

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PENGADUAN
KERUSAKAN INFRASTRUKTUR JALAN KABUPATEN PADA
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH :

ASIEL BERNIKE REMALYA
NPM: 21041010121

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2025**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PENGADUAN
KERUSAKAN INFRASTRUKTUR JALAN KABUPATEN PADA
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH :

ASIEL BERNIKE REMALYA

NPM: 21041010121

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PENGADUAN
KERUSAKAN INFRASTRUKTUR JALAN KABUPATEN PADA
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

Disusun oleh:

Asiel Bernike Remalya
NPM. 21041010121

Telah disetujui untuk mengikuti ujian penelitian skripsi/ verifikasi artikel ilmiah

Menyetujui,

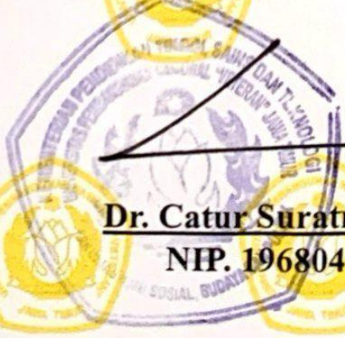
PEMBIMBING



M. Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si.
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PENGADUAN
KERUSAKAN INFRASTRUKTUR JALAN KABUPATEN PADA
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

Disusun oleh:

Asiel Bernike Remalya
NPM. 21041010121

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterima pada Jurnal Dinamika
Universitas Djuanda (Sinta 4)

PEMBIMBING

Menyetujui,

TIM PENGUJI

1. Ketua


M. Agus Muljanto, S.E, M.Si
NIP. 196908261989121001


Indira Arundinasari, S.AP., M.AP
NIP. 21219930521320

2. Sekretaris


M. Agus Muljanto, S.E, M.Si
NIP. 196908261989121001

3. Anggota


Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., M.PA
NIP. 199509122024062002

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PENGADUAN
KERUSAKAN INFRASTRUKTUR JALAN KABUPATEN PADA
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN TULUNGAGUNG

Disusun oleh:

Asiel Bernike Remalya
NPM. 21041010121

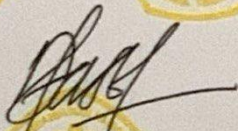
Telah direvisi dan disahkan pada Tanggal 22 Juli 2025

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

Anggota



Indira Arundinasari, S.AP., M.AP
NIP. 21219930521320

M. Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001

Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., M.PA
NIP. 199509122024062002

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Asiel Bernike Remalya
NPM : 21041010121
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 17 Juli 2025

nyataan



Asiel Bernike Remalya
NPM. 21041010121

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Berkah dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Pengaduan Kerusakan Infrastruktur Jalan Kabupaten Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung”**. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dengan telah disusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak M. Agus Muljanto, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat dalam penulisan ini, serta dengan rela telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Pada kesempatan kali ini, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Dra. Susi Hardjati, M.Ap selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

4. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik, yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama studi perkuliahan;
5. Ibu Cicik Purnawati, Bapak Rubono, dan Calista Elysia selaku orang tua dan adik penulis yang selalu memberikan doa serta dukungan baik secara finansial maupun non finansial selama perkuliahan serta dalam menyelesaikan skripsi ini dan selalu menghibur penulis dalam masa pengerjaan skripsi ini;
6. Seluruh staff kantor Dinas PUPR Kab. Tulungagung yang telah memberikan informasi kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini;
7. Christian selaku pasangan penulis yang telah memberikan dukungan secara emosional dan finansial bagi penulis ketika dalam masa kesulitan sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini hingga akhir;
8. Zera, Feni, dan Sephia selaku teman penulis selama masa perkuliahan yang telah menemani dan memberikan dukungan dari awal masa perkuliahan hingga akhir penyelesaian skripsi ini;
9. Stephanie, Zefania, Raidza, dan Tria selaku teman kos penulis yang selalu menemani dan menghibur penulis;
10. Winda. Shiila, Alifia, Mita, dan Rijal selaku teman penulis selama hampir tujuh tahun ini yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis;
11. Terakhir, untuk diri sendiri yang sudah mampu dan selalu kuat dalam menjalani masa-masa sulit. Terimakasih untuk diri sendiri yang telah berjuang dan selalu mengandalkan Tuhan dalam segala keadaan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekuarangan dan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis, sehingga segala saran dan masukan akan sangat membantu penulis untuk memperbaiki penulisan skripsi ini. Sekian penyelesaian skripsi ini, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	23
1.3 Tujuan Penelitian.....	23
1.4 Manfaat Penelitian	23
BAB II KAJIAN PUSTAKA	25
2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
2.2 Landasan Teori	34
2.2.1 Kebijakan Publik.....	34
2.2.2 Implementasi	36
2.2.3 Pelayanan Publik.....	41
2.2.4 Pengaduan Pelayanan Publik	47
2.2.5 Infrastruktur Jalan	49
2.3 Kerangka Berpikir.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Jenis Penelitian.....	52
3.2 Lokasi Penelitian.....	53
3.3 Fokus Penelitian	53

3.4	Sumber Data.....	56
3.5	Teknik Penentuan Informan	57
3.6	Teknik Pengumpulan Data	58
3.7	Teknik Analisis Data	59
3.8	Keabsahan Data.....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		63
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	63
4.1.1	Profil Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung	63
4.1.2	Visi dan Misi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung	65
4.1.3	Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung	65
4.1.4	Sumber Daya Manusia Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung	67
4.1.5	Tugas dan Fungsi	67
4.1.6	Gambaran Umum Website Si Putra	72
4.2	Hasil Penelitian	73
4.2.1	Standar dan Sasaran Kebijakan.....	74
4.2.2	Sumber Daya.....	80
4.2.3	Karakteristik Organisasi Pelaksana.....	93
4.2.4	Komunikasi	97
4.2.5	Sikap Para Pelaksana.....	103
4.2.6	Lingkungan Sosial, Ekonomi, Politik	108
4.3	Pembahasan.....	115
4.3.1	Standar dan Sasaran Kebijakan.....	116
4.3.2	Sumber Daya.....	118
4.3.3	Karakteristik Organisasi Pelaksana.....	124
4.3.4	Komunikasi	126
4.3.5	Sikap Para Pelaksana.....	129
4.3.6	Lingkungan Sosial, Ekonomi, Politik	131
BAB V PENUTUP		134
5.1	Kesimpulan	134

5.2	Saran.....	136
	DAFTAR PUSTAKA.....	138
	LAMPIRAN.....	142

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Panjang Jalan Berdasarkan Tingkat.....	9
Tabel 1. 2 Daftar 15 Nama Ruas Jalan Kabupaten Tulungagung Yang Mengalami Kerusakan	9
Tabel 1. 3 Jalan Kabupaten Tulungagung Dengan Kondisi Mantap	11
Tabel 1. 4 Jalan Kabupaten Tulungagung Dengan Kondisi Tidak Mantap.....	11
Tabel 1. 5 Perbandingan Realisasi Kinerja Dinas PUPR Kabupaten Tulungagung Tahun 2022-2023	11
Tabel 1. 6 Data Pengaduan Website Si Putra	17
Tabel 1. 7 Pengaduan Kerusakan Infrastruktur Pada Website Si Putra.....	19
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat ini	29
Tabel 4. 1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian	67
Tabel 4. 2 Daftar Pegawai (PNS) Dinas PUPR Kab. Tulungagung	96
Tabel 4. 3 Daftar Pegawai (PNS) Bidang Bina Marga.....	97
Tabel 4. 4 Data Pegawai (PNS) UPT Jalan dan Jembatan Ngunut	97

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Data Jumlah Laka Lantas di Indonesia.....	5
Grafik 1. 2 Jumlah Kejadian Kecelakaan di Kabupaten Tulungagung	6

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Formulir Pengaduan Si Putra	16
Gambar 1. 2 Tanggapan Pengaduan Kerusakan Jalan Kabupaten	17
Gambar 1. 3 Kondisi Jalan Rusak Jl. Pulosari-Bukur	20
Gambar 1. 4 Kondisi Jalan Rusak Jl. Pulosari-Bukur	20
Gambar 4. 1 Kantor Dinas PUPR Kabupaten Tulungagung	63
Gambar 4. 2 Perda Kab. Tulungagung No.6 Tahun 2018	80
Gambar 4. 3 Usulan Kegiatan UPT Jalan dan Jembatan Ngunut 2025	90
Gambar 4. 4 Babyroller UPT Wilayah Ngunut	93
Gambar 4. 5 Truck UPT Wilayah Ngunut	93
Gambar 4. 6 Pick Up Bahan Aspal UPT Wilayah Ngunut	93
Gambar 4. 7 Mesin Gilas Aspal UPT Wilayah Ngunut	93
Gambar 4. 8 Komunikasi Internal Melalui Media WhatsApss	100
Gambar 4. 9 Website Si Putra Peta	108
Gambar 4. 10 Partisipasi Masyarakat Melalui Sosmed	111
Gambar 4. 11 Partisipasi Masyarakat Melalui Sosmed	111

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah
- Lampiran 3 : LoA Artikel Ilmiah
- Lampiran 4 : Sertifikasi Jurnal
- Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian Skripsi
- Lampiran 6 : Bukti Check Plagiasi
- Lampiran 7 : Dokumentasi Peneliti

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PENGADUAN KERUSAKAN INFRASTRUKTUR JALAN KABUPATEN PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN TULUNGAGUNG

Asiel Bernike Remalya
21041010121

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan pelayanan pengaduan kerusakan infrastruktur jalan kabupaten pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung yang dianalisis menggunakan teori implementasi menurut Van Meter & Van Horn (1975). Jenis Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan pengaduan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung belum berjalan dengan baik. Hal tersebut di tunjukkan dengan beberapa aspek teori implementasi menurut Van Meter&Van Horn yang belum berjalan dengan baik. Pada aspek standar dan sasaran kebijakan, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung belum memiliki kebijakan dalam lingkup dinas untuk memperkuat pelayanan pada Peraturan Daerah Kab. Tulungagung. Pada aspek sumber daya, sumber daya manusia terdapat kekurangan tenaga kerja khususnya pada tenaga kerja IT sebagai operator website pengaduan dan pada aspek sumber daya finansial terdapat kendala pada kurangnya anggaran pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung. Selain itu pada aspek komunikasi, khususnya komunikasi eksternal terdapat kendala yaitu kurangnya sosialisasi dan edukasi dari dinas sehingga berdampak pada kurangnya pemahaman masyarakat. Pada aspek lingkungan ekonomi, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung saat ini mengalami efisiensi anggaran.

Kata Kunci : Implementasi, Infrastruktur, Jalan, Pelayanan, Pengaduan

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF THE REGENCY ROAD INFRASTRUCTURE DAMAGE COMPLAINT SERVICE POLICY AT THE PUBLIC WORKS AND SPATIAL PLANNING SERVICE OF TULUNGAGUNG REGENCY

Asiel Bernike Remalva
21041010121

This research aims to determine how the implementation of the regency road infrastructure damage complaint service policy at the public works and spatial planning service of tulungagung regency is analyzed using the implementation theory according to Van Meter & Van Horn (1975). This type of research employs qualitative methods with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that the implementation of complaint services at the Tulungagung Public Works Office has not been functioning well. This is evidenced by several aspects of the implementation theory according to Van Meter & Van Horn that have not been effectively executed. In terms of policy standards and objectives, the Tulungagung Public Works Office has not established policies within the department to strengthen services in accordance with the Regional Regulation of Tulungagung. Regarding resources, there is a shortage of human resources, particularly in IT personnel as website operators for complaints, and in terms of financial resources, there are constraints due to insufficient budget at the Tulungagung Public Works Office. Additionally, in the aspect of communication, especially external communication, there are challenges such as a lack of socialization and education from the department, which impacts the community's understanding. In the economic environment aspect, the Tulungagung Public Works Office is currently experiencing budget efficiency issues.

Keywords : *Complaints, Implementation, Infrastructure, Roads, Services*