

**INOVASI APALAN (APLIKASI LAYANAN PENGADUAN PENGGUNA JALAN)
DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PENGADUAN DI DINAS
PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KABUPATEN GRESIK**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

EKSA SUHERTANTI

NPM. 1541010018

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SURABAYA
2019**

**INOVASI APALAN (APLIKASI LAYANAN PENGADUAN PENGGUNA JALAN)
DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PENGADUAN DI DINAS
PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KABUPATEN GRESIK**

Disusun Oleh :

**EKSA SUHERTANTI
NPM. 1541010018**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui

PEMBIMBING


**TUKIMAN, S.SOS, M.SI
NIP.196103231989031001**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


**DR. DRS. E.C. GENDUT SUKARNO, MS., CHRA
NIP. 195907011987031001**

ABSTRAKSI

EKSA SUHERTANTI, INOVASI APALAN (APLIKASI LAYANAN PENGADUAN PENGGUNA JALAN) DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PENGADUAN DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG KABUPATEN GRESIK

Penelitian ini didasarkan pada keluhan-keluhan masyarakat terkait jalan dan penerangan jalan yang rusak membuat pengguna jalan tidak nyaman dan menjadi rawan kecelakaan, oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Gresik melalui Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang, Bidang Bina Marga berupaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, melalui program APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) yang dapat memberikan pelayanan pengaduan terkait dengan jalan dan penerangan jalan yang rusak. APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) merupakan aplikasi berbasis android dan web, yang memiliki pusat yang terpadu dan dapat dengan mudah menyatukan segala informasi dan pengaduan tentang jalan dan memungkinkan penyampaian informasi mengenai pembenahan jalan, cepat dan terarah.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Lokasi penelitian berada pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik. Fokus penelitian ini berdasarkan pada Ukuran Kualitas Pelayanan menurut Hardiansyah (2011) dalam hal ini ada 5 dimensi yaitu 1)*Tangibles* (Bukti Fisik), 2)*Reliability* (Kehandalan), 3)*Responsiveness* (Daya Tanggap) 4)*Assurance* (Jaminan) 5)*Empathy* (Empati). Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu, 1)*Tangible* (bukti fisik) yang dimiliki oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik dalam menjalankan program APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) sudah baik namun kurang maksimal. 2)*Reliability* atau kehandalan dari performance perangkat keras dan lunak yang digunakan dan performance pengelola program APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) sudah baik. 3) *Responsiveness* atau ketangggapan dari pengelola APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) dalam melayani masyarakat sudah bagus namun kurang maksimal. 4)*Assurance* atau jaminan yang diberikan oleh pengelola APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) dalam melayani masyarakat baik. 5)*Empathy* yang diberikan oleh pengelola APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) dalam melayani masyarakat sudah baik.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Pengaduan, APALAN

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “**Inovasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Dalam Peningkatan Pelayanan Pengaduan Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Gresik**”.

Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan sesuai kurikulum yang ada di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Yang dimaksud guna menambah wawasan serta untuk menerapkan dan membandingkan teori yang telah diterima dengan keadaan sebelumnya dilapangan. Disamping itu juga dapat diperhatikan dengan melakukan penelitian ini dapat memberikan bekal berikan dengan ilmunya.

Tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Tukiman, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada penulis. Dan penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril, spiritual maupun materiil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur

2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, M.S., CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Dr. Ertien Rining N., M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, UPN “Veteran” Jawa Timur
4. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Administrasi Negara, FISIP, UPN “Veteran” Jawa Timur
5. Bapak Ir. Gunawan Setijadi, MM selaku Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik
6. Ibu Dhiannita Triastuti, ST selaku Kepala Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik
7. Bapak Femmy Husada, ST selaku Kepala Seksi Preservasi Jalan dan Jembatan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik
8. Segenap Pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik yang telah membantu penulisan dalam memberikan informasi yang berkaitan dalam pembuatan skripsi ini
9. Kedua Orang Tua dan Keluarga Penulis yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa-doa dan dukungan.
10. Teman-teman Jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2015 yang selalu memberikan dukungan, motivasi semangat dan saling mendoakan, khususnya untuk Altesa, Putri Mega, Mega Sushena, dan Mega Ayu yang membantu penulis baik moril maupun materil.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat

diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya, penulis berharap ini bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik sangat penulis harapkan demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya, sehingga skripsi ini dapat bermanfaat.

Surabaya, April 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN REVISI	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1 Pelayanan Publik	19
2.2.1.1 Definisi Pelayanan Publik	19
2.2.1.2 Kelompok Pelayanan Publik	22
2.2.1.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	24

2.2.1.4 Standar Pelayanan Publik.....	25
2.2.2 Inovasi Pelayanan Publik	27
2.2.2.1 Inovasi	27
2.2.2.2 Inovasi Pelayanan Publik	28
2.2.2.3 Inovasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	29
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	31
2.2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	31
2.2.3.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	34
2.2.4 Tolak Ukur Standar Pelayanan.....	36
2.2.4.1 Penyusunan Standar Pelayanan	36
2.2.4.2 Tolak Ukur dalam Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.....	37
2.2.5 Pelayanan Pengaduan	44
2.2.6 Konsep <i>E-Government</i>	49
2.2.7 APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) ...	52
2.3 Kerangka Berpikir.....	57
BAB III METODE PENELITIAN.....	58
3.1 Jenis Penelitian	58
3.2 Lokasi Penelitian.....	59
3.3 Fokus Penelitian.....	60
3.4 Informan dan Teknik Penarikan Informan.....	63
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	65

3.6 Teknik Analisis Data	67
3.7 Keabsahan Data	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	74
4.1 Gambaran Objek Penelitian	74
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik	74
4.1.2 Lokasi Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik	75
4.1.3 Visi dan Misi Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik	75
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik	75
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik	76
4.1.6 Komposisi Pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik	85
4.2 Gambaran Umum Program Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik	89
4.3 Hasil Penelitian	99
4.3.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	100
4.3.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	107
4.3.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	114
4.3.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	123

4.3.5 <i>Empathy</i> (Empati).....	127
4.4 Pembahasan	130
4.4.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	132
4.4.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	136
4.4.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	139
4.4.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	143
4.4.5 <i>Empathy</i> (Empati).....	145
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	149
5.1 Kesimpulan	149
5.2 Saran	150

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pengaduan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik	7
Tabel 2.1 Hasil dari Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	17
Tabel 2.2 SOP Penggunaan APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan)	55
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jabatan di Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Gresik.....	86
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Struktur Bagian di Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Gresik.....	86
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Golongan Pegawai Bagian Bina Marga di Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Gresik 87	87
Tabel 4.4 Komposisi Pegawai Berdasarkan Pendidikan pada Bidang Bina Marga di Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Gresik	88
Tabel 4.5 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin pada Bagian Bina Marga di Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Gresik 89	89
Tabel 4.6 Pengaduan melalui program APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Tahun 2018	97
Tabel 4.7 Hasil Pekerjaan melalui program APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Tahun 2018.....	98

Tabel 4.8 Penilaian Dimensi <i>Tangibles</i> dalam Inovasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Dalam Peningkatan Pelayanan Pengaduan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik	134
Tabel 4.9 <i>Tangibles</i> dalam Inovasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Dalam Peningkatan Pelayanan Pengaduan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik.....	135
Tabel 4.10 Penilaian Dimensi <i>Reliability</i> dalam Inovasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Dalam Peningkatan Pelayanan Pengaduan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik	138
Tabel 4.11 <i>Reliability</i> dalam Inovasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Dalam Peningkatan Pelayanan Pengaduan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik.....	138
Tabel 4.12 Penilaian Dimensi <i>Responsiveness</i> dalam Inovasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Dalam Peningkatan Pelayanan Pengaduan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik	141
Tabel 4.13 <i>Responsiveness</i> dalam Inovasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Dalam Peningkatan Pelayanan Pengaduan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik	142
Tabel 4.14 Penilaian Dimensi <i>Assurance</i> dalam Inovasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Dalam Peningkatan Pelayanan	

Pengaduan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik	144
Tabel 4.15 <i>Assurance</i> dalam Inovasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Dalam Peningkatan Pelayanan Pengaduan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik.....	145
Tabel 4.16 Penilaian Dimensi <i>Empathy</i> dalam Inovasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Dalam Peningkatan Pelayanan Pengaduan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik	147
Tabel 4.17 <i>Empathy</i> dalam Inovasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Dalam Peningkatan Pelayanan Pengaduan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik.....	147

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kondisi Jalan Rusak.....	5
Gambar 2.1 Alur Pelaporan APALAN (Aplikasi Pengaduan Pengguna Jalan) ..	52
Gambar 2.2 SOP Penggunaan APALAN (Aplikasi Pengaduan Pengguna Jalan)	54
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir.....	57
Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif	71
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik	76
Gambar 4.2 Struktur Bidang Bina Marga di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik	91
Gambar 4.3 Peta URC (Unit Reaksi Cepat) Wilayah Utara.....	93
Gambar 4.4 Peta URC (Unit Reaksi Cepat) Wilayah Tengah/Kota.....	93
Gambar 4.5 Peta URC (Unit Reaksi Cepat) Wilayah Selatan.....	94
Gambar 4.6 Tampilan Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan versi Android	95
Gambar 4.7 Tampilan Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan versi Web....	95
Gambar 4.8 Deskripsi Fungsi Tampilan Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan versi Web	96
Gambar 4.9 Sosial Media Resmi Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Gresik.....	97
Gambar 4.10 Komputer Administrator	101
Gambar 4.11 Tampilan Laporan Masyarakat dan Hasil Pekerjaan versi web APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan)	103

Gambar 4.12 Kerusakan Jalan di Wilayah Selatan	109
Gambar 4.13 Tampilan Proses Penggunaan Aplikasi versi Smartphone	110
Gambar 4.14 Kemampuan dan Pengetahuan program APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) oleh Pengelola Pelayanan	112
Gambar 4.15 Informasi Tentang Laporan Jalan Nasional.....	113
Gambar 4.16 Tahap Perbaikan Terhadap Penerangan Jalan	115
Gambar 4.17 Tahap Perbaikan Terhadap Jalan.....	116
Gambar 4.18 Perbaikan Selain Jalan dan Penerangan Jalan	117
Gambar 4.19 Laporan Masyarakat	118
Gambar 4.20 Laporan Masyarakat	119
Gambar 4.21 Laporan Masyarakat	119
Gambar 4.22 Laporan Masyarakat	120
Gambar 4.23 Hasil Pekerjaan	122
Gambar 4.24 Jaminan Hasil Pekerjaan Terlaksana	124
Gambar 4.25 Penilaian Masyarakat	129