

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Reformasi birokrasi berusaha menciptakan perubahan terhadap sistem ketatanegaraan dan perbaikan tata kelola pemerintahan guna menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah Indonesia melakukan reformasi birokrasi untuk merubah tata kelola pemerintahan yang buruk dan otoriter pada masa orde baru. Pada masa tersebut telah terjadi banyak pelanggaran dan penyalahgunaan kekuasaan yang dilakukan oleh pemerintah orde baru seperti korupsi, pelanggaran HAM, pembatasan hak berpendapat masyarakat dan media pers, terutama pelayanan publik yang berjalan lamban dan berbelit-belit.

Pelayanan publik merupakan sebuah aspek penting karena berkaitan dengan kehidupan masyarakat luas dalam memenuhi segala kebutuhannya. Tujuan pelayanan publik diciptakan untuk mempermudah masyarakat dalam mencapai tujuan dan kebutuhan guna menciptakan kesejahteraan hidup. Pelayanan publik sendiri telah diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah harus memastikan pelayanan bisa diakses secara mudah, efisien, dan optimal serta tidak berbelit-belit. Hal ini seperti yang tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 15, bahwa pemerintah wajib memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan yang berjalan dengan baik dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat pada pemerintah, serta memperkuat legitimasi pemerintah.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah mendorong adanya inovasi baik di pemerintah pusat, pemerintah daerah maupun pemerintah desa. Inovasi yang sedang digaungkan pemerintah merupakan inovasi berbasis digital, karena tidak dipungkiri teknologi digital telah merebak ke penjuru dunia. Dengan adanya perkembangan teknologi 4.0 mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan agar dapat berkembang (Ombudsman RI, 2021). Harapannya pemerintah berbasis digital ini dapat membantu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berkualitas, sehingga pelayanan semakin cepat dan mudah dijangkau oleh masyarakat luas.

Penciptaan inovasi berbasis digital dalam pelayanan publik kini telah ramai dilakukan oleh pemerintah pusat sampai pemerintah desa di Indonesia, terutama di Kota Surakarta atau biasa disebut Solo. Kota ini tengah gencar membangun program strategis dan pengembangan inovasi pelayanan publik dalam rangka mewujudkan Solo sebagai *Smart City*. Pada tahun 2022, Kota Solo berhasil masuk dalam jajaran 10 *Smart City* terbaik di Indonesia, dan meraih penghargaan kategori *Smart Branding* (CNN Indonesia, 2022). Kota Surakarta telah mengalami

pertumbuhan dan perkembangan yang pesat terkait budaya, pariwisata, industri kreatif dan UMKM. Pertumbuhan ini membawa tantangan baru dalam penyediaan pelayanan publik yang berkualitas.

Pemerintah Kota Surakarta telah berupaya menciptakan berbagai inovasi pelayanan publik berbasis digital agar lebih efektif dan efisien. Dengan harapan masyarakat merasa puas dan mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Salah satu pelayanan publik berbasis digital atau elektronik yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Surakarta yang merupakan bagian dari Program *Smart City*, yaitu Unit Layanan Aduan Surakarta atau disingkat ULAS. Layanan pengaduan berbasis online ini diciptakan sebagai bentuk upaya Pemerintah Kota Surakarta dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan memberikan jaminan tersedianya layanan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik

ULAS merupakan sebuah unit layanan yang mengelola pengaduan masyarakat berbasis *online* yang berdiri sejak tahun 2013, yang bertugas menerima dan memproses keluhan atau masukan masyarakat terkait berbagai persoalan yang terjadi di Kota Surakarta, seperti mengenai kebijakan publik, pelayanan publik, dan perilaku birokrasi (Diskominfo SP Kota Surakarta, 2024). Topik aspirasi dan aduan permasalahan yang bisa masyarakat laporkan di ULAS yaitu seperti kesehatan, bantuan sosial, jalan, drainase, pendidikan, keamanan, perparkiran, penerangan, bencana alam, dan lain sebagainya. Situs ini terintegrasi dengan aplikasi *Solo Destination*, media sosial Pemerintah Kota Surakarta, aplikasi milik sejumlah Organisasi Perangkat Daerah (OPD), dan WhatsApp Lapor Mas Wali.

ULAS telah menampung ribuan aspirasi, kritik, maupun saran, dari berbagai kalangan masyarakat di Kota Solo. ULAS dikembangkan untuk menyempurnakan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Surakarta agar pengelolaan penanganan aduan lebih maksimal (Diskominfo SP Kota Surakarta, 2019). ULAS dapat diakses masyarakat dengan mudah melalui situs ulas.surakarta.go.id, media sosial dan aplikasi *Solo Destination*.

Dasar hukum pengelolaan layanan aduan melalui ULAS diatur dalam Peraturan WaliKota (Perwali) Nomor 8.1 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Aduan Kota Surakarta. Sebelumnya pengelolaan layanan aduan ULAS ini diatur dalam Peraturan Walikota Surakarta Nomor 29 Tahun 2019 Tentang Unit Layanan Aduan Surakarta. Perubahan Peraturan Walikota tentang ULAS merujuk pada perkembangan kebutuhan layanan aduan dan sejalan dengan perubahan tugas pokok dan fungsi Diskominfo SP Kota Surakarta sebagaimana diatur dalam Peraturan WaliKota Nomor 40 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah.

Dalam pengelolaan layanan ULAS, Walikota menunjuk pejabat atau pelaksana sebagai ketua pengelola ULAS, yaitu Kepala Diskominfo SP Surakarta, berlandaskan pada Keputusan Walikota Surakarta Nomor 337.05/21.8 Tahun 2022 Tentang Pengelola Unit Layanan Aduan Surakarta. Disebutkan dalam keputusan tersebut, bahwa ketua pengelola ULAS memiliki kewenangan untuk merumuskan rencana kegiatan, menetapkan rencana anggaran, melaksanakan kegiatan penanganan dan menyampaikan hasil penanganan pengaduan kepada pelapor. Diskominfo SP berperan menjadi super admin yang membawahi admin-admin

ULAS di tingkat OPD. Super admin memiliki wewenang untuk melakukan koordinasi rutin dengan admin organisasi penyelenggara dan mengingatkan jika belum merespon aduan masyarakat serta melakukan delegasi ulang jika ada kekeliruan dalam penanganan aduan.

Diskominfo SP Surakarta bekerja sebagai tim yang menampung dan menyalurkannya aduan masyarakat kepada OPD terkait, agar dapat ditindaklanjuti untuk mewujudkan pelayanan publik yang mudah, efektif, dan efisien. Pemerintah Kota Surakarta membangun layanan ULAS untuk memberi kebutuhan dan supaya masyarakat merasa dekat dengan pemerintah kota, mudah dalam mengontrol kinerja pemerintah kota serta mempermudah masyarakat dalam menyampaikan saran dan masukan yang berguna bagi perkembangan tata kelola Pemerintah Kota Surakarta di masa yang akan datang.

Aduan yang masuk dalam sistem layanan ULAS telah mengalami peningkatan dari tahun 2019 sampai tahun 2023, terutama dari tahun 2022 ke 2023 aduan yang masuk meningkat cukup drastis. Berikut jumlah aduan per tahun.

Tabel 1. 1 Jumlah Aduan ULAS dari Tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah Aduan
2019	834
2020	2.034
2021	8.061
2022	10.509
2023	15.003

Sumber: Diskominfo SP Kota Surakarta, 2023

Berdasarkan tabel di atas, aduan terbanyak yang masuk dalam sistem ULAS terjadi pada tahun 2023. Adanya peningkatan jumlah aduan bisa dikarenakan

masyarakat mulai mengetahui layanan aduan ULAS dan seiring bertambahnya masalah yang terjadi di Lingkungan Kota Surakarta. Peningkatan jumlah aduan yang masuk pada tahun 2023 ini tentu memberikan tantangan bagi Diskominfo SP selaku pengelola utama dan super admin, dalam mengelola layanan ULAS serta OPD di Kota Surakarta yang mendapat dan menangani berbagai bentuk laporan aduan.

Dengan adanya peningkatan jumlah aduan ini, pengelola layanan aduan ULAS memiliki kewajiban untuk menerima dan merespon setiap keluhan yang masuk dalam sistem serta menolak apabila tidak sesuai syarat. Masyarakat sendiri memiliki hak untuk mendapat penanganan atau penyelesaian secara optimal terutama mendapat respon dengan cepat dan tepat. Hal ini tercantum dalam Peraturan Walikota Surakarta Nomor 8.1 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Layanan Aduan Kota Surakarta, pelaksana atau pengelola aduan harus merespon aduan dalam bentuk jawaban dan/atau tindakan atas aduan yang diterima paling lama dua kali 24 jam pada hari kerja sejak aduan diterima. Kriteria waktu respon aduan yang disepakati dalam pengelolaan ULAS ada lima kategori, sebagai berikut:

- a. Sangat Responsif: respon aduan dilakukan dalam 1 hari
- b. Tepat Waktu : respon aduan dilakukan dalam 2 hari
- c. Terlambat : respon aduan dilakukan dalam 3 hari
- d. Sangat Terlambat : respon aduan dilakukan melebihi 3 hari
- e. Belum direspon.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan evaluasi untuk memberikan penjelasan mengenai hasil yang diperoleh selama keberjalanan

layanan tersebut. Evaluasi penting untuk dilakukan karena dapat membantu dalam menilai ketercapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil evaluasi dapat memberikan analisis seputar identifikasi masalah yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam perbaikan layanan di tahun berikutnya.

Fokus penelitian ini adalah melakukan evaluasi layanan pengaduan dari segi responsivitas dan menganalisis faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Penelitian ini berfokus pada salah satu kasus krusial yang banyak dilaporkan melalui ULAS di tahun 2023, yaitu kasus jalan dan drainase oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (Dinas PUPR) Kota Surakarta. Data yang digunakan mencakup rekapitulasi lima topik masalah yang paling banyak dilaporkan dan sepuluh OPD yang sangat responsif dalam menanggapi aduan pada tahun 2023.

Berikut merupakan rekapitulasi lima topik masalah yang paling banyak dilaporkan melalui layanan ULAS pada tahun 2023 yang diakses melalui website Diskominfo SP Surakarta.

Tabel 1. 2 Lima Topik Masalah Paling Banyak Dilaporkan Pada Tahun 2023

No	Topik Masalah	Jumlah	%
1	Jalan dan Drainase	971	6,47
2	Perhubungan	956	6,37
3	Bansos	910	6,06
4	Ketenagakerjaan	909	6,05
5	Perparkiran	898	5,98

Sumber: Diskominfo SP Kota Surakarta, 2023

Pada tabel di atas, terdapat lima topik aduan yang paling banyak dilaporkan pada tahun 2023. Permasalahan jalan dan drainase menjadi aduan yang paling banyak dilaporkan masyarakat pada tahun 2023 dengan jumlah sebanyak 971

aduan. Selain itu, masalah perhubungan juga menjadi topik urutan kedua teratas yang banyak disampaikan oleh masyarakat dengan jumlah sebanyak 956 aduan.

Tabel 1. 3 Sepuluh OPD yang Sangat Responsif Dalam Menanggapi Aduan dan Perbandingan Kecepatan Waktu Respon Aduan Pada Tahun 2023

No	OPD	Sangat Responsif	Tepat Waktu	Terlambat	Sangat Terlambat	Total Aduan
1	Dinas Perhubungan	836 (33,36%)	696 (27,77%)	470 (18,75%)	504 (20,11%)	2.506 (100%)
2	Dinas Pendidikan	670 (77,28%)	154 (17,76%)	30 (3,46%)	13 (1,50%)	867 (100%)
3	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	617 (86,17%)	83 (11,59%)	14 (1,96%)	2 (0,28%)	716 (100%)
4	Dinas Sosial	585 (63,24%)	263 (28,43%)	60 (6,49%)	17 (1,84%)	925 (100%)
5	Dinas Kesehatan	574 (71,57%)	117 (14,59%)	90 (11,22%)	21 (2,62%)	802 (100%)
6	Dinas Tenaga Kerja	567 (567%)	192 (21,12%)	70 (7,70%)	80 (8,80%)	909 (100%)
7	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	456 (42,86%)	266 (25,00%)	153 (14,38%)	189 (17,76%)	1.064 (100%)
8	Polresta	454 (73,70%)	97 (15,75%)	41 (6,66%)	24 (3,90%)	616 (100%)
9	Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan	449 (65,26%)	139 (20,20%)	57 (8,28%)	43 (6,25%)	688 (100%)
10	Dinas Perdagangan	378 (58,51%)	140 (21,67%)	60 (9,29%)	68 (10,53%)	646 (100%)

Sumber: Diskominfo SP Kota Surakarta, 2023

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan 10 peringkat OPD yang sangat responsif dalam menanggapi aduan dan kecepatan waktu respon aduan pada tahun 2023. Dinas PUPR menempati urutan ketujuh dengan jumlah 456 aduan yang tanggap dengan sangat responsif. Kemudian terdapat 266 aduan direspon tepat

waktu, 153 aduan direspon terlambat, dan 189 aduan direspon sangat terlambat. Total keseluruhan aduan yang diterima oleh Dinas PUPR yaitu ada 1604 aduan.

Berdasarkan data-data tersebut, aduan terkait masalah jalan dan drainase yang dikelola oleh Dinas PUPR Kota Surakarta menjadi salah satu kasus krusial yang dilaporkan masyarakat melalui ULAS pada tahun 2023 dengan jumlah sebanyak 971 aduan. Dengan ini, perlu dilakukan evaluasi responsivitas penanganan aduan yang dilakukan oleh Dinas PUPR pada tahun 2023. Evaluasi responsivitas dilakukan untuk memastikan apakah aduan yang masuk telah ditangani secara cepat dan tepat.

Dinas PUPR menduduki peringkat tujuh dari sepuluh OPD yang sangat responsif. Dilihat dari total aduan yang diterima oleh Dinas PUPR sebanyak 1.604, jumlah aduan yang ditanggapi dengan sangat responsif yaitu 456 aduan (42,86) dan 266 aduan (25%) yang ditanggapi dengan tepat waktu. Namun, terdapat 342 aduan (21,32%) yang direspon terlambat dan sangat terlambat. Dalam pelaksanaan pelayanan publik terutama layanan pengaduan pasti terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pemberian layanan, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat. Dengan ini sesuai fokus penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, perlu dilakukan analisis mengenai faktor yang mempengaruhi responsivitas penanganan aduan oleh Dinas PUPR.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana responsivitas penanganan aduan terkait jalan dan drainase oleh Dinas PUPR Kota Surakarta?
2. Apa faktor yang mempengaruhi responsivitas penanganan aduan masyarakat oleh Dinas PUPR Kota Surakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengevaluasi responsivitas penanganan aduan masyarakat terkait Jalan dan Drainase oleh Dinas PUPR Kota Surakarta.
2. Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi responsivitas penanganan aduan masyarakat oleh Dinas PUPR Kota Surakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan agar memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Menjadi sumber pengetahuan baru dan menarik dalam lingkup bidang studi ilmu pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan topik evaluasi pelayanan publik.
- b. Menjadi sumber referensi bagi peneliti lain dalam membuat karya tulis dengan topik yang sama.

2. Manfaat Praktis

- a. Menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Kota Surakarta, terutama Dinas PUPR Kota Surakarta dalam melakukan penanganan atau penyelesaian aduan secara cepat dan tepat.
- b. Memberikan masukan berharga kepada Pemerintah Kota Surakarta terutama Dinas PUPR Kota Surakarta dalam upaya meningkatkan kecepatan pemberian layanan kepada masyarakat dan dapat menjadi acuan bagi kebijakan publik di masa mendatang.

1.5 Penelitian Terdahulu

Analisis evaluasi pelayanan publik penting dilakukan untuk dapat mengetahui apakah layanan yang diberikan oleh pemerintah sudah berjalan secara cepat, efisien, dan efektif. Selain itu dibutuhkan pula pengembangan pelayanan publik, sehingga pemerintah butuh bahan evaluasi untuk perbaikan atau perkembangan layanan publik kedepannya. Berdasarkan dengan tinjauan literatur yang telah dilakukan, peneliti menemukan beberapa jurnal yang memiliki kesamaan tema dan memiliki keterkaitan dengan penelitian ini yaitu evaluasi penanganan aduan secara digital dan studi kasus penelitian seputar layanan ULAS, berikut uraiannya:

- 1.5.1 Dalam penelitian yang berjudul “Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi *Citizen Relation Management* Di DKI Jakarta” di tahun 2023. Fokus kajian penelitian ini yaitu mengevaluasi penanganan pengaduan dari Aplikasi *Citizen Relation Management* di

DKI Jakarta. Dengan menggunakan indikator evaluasi kebijakan antara lain Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, Ketepatan. Berdasarkan indikator tersebut, nanti dapat dilihat apakah kebijakan yang diukur sudah efektif atau belum dengan program kebijakan yang sudah dilaksanakan, sudah efisien atau belum, kemudian kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan sudah mendukung pelaksanaan kegiatan sehari-hari bagi penerima kebijakan atau belum. Serta apakah kebijakan tersebut sudah sesuai kebutuhan dan harapan dari penerima kebijakan atau belum.

1.5.2 Dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Unit Layanan Aduan Surakarta Dalam Menerima Keluhan Warga Di Kota Surakarta” di tahun 2019. Fokus penelitian ini yaitu mengkaji efektivitas ULAS dalam menerima keluhan warga dan langkah Pemerintah Kota Surakarta menindaklanjuti keluhan tersebut, juga solusinya. Penelitian ini menggunakan metode Diskusi Kelompok Terarah. Diskusi telah dilakukan dengan cara menghadirkan/mengundang para aparat pemerintah kota Surakarta, yaitu Kepala Inspektorat Kota Surakarta, Super Admin ULAS, dan para Admin di tingkat Kelurahan.

1.5.3 Dalam penelitian yang berjudul “Evaluasi Responsivitas Sistem Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang” di tahun 2023. Fokus kajian penelitian ini untuk evaluasi responsivitas sistem penanganan pengaduan masyarakat dan mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat responsivitas

sistem penanganan pengaduan masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang. Penelitian ini berdasar pada teori manajemen publik, evaluasi, dan sistem penanganan pengaduan.

Analisis evaluasi responsivitas sistem penanganan pengaduan ini menggunakan teori evaluasi model CIPP yang terdiri dari *Context* penanganan pengaduan masyarakat, *Input* sumber daya organisasi, *Process* alur mekanisme dan efektivitas dan *Product* dari *output* dan *outcome*. Faktor pendukung terdiri dari komunikasi dan koordinasi, sikap pelaksana dan pembagian wewenang. Sedangkan faktor penghambat terdiri dari *standar operating procedure*, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, ranah kewenangan, anggaran atau dana, keterbatasan informasi dan keterbatasan website Lapor Hendi.

- 1.5.4** Dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro)” di tahun 2021. Fokus kajian penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat keefektifitasan layanan pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro dan menyempurnakannya dengan memberikan saran dan masukan agar SP4N Lapor! Kota Metro dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dan memberikan dampak yang baik kepada masyarakat maupun pemerintah. Penelitian menggunakan teori efektivitas menurut Sedarmayanti. Faktor keberhasilan suatu program dapat ditentukan oleh *input*, proses produksi, hasil (*output*) dan produktivitas.

Substansi yang diteliti dalam penelitian-penelitian terdahulu memiliki tema yang sama yaitu mengenai pelayanan penanganan aduan. Penelitian ini lebih mengacu pada evaluasi responsivitas penanganan aduan yang dilakukan oleh OPD tertentu yaitu Dinas PUPR Kota Surakarta. Novelty atau kebaruan dalam penelitian ini mengacu pada substansi yang diteliti dan pada periode waktu penelitian yang digunakan yaitu tahun 2023. Penelitian ini menganalisis responsivitas penanganan aduan masyarakat terkait Jalan dan Drainase oleh Dinas PUPR Kota Surakarta dan faktor yang mempengaruhi responsivitas tersebut.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Evaluasi Kinerja

Menurut KBBI, evaluasi berarti penilaian, yakni sebuah proses pengumpulan dan pengamatan dari berbagai macam bukti atau dokumen untuk mengukur efektivitas dan dampak suatu objek atau program. Evaluasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penilai guna menilai tingkat kinerja suatu program atau kegiatan untuk mengetahui apakah sudah sesuai dengan tujuan dan sasaran kegiatannya. Evaluasi memiliki karakteristik pokok yaitu ada pada kemampuannya untuk melihat tingkat efektivitas (keberhasilan) suatu program atau kegiatan. Dapat diartikan pula sebagai kegiatan untuk mengukur dan membandingkan pencapaian keluaran antara rencana dengan kenyataan yang telah terlaksana (Priambodo, 2014:16).

Terdapat model evaluasi CIPP menurut Stufflebeam (dalam Yusuf, 2008:14) yang dibagi menjadi 4 yaitu 1) *Context evaluation (Evaluasi terhadap Konteks)*. Evaluasi ini membantu dalam merencanakan keputusan, menentukan kebutuhan yang akan dicapai oleh program, dan merumuskan tujuan program; 2) *Input evaluation (Evaluasi terhadap Masukan)*. Evaluasi ini akan membantu dalam mengatur keputusan, menentukan sumber-sumber yang ada, alternatif apa yang diambil, apa rencana dan strategi untuk mencapai kebutuhan serta bagaimana prosedur kerja untuk mencapainya; 3) *Process evaluation (Evaluasi terhadap Proses)*. Evaluasi proses untuk membantu mengimplementasikan keputusan atau kebijakan. Melihat sampai sejauh mana rencana telah diterapkan, apa yang harus direvisi. Begitu pertanyaan-pertanyaan tersebut telah terjawab, maka prosedur dapat dimonitor, dikontrol, dan diperbaiki; 4) *Product evaluation (Evaluasi terhadap Produk)*. Evaluasi produk berguna dalam menolong keputusan selanjutnya. Melihat apakah hasil dapat dicapai dan apa yang dilakukan setelah program berjalan.

Evaluasi kinerja adalah proses mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan suatu organisasi, serta menyediakan informasi penting yang dapat digunakan untuk perbaikan ulang dan pengambilan keputusan yang lebih baik (Dewi dkk, 2024). Evaluasi kinerja dapat menjadi salah satu alat ukur yang efektif dalam menciptakan organisasi yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Evaluasi kinerja pelayanan publik yaitu proses menilai atau mengukur pelaksanaan pelayanan publik guna memastikan bahwa pelayanan yang

diberikan telah sesuai prosedur dan kebijakan yang berlaku, serta menghasilkan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Evaluasi kinerja pelayanan publik dilakukan untuk terus menjaga keberlanjutan layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara optimal.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik diperlukan analisis terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan tersebut. Faktor yang mempengaruhi dapat berupa faktor pendukung maupun faktor penghambat. Menurut Wahyuni (2023) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik, baik faktor yang mendukung dan/atau menghambat, sebagai berikut:

- 1) Sumber Daya Manusia, berkaitan dengan kemampuan dan keterampilan individu dalam melayani kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan yang dialami masyarakat. Kualitas dan kuantitas sumber daya manusia dapat menjadi faktor penentu keberhasilan sekaligus kegagalan suatu layanan. Terdapat tiga keterampilan yang harus dimiliki oleh pemberi layanan, yaitu *managerial skill, technical skill, human skill*.
- 2) Sarana dan prasarana, merupakan alat atau fasilitas yang digunakan dalam menunjang kegiatan atau program. Guna menunjang pelaksanaan pelayanan publik membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai. Penyelenggara layanan memiliki kewajiban dalam mengelola dan memelihara sarana dan prasarana pelayanan publik secara berkala agar pelayanan publik dapat berjalan dengan optimal.

- 3) Partisipasi Masyarakat, masyarakat diharapkan dapat ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mulai dari penyusunan kebijakan atau standar pelayanan sampai dengan evaluasi serta membentuk lembaga pengawasan publik. Keterlibatan masyarakat dapat meminimalisir perbedaan, menciptakan kesetaraan, serta membangun solidaritas dan komitmen atas solusi yang diajukan, sehingga berkontribusi dalam keberhasilan implementasi kebijakan.
- 4) Sistem Informasi, perlunya sistem informasi yang terbuka dan mudah diakses agar masyarakat dapat melakukan prosedur pelayanan secara efisien dan efektif.
- 5) Anggaran, perencanaan dan pengalokasian anggaran sangat penting dalam penyelenggaraan layanan, dengan anggaran yang cukup kegiatan dapat dilaksanakan secara optimal.
- 6) Organisasi, dengan terbentuk struktur organisasi dan pembagian tugas yang baik menjadi alat efektif dalam mewujudkan pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat. Adanya struktur yang jelas dan efisien dapat mendukung koordinasi antar staf dan distribusi kewenangan.
- 7) Kebijakan, berkaitan dengan landasan yang digunakan dalam penyelenggaraan suatu layanan. Tata kerja layanan yang tercantum dalam suatu kebijakan wajib diimplementasikan agar tujuan dari pelayanan dapat tercapai. Kebijakan yang mendukung seperti prosedur dan standar pelayanan yang jelas dapat menciptakan pelayanan efektif dan efisien. Sebaliknya, kebijakan yang berbelit-belit dan kurang relevan terhadap

kebutuhan masyarakat akan menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan.

- 8) Kepemimpinan, merupakan salah satu faktor terciptanya manajemen pelayanan yang efektif. Pemimpin yang kompeten dan memiliki komitmen yang kuat mampu mengarahkan, mengkoordinasikan, dan memotivasi para bawahannya agar memberikan pelayanan yang optimal dan kepuasan kepada masyarakat.

Menurut Moenir (dalam Sellang dkk, 2019:29) terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik antara lain 1) Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan; 2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; 3) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; 4) Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan pelayanan; 5) Faktor kemampuan dan keterampilan petugas; dan 6) Faktor sarana dalam pelaksanaan pelayanan.

Dari masing-masing faktor di atas memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar berjalan secara optimal dan sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam mengidentifikasi masalah pada pelayanan publik diperlukan analisis terhadap berbagai faktor mempengaruhi kinerja layanan tersebut. Kinerja organisasi pelayanan publik harus senantiasa dipantau untuk memastikan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

Evaluasi kinerja pelayanan publik adalah proses menilai dan mengukur suatu penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan untuk memastikan

bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur, target tujuan, dan kebijakan yang berlaku, serta mampu menghasilkan layanan yang baik dan optimal bagi masyarakat. Kegiatan evaluasi kinerja ini bertujuan untuk menilai ketercapaian suatu program atau layanan, yang kemudian hasilnya dapat digunakan untuk perbaikan dan pengembangan kualitas suatu layanan. Dengan adanya evaluasi ini dapat membantu dalam menganalisis berbagai faktor yang dapat mendukung maupun menghambat kinerja pelayanan publik. Faktor pendukung dapat membantu meningkatkan kualitas layanan, sedangkan faktor penghambat dapat membuat kinerja layanan menurun atau kurang optimal.

1.6.2 Responsivitas Pelayanan Publik

Responsivitas adalah kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat secara cepat (Hermansah dkk, 2023:21). Responsivitas merupakan salah satu indikator dalam mengukur kinerja pelayanan publik karena secara tidak langsung menunjukkan kemampuan pemerintah dalam mengenali kebutuhan, penyusunan program dan skala prioritas pelayanan serta pengembangan program yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dwiyanto, 2017:62). Responsivitas pemerintah ditunjukkan dengan adanya ketanggapan terhadap kebutuhan warga negara melalui keseimbangan ukuran profesionalisme dan prioritas (Setijaningrum, 2023:60).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1990 (dalam Hardiyansyah, 2018:126), salah satu tolok ukur dalam mengukur kualitas

pelayanan atau kinerja pemerintah yaitu dari dimensi responsivitas atau daya tanggap, dengan kriteria yaitu 1) merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan layanan; 2) petugas atau pengelola melakukan pelayanan dengan cepat; 3) petugas atau pengelola melakukan pelayanan dengan tepat; 4) petugas atau pengelola melakukan pelayanan dengan cermat; 5) petugas atau pengelola melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat; 6) semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Sementara itu, menurut Agus Dwiyanto, (2017:63) responsivitas pelayanan publik dapat dianalisis menggunakan indikator sebagai berikut 1) Terdapat tidaknya keluhan pengguna jasa selama satu tahun terakhir; 2) Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan pengguna jasa; 3) Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggara pelayanan di masa mendatang; 4) Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Berdasarkan berbagai sumber di atas, responsivitas pelayanan publik merupakan bentuk kesadaran, kemampuan, dan komitmen pemerintah dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan atau kebutuhan masyarakat secara tanggap dengan berpedoman pada nilai-nilai, skala prioritas, dan tujuan program yang dibuat. Responsivitas merupakan kriteria penting dalam melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, karena dengan respon pemerintah yang baik maka masyarakat akan merasa dihargai dan terbantu atas masalah yang dialami.

1.7 Operasionalisasi Konsep

Konsep-konsep utama dalam penelitian ini antara lain:

a) Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja dapat menjadi salah satu alat ukur yang efektif dalam menciptakan organisasi yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Evaluasi kinerja pelayanan publik adalah proses menilai dan mengukur suatu penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur, target tujuan, dan kebijakan yang berlaku, serta mampu menghasilkan layanan yang baik dan optimal bagi masyarakat. Kegiatan evaluasi kinerja ini bertujuan untuk menilai kinerja suatu program atau layanan, yang kemudian hasilnya dapat digunakan untuk perbaikan dan pengembangan kualitas suatu layanan. Dengan adanya evaluasi ini dapat membantu dalam menganalisis berbagai faktor yang dapat mendukung maupun menghambat kinerja pelayanan publik. Faktor pendukung dapat membantu meningkatkan kualitas layanan, sedangkan faktor penghambat dapat membuat kinerja layanan menurun atau kurang optimal.

b) Responsivitas Pelayanan Publik

Responsivitas pelayanan publik yaitu bentuk kesadaran, kemampuan, dan komitmen pemerintah dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan atau kebutuhan masyarakat secara tanggap dengan berpedoman pada nilai-nilai, skala prioritas, dan tujuan program yang dibuat. Responsivitas merupakan kriteria penting dalam melakukan evaluasi penyelenggaraan

pelayanan publik, karena dengan respon pemerintah yang baik maka masyarakat akan merasa dihargai dan terbantu atas masalah yang dialami.

Dari berbagai konsep utama di atas dapat disusun berbagai fenomena (“indikator”) sebagai berikut:

1.1. Responsivitas Dinas PUPR Terhadap Aduan Jalan dan Drainase

1) Respon Pelayanan Pengaduan

- Komunikasi Secara Baik

2) Kecepatan Pelayanan Pengaduan

- Menjawab dan menangani aduan secara cepat dan tepat waktu sesuai dengan kebijakan layanan

3) Kecermatan Pelayanan Pengaduan

- Menjawab dan menangani aduan sesuai kebutuhan masyarakat
- Pelaksanaan layanan sesuai kebijakan dan prosedur
- Memastikan masyarakat mendapat informasi perkembangan penanganan aduan

1.2. Faktor Pendukung dan/atau Penghambat Responsivitas Penanganan

Aduan Oleh Dinas PUPR

- Faktor Kepemimpinan: Kepemimpinan dapat mempengaruhi manajemen pelayanan dengan cara memotivasi staf, mengkoordinasikan dan mengambil keputusan secara tepat.
- Faktor Sumber Daya Manusia (SDM): Kualitas, kuantitas, dan kompetensi SDM mempengaruhi efisiensi dan efektivitas pelayanan.

- Faktor Peraturan: Peraturan yang jelas, terstruktur, sesuai terhadap kondisi dapat memudahkan proses pelayanan. Sebaliknya, peraturan yang berbelit-belit dan kurang relevan akan menghambat pelayanan.
- Faktor Struktur Organisasi: Desain struktur organisasi yang efektif memfasilitasi komunikasi, koordinasi, dan distribusi kewenangan.
- Faktor Anggaran: Ketersediaan anggaran digunakan dalam memenuhi kebutuhan saat pelaksanaan pelayanan seperti pengadaan sumber daya dan infrastruktur.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis metode penelitian kualitatif yang bersifat kualitatif deskriptif dengan memfokuskan instrumen kunci pada peneliti. Peneliti menggunakan jenis kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena atau objek yang dibahas dalam suatu penelitian secara sistematis dan sesuai dengan data yang diperoleh. Peneliti berupaya untuk memberikan gambaran atau analisis terhadap responsivitas penanganan aduan oleh Dinas PUPR Kota Surakarta dalam sistem ULAS dengan fokus masalah jalan dan drainase pada tahun 2023, selain itu peneliti mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat responsivitas penanganan aduan tersebut.

1.8.2 Situs Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Diskominfo SP dan Dinas PUPR Kota Surakarta, Provinsi Jawa Tengah. Dalam situs penelitian ini, peneliti melihat dan mendapatkan kondisi yang sebenar-benarnya dari objek yang diteliti guna mendapatkan informasi yang akurat dan nyata.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini merupakan seseorang yang dianggap dapat memberikan informasi atau fakta nyata yang berkaitan langsung dengan fenomena yang sedang diteliti yaitu mengenai responsivitas penanganan pengaduan masyarakat terkait jalan dan drainase oleh Dinas PUPR Kota Surakarta. Dalam penelitian ini, subjek penelitian merupakan pegawai Diskominfo SP dan pegawai Dinas PUPR yang memiliki peran penting dalam masalah penanganan aduan melalui ULAS serta masyarakat yang melaporkan masalah jalan dan drainase. Beberapa subjek penelitian yang merupakan narasumber wawancara dalam pengambilan data ini yaitu:

1. Jufans Anurwan Ilmiarsono selaku Super Admin ULAS Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Surakarta.
2. Safira Fuzna selaku Admin ULAS Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta.
3. Tristiya (@tiyaa92) selaku masyarakat Kota Surakarta.
4. Ikhtus Demas (@iktsdms) selaku masyarakat Kota Surakarta.
5. Reza (@maz.hanz_) selaku masyarakat Kota Surakarta.

6. Sasha (@itsmestvn_) selaku masyarakat Kota Surakarta.

1.8.4 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang berasal dari sumber pertama dalam suatu penelitian. Data ini tidak tersedia sebelumnya dan hanya dapat diperoleh peneliti dari hasil wawancara narasumber secara langsung yang memiliki keterkaitan dengan objek yang diteliti, yaitu Super Admin ULAS Diskominfo SP, Admin ULAS Dinas PUPR Kota Surakarta, dan Masyarakat Kota Surakarta yang melaporkan masalah jalan dan drainase.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang menjadi sumber kedua penelitian dan telah tersedia sebelumnya serta data ini diperoleh peneliti secara tidak langsung. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari artikel dan jurnal yang berkaitan dengan responsivitas penanganan aduan, situs atau laman resmi dari Pemerintah Kota Surakarta, dan dokumen berupa laporan program serta buku laporan tahunan dari Diskominfo dan Dinas PUPR Surakarta yang memiliki keterkaitan dengan objek yang diteliti.

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan alat untuk mengumpulkan informasi secara langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada narasumber yang telah ditentukan atau yang berkaitan dengan penelitian. Hasil dari wawancara dengan narasumber dapat dijadikan sebagai data utama atau data primer. Peneliti melakukan sesi wawancara terkait responsivitas penanganan aduan melalui ULAS dengan Super Admin ULAS Diskominfo Kota Surakarta, Admin ULAS Dinas PUPR Kota Surakarta, dan Masyarakat yang melaporkan masalah jalan dan drainase melalui ULAS.

2. Telaah Dokumen

Telaah dokumen merupakan langkah untuk mencari data atau informasi sebagai data tambahan yang dapat mendukung data penelitian yang sudah diperoleh dari wawancara. Dalam hal ini ini peneliti meninjau literatur yang memiliki keterkaitan dengan objek penelitian. Literatur ini ialah data atau informasi yang telah ada sebelumnya, berupa buku laporan analisis ULAS Tahun 2023, laporan detail penanganan aduan masalah jalan dan drainase tahun 2023, jurnal atau artikel terkait responsivitas penanganan aduan, *website* ULAS, situs resmi Pemerintah Kota Surakarta (Diskominfo SP Surakarta, Dinas PUPR Surakarta, dan Dinas terkait lainnya), dan data sekunder lainnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

1.8.6 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data merupakan hal yang wajib dilakukan setelah mengumpulkan data penelitian, karena jika tidak dianalisis maka data mentah tidak memiliki arti. Dengan teknik ini data diolah sehingga dapat ditemukan hasil dan kesimpulan dari penelitian. Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Albi, 2018:236), analisis data kualitatif adalah upaya analisis yang dilakukan dengan cara bekerja dengan data, mengorganisasikan data, dan memilah-milah data agar menjadi satuan yang dapat dikelola. Analisis data kualitatif berkaitan dengan data berupa hasil dari wawancara, observasi, dokumentasi dan sumber yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Seluruh data dan informasi yang didapat oleh peneliti akan dianalisis dengan pemahaman mendalam agar dapat menghasilkan analisa yang berarti. Berikut tahapan yang dilakukan peneliti dalam menganalisis data:

1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan merangkum atau menyederhanakan data hasil wawancara, kemudian memilah dan memfokuskan data yang diperoleh di lapangan. Data yang telah direduksi kemudian dianalisis secara mendalam oleh peneliti agar dapat ditemukan hal-hal yang pokok dan penting. Pada penelitian ini peneliti mereduksi data yang sudah didapat melalui wawancara dan telaah dokumen terkait. Peneliti menganalisis dan menyederhanakan data agar lebih terarah dan membuang yang dianggap tidak penting, sehingga data yang diproses memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan menguraikan data dalam bentuk uraian singkat dan sesuai dengan indikator masing-masing. Penyajian data ini membantu peneliti dalam memahami apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah peneliti harus menarik kesimpulan atau melakukan analisis kembali. Dalam penelitian ini, peneliti berupaya untuk menyajikan data yang berkaitan dengan responsivitas penanganan aduan oleh Dinas PUPR Kota Surakarta terkait jalan dan drainase serta faktor yang mendukung dan menghambat responsivitas tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahapan yang terakhir yaitu menarik kesimpulan dari hasil penelitian. Cara ini dilakukan untuk mengambil sebuah kesimpulan dari hasil analisis dan interpretasi data yang diolah. Dalam langkah ini peneliti menguraikan garis besar permasalahan dan poin-poin utama hasil penelitian. Kesimpulan ini dapat bersifat sementara sampai pengumpulan data berakhir atau sampai ditemukannya data-data yang valid. Peneliti berupaya untuk menarik kesimpulan dari hasil temuan terkait dengan responsivitas penanganan aduan masalah jalan dan drainase oleh Dinas PUPR Kota Surakarta Tahun 2023.