

## Responsiveness Of Public Complaints On The Integrated Road And Bridge Reporting Information System Application (SILAT JANTAN) In Madiun District

Yuyun Gita Mustifa <sup>1</sup>, Sri Roekminiati <sup>2</sup>, Ika Devy Pramudiana <sup>3</sup> Aris Sunarya <sup>4</sup>

<sup>1 2 3 4</sup> Universitas Dr. Soetomo

*yuyungita1998@gmail.com*

*sri.roekminiati@unitomo.ac.id*

*ika.devy@unitomo.ac.id*

*aris.sunarya@unitomo.ac.id*

### Artikel History

*Submit: 4 Maret 2024*

*Review: 13 Mei 2024*

*Revised: 29 Mei 2024*

*Accepted: 17 Juni 2024*

**Abstract:** Public services are the standard for government effectiveness in encouraging the realization of a good government system. In Madiun Regency the problem is the same as in other cities or districts in Indonesia, namely road damage. The people of Madiun Regency want all complaints to be responded to by Madiun Regency PUPR Service officials. This research uses a qualitative descriptive method or approach. Research data was obtained through observation of the use of the SILAT JANTAN application, interviews with Madiun Regency PUPR Service employees and the community, as well as documentation. This responsiveness analysis uses five elements of responsiveness, namely complaints from the public in 2023, the response of officials in responding to complaints, the use of complaints as reference material for service improvement, the actions of organizational officials in providing service satisfaction and the placement of the public by officials in the applicable service system. The research results show that the authorities in responding to complaints do not delay and are communicative in responding to complaints and processing report data from the public through the SILAT JANTAN application and submitting road repair requests. There are still few people who make complaints through the SILAT JANTAN application because many people do not know about the application. Community involvement is really needed because information from the community is useful for policy planning. For example, when people complain about damaged roads but don't know where to report it, the Madiun Regency PUPR Service launches an innovative reporting application system related to damaged roads. In providing satisfaction to the community, the PUPR Department is trying to be more targeted in handling road damage. The community is satisfied with the authorities' quick response in carrying out road repairs which are often complained about because it can prevent bad things from happening. The provision of services at the Madiun Regency PUPR Service does not involve discrimination, tries to be fast, professional and in accordance with established service standards. From the results of this research, so that community involvement meets expectations, Madiun Regency PUPR Service officials can increase socialization regarding the SILAT JANTAN application so that the application is known to many people.

Yuyun Gita Mustifa dkk. *Responsiveness Of Public Complaints On The Integrated Road And Bridge Reporting Information System Application (Silat Jantan) In Madiun District.*

Keywords: Responsiveness, Complaints, Public Service, SILAT JANTAN Application

How to cite: Yuyun Gita Mustifa dkk. (2024). Responsiveness Of Public Complaints On The Integrated Road And Bridge Reporting Information System Application (Silat Jantan) In Madiun District. *Asketik: Jurnal Agama Dan Perubahan Sosial*, 8(1), 40-70. <https://doi.org/10.30762/asketik.v8i1.1948>



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

## Pendahuluan

Pelayanan publik ialah sesuatu aktivitas menyediakan layanan yang wajib dipenuhi oleh organisasi yang memberikan pelayanan publik kepada tiap masyarakat negeri ataupun warga (Wibowo & Fanida, 2019). Pelayanan kepada warga ataupun pelayanan publik ialah seluruh wujud pelayanan yang berbentuk benda publik ataupun jasa yang pada hakikatnya menjadi tanggungjawab serta dilakukan oleh lembaga pemerintah pusat ataupun wilayah (Elawati & Sri, 2023). Di era berkembangnya teknologi ini, pertumbuhan tersebut ditandai dengan adanya kedatangan internet akan bisa mendorong supaya teknologi bisa digunakan secara maksimal, sesuatu yang dimanfaatkan dari internet dalam bidang pemerintahan bisa mendorong guna mewujudkan e- government (Billi & Novri, 2019). Electronic government atau e-government merupakan inovasi dalam mengelola gedung serta infrastruktur pemerintah dengan memakai ataupun mengandalkan teknologi buat meningkatkan suatu kualitas pelayanan untuk masyarakat sebagai pengguna layanan (Rustandy et al., 2023).

Seiring berjalannya waktu, kebutuhan warga hendak pelayanan publik terus menjadi bertambah. Salah satu kebutuhan masyarakat ataupun warga merupakan kebutuhan sarana umum. Pemerintah mempunyai kewajiban untuk menyediakan sarana umum bagi masyarakatnya. Salah satu sarana umum yang wajib disediakan oleh pemerintah merupakan jalan. Standar mutu jalan yang mencukupi mempunyai suatu tanda atau ciri luas, merata, tidak mengkerut, tidak berlubang atau berongga, tidak gampang rusak serta berusia panjang ataupun tidak cepat rusak. Umur jalan ditentukan oleh seberapa sering masyarakat melintasi jalan tersebut, apabila jalan sering di lewati oleh warga maka jalan akan semakin cepat rusak (Wibowo & Fanida, 2019).

Dalam Undang- Undang No 38 tahun 2004 tentang jalan, infrastruktur memegang peranan yang berarti selaku penggerak dalam mendorong kemajuan serta kesejahteraan warga di bidang ekonomi, kesehatan masyarakat, pembelajaran serta bermacam aktivitas sosial yang lain (Latif et al., 2020). Kemajuan serta perkembangan ekonomi memanglah tidak lepas dari keberadaan infrastruktur semacam telekomunikasi serta transportasi. Dengan berkembangnya infrastruktur jalan, diperlukan suatu program inovatif yang mampu memperhatikan peran partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas infrastruktur yang memadai. Kegunaan jalan wajib dilindungi dengan baik lewat pemeliharaan serta pemeliharaan jalan secara berkala. Fungsi jalan harus dijaga dengan baik melalui pemeliharaan yang dapat dilakukan dengan pemeliharaan secara berkala. Jalan

memiliki peranan yang sangat berarti dalam menunjang pembangunan serta kemajuan aktivitas sosial, ekonomi, budaya, pertahanan serta keamanan (Kurniawan & Maani, 2019).

Jalan provinsi merupakan jalan yang memperantarai antara ibukota provinsi dengan kabupaten/kota serta jalur strategis provinsi. Hak kuasa jalan provinsi ada pada pemerintah provinsi. Hak kuasa tersebut meliputi peraturan, pembangunan serta mengawasi. Provinsi Jawa Timur pada tahun 2021 memiliki panjang jalan yang mencapai 1.421 Kilometer dan presentase jalur sebesar 89% dalam keadaan baik. Bersumber pada informasi Badan Pusat Statistik Jawa Timur disebutkan mengenai keadaan jalan provinsi Jawa Timur pada tahun 2021 seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1 Kondisi Jalan provinsi Jawa Timur tahun 2021

Kondisi Jalan	Panjang Jalan Provinsi (Km)
Baik	820.44
Sedang	452.92
Rusak ringan	101.37
Rusak berat	46.28

*Sumber : jatim.bps.go.id*

Jalan kabupaten ialah jalan yang menghubungkan antara ibukota kabupaten dengan kecamatan, kecamatan dengan desa dan antar desa. Salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Jawa Timur yaitu Kabupaten Madiun. Keadaan jalannya telah bisa dikatakan baik dengan bersumber pada informasi dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Madiun seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1 Kondisi Jalan Kabupaten Madiun tahun 2023

Kondisi jalan	Panjang jalan (Km)
Baik	156.82
Sedang	393.96
Rusak ringan	180.29
Rusak berat	11.94

*Sumber : Dinas PUPR Kab. Madiun*

SILAT JANTAN kepanjangan dari Sistem Informasi Pelaporan Terpadu Jalan dan Jembatan, tidak hanya buat pelaporan aplikasi ini pula memiliki tujuan buat membagikan akses kepada warga dalam memperoleh data mutu jalan serta jembatan dan kondisi perkerasan jalan. SILAT JANTAN merupakan program berbasis aplikasi untuk melakukan pengaduan kerusakan jalan serta jembatan yang ada di Kabupaten Madiun (Mudiono et al., 2023). Aplikasi SILAT JANTAN memiliki beberapa fitur di antaranya menu pelaporan untuk pelaporan jalan dan jembatan yang rusak, menu karakteristik jalan untuk menampilkan informasi mengenai ruas jalan di Kabupaten Madiun, menu kondisi jalan untuk mengetahui kualitas jalan, menu perkerasan jalan memberikan informasi tipe perkerasan di setiap ruas jalan seperti aspal, beton, makadam dan tanah serta menu kondisi jembatan menampilkan informasi mengenai jenis, kondisi, tipe dan panjang jembatan. Masyarakat dapat memperoleh aplikasi SILAT JANTAN dengan mengunduhnya di Google Play Store.

Di Kabupaten Madiun permasalahannya sama seperti di kota atau kabupaten lain di Indonesia yaitu kerusakan jalan. Masyarakat banyak mengeluhkan mengenai kondisi jalan serta menginginkan keluhannya direspon oleh aparat. Aplikasi SILAT JANTAN ini terbilang masih baru sehingga masyarakat belum banyak mengetahui aplikasi ini berdasarkan data dari Dinas PUPR Kabupaten Madiun bahwa jumlah pengguna aplikasi masih sedikit sekali yaitu terdapat 88 user. Selain itu dalam penggunaannya terkadang ada kendala yaitu kesulitan dalam melakukan pendaftaran atau registrasi seperti pada komentar salah satu pengguna melalui komentar di Google Playstore tentang kode verifikasi yang tidak terkirim sehingga tidak bisa lanjut ke proses selanjutnya.

Penelitian ini relevan dengan perhatian pemerintah Kabupaten Madiun dalam pembangunan fasilitas infrastruktur seperti jalan, jembatan dan sebagainya. Dengan memahami dan menganalisis responsivitas pihak terkait dalam menangani pelaporan mengenai jalan dan jembatan rusak di Kabupaten Madiun. Tidak hanya itu riset ini dapat juga memberikan suatu pengetahuan serta uraian berkaitan dengan strategi pemerintah Kabupaten Madiun dalam membenahi sarana infrastruktur yang ada melalui pengaduan dari warga. Peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian ini guna melihat ketanggapan Dinas PUPR serta peran masyarakat Kabupaten Madiun dalam mendukung pembangunan infrastruktur melalui aplikasi SILAT JANTAN di Kabupaten Madiun.

## Metodologi

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode atau pendekatan deskriptif kualitatif. (Sugiyono, 2013) Menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah metode atau pendekatan yang bertujuan untuk melakukan penelitian pada kondisi objek yang alamiah. Dalam pendekatan ini, peneliti berperan sebagai alat utama dalam penelitian dan teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi digunakan. Tujuan penelitian deskriptif dari metode kualitatif adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang akan diteliti berdasarkan situasi yang wajar. Penelitian deskriptif kualitatif ini data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk gambar dan kata-kata. Dalam pendekatan ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam penelitian dan teknik pengumpulan data (Siti, 2021). Perihal ini sesuai dengan pemikiran Bogdan dan Taylor yang mengungkapkan bahwa tata cara kualitatif merupakan prosedur riset yang menciptakan informasi deskriptif dalam wujud lisan ataupun tulisan dari orang lain serta sikap yang diamati (Elawati & Sri, 2023). Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Madiun yang beralamat di Jl. Panglima Sudirman No. 65, Caruban, Kecamatan Mejayan, Kabupaten Madiun. Penelitian ini menetapkan lokasi ini untuk mempermudah atau memperlancar obyek sasaran sehingga penelitian lebih fokus pada masalahnya (Ilman & Arumsari, 2021).

Fokus penelitian ini ialah Responsiveness Pengaduan Masyarakat Pada Aplikasi SILAT JANTAN di Kabupaten Madiun dengan diukur menggunakan indikator : 1) Terdapat tidaknya keluhan dari masyarakat selama satu tahun terakhir, 2) Sikap aparat organisasi dalam merespon keluhan dari masyarakat, 3) Penggunaan keluhan dari masyarakat sebagai referensi bagi perbaikan pelayanan pada masa mendatang, 4) Berbagai tindakan aparat organisasi untuk memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat dan 5) Penempatan masyarakat oleh aparat organisasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

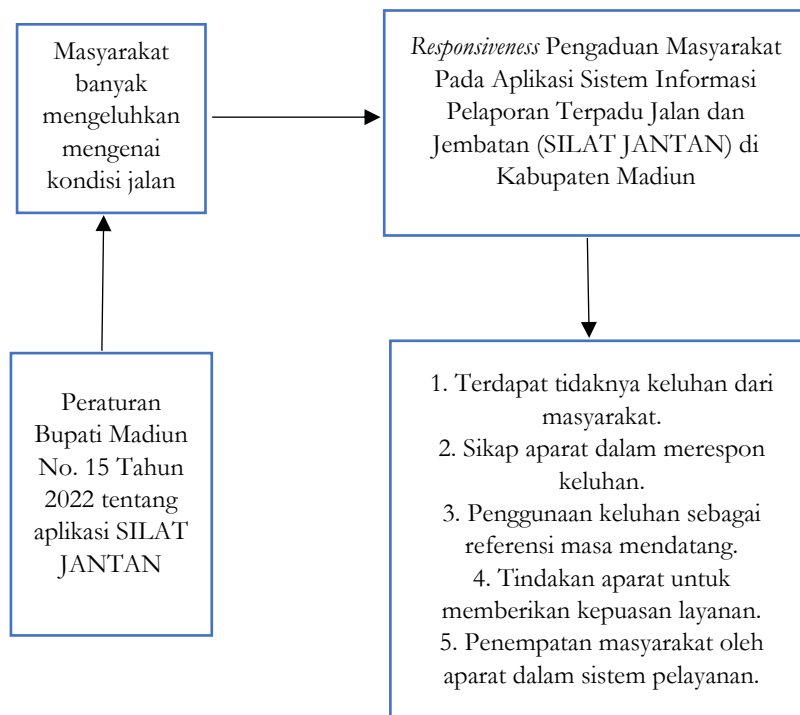
Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi mendalam, serta riset kepustakaan dan dokumentasi di lapangan (Rustandy et al., 2023). Dengan pemakaian metode wawancara, partisipan pula lebih dapat mengantarkan data secara langsung agar peneliti dapat mendapatkan jawaban lebih rinci dari pertanyaan yang diajukan kepada narasumber. Wawancara dilakukan dengan pegawai Dinas PUPR Kabupaten Madiun dan masyarakat. Tata cara observasi yang digunakan dalam wujud pengamatan ataupun pengindraan langsung terhadap sesuatu barang, keadaan, suasana, proses ataupun sikap. Peneliti memakai metode dokumentasi pada pengumpulan informasi dikarenakan jika

dengan dokumen informasi yang dibutuhkan hendak lebih gampang didapatkan dari tempat penelitian serta data lewat wawancara hendak lebih nyata dibuktikan dalam wujud dokumen (Yusra et al., 2021).

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan selama periode pengumpulan data dan setelahnya. Dalam penulisan laporan ini, teknik analisis data yang digunakan adalah seperti yang disebutkan oleh Miles dan Huberman yaitu data collection (mengumpulkan data), data reduction (mereduksi data), data display (penyajian data), and conclusion drawing/verification (penggambaran kesimpulan dan melakukan verifikasi). (Asiah & Hayati, 2021)

Berikut ini kerangka berpikir dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2.1 Kerangka Berpikir



## Hasil dan Pembahasan

### *Pelayanan Publik*

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilaksanakan oleh lembaga dalam upaya mencukupi kebutuhan warga yang searah dengan peraturan perundang - undangan bagi masyarakat negeri serta penduduk, baik berbentuk barang ataupun jasa (Choiriyah & Chabibi, 2018). Pada dasarnya setiap manusia atau rakyat butuh

dilayani, apalagi sangat ekstrim bisa dikatakan kalau pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Para pakar memberikan pendapat bahwa pelayanan publik tidak lepas dari perkara kepentingan umum yang jadi cikal bakal sebutan untuk pelayanan publik, salah satunya dikemukakan oleh Dwiyanto yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan aparatur publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Hidayah, 2020). Pelayanan publik tidak hanya terbatas pada proses pelayanan tetapi juga meluas dalam hal memenuhi kebutuhan masyarakat seperti memenuhi kebutuhan masyarakat akan jembatan, jalan yang baik, sarana pendidikan dan kesehatan, sarana fisik dan prasarana ekonomi, keamanan dan ketertiban segala bentuk proses yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan bersama lainnya dalam kehidupan masyarakat suatu negara.

Pelayanan ialah aspek yang sangat berarti dalam tiap lembaga sebab dapat mempengaruhi lembaga itu sendiri. Apabila pelayanan diberikan dengan baik akan memberikan dampak positif serta pengaruh yang baik untuk pemberi layanan, begitu pula kebalikannya apabila pelayanan yang diberikan kurang baik ataupun kurang bagus pasti berakibat kurang baik juga untuk lembaga tersebut (Makaenas et al., 2021). Pemerintah selaku pemberi pelayanan kepada warga wajib melaksanakan sesuatu perihal dalam membagikan pelayanan yang baik kepada warga. Dengan kelebihan saat ini banyak lembaga negara yang melakukan inovasi dalam penyediaan layanan bagi masyarakat yang memanfaatkan teknologi dan informasi (Apriliani et al., 2022).

Dalam pelayanan publik, hal ini sering terjadi pada permasalahan yang dihadapi pengguna layanan (masyarakat) bahwa masyarakat menerima pelayanan yang kurang memuaskan sehingga menimbulkan kekecewaan pada masyarakat. Sehingga warga tersebut memilah buat memberi tahu ataupun membuat pengaduan masalah yang ditemui dalam pelayanan publik yang diberikan. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah suatu keharusan dalam memastikan bahwa warga menerima pelayanan publik yang baik dan adil guna terwujudnya pelayanan publik yang sesuai harapan masyarakat (Rahmawati Wumu et al., 2023). Dalam meningkatkan mutu pelayanan dan tercapainya tata kelola yang baik dapat dicapai dengan memperhatikan nilai tanggung jawab dalam pemberian pelayanan berdasarkan aspek tanggung jawab dalam pemberian pelayanan sesuai kaidah masyarakat. Hal ini akan menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Aprilia Hapsari et al., 2021).

### ***Kualitas Pelayanan***



Dalam pelayanan publik sifat pelayanan harus berkualitas baik agar dapat mencapai tujuan pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Fandy Tjiptono kualitas merupakan suatu keadaan dinamis yang dapat mempengaruhi produk, jasa, manusia serta area mana yang memenuhi harapan, dengan demikian mutu layanan dapat dimengerti sebagai usaha yang diperuntukan buat memenuhi kebutuhan serta harapan konsumen dan ketepatan penyampaianya sesuai dengan ekspektasi konsumen (Zamroni et al., 2019). Kualitas pelayanan publik ialah keahlian organisasi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang memuaskan untuk pengguna pelayanan baik lewat pelayanan teknis ataupun administrasi (Along, 2020).

Pelayanan ialah salah satu ujung tombak dalam upaya memuaskan pengguna layanan serta sesuatu kebutuhan yang harus dioptimalkan dengan secara individu maupun organisasi, sebab wujud pelayanan yang diberikan mencerminkan mutu dari orang ataupun organisasi yang memberikan pelayanan publik (Hidayah, 2020). Kualitas pelayanan jadi poin yang sangat berarti untuk industri ataupun lembaga sebab dapat mempengaruhi kepuasan konsumen ataupun warga. Kepuasan atau masyarakat akan merasa puas jika kualitas pelayanan baik (Suprianto, 2023). Kualitas pelayanan bisa ditetapkan dengan membandingkan anggapan konsumen (pengguna layanan) terhadap pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitasnya baik dan memuaskan, tetapi jika kurang dari yang diharapkan maka kualitasnya buruk atau kurang baik (Zamroni et al., 2019).

Kualitas pelayanan dapat memotivasi suatu instansi penyedia layanan guna membangun ikatan jangka panjang yang kokoh, pada akhirnya dengan berupaya meningkatkan kepuasan warga serta mengurangi rasa ketidakpuasan, perihal ini berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat (Firmansyah & Rosy, 2021). Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur No 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik semacam tata metode layanan, syarat pelayanan, serta kapabilitas atau keahlian petugas layanan, kecepatan pemberian layanan, keadilan dalam layanan, kejelasan bayaran layanan serta kejelasan waktu pelayanan, sehingga pemerintah memiliki kedudukan terhadap pemberian pelayanan yang prima pada sektor publik. Pejabat pemerintah di Indonesia diharapkan bisa membagikan pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan atau harapan warga (Hidayah, 2020).

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna layanan diantaranya bukti fisik (tangibles), kepercayaan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati. Pada penelitian ini akan difokuskan pada dimensi responsiveness. Ukuran ini mengacu pada keinginan serta keahlian penyedia layanan dalam menolong serta merespons permintaan warga selaku pengguna layanan.

### ***Responsiveness (Daya tanggap)***

Daya tanggap atau (responsiveness) ialah kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan dan membantu konsumen atau pengguna layanan secara tanggap. Ketanggapan juga dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk perilaku kesigapan atau daya tanggap karyawan atau staff, termasuk kecekatan dan kemauan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan serta membantu mereka mendapatkan layanan sesuai keinginan masyarakat (Oktopiani et al., 2023). Aspek ini menekankan pada perilaku penyedia layanan yang kilat, akurat serta paham dalam menangani permintaan, pertanyaan, keluhan serta permasalahan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Pelayanan yang kilat serta tanggap pastinya akan menjadi suatu kemauan tiap pengguna layanan serta akan menghasilkan pelayanan berkualitas sehingga terwujudnya kepuasan pengguna layanan (Aini, 2021).

Responsivitas pelayanan publik sangatlah berarti, sebab ialah bukti kapasitas lembaga publik dalam memberikan suatu hal yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di suatu negara (Rasdiana & Riski Ramadani, 2021). Oleh karena itu, daya tanggap merupakan cara yang efektif bagi organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada warga baik di tingkatan pusat ataupun wilayah. Dalam perihal ini, pemerintah pusat serta wilayah bisa dikatakan responsif dalam memenuhi kebutuhan warga jika para pembentuk kebijakan dengan pengetahuan yang jelas dan tepat menemukan kebutuhan tersebut serta dapat menindaklanjutinya untuk kepentingan umum (Aprilya, 2019).

Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji elemen responsivitas yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto dalam (Zhafran et al., 2022) diantaranya yaitu :

- 1) Terdapat tidaknya keluhan dari masyarakat selama satu tahun terakhir

Banyak ataupun tidaknya keluhan dari warga menunjukkan sesuatu kemampuan responsivitas serta tanggung jawab birokrasi dalam menanggulangi kasus pelayanan. Apabila pengaduan dari masyarakat selaku pengguna layanan sedikit maka bertambah

besar juga tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi suatu keinginan atau ekspektasi masyarakat.

2) Sikap atau perilaku aparat organisasi dalam merespon keluhan dari masyarakat

Berbagai perilaku birokrat dalam merespon pengaduan warga menunjukkan bagaimana aparat birokrasi menyikapi dalam perihal mengurangi tingkatan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima warga. Apabila cepat tanggap dalam menangani keluhan maka bisa dikatakan kalau warga merasa puas serta yakin diri terhadap pelayanan yang diterimanya.

3) Penggunaan keluhan dari masyarakat sebagai referensi bagi perbaikan pelayanan pada masa mendatang

Berbagai keluhan muncul dari masyarakat terhadap pelayanan publik, baik pelayanan administrasi maupun fasilitas umum yang disediakan publik. Pengaduan diajukan apabila pelayanan kurang memuaskan atau pelayanan lemah. Keluhan-keluhan tersebut dijadikan acuan untuk meningkatkan pelayanan di masa depan agar masyarakat merasa puas ketika menerima pelayanan publik.

4) Berbagai tindakan aparat organisasi untuk memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat

Guna memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat, birokrat harus memiliki komitmen dan kemampuan memahami kebutuhan dan harapan masyarakat. Kepuasan pelayanan akan terjadi apabila pelayanan yang diberikan berkualitas, dapat dikatakan pelayanan berkualitas apabila birokrasi sebagai pemberi pelayanan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya dan menanggapi semua keluhan masyarakat.

5) Penempatan masyarakat oleh aparat organisasi dalam sistem pelayanan yang berlaku

Warga perlu dilibatkan guna mengenali serta memahami kebutuhan serta harapan mereka, misalnya dengan melaksanakan aktivitas sosialisasi. Perihal ini ialah wujud keterlibatan birokrasi yang menjadikan warga selaku sumber buat silih berbagi data informasi guna bahan revisi dalam meningkatkan pelayanan publik. (Putri, 2021).

### ***Pelayanan Pengaduan***

Menurut KEPMENPAN No 118 Tahun 2004 tentang Penindakan Pengaduan Warga, pengaduan warga merupakan sesuatu wujud penerapan pengendalian warga yang di informasikan oleh warga secara lisan ataupun tertulis kepada pejabat pemerintah yang bersangkutan, berbentuk pemikiran, saran, gagasan, pengaduan ataupun mengajukan keluhan (Fatchuriza & Prasojo, 2021). Keluhan warga ialah proses penyampaian data informasi yang berisi keluhan serta ketidakpuasan warga terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Laporan pengaduan warga selanjutnya dapat gunakan masukan guna mengevaluasi kebijakan pengelolaan yang telah disusun dan mendeteksi permasalahan yang ada secara efektif di masyarakat. Peran teknologi informasi juga dapat memudahkan pengelolaan sistem informasi permintaan pengaduan masyarakat, yang pada akhirnya dapat membagikan mutu layanan yang lebih baik kepada warga. Pemberian layanan pengaduan masyarakat yang lebih baik akan membawa nilai positif dan menciptakan kepercayaan terhadap kinerja pemerintah (Nugraha et al., 2021).

Standar layanan pengaduan yang tersedia bagi masyarakat adalah dengan memberikan informasi dan arahan yang jelas baik bagi penyedia layanan maupun penerima layanan untuk menyelesaikan pengaduan masyarakat yang dapat dijelaskan kepada masyarakat, baik mengenai tujuan yang ingin dicapai dan manfaat pelayanan. Tujuan tersebut sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Penindakan Pengaduan Pelayanan Publik serta bertujuan buat memenuhi kebutuhan warga dalam mendapatkan pelayanan publik yang bermutu, normal, terjangkau serta adil (Akib & Sapruni, 2022). Pengaduan warga ialah faktor penting dalam tiap lembaga penyelenggara pelayanan publik, sebab pengaduan warga diperuntukan untuk memperbaiki kekurangan dalam aktivitas yang dilakukan.

Untuk menjamin kualitas pelayanan publik yang berkesinambungan diperlukan pengelolaan pengaduan yang mencakup 2 (dua) aspek yang diambil dari pengaduan tersebut, yaitu : pertama merupakan aspek suatu kegunaan dari penyedia layanan, yang berikutnya dapat disebut pengelola merupakan pejabat, pegawai, ataupun orang yang ditugaskan oleh pengelola buat menuntaskan pengaduan warga terhadap tiap penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah harus memeriksa kualitas layanan yang penyedia layanan kepada warga merupakan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah untuk mengatur kehidupan dalam bekerja sama, memberikan kenyamanan bagi setiap orang dan melayani masyarakat, memenuhi kebutuhan dan mewujudkan serta

menyediakan benda serta jasa yang bermutu besar serta bernilai kegunaannya untuk warga (Sabeni & Setiamandani, 2020).

### ***Aplikasi SILAT JANTAN***

Pada era digital yang semakin maju saat ini, pemerintah harus lebih tangkas dan responsif dalam memanfaatkan teknologi yang ada agar tidak ketinggalan. Di Indonesia, kehidupan manusia sangat dipengaruhi oleh teknologi informasi salah satunya merupakan dengan pelaksanaan *electronic government* (*e-government*). Secara umum, *e-government* bisa didefinisikan selaku pemanfaatan Teknologi Informasi serta Komunikasi (TIK) dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Pemanfaatan teknologi informasi ini dapat berupa pelayanan online melalui website, aplikasi maupun menggunakan media sosial seperti WhatsApp dan lainnya (Shafira & Kurniasiwi, 2021). Di zaman sekarang ini, banyak organisasi yang berinovasi dalam menerapkan *e-government* dalam program-programnya. Tujuan penerapan *e-government* dalam sistem pemerintahan ialah guna menghasilkan ikatan antar pelaku pelayanan publik yang lebih efisien, efektif, produktif serta cepat tanggap terhadap pergantian serta kebutuhan sosial (Rafinzar et al., 2020).

Pemerintah menerapkan *e-government* sebagai salah satu langkah untuk mengatasi adanya perubahan yang terjalin dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada warga. Sesuatu wujud layanan yang penggunaannya menjadi lebih fleksibel serta meningkatkan kepuasan pengguna ataupun publik. Implementasi *e-government* dapat membantu mengatasi permasalahan seperti kurangnya keterbukaan pelayanan publik, keterlambatan komunikasi publik, dan disorganisasi pelayanan publik (Rustandy et al., 2023).

Pemerintah Kabupaten Madiun dalam meningkatkan pelayanan melakukan inovasi dengan meluncurkan aplikasi SILAT JANTAN. SILAT JANTAN kepanjangan dari Sistem Informasi Pelaporan Terpadu Jalan dan Jembatan, yang merupakan program berbasis aplikasi untuk melakukan pengaduan kerusakan jalan serta jembatan yang ada di Kabupaten Madiun. Dengan adanya inovasi teknologi khususnya sistem informasi dalam laporan akan membantu pengelola dan mempermudah dalam melakukan pekerjaannya

sebab bisa dengan kilat mengenali kerusakan fasilitas serta prasarana jalan sehingga bisa dengan kilat untuk ditindak lanjuti dengan perbaikan.



Gambar 2.1 Menu Aplikasi

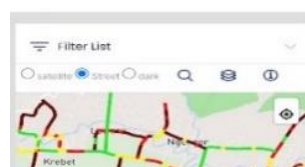
Aplikasi SILAT JANTAN memiliki beberapa fitur di antaranya menu pelaporan, menu karakteristik jalan, menu kondisi jalan, menu perkerasan jalan memberikan informasi tipe perkerasan di setiap ruas jalan serta menu kondisi jembatan.



Gambar 2.2 Menu Karakteristik Jalan

Pertama, menu karakteristik jalan merupakan menu yang menyajikan informasi karakteristik jalan menurut fungsinya yakni Jalan Kolektor Primer – 4 (JKP-4) dan Jalan Lokal Primer (JLP). Pada menu ini pengguna dapat melihat ruas jalan yang disajikan dalam bentuk data maps/peta dengan menampilkan warna jenis karakteristik jalan yang didalamnya terdapat informasi ruas jalan beserta informasi detail sesuai dengan kondisi real di lapangan.

Jalan Kolektor Primer – 4 adalah menghubungkan ibukota kabupaten/kota dan ibukota kecamatan secara berdaya guna. Ini adalah jalan yang menghubungkan pusat



aktivitas lingkungan nasional dengan pusat aktivitas lingkungan, daerah dengan pusat aktivitas lingkungan, dan lokal dengan pusat aktivitas lingkungan.

*Gambar 2.3 Menu Kondisi Jalan*

Kedua, menu kondisi jalan yang merupakan menu yang menampilkan informasi kondisi jalan sesuai dengan data survey terakhir lapangan. Pada menu kondisi jalan menampilkan kondisi ruas jalan seperti baik, sedang, rusak ringan, rusak berat, jalan nasional dan batas wilayah yang ditandai dengan warna yang telah disesuaikan dengan kondisi jalan tersebut.



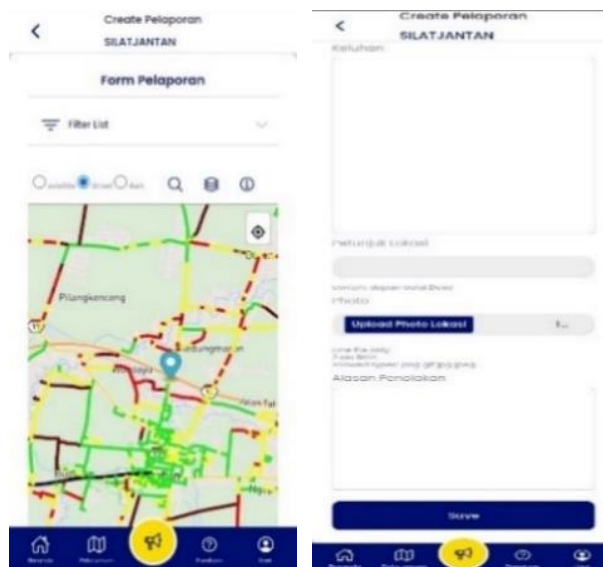
*Gambar 2.4 Menu Perkerasan Jalan*

Ketiga, menu perkerasan jalan yang menyajikan informasi detail mengenai tipe perkerasan ruas jalan diantaranya aspal, beton, lapen, makadam, tanah dengan menampilkan warna jenis perkerasan jalan yang telah disesuaikan pada tampilan peta.



*Gambar 2.5 Menu Kondisi Jembatan*

Keempat, menu kondisi jembatan merupakan menu yang menampilkan titik lokasi jembatan yang ada pada wilayah Kabupaten Madiun yang disajikan dengan maps/peta. Pengguna aplikasi dapat mengetahui informasi detail mengenai jembatan seperti kondisi, tipe, panjang dengan menekan icon jembatan yang diinginkan.



*Gambar 2.6 Menu Pelaporan*

Kelima, menu pelaporan merupakan fasilitas yang disediakan untuk pengguna dalam memberikan informasi dan laporan terkait kondisi jalan rusak atau jembatan rusak secara realtime dengan menggunakan live location GPS pada saat melakukan laporan.

Pengaduan melalui SILAT JANTAN dilakukan dengan memilih menu pelaporan selanjutnya mengisi data pelapor, keluhan, mengupload foto jalan ataupun jembatan yang mengalami kerusakan serta titik lokasi jalan atau jembatan tersebut. GPS pada handphone harus dalam kondisi menyala serta pelapor berada di jalan dengan status jalan Kabupaten



di Kabupaten Madiun. Selanjutnya laporan masyarakat akan otomatis masuk di aplikasi dan akan di verifikasi oleh operator yang kemudian laporan tersebut hendak langsung ditangani oleh petugas pemeliharaan jalan dengan melaksanakan peninjauan langsung ke lapangan.

### ***Responsiveness Pengaduan Pada Aplikasi SILAT JANTAN***

#### 1) Keluhan Masyarakat Pada Tahun 2023

Keluhan merupakan suatu bentuk pengaduan atau penyampaian rasa ketidakpuasan dan ketidaknyamanan atas pelayanan yang didapatkan. Masyarakat menyampaikan keluhan guna mendapat respon serta perbaikan atas ketidakpuasan yang dirasakan masyarakat. Terdapatnya keluhan terkait kerusakan jalan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Madiun melalui aplikasi SILAT JANTAN memang adanya, namun berdasarkan hasil wawancara peneliti bahwa pengaduan melalui aplikasi SILAT JANTAN terbilang masih sedikit sekali. Menurut pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Madiun mengungkapkan pengaduan melalui aplikasi hanya terdapat 2 pengaduan. Selain itu kebanyakan masyarakat juga melakukan pengaduan melalui whatsapp dan sp4n.lapor. Berikut ini keluhan melalui aplikasi SILAT JANTAN:

Tabel 4.1 Keluhan Pada Aplikasi SILAT JANTAN

No	Lokasi jalan yang dikeluhkan	Keluhan
1.	Depan pasar baru Caruban	Jalan makadam dan ketika musim hujan jalan berlumpur, batu makadam bisa merusak kendaraan.
2.	Selatan jembatan Sumberejo	Jalan rusak berat
Jumlah keluhan		2

*Sumber : Dinas PUPR Kab. Madiun*

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa beberapa masyarakat telah menyampaikan keluhan ke pihak Dinas PUPR tetapi masih sedikit. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat bahwa mereka banyak yang tidak mengetahui aplikasi SILAT JANTAN ini, sesuai dengan penelitian (Mudiono et al., 2023) yang menyatakan Aplikasi SILAT JANTAN kurang dikenal oleh masyarakat umum karena kurangnya

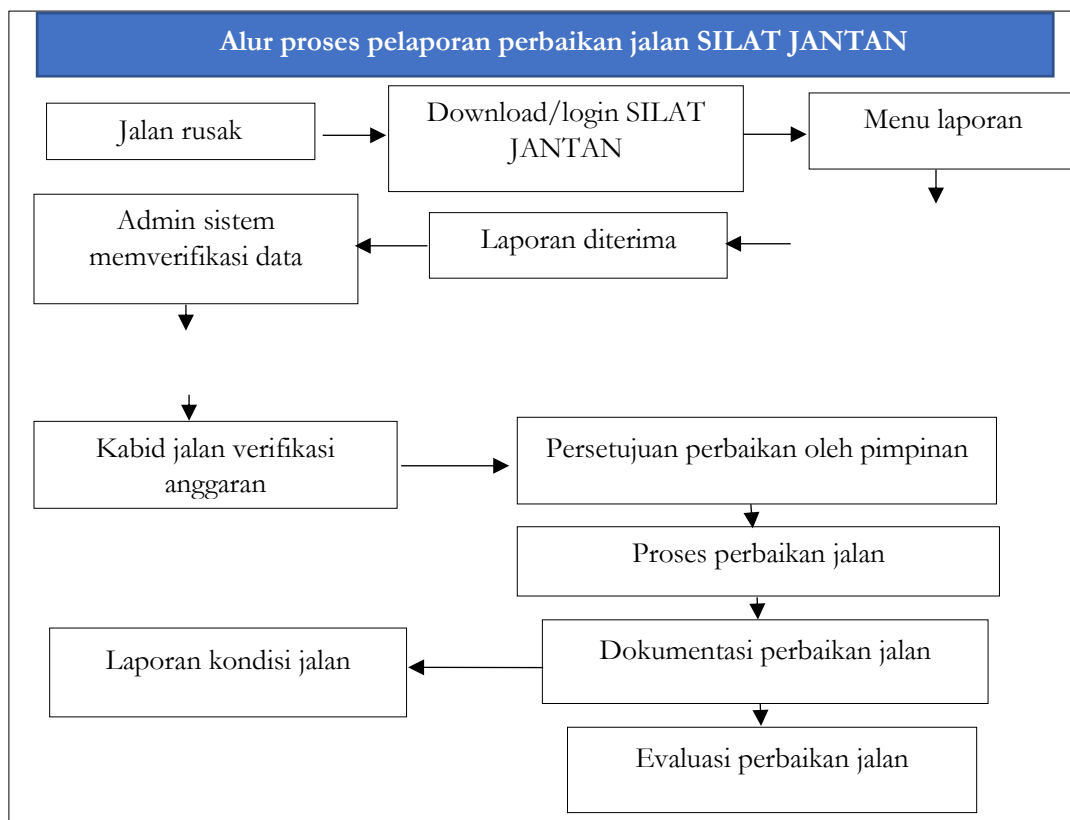
sosialisasi terkait program tersebut, membuat mereka kurang mengenali program yang berbasis aplikasi.

Kerusakan jalan terjadi karena kendaraan berat yang tidak mampu menahan beban hambatan jalan, yang menyebabkan jalan menjadi berlubang dan bergelombang. Kerusakan jalan juga disebabkan oleh peningkatan jumlah kendaraan bermotor selama musim hujan dan karena air hujan yang curah tinggi atau deras meningkatkan lubang kecil di jalan.

## 2) Respon Aparat dalam Merespon Keluhan dari Masyarakat

Sikap aparat Dinas PUPR Kabupaten Madiun dalam memberikan suatu respon atau tanggapan masyarakat terkait kerusakan jalan dengan berusaha merespon keluhan dari masyarakat, seperti yang dapat dilihat pada alur dibawah ini:

Tabel 4.2 Alur proses pelaporan perbaikan jalan melalui SILAT JANTAN



Sumber : Dinas PUPR Kab. Madiun

Berdasarkan alur diatas bahwa sikap aparat Dinas PUPR Kabupaten Madiun dalam memberikan respon terhadap keluhan masyarakat, yaitu dengan memverifikasi keluhan dan membalasnya oleh admin aplikasi SILAT JANTAN, setelah ditanggapi

kemudian diteruskan ke pemberi keputusan (kepala bidang/kepala dinas) setelah atasan memberikan rencana tindak lanjut tim pemeliharaan segera melakukan survei sesuai dengan keluhan yang telah masuk, kemudian jika tersedia anggaran maka langsung ditindak lanjuti dengan dilakukan perbaikan jalan yang di laporkan tersebut. Namun jika anggaran belum ada maka menunggu untuk pengajuan anggaran tahun depan. Ketika proses perbaikan tim melakukan dokumentasi guna untuk menginformasikan kepada masyarakat yang melapor melalui aplikasi. Sikap aparat ini mencerminkan sikap terbuka dan komunikatif sesuai dengan yang diungkapkan oleh Zeithmal dalam (Putri, 2021) yang menyatakan kalau merespon tiap pemohon yang mau memperoleh pelayanan mencakup perilaku serta komunikasi yang baik dari penyedia layanan. Proses tindak lanjut perbaikan dapat memakan waktu yang cukup lama tergantung tingkat kerusakan dan ketersediaan anggaran. Sikap aparat sudah dapat dikatakan responsif karena tidak menunda-nunda sesuai dengan yang diungkapkan Widodo dalam (Putri, 2021) bahwa pemerintah dapat dianggap bertanggung jawab jika mereka dianggap bertanggung jawab terhadap masalah, kebutuhan, keluhan, dan aspirasi rakyat serta pemerintah ini cepat memahami tuntutan masyarakat dan berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhinya.

### 3) Penggunaan Keluhan dari Masyarakat Sebagai Referensi Bagi Perbaikan Pelayanan pada Masa Mendatang

Berdasarkan hasil penelitian bahwa informasi dan masukan dari masyarakat sangat berguna bagi aparat Dinas PUPR Kabupaten Madiun karena dapat digunakan untuk perencanaan pemrograman perbaikan jalan ke depannya serta mempermudah Bidang Bina Marga dalam melakukan penataan dan perancangan anggaran penanganan infrastruktur jalan serta jembatan baik buat pemeliharaan teratur, pemeliharaan berulang serta upaya peningkatan infrastruktur. Seperti pada saat masyarakat sering mengeluhkan mengenai jalan rusak tetapi tidak tahu harus melapor ke mana dengan adanya keluhan itu Dinas PUPR Kabupaten Madiun membuat suatu inovasi sistem pelaporan terkait jalan yang dapat mempermudah warga dalam membuat laporan. Dinas PUPR Kabupaten Madiun mengatakan bahwa informasi atau laporan dari warga dari aplikasi sisrem tersebut sangat membantu untuk dijadikan rujukan guna menyikapi terkait kerusakan jalan yang telah dilaporkan. Selain itu, dari laporan masyarakat Dinas PUPR dapat mengetahui langsung bahwa ada jalan yang rusak dilokasi tersebut, apabila aparat kecamatan ataupun desa mengetahui di daerahnya ada jalan rusak yang berstatus jalan kabupaten tetapi tidak

di koordinasikan dengan Dinas PUPR maka laporan dari masyarakat itu sangat membantu Dinas PUPR dalam mengetahui kondisi jalan. Masyarakat juga mengeluhkan adanya jalan yang berlubang dari keluhan itu berdasarkan observasi telah adanya penambalan di beberapa jalan yang berlubang. Selain itu juga masyarakat mengeluhkan terkait jalan yang kurangnya penerapan lalu aparat merealisasikan dengan adanya pemasangan lampu di jalan Kabupaten Madiun.

4) Tindakan Aparat Organisasi Guna Memberikan Kepuasan Layanan Kepada Masyarakat

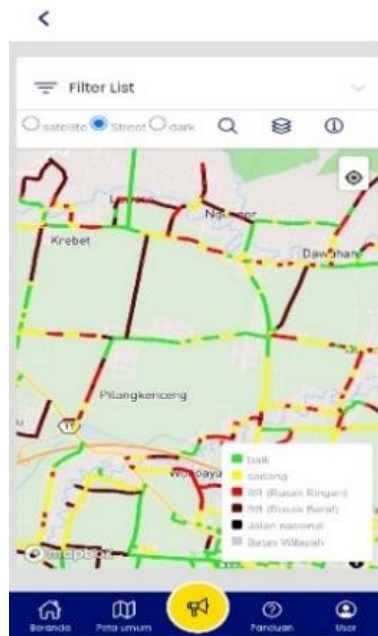
Reaksi aparat Dinas PUPR Kabupaten Madiun buat memberikan kepuasan pelayanan yang berkaitan dengan kerusakan jalan yang bersumber pada hasil observasi bahwa pada tahun 2022 dan 2023 ini telah dilakukan perbaikan jalan berupa betonisasi di beberapa jalan yang rusak yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan adanya respon cepat aparat dalam melakukan perbaikan jalan yang sering dikeluhkan tersebut, dikarenakan jika kondisi jalan rusak juga dapat menimbulkan dampak buruk seperti terjadinya kecelakaan. Dari tindakan ini selaras dengan yang dikatakan oleh Dwiyanto dalam (Along, 2020) bahwa kalau kualitas pelayanan ialah sesuatu keahlian organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang memuaskan untuk warga baik pelayanan teknis ataupun administrasi. Dinas PUPR mengungkapkan akan berupaya dalam memenuhi tuntutan warga terkait keadaan jalan yang diharapkan warga. Maka dari itu tim pemeliharaan jalan akan lebih meningkatkan kinerja dan lebih tepat sasaran lagi dalam penanganan kerusakan jalan. Ada beberapa indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry diantaranya :

a) Tangibles (Bukti langsung)

Sarana fisik yang harus ada dalam proses pelayanan dan dapat dibuktikan oleh penyedia layanan dengan berbagai metode dikenal sebagai bukti fisik (tangible). Aspek fisik (nampak) yang diberikan memiliki suatu pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Kepuasan masyarakat muncul ketika fasilitas yang disediakan sesuai dengan apa yang diinginkan, hal ini memperlihatkan sesuai pada penelitian (Firmansyah & Rosy, 2021) bahwa kepuasan ialah perasaan bahagia ataupun kesal yang timbul setelah membandingkan hasil kinerja dengan berbagai harapan, perihal ini membuktikan kalau bila kinerja sesuai ataupun lebih dari yang diharapkan sehingga pelanggan memperoleh kepuasan demikian juga kebalikannya. Ekspektasi kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh ada tidaknya fitur-

fitur yang nyata dan ekspektasi masyarakat akan meningkat jika terdapat fitur-fitur yang positif dan bermanfaat.

Dinas PUPR Kabupaten Madiun sebelum meluncurkan aplikasi SILAT JANTAN juga telah memperhatikan atau mempertimbangkan kualitas pelayanan seperti apakah sarana dan prasarana cukup memuaskan untuk menerima laporan masyarakat. Masyarakat menjelaskan dengan adanya aplikasi untuk pelaporan kerusakan jalan jembatan ini dapat memberikan wadah secara langsung bagi masyarakat untuk melakukan pelaporan dengan mudah tanpa harus mendatangi kantor Dinas PUPR. Dengan memanfaatkan aplikasi ini dapat sangat membantu masyarakat jika keluhan yang dirasakan terkait jalan tidak ada respon dari OPD setempat maka dapat melaporkan langsung kepada Dinas PUPR melalui aplikasi SILAT JANTAN ini. Dinas PUPR juga mengungkapkan terkait aplikasi SILAT JANTAN ini memiliki beberapa fitur tidak hanya untuk pelaporan kerusakan jalan dan jembatan saja, salah satu fiturnya yaitu mengenai kondisi jalan. Fitur ini bermanfaat bagi masyarakat ataupun OPD yang lain untuk mengetahui kondisi jalan di Kabupaten Madiun, yang dapat dilihat seperti gambar dibawah ini.



Gambar 4.1 Menu Kondisi Jalan

b) Reliability (Keandalan)

Keandalan adalah kemampuan melayani masyarakat sesuai harapan, termasuk kemampuan menepati janji, memecahkan masalah dan meminimalkan kesalahan. Kepuasan warga dapat dipengaruhi secara positif oleh hubungan antara keandalan dan kepuasan mereka. Semakin baik warga negara memandang pemerintahnya dapat dipercaya, maka mereka akan semakin puas dan begitu pula sebaliknya. Kepuasan proses pelayanan bergantung pada kemampuan atau kemahiran baik admin pengelola aplikasi serta seluruh karyawan di Bidang Bina Marga. Masyarakat akan puas jika aparat birokrat dalam menyelesaikan layanan secara cepat dan akurat, hal ini sepadan dengan yang di ungkapkan Tjiptono & Chandra dalam (Along, 2020) bahwa pelayanan yang berkualitas tinggi dapat dicapai melalui kesediaan dan keahlian karyawan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan cepat. Berdasarkan penelitian Dinas PUPR Kabupaten Madiun dan masyarakat mengungkapkan bahwa pengenalan aplikasi SILAT JANTAN oleh penyedia layanan ini sangat penting guna kelancaran dalam proses pelayanan dan lebih dikenal oleh masyarakat terkait adanya aplikasi SILAT JANTAN. Kualitas pelayanan dalam indikator ini sudah menunjukkan baik yang ditandai dengan adanya kemampuan pelaksana atau petugas layanan ini diantaranya telah merespon dengan cepat keluhan, menguasai SOP, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu berkoordinasi dengan baik dan efisien, memiliki kemampuan kerja sama tim serta memahami aplikasi SILAT JANTAN ini.

c) Assurance (Jaminan)

Assurance ialah jaminan serta kejelasan dari perilaku sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang mereka miliki meningkatkan kepercayaan pelanggan sehingga sanggup meningkatkan keyakinan pengguna layanan. Ukuran assurance dalam pelayanan dengan terdapatnya dukungan teknologi informasi hingga pemerintahan sanggup membagikan beberapa layanan yang terjamin dari segi fee atau biaya serta waktu. Jaminan (assurance) dalam hal ini berarti sikap dari Pegawai Dinas PUPR Kabupaten Madiun dalam memberikan jaminan ataupun kepastian dalam pelayanan publik kepada masyarakat terkait pelaporan yang disampaikan. Jaminan pelayanan yang diberikan Dinas PUPR yaitu memberikan pelayanan yang berpedoman pada motto “Bergerak Cepat dan tepat”, jadi pegawai harus bergerak cepat dan tepat dalam menanganai keluhan.

Hal ini terdapat kesesuaian dengan penelitian (Aini, 2021) yang menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan secara kilat atau cepat dan tanggap maka akan dapat menghasilkan pelayanan yang bermutu, kelak hendak tercapainya rasa puas dari pelanggan. Dengan Melaksanakan proses pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta pelaksana (Dinas PUPR) juga memiliki kompetensi yang memadai dalam mengelola laporan sehingga terciptanya kepuasan. Pegawai Dinas PUPR juga mengungkapkan bahwa jaminan keamanan dalam pelayanan pengguna aplikasi SILAT JANTAN ini data yang digunakan untuk mendaftar dan pelaporan dijamin kerahasiaannya.

d) Empathy (Perhatian)

Dalam dimensi ini, penyedia layanan memberikan perhatian yang jujur dan tulus kepada pengguna layanan, melakukan komunikasi yang baik serta kesediaan pegawai Dinas PUPR Kabupaten Madiun dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dalam memberikan layanan dimana pemberi layanan ini diharapkan mempunyai pemahaman serta keahlian terhadap pengguna layanan, menguasai kebutuhan khusus penerima layanan dan dalam proses pelayanan mempunyai waktu pengoperasian yang aman untuk pengguna layanan. Dalam pelayanan meskipun tidak terdapatnya insentif ataupun free, tetapi selaku penyedia layanan dalam memberikan pelayanan wajib bermutu kepada warga serta senantiasa jadi prioritas utama. Tindakan aparat dalam menanggapi atau memberikan balasan mengenai keluhan yang sudah dilaporkan masyarakat terkait jalan rusak merupakan cerminan sikap empati aparat Dinas PUPR Kabupaten Madiun yang berusaha untuk memahami kebutuhan yang diharapkan masyarakat. Berdasarkan observasi peneliti bahwa petugas memberikan pelayanan dengan perilaku ramah, sopan santun serta tidak terdapatnya suatu perilaku diskriminatif (membeda-bedakan) dalam membagikan pelayanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan indikator empathy dalam penelitian (Zamroni et al., 2019) bahwa ukuran empati mencakup mengutamakan kepentingan pengguna layanan, memperlakukan pelanggan dengan ramah dan sopan, tidak diskriminatif, dan menghargai setiap pengguna layanan.

5) Penempatan Masyarakat Oleh Aparat Organisasi dalam Sistem Pelayanan yang Berlaku

Dalam program pelayanan aplikasi SILAT JANTAN ini keterlibatan masyarakat sangat dibutuhkan sesuai dengan penelitian (Rustandy et al., 2023) bahwa keterlibatan warga sangat berarti, partisipasi warga mengacu ketika penduduk setempat disertakan dalam perencanaan serta penerapan inisiatif guna bahan perbaikan layanan. Pada dasarnya informasi yang didapatkan dari masyarakat sangat berguna bagi Dinas PUPR dalam perencanaan kebijakan yang akan dilakukan guna pembangunan tepat sasaran, serta untuk peningkatan partisipasi ataupun peran dalam rasa peduli terhadap infrastruktur jalan serta jembatan yang ada di Kabupaten Madiun. Keterlibatan masyarakat dalam melakukan laporan kerusakan jalan sudah ada meskipun baru sedikit. Dinas PUPR mengungkapkan pada saat ini pengguna atau pelapor melalui aplikasi SILAT JANTAN belum sesuai yang diharapkan karena masih adanya laporan melalui media sosial lainnya. Diharapkan ke depannya seluruh laporan kerusakan jalan dilakukan oleh masyarakat melalui aplikasi SILAT JANTAN supaya tingkat validitas laporan tinggi. Penyebab sedikitnya pengguna ialah warga banyak yang belum pernah mendengar atau tidak mengetahui adanya aplikasi untuk pelaporan kerusakan jalan dan jembatan yaitu aplikasi SILAT JANTAN ini. Selain itu juga masyarakat banyak yang gagap teknologi (gaptek) sehingga kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

#### 6) Birokrasi Pelayanan Pengaduan Pada Aplikasi SILAT JANTAN

Organisasi menghadapi tantangan untuk bersaing dengan kemajuan teknologi, perubahan nilai serta globalisasi di era keterbukaan informasi dan masyarakat berpengetahuan. Dalam situasi seperti ini, teori organisasi telah menjadi dasar penting untuk memahami berbagai elemen yang memengaruhi kinerja organisasi. Teori Max Weber, terutama yang berkaitan dengan struktur kekuasaan dan birokrasi, sangat penting dalam hal ini. Max Weber mendefinisikan birokrasi sebagai fondasi penting untuk memahami organisasi kontemporer. Birokrasi adalah sistem administrasi atau manajemen yang memiliki ciri-ciri tertentu, seperti aturan tertulis, impersonalitas, struktur hierarki yang terstruktur, dan rasionalitas (Devi, 2023). Dalam sistem birokrasi, setiap anggota organisasi memiliki peran yang ditetapkan. Ini meningkatkan spesialisasi dan efisiensi pelaksanaan tugas. Di Dinas PUPR Kabupaten Madiun pembagian kerja yang jelas berperan dalam menentukan tanggung jawab para staff, seperti pimpinan Dinas PUPR mempunyai tanggung jawab dalam memberikan keputusan, Kepala Bidang Jalan memvalidasi data jika ada laporan mengenai jalan atau jembatan serta memverifikasi anggaran, tim teknis bertanggung jawab dalam melakukan survey dilapangan dan admin



sistem bertanggung jawab memverifikasi laporan jika ada laporan masuk. Dengan begitu dapat membantu memastikan bahwa setiap tugas dan tanggung jawab dikelola secara efisien serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Birokrasi ditandai oleh aturan tertulis yang jelas yang berfungsi sebagai pedoman bagi semua anggota organisasi. Aturan-aturan ini mencakup kebijakan, prosedur, dan arahan yang harus diikuti saat melakukan tugas. Dinas PUPR Kabupaten Madiun sebagai penyedia pelayanan publik memiliki standar pelayanan dan pedoman penggunaan sistem aplikasi SILAT JANTAN guna setiap tindakan dan keputusan dapat dijustifikasi dan terciptanya proses pelayanan efektif. Ini membantu menciptakan transparansi dalam operasi lembaga pemerintahan, yang sangat penting dalam memenuhi tuntutan pelayanan yang akuntabilitas (Suhardiman et al., 2023). Prinsip utama birokrasi adalah impersonalitas. Ini berarti bahwa keputusan dan interaksi dalam organisasi harus bersifat impersonal, yang berarti tidak dipengaruhi oleh faktor-faktor pribadi atau hubungan (Sawir, 2020). Dalam memberikan pekerjaan harus bersikap profesionalitas tanpa adanya diskriminasi. Pelayanan di Dinas PUPR Kabupaten Madiun tidak terdapat diskriminasi semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan dilayani secara baik dan sesuai standar. Dalam birokrasi, kebijakan dan tindakan tidak boleh didasarkan pada keinginan atau hubungan pribadi, tetapi harus sesuai dengan aturan yang berlaku.

Dalam struktur birokrasi, otoritas berjenjang dari atas ke bawah. Setiap tingkat hierarki memiliki tugas dan otoritas tertentu. Hierarki ini menciptakan jelasnya jalur komunikasi dan pengambilan keputusan dalam organisasi. Dalam Dinas PUPR Kabupaten Madiun pimpinan berada di puncak hierarki dan bertanggung jawab atas pengambilan keputusan penting. Di bawahnya terdapat administrator dan staff lain yang memiliki tingkat otoritas yang sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya. Dinas PUPR Kabupaten Madiun mengungkapkan bahwa dengan adanya hierarki ini akan dapat membantu individu mengerti wewenang dan tanggung jawab mereka sendiri serta hubungan mereka dengan rekan kerja di tingkat lain, sehingga bisa mencegah adanya tumpang tindih dalam pekerjaan dan menghindari suatu konflik. Ini membuat jalur komunikasi dan pengambilan keputusan dalam organisasi menjadi lebih jelas.

Prinsip dasar birokrasi Weber adalah rasionalitas, yang didasarkan pada upaya untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang paling efisien dan efektif. Prinsip ini membantu organisasi mencapai tujuan mereka dengan cara yang terstruktur dan terukur.

Rasionalitas adalah konsep yang memungkinkan kita untuk membuat keputusan berdasarkan standar logis dan suatu pola pikir di mana seseorang bertindak dan berpikir sesuai dengan logika dan nalar manusia (Yamin & Destira, 2021). Dalam memberikan layanan Dinas PUPR Kabupaten Madiun berusaha cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif. Guna masyarakat merasa puas dan dilayani dengan sepenuh hati serta agar masyarakat tidak kecewa dalam menerima pelayanan publik yang dilakukan dengan cara yang rasional.

Keempat, menu kondisi jembatan merupakan menu yang menampilkan titik lokasi jembatan yang ada pada wilayah Kabupaten Madiun yang disajikan dengan maps/peta. Pengguna aplikasi dapat mengetahui informasi detail mengenai jembatan seperti kondisi, tipe, panjang dengan menekan icon jembatan yang diinginkan.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Responsiveness Pengaduan Masyarakat Pada Aplikasi Sistem Informasi Pelaporan Terpadu Jalan dan Jembatan (SILAT JANTAN) Di Kabupaten Madiun dapat disimpulkan sesuai indikator responsivitas bahwa beberapa masyarakat telah menyampaikan keluhan terkait kerusakan jalan ke pihak Dinas PUPR menggunakan fasilitas yang telah disediakan terkait layanan pengaduan secara online yaitu melalui aplikasi SILAT JANTAN meskipun baru sedikit dikarenakan banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi ini. Sikap aparat Dinas PUPR Kabupaten Madiun dalam memberikan respon kepada masyarakat sudah merespon dengan cepat dan sebaik mungkin dalam membalas aduan, memproses data laporan dari masyarakat melalui aplikasi SILAT JANTAN serta pengajuan perbaikan jalan meskipun jangka waktu proses perbaikannya tidak dapat ditentukan karena menyesuaikan anggaran. Kadang kala anggaran tidak mencukupi yang disebabkan oleh anggaran telah digunakan untuk perencanaan perbaikan atau pembangunan yang diajukan lebih dahulu atau yang diprioritaskan seperti kerusakan yang sudah cukup parah maka akan diajukan tahun berikutnya. Informasi yang didapatkan dari masyarakat sangat berguna bagi aparat Dinas PUPR Kabupaten Madiun karena dapat digunakan untuk perencanaan pemrograman perbaikan jalan ke depannya serta memudahkan dalam melaksanakan penyusunan perencanaan penganggaran.

Pada tahun 2022 dan 2023, Dinas PUPR Kabupaten Madiun melakukan perbaikan jalan berupa betonisasi di beberapa jalan yang mengalami kerusakan berat, hal ini dapat dikatakan bahwa sudah responsif dalam memberikan kepuasan pelayanan terkait kerusakan jalan. Pada saat ini pengguna atau pelapor melalui aplikasi SILAT JANTAN belum sesuai yang diharapkan karena masih minimnya pengguna aplikasi serta adanya pelaporan melalui media sosial lainnya. Selain itu, indikator kualitas pelayanan menunjukkan bahwa sarana dan prasarana sudah cukup baik untuk memberikan layanan dengan menggunakan SILAT JANTAN. Petugas dalam memberikan layanan juga sudah baik ditandai dengan adanya kemampuan pelaksana atau petugas layanan ini diantaranya bersikap ramah, tidak membedakan dan berkompeten. Jaminan keamanan pelayanan yang diberikan juga sudah aman karena data yang digunakan untuk mendaftar dan pelaporan dijamin kerahasiaannya. Pembagian kerja pada Dinas PUPR Kabupaten Madiun sudah jelas dan terstruktur sesuai tanggung jawab masing-masing serta dengan adanya hierarki di Dinas PUPR dapat mencegah adanya tumpang tindih dalam pekerjaan dan menghindari suatu konflik. Dalam memberikan layanan Dinas PUPR Kabupaten Madiun berusaha cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif agar masyarakat merasa puas dan dilayani dengan sepenuh hati serta agar masyarakat tidak kecewa.

### **Saran**

Saran untuk Dinas PUPR Kabupaten Madiun sebaiknya melakukan sosialisasi lebih lanjut dengan meminta bantuan aparat kecamatan dan desa untuk mensosialisasikan ke warganya agar aplikasi SILAT JANTAN ini dikenal masyarakat. Dalam proses pendaftaran aplikasi atau pelaporan terkadang ada yang kesulitan sebaiknya di dalam aplikasi, website Dinas PUPR ataupun di instagram di berikan kontak nomor whatsapp yang bisa dihubungi sehingga masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi SILAT JANTAN dapat bertanya melalui nomor whatsapp tersebut.

## Daftar Pustaka

- ‘Aini, Q. (2021). Responsiveness Pusat Pelayanan Kapal Kalimas Terpadu dalam Mewujudkan Pembangunan Konektivitas Maritim Indonesia. *Journal of Governance and Administrative Reform*, 2(1), 27–44.
- Akib, K., & Sapruni. (2022). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 18(1), 25–31.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94–99.
- Aprilia Hapsari, Muhammad Guntur, & Rukmana, N. S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik (PAKDES: Aplikasi Laporan Dana Desa Kreatif Berbasis Online di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros). *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 283–304. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.77>
- Apriliani, R., Meigawati, D., & Basori, Y. F. (2022). Efektivitas Pelayanan Online Dalam Pendaftaran Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hummanioramaniora*, 6(1), 19. <https://doi.org/10.31604/jim.v6i1.2022.19-27>
- Aprilya, S. (2019). Responsivitas dan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *Ilmu Administrasi Negara*. [http://eprints.unm.ac.id/15376/%0Ahttp://eprints.unm.ac.id/15376/1/ARTIKEL SUCI APRILYA.pdf](http://eprints.unm.ac.id/15376/%0Ahttp://eprints.unm.ac.id/15376/1/ARTIKEL%20SUCI%20APRILYA.pdf)
- Asiah, N., & Hayati, R. (2021). Kualitas Pelayanan Pemasangan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang Pada Wanita Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketanggapan) Di Desa Ampah Dua Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Admintrasi Publik & Administrasi Bisnis*, 4(2), 1519–1531.
- Billi, M., & Novri, H. (2019). Sistem Informasi Pengaduan Kerusakan Jalan Berbasis Web Mobile Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat (Pupr) Kota Palembang. 820–825. <http://repository.binadarma.ac.id/881/>
- Choiriyah, I. U., & Chabibi, M. Y. (2018). Keuntungan Relatif dalam Inovasi Pelayanan Pengaduan Kerusakan Relative Advantage in Innovation of Road Damage Complaints Service through M-Bonk. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 6(2), 149–153. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v6i2.3009>
- Devi, I. (2023). Birokrasi dan Struktur Kekuasaan dalam Organisasi Pendidikan Modern. 2(4).
- Elawati, N., & Sri, R. (2023). Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan. *Soetomo Administrasi Publik*, 1(1), 31–46.
- Fatchuriza, M., & Prasojo, T. A. (2021). Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-Government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kendal. 6(1), 45–53.

- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). 1(2), 82–93.
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya ). 7, 28–34.
- Ilman, A. A. N., & Arumsari, N. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis *Electronical Government* melalui Aplikasi *Blakasuta* di Tiga Kantor Kecamatan Kabupaten Brebes. *Unnes Political Science Journal*, 5(2), 69–73. <https://doi.org/10.15294/upsj.v5i2.50318>
- Kurniawan, W., & Maani, K. D. (2019). Implementasi Kebijakan Pembangunan Infrastruktur Jalan Di Kecamatan Tabir Selatan Kabupaten Merangin Dengan Menggunakan Model *Donald Van Metter* Dan *Carl Van Horn*. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(4), 67–78. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i4.95>
- Latif, A., Rusdi, M., & Setiawan, D. (2020). Partisipasi masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur jalan tani desa teteaji kecamatan tellu limpoe kabupaten sidenreng rappang. *Praja*, 8(1), 26–39.
- Makaenas, V., Lengkong, F. D. J., & Londa, V. Y. (2021). Pelayanan Pengaduan Wajib Pajak di UPTD Samsat Kota Manado. *Jap*, VII (101), 73–83.
- Mudiono, Suwardi, & Sardjono, H. S. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Dan Kinerja Penyelenggara Jalan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Madiun. 12(2).
- Nugraha, E. S., Padri, A. R., Nurdiawan, O., Faqih, A., & Anwar, S. (2021). Implementasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Gedung DPRD. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8(6), 360. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3679>
- Oktopiani, L., M, I. A., Samosir, B. A., & Darmawan, I. (2023). Responsiveness Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Sosial, Pendidikan Dan Humaniora*, 2(2), 193–202.
- Putri, A. H. E. (2021). Responsivitas Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Surakarta Dalam Penanganan Permasalahan Prasarana Drainase Di Kelurahan Sewu, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta. *Ji@p*, 10(1), 41–55.
- Rafinzar, R., Studi, P., Publik, A., Diponegoro, U., Studi, P., Publik, A., & Diponegoro, U. (2020). Inovasi E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Faktor Pendukung Dan Penghambat Program E-Mussrenbang Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik*, 6.
- Rahmawati Wumu, Posumah, J. H., & Plangiten, N. N. (2023). Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, IX(July), 1–23.

- Rasdiana, & Riski Ramadani. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Rustandy, V. C. F., Kamariyah, S., Sholichah, N., & Pramudiana, I. D. (2023). Penerapan Kualitas Pelayanan Sirkel Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kabupaten Lamongan. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 7(1), 183–199. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v7i1.4537>
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Sawir, M. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik. In *Analytical Biochemistry*. <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-7%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024%0Ahttps://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>
- Shafira, A., & Kurniasiwati, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 52–68.
- Siti, R. (2021). PENELITIAN KUALITATIF DAN KUANTITATIF (Pendekatan Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif). *PANCAWAHANA: Jurnal Studi Islam*, 16(1), 1–13.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*. CV. Alfabeta Bandung.
- Suhardiman, Racham, M., & Jamiah. (2023). *Birokrasi & Public Governance*.
- Suprianto, B. (2023). Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128.
- Wibowo, A. F., & Fanida, H. E. (2019). Inovasi Pengaduan Online Melalui Apalan (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan). *Publika*, 7(4), 1–8.
- Yamin, M. N., & Destira, V. H. (2021). Birokrasi Rasional Dalam Pelayanan Publik (Studi pada Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa). *Seminar ...*, 361–378. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=3509761&val=30680&title=Birokrasi Rasional Dalam Pelayanan Publik Studi pada Kantor UPT Samsat Kabupaten Gowa](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=3509761&val=30680&title=Birokrasi%20Rasional%20Dalam%20Pelayanan%20Publik%20Studi%20pada%20Kantor%20UPT%20Samsat%20Kabupaten%20Gowa)
- Yusra, Z., Zulkarnain, R., & Sofino, S. (2021). Pengelolaan Lkp Pada Masa Pandemi Covid-19. *Journal Of Lifelong Learning*, 4(1), 15–22. <https://doi.org/10.33369/joll.4.1.15-22>
- Zamroni, Afifuddin, & Widodo, R. P. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 13(2), 75–82.

Zhafran, M., Pramudita, I., Murti, I., & Rahmadanik, D. (2022). Responsivitas Dinas PU Bina Marga dan Sumber Daya Air dalam Menangani Keluhan Kerusakan Jalan Kabupaten Sidoarjo. *Seminar Nasional Hasil Skripsi*, 1(01), 36–40. <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/snhs/article/view/990>



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).