

RESPONSIVITAS DINAS PERHUBUNGAN KOTA MALANG TERHADAP TINGGINYA TINGKAT PENGADUAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pada Bidang Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang)

Hendra Hafid Risalbi¹, Yaqub Cikusin², Hayat³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: hendra.risalbi@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini didasarkan pada adanya isu atau masalah tentang tingginya tingkat pengaduan masyarakat di Dinas Perhubungan Kota Malang pada awal tahun 2020. Maka dari itu, Dinas Perhubungan dalam mempertanggungjawabkan pengaduan masyarakat harus dikaji kembali guna meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publiknya, sehingga tidak terjadi peningkatan volume pelaporan dan pengaduan masyarakat yang masuk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan publik Dinas Perhubungan Kota Malang dalam mempertanggungjawabkan pengaduan masyarakat beserta hambatan-hambatan yang dialami pada implementasi tersebut. Untuk mengetahuinya digunakan jenis penelitian deskriptif-kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada penurunan tingkat pengaduan masyarakat yang menunjukkan bahwa adanya pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Malang membaik. Disisi lain, terdapat hambatan pada implementasi tersebut adalah banyaknya masyarakat yang belum paham prosedur untuk melakukan pengaduan, adanya pengaduan yang tidak sesuai dengan fakta, adanya masyarakat yang sering menuntut kecepatan penanganan masalah dan sering terjadinya miss communication kepada masyarakat.

Kata Kunci: pelayanan publik, pengaduan masyarakat, pertanggungjawaban, dinas perhubungan kota malang

Pendahuluan

Pada Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Tahun 2009 dijelaskan sepenuhnya tentang pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik (Anon n.d.). Pelayanan publik merupakan keharusan yang dilakukan oleh pemerintah dan hak yang harus didapatkan oleh masyarakat (et al. 2020).

Oleh karena itu, pemerintah memiliki kewajiban dan bertanggungjawab untuk memenuhi hak publik dalam bidang pelayanan publik yang prima dan profesional. Hal ini juga disebut dengan akuntabilitas pelayanan publik, dikarenakan akuntabilitas merupakan suatu hal yang kongkrit dan harus ditentukan oleh hukum melalui seperangkat prosedur yang sangat spesifik mengenai masalah apa saja yang harus dipertanggungjawabkan (Sari et al. 2019). Namun, akuntabilitas adalah konsep yang lebih halus dan lebih luas daripada tanggung jawab

laporan keuangan (Yurniwati., Rizaldi 2015).

Dengan demikian, akuntabilitas menjadi salah satu indikator penting suatu pemerintahan terhadap kepercayaan publik (Kholmia, Masiyah. 2015). Pelayanan merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam kehidupan, lebih fokusnya pada pelayanan yang sering terdapat suatu masalah yaitu pelayanan pengaduan. Disini peranan administrasi negara sangat dibutuhkan, karena ini merupakan sebuah cerminan demokratis di negeri ini sehingga bisa jadi tolak ukur nantinya seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Ma and Ma 2011).

Menurut (Mursalim 2018) bahwa memang pengaduan merupakan suatu sumber informasi yang sangat dibutuhkan bagi publik dan kedepannya bisa digunakan sebagai tolak ukur evaluasi pelayanan yang belum tercapai selama ini kepada publik/stakeholder, sehingga perlu desain sistem baru dalam menangani keluhan ini agar bisa memperbaiki kualitas kedepannya. Sedangkan, menurut Undang-undang KEPMENPAN nomor 118 tahun 2004 sebuah pengaduan merupakan bentuk pengawasan dari masyarakat yang selalu melihat atau

mengevaluasi yang disampaikan oleh pemerintah baik itu lisan maupun tertulis yang didalamnya berupa pikiran, saran, gagasan, keluhan, dan pengaduan yang bertujuan membangun bersama (Anon n.d.).

Berbicara mengenai tentang pelayanan publik dalam penanggungan terhadap pengaduan masyarakat, peneliti memberikan perhatian besar pada implementasi pelayanan publik Dinas Perhubungan Kota Malang. Dinas Perhubungan Kota Malang merupakan Dinas Perhubungan yang memiliki tingkat kesibukan yang sangat padat ada berbagai bidang didalamnya yaitu meliputi: bagian Lalu Lintas, bagian Angkutan Umum, bagian Parkiran, Dan lain sebagainya. Selain melayani Pemerintah Kota Malang dalam bertugas, Dinas Perhubungan juga melayani masyarakat yang akan mengajukan izin dalam adanya kegiatan yang menutup akses jalan dan pengaduan masalah lalu lintas maupun infrastruktur jalan raya. Seperti halnya dalam hal mempertanggungan pengaduan masyarakat dikarenakan adanya tingginya tingkat pengaduan selama tahun 2020 pada bidang lalu lintas, angkutan dan parkir sebanyak 391 pengaduan. Hal ini dapat dilihat dari data tabel dibawah ini:

Tabel 1 Jumlah Laporan Pengaduan Tahunan 2020

No	Bulan	Bidang lalu lintas	Bidang angkutan	Bidang parkir	Jumlah
1	Januari	20	11	9	40
2	Februari	14	23	10	47
3	Maret	18	12	13	43
4	April	5	16	4	24
5	Mei	14	23	11	48
6	Juni	16	8	17	41
7	Juli	7	13	8	28
8	Agustus	9	4	16	29
9	September	5	8	7	20
10	Oktober	13	2	9	24
11	November	16	6	7	29
12	Desember	8	7	3	18
Jumlah					391

Sumber: Data Dinas Perhubungan Kota Malang Evaluasi Buku Besar Tahun 2020

Namun pengaduan yang sering terjadi adalah adanya ketidakpuasan masyarakat atau publik dalam merasakan sisi pelayanan yang diinginkan, lalu para pelaku pengaduan benar-benar merasa dirugikan bila pelayanan yang di berikan oleh subtransi tidak ada perubahan selama mereka masih berkelanjutan mengajukan pengaduan pada subtransi tersebut (Hasil wawancara pra-penelitian oleh Bapak Azhari selaku staff bagian pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang Dishub). Namun, jika dilihat data Dinas

Perhubungan Kota Malang tahun 2020 setiap bulanya terdapat penurunan pengaduan yang signifikan dari bidang lalu lintas, angkutan dan parkir dari angka puluhan hingga belasan di akhir tahun (Sumber: data jumlah laporan tahunan Dishub Kota Malang 2020). Maka dari adanya fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang bagaimana penerapan pelayanan publik sebagai aparatur negara sepenuhnya beserta hambatan-hambatan yang dialami pada Dinas Perhubungan Kota Malang dalam penanggungan merespon pengaduan yang diajukan oleh masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif-kualitatif. Menurut Bungin (Wulandari, Unde, and Fatima 2017) mendefinisikan bahwa metode kualitatif deskriptif yakni dimana peneliti berusaha merekonstruksi atau mendeskripsikan hasil wawancara secara mendalam terhadap sasaran yang akan diteliti atau objek penelitian. Adapun yang menjadi informan sebanyak 9 orang yakni dari Kasubag Kepegawaian dan Pelayanan dan 8 staff kesekretariatan lainnya. Untuk mendapatkan data yang tepat, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yakni wawancara mendalam, dokumentasi dan mengumpulkan data beserta membuat kesimpulan (Yandra 2017). Kemudian data dianalisis menggunakan metode interaktif sebagaimana yang telah di kemukakan oleh Miles dan Huberman, bahwa kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Wulandari et al. 2017).

Pembahasan

Implementasi Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang Dalam Penanggungan Merespon Pengaduan Masyarakat

a) Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang Dalam Penanggungan Jawaban Merespon Pengaduan Masyarakat

Selain itu, dari hasil penelitian didapatkan jika komunikasi yang digunakan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang lebih mengarah pada standart pelayanan yang ramah dan bertanggung jawab atas berinteraksi dengan masyarakat yang datang untuk melaporkan pengaduan ke Dinas Perhubungan Kota Malang. Adapun komunikasi yang di harapkan memang banyak tuntutan dari masyarakat yang mana hal ini nantinya akan menjadi tolak ukur pelayanan atas keramahan dan interaksi yang sinkron antara

staff pelayanan dan masyarakat yang mengajukan pengaduan tersebut.

Konteks komunikasi dalam pelaksanaan *excellent service* (pelayanan prima) pada Dinas Perhubungan Kota Malang menjadi suatu motivasi Dishub Kota Malang dalam melayani masyarakat/publik khususnya dalam berkomunikasi, sehingga para staff Dinas Perhubungan Kota Malang sudah terlatih dan sudah tertanam pada semua komitmen awal bergabung pada instansi tersebut sehingga tidak perlu melakukan adanya pelatihan dan pengawasan yang berlebih pada bidang pelayanan karena sudah tahu apa yang harus dilakukan standart pelayanan yang ada di Dinas Perhubungan Kota Malang ini.

Selain itu persoalan kualitas memang diutamakan agar terdapat peningkatan pada instansi semua pemerintahan, dan bersifat wajib sehingga dari segi kualitas tidak di pungkiri memang selalu memberikan terbaik oleh Dinas Perhubungan Kota Malang yang juga berdasar pada undang-undang pelayanan publik yaitu Undang-Undang tahun 2009 No. 25 yang membahas sepenuhnya tentang pelayanan publik. Adapun yang perlu digaris bawahi dalam pasal 1 telah dijelaskan pelayanan publik merupakan kebutuhan dalam pemenuhan kewajiban bagi aparatur penyedia pelayanan publik sehingga semua memiliki dasar sesuai yang telah diatur oleh pemerintah (berdasarkan wawancara Ibu Erna Kasubag Dinas Perhubungan Kota Malang).

Selain itu Pelayan publik pada Dinas Perhubungan Kota Malang tidak segampang bisa mengikuti semua prosedur dasar karena memang perlu adanya persyaratan atau sebuah pemenuhan data yang harus di penuhi, dimana nantinya akan mempengaruhi pemrosesan data guna mendukung pelayanan pengaduan masyarakat dan penindakan pada lapangan, akan tetapi semua dengan dedikasi dari awal rekrutmen sumberdaya manusia atau pegawai yakni harus memiliki jiwa loyalitas yang tinggi mengabdikan dan bersedia bertanggung jawab atas pemerintah dan masyarakat atau publik (berdasarkan wawancara Ibu Nur selaku staff kesekretariatan Dinas Perhubungan Kota Malang).

Maka dari itu kinerja dari staff pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang pun memiliki dedikasi tinggi, yang mengedepankan keefisienan waktu pemrosesan dalam melayani dan tanggungjawab tinggi yang mengedepankan kepentingan publik yang memiliki problem seputar dari segi fasilitas umum maupun seputar lalu lintas di Kota Malang yang di kelola

sepenuhnya oleh Dinas Perhubungan Kota Malang

b) Kuantitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang Dalam Penanggung Jawaban Merespon Pengaduan Masyarakat

Berbicara mengenai sebuah kuantitas dalam hal pelayanan publik memang bersifat pelengkap dan pendukung dari sebuah kualitas. Kuantitas pelayanan adalah jumlah pelayanan yang dilaksanakan oleh seseorang pegawai dalam suatu periode tertentu (Aisha and Kurnia 2018). Pendapat yang sama juga dijelaskan oleh (Zhang, Lihui. n.d.) bahwa kuantitas pelayanan merupakan jumlah (bisa dihitung) layanan yang dilakukan oleh birokrat kepada masyarakat dalam suatu periode tertentu.

Adapun kuantitas pada Dinas Perhubungan Kota Malang lebih mengutamakan pada persoalan pelayanan secara langsung kepada masyarakat baik laporan pengaduan ataupun pengajuan apapun, pelayanan yang mengutamakan kuantitas yang di berikan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang terlihat mengalami terus peningkatan dari segi fasilitas dan proses pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terukur dari pihak masyarakat yang terus memberikan respon baik kepada Dinas Perhubungan Kota Malang ini.

Seperti pada tabel 1 laporan jumlah pengaduan masyarakat tahun 2020 dapat dikatakan cukup tinggi, namun jika dilihat lagi selama tahun tersebut terdapat penurunan kuantitas yang signifikan pada setiap bulannya. Sesuai dengan hasil wawancara oleh Bapak Bidin selaku staff kesekretariatan dan pelayanan hal ini mengindikasikan bahwa kualitas dari pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang dalam pertanggungjawaban merespon pengaduan masyarakat terdapat peningkatan kualitas pelayanan yang cukup baik sehingga membuat kuantitas atau jumlah masyarakat yang mengadu setiap bulannya semakin berkurang.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Malang terdapat perubahan pelayanan yang terus membaik menjadi sebuah evaluasi terpenting yang dilihat oleh Dinas Perhubungan Kota Malang karena perubahan yang baik memungkinkan masih banyak yang kurang pada sisi yang lain dan terus dipertahankan dan ditingkatkan lagi sehingga tidak mengalami penurunan sedikit pun pada bidang pelayanan.

c) Prosedur Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang Dalam Penanggung Jawaban Merespon Pengaduan Masyarakat

Menurut (Santoso and Suwitri 2018) bahwa dijelaskan juga pada manajemen pengaduan masyarakat memiliki standart pelayanan yang mencakup bagian yang bertugas menampung, mencatat, dan mengklarifikasi, dan lain sebagainya, itu semua merupakan tindakan-tindakan proses dan selalu berusaha transparan akan pengolahan data pengaduan tersebut.

Pelayanan yang di berikan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang semua mengarah pada prosedur dan visi misi Dinas Perhubungan Kota Malang dan mengarah pada Undang-Undang Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kota Malang. Pada pelayanan pengaduan lebih fokusnya melayani publik/masyarakat dengan tanggung jawab dan loyalitas tinggi sehingga masyarakat akan bisa melakukan pengaduan sepenuhnya meliputi infrastruktur jalan ataupun fasilitas umum jalan raya langsung datang ke kantor Dinas Perhubungan Kota Malang atau melalui online sosial media yang telah di sediakan.

Dengan semua tuntutan dari masyarakat, Dinas Perhubungan Kota Malang selalu mengevaluasi dan memberi sosialisasi kepada staff dan masyarakat bagaimana cara mengutarakan laporan dan prosedur pelaporan pengaduan masyarakat meliputi infrastruktur di jalan dan fasilitas-fasilitas umum di jalan raya, sehingga kepada staff pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang pun tidak mengalami kesulitan sehingga semua lebih terarah dan efisien waktu dalam pelayanan kepada masyarakat.

Proses pengolahan dan prosedur penanggungan jawaban dalam merespon pengaduan masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Malang:

a. Disposisi pelaporan

Disposisi yang di digunakan untuk mencatatat semua dasar pelaporan tingkat awal yang meliputi :

- Surat dari atau pihak pelapor baik itu instansi maupun masyarakat/publik pelapor
- Nomor surat yang nantinya di catat pada buku besar surat/pengaduan masuk
- Tanggal masuk surat

- Tanggal diterima dan di setuju surat pengaduan masuk
- Nomor agenda buku besar
- Sifat pengajuan pelaporan yang bersifat sangat segera, segera dan rahasia
- Perihal pelaporan dari pihak pengajuan
- Disposisi yang di teruskan pada bidang meliputi sebagai berikut :
 - Sekretaris
 - Kepala bidang lalu lintas
 - Kepala bidang angkutan
 - Kepala bidang manajemen parkir
 - Kepala UPT bidang sarana prasarana
- Sifat pemrosesan meliputi :
 - Tanggapan dan saran
 - Proses lebih lanjut
 - Koordinasi/konfirmasi
 - Untuk hadir
 - Diagenda
 - Catatan dan lain lain
- Paraf dari kepala bidang yang di tujukan sesuai pengajuan/pelaporan yang sudah tertulis pada keterangan perihal pengajuan

b. Pembukuan besar Surat pengaduan

1. Nomor surat.

Nomor surat yang sudah di setuju yang sudah siap untuk disosialisasikan dan sudah tertulis dan sesuai pada lembar disposisi yang telah disetujui, sehingga akan disesuaikan urutan surat agar pembukuan nantinya juga berpengaruh pada jumlah hasil pada saat evaluasi seberapa banyak surat masuk atas pelaporan, pengaduan dan pengajuan.

2. Pihak pelaporan dan pengajuan.

Disini pencatatan dari mana asal dan pelaporan dan pengajuan yang sudah tertulis pada lembar disposisi yang sudah disetujui oleh pihak bidang pelayanan baik itu dari pihak pelapor dan pengajuan dari sebuah instansi maupun publik / masyarakat yang butuh tindakan resmi pada Dinas Perhubungan Kota Malang ini.

3. Tanggal masuk surat pengaduan.

Pencatatan tanggal pelaporan / pengaduan dalam buku besar pengaduan/pelaporan guna mengetahui kapan mulai ditindaklanjuti sehingga nantinya akan bisa di jadikan tolak ukur dimana waktu efisiensi penanganan pelaporan /pengaduan tersebut di proses

4. Nomor surat.
Nomor surat yang tertera pada surat harus sesuai dengan buku besar yang nantinya akan digunakan untuk mengetahui apakah sesuai apabila surat tersebut dari instansi resmi agar nantinya terarsip yang di sendirikan
5. Perihal pelaporan/pengaduan.
Perihal surat yang nantinya dicatat dan dimasukkan di buku besar adalah perihal dimana pelaporan yang sudah jelas dan sudah dapat di pertanggung jawabkan akan penindak lanjuti pada pemrosesan data oleh pihak staff pelayanan sebelumnya.
6. Status penanganan.
Status penanganan yaitu setelah pemrosesan terjadi dari surat disposisi yang telah di setujui oleh pihak kepala maupun sekretaris Dinas Perhubungan Kota Malang turun, dan di teruskan pada bidang yang terkait akan di catata kembali status penindak lanjuti dan salnjutnya pennaganan lapangan.

c. Penanganan Pemrosesan Data Pada Bidang Terkait

Penanganan pada bidang yang terkait dengan kesesuaian pada pelapor yang berhubungan dengan pengaduan atau pelaporan yang sudah disetujui penindak lanjutan oleh kepala maupun sekretaris Dinas Perhubungan Kota Malang, yaitu pemrosesan data terlebih dahulu yang nantinya diketahui dan apa yang harus dievaluasi atas pelaporan/pengaduan tersebut diajukan.

Pemrosesan data yang dilakukan oleh bidang yang sudah diamanatkan oleh Kepala maupun sekretaris Dinas Perhubungan Kota Malang, akan diproses sesuai data pelaporan yang diajukan dan selanjutnya penanganan penelusuran data yang bermasalah apa

bila di temukan yang sesuai dengan data pelaporan tersebut.

Penanganan data yang akan dipersiapkan untuk digunakan penanganan lapangan akan dikaji kembali agar nantinya bisa dipertanggung jawabkan apa yang sudah di proses pada bidang tersebut, sehingga akan digunakan juga menjadi evaluasi penanganan pada bidang tersebut selama pemrosesan dan penanganan lapangan tersebut.

d. Penanganan Lapangan

Pelaporan penanganan lapangan yang sudah diproses oleh pihak bidang terkait dan telah di setujui oleh kepala bagian terkait selanjutnya penindakan pemantauan langsung pada lapangan dan mencari data dokumentasi foto, guna untuk di jadikan laporan awal lapangan yang selanjutnya akan dikaji ulang apaka sudah sesuai permasalahan yang diajukan oleh pihak pelapor.

Penanganan pelaporan setelah dikaji ulang dan pelaporan sudah sesuai apa yang diharapkan akan diproses lanjut untuk penindakan perbaikan dan memberi perintah pada staff lapangan untuk memberi jalan keluar atas pelaporan/pengaduan tersebut, dengan sesuai standart penanganan lapangan yang sudah diterapkan pada Dinas Perhubungan Kota Malang. Para staff lapangan akan menjadikan evaluasi juga atas tindakan di lapangan yang nantinya berujung agar tidak terulang lagi dengan kejadian sama sehingga tidak digunakan pelaporan yang disalahgunakan yang mengatasnamakan seputar penggunaan fasilitas umum atau sarana prasarana umum Dinas Perhubungan Kota Malang.

Evaluasi yang diterapkan pada setiap bidang pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang yaitu penggunaan data awal yang valid sesuai pelaporan/pengaduan dan dokumentasi foto progres selama penanganan yang sudah dikerjakan sesuai standart penanganan, Yang nantinya akan dievaluasi kerja dan para staff Dinas Perhubungan Kota Malang dalam melakukan pekerjaannya agar tidak terulang lagi atas pelaporan dengan

masalah yang sama disektor fasilitas dan sarana prasarana umum.

e. Pelaporan/Pengaduan Dengan Sosial Media

Perkembangan teknologi yang dibarengi dengan inovasi pelayanan publik di ranah pemerintahan tentunya menuntut setiap instansi untuk mengikuti arus tersebut (Hamrun et al. 2020). Untuk mengatasi masalah ini, beberapa pemerintah secara aktif mendorong administrasi mereka untuk memberikan layanan publik secara eksklusif melalui saluran digital (Tangi et al. 2021).

Penggunaan sosial media yang menjadi trend atau paling banyak digunakan pada dunia maya terlebih khususnya aplikasi instagram yang digunakan Dinas Perhubungan Kota Malang untuk selalu mengupdate data terbaru atau berita terbaru dan kinerja yang sudah ditangani meliputi pelaporan dan pengaduan masyarakat, sehingga masyarakat yang mengikuti akun instagram Dinas Perhubungan Kota Malang akan selalu memperoleh berita *upload* terbaru dari pihak Dinas Perhubungan Kota Malang.

Sosial media instagram juga bisa menerima pesan atau juga disebut *direct message* guna mengetahui pesan dari pengikut atau pengunjung profile Dinas Perhubungan Kota Malang yang mungkin butuh penggalan informasi lebih dalam, sehingga warga atau publik masyarakat akan bisa leluasa menggunakan *direct message*/pesan untuk mengetahui lebih lanjut secara terperinci tentang semua informasi yang ingin di dapatkan dan selalu akan dijawab oleh pihak staff pelayanan dan bertugas bagian publikasi pemegang sosial media Dinas Perhubungan Kota Malang tersebut.

Dinas Perhubungan Kota Malang melakukan terobosan melalui sosial media ini guna mempermudah masyarakat/publik dapat berkomunikasi secara langsung dengan pihak administrasi pelayanan bidang publikasi, baik itu seputar permintaan informasi yang terperinci maupun pelaporan atau pengaduan yang bersifat sementara dan lain sebagainya. hal ini

terlihat karena masyarakat mulai banyak menggunakan sosial media instagram sebagai bahan pencarian informasi bergambar maupun berupa video sehingga ini menjadi sebuah terobosan untuk inovasi bidang pelayanan untuk melayani masyarakat / publik Di Kota Malang, melalui pesan *direct message* tersebut juga di harapkan masyarakat akan lebih mudah melaporkan hal hal yang bersifat informasi seputar Kota Malang sehingga Dinas Perhubungan Kota Malang akan selalu memantau secara *uptodate* baik itu berita pengaduan ataupun pelaporan mengenai lalu lintas ataupun fasilitas lalu lintas sarana prasarana di Kota Malang ini.

Pelaporan atau pengaduan di *direct message*/pesan instagram tidak serta merta langsung di proses hal ini masih butuh data yang valid untuk di proses selanjutnya dan apabila terlihat pelaporan yang bersifat serius pihak pelapor akan di hubungi kembali secara personal agar melapor secara formal ke Dinas Perhubungan Kota Malang, hal ini guna pelaporan atau pengaduan melalui pesan sosial media instagram/*direct message* dapat di pertanggung jawabkan secara utuh maka perlu penanganan yang berbeda dalam menangani hal tersebut.

d) Hambatan Pada Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang Dalam Penanggung Jawaban Merespon Pengaduan Masyarakat

Hambatan merupakan hal yang lumrah di temukan pada setiap pekerjaan sehingga perlu pematangan tindakan serius agar semua pelayanan tidak terjadi penundaan baik pemrosesan data maupun data yang belum lengkap secara administratif, oleh sebab itu Dinas Perhubungan Kota Malang memiliki metode pelayanan menggunakan sistem arsip yang disimpan melalui surat masuk atau surat disposisi yang sudah diproses sehingga semua tau apa yang menjadi hambatan dalam pelayanan selama ini untuk dilakukan pengkajian ulang.

Maka dari itu, dari hasil evaluasi ditemukan bahwa hambatan yang sering dialami oleh Dinas Perhubungan Kota Malang pada pelayanan merespon pengaduan masyarakat yakni banyaknya data yang kurang akurat dari segi pelapor dan pengaduan, setidaknya harus

meminimalisir kesalahan dalam pencatatan perihal pelapor dan selalu mengingat standart pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang akan *excellent service* atau pelayanan prima yang selalu dikedepankan sebagai penyedia pelayanan publik di Kota Malang. Sehingga penanganan dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang adalah meliputi perekapan perihal pengaduan maupun pelaporan yang tidak beralasan jelas ataupun memang sudah ditangani sebelumnya, hal ini memang lumrah terjadi karena Dinas Perhubungan Kota Malang sering mendapat pengaduan dan pelaporan yang cukup banyak sehingga banyak masyarakat yang beranggapan belum ada respon dari Dinas Perhubungan Kota Malang sendiri.

Persoalan efisiensi waktu dalam penanganan pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang selalu melakukan evaluasi atas pelayanan yang membutuhkan waktu guna memberikan data yang sesuai pelaporan, guna bisa dipertanggungjawabkan atas masalah yang diajukan oleh pihak publik/masyarakat atau efisiensi waktu yang dimaksud dalam pelayanan tidak berbelit belit dan hanya satu pintu yaitu pada bidang pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang.

Selain itu, tuntutan yang sering diberikan kepada penyedia pelayanan publik banyak yang berasal dari masyarakat akan tidak puas dalam penyelenggara fasilitas umum lalu lintas dan juga sarana prasarana lalu lintas Di Kota Malang, hal ini merupakan pukulan keras bagi Dinas Perhubungan Kota Malang sebagai penyedia pelayanan publik karena selalu dituntut untuk totalitas memberikan pelayanan prima kepada masyarakat/publik guna berdampak juga kepada masyarakat memberikan kesan baik kepada aparat pemerintah yang menyediakan pelayanan publik lainnya.

Kesimpulan

Implementasi pelayanan publik Dinas Perhubungan Kota Malang dalam mempertanggungjawabkan untuk merespon pengaduan masyarakat dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah laporan pengaduan masyarakat tahun 2020 terdapat penurunan yang signifikan setiap bulannya. Hal ini juga dikarenakan dalam implementasi pelayanan publik Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap merespon pengaduan masyarakat terdapat peningkatan kualitas pelayanan dengan cara memprioritaskan pihak masyarakat atau publik serta menerapkan atau memiliki dasar pelayanan *excellent*

service (pelayanan prima) yang bertujuan memiliki totalitas terhadap publik yang mengajukan pengaduan dan guna memberikan respon yang baik kepada publik.

Disamping itu, prosedur pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang dalam mempertanggungjawabkan merespon atas pelaporan dan pengaduan dapat dikatakan sudah sesuai dengan prosedur dan visi misi instansi. Selain itu, Dinas Perhubungan Kota Malang memiliki standart proses yang dilewati guna menghindari adanya penyalahgunaan atau pelaporan dan pengaduan palsu sehingga banyak prosedur yang dilewati agar sampai ketahap tindakan lapangan.

Hal ini juga diringi dengan adanya hambatan-hambatan pada implementasi pelayanan publik tersebut, khususnya banyaknya data yang kurang akurat dari segi pelapor, pengaduan miss komunikasi antara pihak staff lapangan dengan masyarakat, dan adanya tuntutan hingga ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan tersebut. Maka dari itu, Dinas Perhubungan Kota Malang pun mengatasi hal tersebut dengan meningkatkan kinerja staff, lebih mengemas model komunikasi agar berkurangnya tingkat komunikasi, dan sering mengadakan evaluasi.

Adapun saran bagi penyedia pelayanan publik atau aparat pemerintah agar selalu mengevaluasi dan membenahi kinerja sebagai penyedia pelayanan publik, karena kepentingan masyarakat/publik lebih pokok sifatnya untuk menjadi yang paling utama terlayani dengan baik. Selain itu, bagi Dinas Perhubungan Kota Malang lebih banyak belajar dan menerima masukan dari masyarakat karena terlihat kurangnya sosialisasi yang mengakibatkan banyaknya laporan dan pengaduan pada Dinas Perhubungan Kota Malang ini, dan menjadikan hambatan tersebut sebagai tantangan untuk lebih profesionalitas dalam bertanggung jawab atas pelaporan masyarakat hingga menemukan jalan keluar dan tidak terulang lagi dengan evaluasi kinerja.

Daftar Pustaka

- Ismandianto, Syafri Harto, and Tito Handoko. 2019. "Model Komunikasi Pemerintahan Kota Tanjung Pinang Dalam Pengembangan Wisata Pulau Penyengat Kepulauan Riau." *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 18(31):21–34. doi: 10.35967/jipn.v18i31.7803.
- Suherry, Billy Jenawi, Rendra Setyadiharja, Zamzami A Karim, Firman Setyawan, and Rany Angraini. 2020. "SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN BINTAN." *Nakhoda: Jurnal*

- Ilmu Pemerintahan* 19(1):102. doi: 10.35967/jipn.v19i1.7849.
- Aisha, Novi, and Efri Kurnia. 2018. "Pengaruh Kuantitas Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek Pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara." *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis* 9(2):128–37. doi: 10.33059/jseb.v9i2.761.
- Anon. n.d. "Undang-Undang KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 - Google Search."
- Anon. n.d. "UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik [JDIH BPK RI]."
- Asrida, Wan. 2018. "PELAYANAN PUBLIK DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK TAHUN 2015-2016." *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 16(1):54. doi: 10.35967/jipn.v16i1.5796.
- Chowdhury, Soumitra., Dkk. 2021. "Service Innovation in Digitalized Product Platforms: An Illustration of the Implications of Generativity on Remote Diagnostics of Public Transport Buses." *Science Direct* volume 65(Issue 101589):1–10. doi: <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101589>.
- Ghazzawi, Amani., Alharbi, Basma. 2019. "Analysis of Customer Complaints Data Using Data Mining Techniques." *Science Direct* 163 (2019):62–69. doi: <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.12.087>.
- Hamrun, Hamrun, Ahmad Harakan, Andi Luhur Prianto, and Nur Khaerah. 2020. "Strategi Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Pelayanan Berbasis E-Government Di Kabupaten Muna." *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 18(2):64. doi: 10.35967/jipn.v18i2.7808.
- Hayat, and Dkk. 2018. "Reformasi Kebijakan Publik: Perspektif Makro Dan Mikro." P. 344 in *Prenadamedia Group*, edited by Hayat.
- Hayat, Hayat. 2017. "Peneguhan Reformasi Birokrasi Melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 20(2):175. doi: 10.22146/jsp.24804.
- Hayat, Hayat. n.d. "Kebijakan Publik."
- Kholmia, Masiyah., Dkk. 2015. "Phenomenology Study: Accountability of a Political Party in TheContext of Local Election." *Science Direct* 211:731–37. doi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.094>
- Larasati, Widya. 2016. "PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SEBAGAI PENDUKUNG IKLIM ORGANISASI (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Seksi Informasi Dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Y Ogyakarta)." *Profetik: Jurnal Komunikasi* 9(1). doi: 10.14421/pjk.v9i1.1193.
- Lopez, Liz., Fontaine, Guillaume. 2019. "How Transparency Improves Public Accountability: The Extractive Industries Transparency Initiative in Mexicostar." *Science Direct* Volume 6(Issue 4):1156–67. doi: <https://doi.org/10.1016/j.exis.2019.09.008>.
- Ma, Junhai, and Chunyong Ma. 2011. "Factor Analysis Based on the COSO Framework and the Government Audit Performance of Control Theory." Pp. 5584–89 in *Procedia Engineering*. Vol. 15. Elsevier.
- Mursalim, Siti Widharetno. 2018. "Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Bandung." *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi* 15(1):1–17. doi: 10.31113/jia.v15i1.128.
- Prasetya, Dimas Ramdhana. 2013. "Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang)." *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 2(1):1151–58.
- Santoso, Cuher, and Sri Suwitri. 2018. "Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang." *Journal of Public Policy and Management Review* 7.
- Sari, Musfita Armala, Nur Aini, Akbar Islami, and Rury Febrina. 2019. "Aktualisasi Pertanggungjawaban Penggunaan Dana Desa Di Kabupaten Siak Tahun 2017." *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 18(31):47–53. doi: 10.35967/jipn.v18i31.7805.
- Siagan. 2018. *Filsafat Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suheli, Udan., Kahara, Fakhri., Kasmawati, Andi. 2015. "Public Social Services At Panti Sosial Tresna Werdha 'Gau Mabaji', District of Gowa, Province of South Sulawesi, Indonesia." *Science Direct* Volume 211:390–98. doi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.051>
- Suryotrisongko, Hatma., Jayanto, Dedy Puji., Tjahyanto Aris. 2017. "Design and Development of Backend Application for Public Complaint Systems Using Microservice Spring Boot." *Science Direct* 124:736–43. doi:

- <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.212>.
- Tangi, Luca., Dkk. 2021. "Mandatory Provisioning of Digital Public Services as a Feasible Service Delivery Strategy: Evidence from Italian Local Governments." *Science Direct* Volume 38(Issue 1):1–11. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101543>.
- Tangi, Luca, Michele Benedetti, Luca Gastaldi, Giuliano Noci, and Claudio Russo. 2021. "Mandatory Provisioning of Digital Public Services as a Feasible Service Delivery Strategy: Evidence from Italian Local Governments." *Government Information Quarterly* 38(1):101543. doi: [10.1016/j.giq.2020.101543](https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101543).
- Wulandari, Dewi, Alimuddin Unde, and Jeanny M. Fatima. 2017. "Kemampuan Adaptasi Dan Integrasi Pedagang Jawa Dengan Pedagang Lokal Pasar Traditional Di Kota Makassar." *Jurnal Analisis* 6(1):65–71.
- Yandra, Alexsander. 2017. "PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENYUSUNAN RENCANA PEMBANGUNAN JANGKA MENENGAH DAERAH (RPJMD) KOTA PEKANBARU 2012-2017." doi: [10.31227/osf.io/achfu](https://doi.org/10.31227/osf.io/achfu).
- Yurniwati., Rizaldi, Afdhal. 2015. "Control Environment Analysis at Government Internal Control System: Indonesia Case." *Science Direct* Volume 211:844–50. doi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.111>
- Zhang, Lihui., Dkk. n.d. "A Multi-Criteria Decision Method for Performance Evaluation of Public Charging Service Quality." *Science Direct* Volume 195(Issue 4). doi: <https://doi.org/10.1016/j.energy.2020.116958>.