

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) atau dikenal sebagai Sustainable Development Goals (SDGs), merupakan kumpulan tujuan, target, dan indikator yang disetujui oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) secara global. Melalui adanya SDGs, negara dapat menerapkan secara luas sebagai pedoman kebijakan jangka panjang hingga 15 tahun ke depan. SDGs merupakan sebuah dedikasi terhadap kesejahteraan masyarakat di tingkat nasional dan internasional.

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) mencakup 17 sasaran utama, yaitu: (1) Penghapusan Kemiskinan; (2) Pengakhiran Kelaparan; (3) Kehidupan yang Sehat dan Sejahtera; (4) Pendidikan yang Berkualitas; (5) Kesenjangan antara Gender; (6) Akses terhadap Air Bersih dan Sanitasi yang Layak; (7) Energi yang Terjangkau dan Ramah Lingkungan; (8) Pekerjaan yang Layak serta Pertumbuhan Ekonomi; (9) Pengembangan Industri, Inovasi, dan Infrastruktur; (10) Mengurangi Kesenjangan; (11) Kota dan Permukiman yang Berkelanjutan; (12) Konsumsi serta Produksi yang Bertanggung Jawab; (13) Mengatasi Perubahan Iklim; (14) Menjaga Ekosistem Laut; (15) Perlindungan Ekosistem Darat; (16) Mendorong Perdamaian, Keadilan, dan Institusi yang Kuat; serta (17) Kemitraan Global untuk Mewujudkan Tujuan-tujuan tersebut.

SDGs disahkan oleh negara maju dan berkembang dalam Sidang Umum PBB 2015 untuk mencapai target global pada 2030. Indonesia mengacu pada SDGs dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025 sesuai Undang-

Undang Nomor 17 Tahun 2007. SDGs tidak hanya digunakan sebagai pedoman tingkat nasional tetapi juga digunakan sebagai pedoman tingkat daerah. Salah satu poin yang tertuang dalam SDGs yaitu Industri, Inovasi dan Infrastruktur. Pada poin ini diharapkan adanya penguatan infrastruktur ekonomi melalui pembangunan konektivitas jalan, kereta api, laut, udara dan darat.

Pentingnya infrastruktur dalam menyejahterakan masyarakat tertuang dalam RPJMN 2020-2024 yang sejalan dengan tujuan SDGs, yang memuat bahwa salah satu agenda yang dibahas adalah pembangunan infrastruktur, pembangunan infrastruktur untuk mendukung pembangunan ekonomi di Indonesia dan pelayanan dasar. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, terhitung hingga awal semester 1 tahun 2024, negara Indonesia merupakan negara kepulauan dengan pulau yang berjumlah 17.001 pulau dan memiliki jumlah penduduk 281.603,8 jiwa, tentunya menjadi kewajiban dan sekaligus tantangan bagi pemerintah Indonesia. Keberhasilan pembangunan infrastruktur di berbagai wilayah Indonesia dapat mendorong munculnya pusat-pusat aktivitas ekonomi baru. Infrastruktur sendiri menjadi dasar penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi. (Novian et al., 2024). Pembangunan infrastruktur berperan sebagai sarana untuk meningkatkan kemudahan akses terhadap layanan publik serta mengurangi ketimpangan antarwilayah. (Novian et al., 2024). Dengan menyinergikan potensi wilayah dengan pembangunan infrastruktur, hal tersebut dapat mendukung dalam mencapai pembangunan regional yang lebih merata (Polyzos & Tsiotas, 2020).

Secara fundamental, jalan merupakan salah satu bentuk infrastruktur yang memiliki peran strategis dalam mendukung aktivitas masyarakat, karena

berpengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari serta berkontribusi terhadap proses pembangunan nasional (Singal, 2024). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan, Jalan merupakan sarana transportasi darat yang meliputi seluruh elemen fisiknya, termasuk struktur bangunan serta fasilitas pendukung lainnya, yang difungsikan sebagai jalur lalu lintas. Infrastruktur ini bisa terletak di atas permukaan tanah, di bawah tanah, atau bahkan di atas maupun di bawah permukaan air, dengan pengecualian untuk jalur kereta api, lori, dan kabel.

Berdasarkan pada Rencana Aksi Nasional SDGs 2021–2024 yang tercantum dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020, salah satu sasaran utama dalam pembangunan infrastruktur, industri, dan inovasi adalah mewujudkan infrastruktur serta konektivitas yang andal dan berkualitas. Sementara itu, Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 83 Tahun 2020 mengenai Rencana Aksi Daerah Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Provinsi Jawa Timur tahun 2020–2024 menetapkan berbagai program dari perangkat daerah sebagai bagian dari implementasi rencana tersebut, termasuk di antaranya program pengelolaan jalan dan jembatan.

Pada Kabupaten Tulungagung, dalam pembangunan infrastruktur jalan di muat dalam Rencana Aksi Dinas PUPR Kab. Tulungagung dengan program tersedianya jalan dengan kondisi mantap. Mulai tingkat nasional hingga daerah, pemerintah memiliki fokus dalam membangun dan pemeliharaan jalan. Peningkatan konektivitas jalan dapat dicapai melalui kepatuhan terhadap jadwal pemeliharaan jalan secara berkala, penyelesaian proyek-proyek jalan yang sudah

ada, dan perluasan jaringan jalan yang strategis untuk mendukung pengembangan ekonomi daerah.

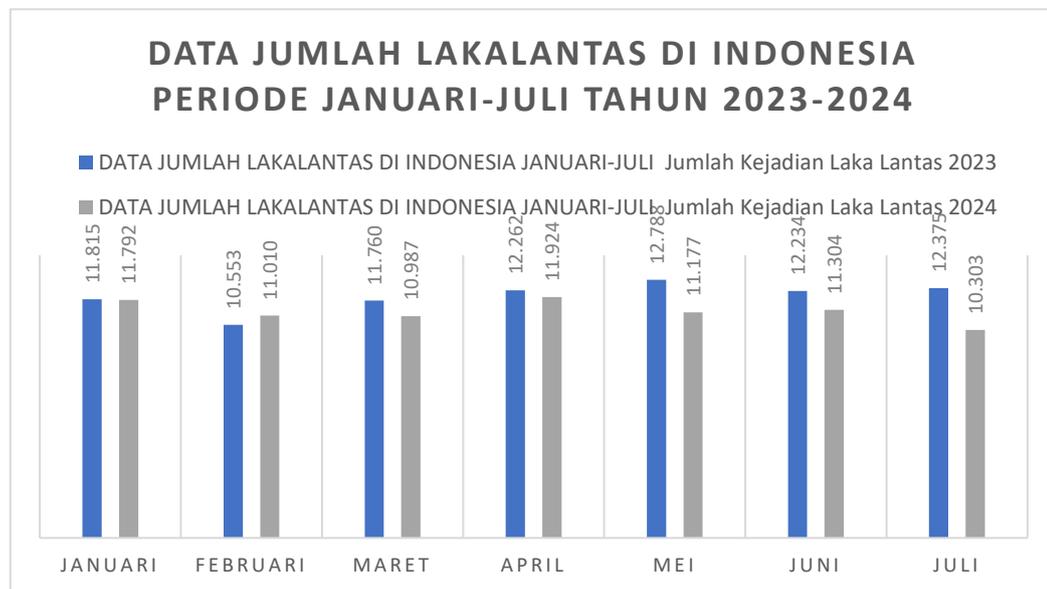
Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 13 Tahun 2011, pemeliharaan jalan didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang mencakup pencegahan kerusakan, perawatan rutin, serta perbaikan yang diperlukan guna menjaga kondisi jalan agar tetap berfungsi secara optimal dalam mendukung arus lalu lintas, serta mencapai umur rencana yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pembangunan dan pemeliharaan jalan menjadi bagian dari kewenangan pemerintah demi menunjang kelancaran kehidupan masyarakat..

Infrastruktur jalan tidak luput dari adanya kerusakan yang berdampak pada masyarakat. Kerusakan infrastruktur jalan menurut Sukirman (1992) dalam (Istri Lestari et al., 2022) yaitu retak, pelapukan, lubang, kegemukan aspal, dan penambalan yang tidak rata. Banyak hal yang menjadi penyebab kerusakan jalan, seperti peningkatan laju lalu lintas, material yang buruk, dan air yang menggenang akibat drainase yang tidak maksimal. Kerusakan jalan tentunya berdampak pada keberlangsungan masyarakat, yang dapat mengakibatkan adanya kecelakaan kendaraan, rasa tidak nyaman saat berkendara, menghambat kegiatan ekonomi masyarakat, menghambat akses pada layanan publik, dan meningkatkan biaya perawatan kendaraan yang rusak akibat jalan rusak.

Dalam catatan Korlantas Polri, penyebab dari laka lantas di dominasi oleh tiga faktor yaitu 61% faktor human error, 30% faktor prasarana seperti jalan, dan 9% faktor kendaraan. Tidak dapat dipungkiri bahwa faktor kerusakan infrastruktur dapat menyebabkan terjadinya laka lantas yang dapat menyebabkan adanya korban

jiwa. Berikut perbandingan data laka lintas tahun 2023 & 2024 yang terjadi di Indonesia selama periode Januari-Juli :

**Grafik 1. 1 Data Jumlah Laka Lantas di Indonesia**



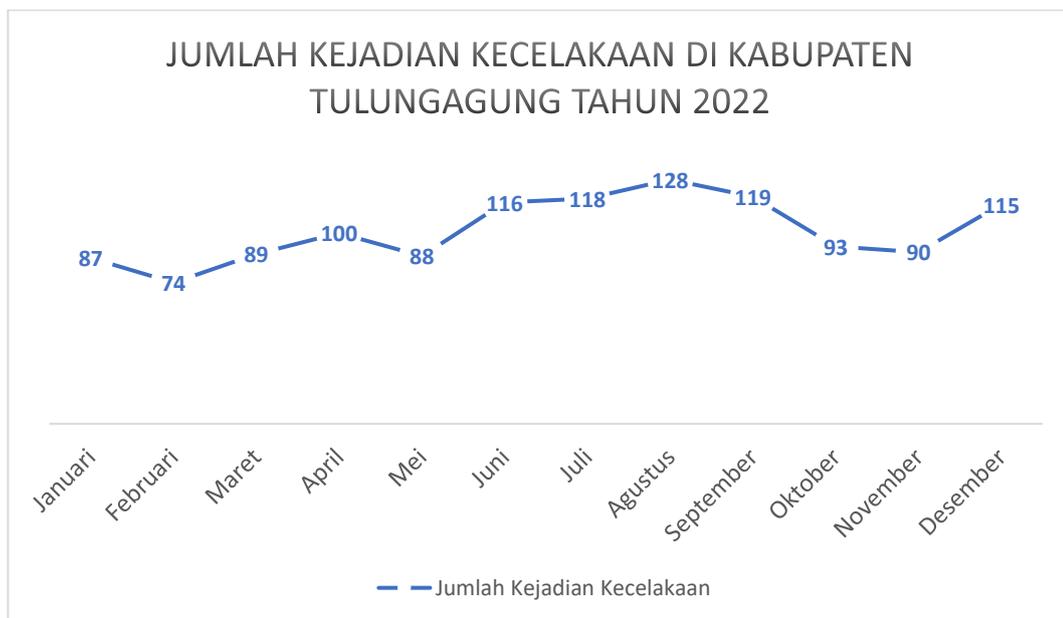
Sumber : Pusiknas Bareskrim Polri

Kecelakaan lalu lintas sering kali dikaitkan dengan kerusakan infrastruktur jalan, seperti jalan berlubang, jalan bergelombang, atau kurangnya penerangan jalan. Pengemudi dapat kehilangan kendali atas mobilnya karena kondisi jalan yang buruk, terutama saat melaju dengan kecepatan tinggi atau saat cuaca berubah-ubah. Selain itu, marka jalan yang tidak jelas atau memudar dapat membingungkan pengemudi dan meningkatkan kemungkinan terjadinya kecelakaan.

Selain kota-kota besar, kecelakaan lalu lintas juga sering terjadi di kabupaten/kota. Kejadian kecelakaan lalu lintas pada kabupaten tentunya menjadi perhatian serius bagi pemerintah dan masyarakat setempat. Tingginya angka kecelakaan dapat disebabkan oleh berbagai faktor dan menimbulkan kerugian

materi, kecelakaan juga berdampak pada kesehatan dan keselamatan masyarakat, serta mengganggu aktivitas sehari-hari. Berikut data mengenai jumlah kejadian kecelakaan yang terjadi di Kabupaten Tulungagung :

**Grafik 1. 2 Jumlah Kejadian Kecelakaan di Kabupaten Tulungagung  
Tahun 2022**



Sumber : BPS Kabupaten Tulungagung

Pentingnya perhatian terhadap kerusakan jalan dan untuk mengurangi dampak buruk dari kerusakan jalan, oleh karena itu, sebagai salah satu bentuk layanan masyarakat, pemerintah menyediakan layanan pengaduan. Ketidakpuasan masyarakat sering kali disebabkan oleh buruknya layanan publik, sehingga terciptanya pengaduan untuk memperbaiki pelayanan publik. Pengaduan merupakan ekspresi ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan publik yang diberikan, sehingga mendorong munculnya tuntutan untuk perbaikan layanan (Repansa & Wawanudin, 2024).

Bagian kesembilan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 36 dan Pasal 37, membahas mengenai mekanisme pengelolaan pengaduan. Regulasi ini menegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan publik wajib memiliki sistem penanganan keluhan serta sumber daya manusia yang kompeten untuk menyelesaikan aduan secara cepat dan efektif. Sementara itu, berdasarkan Pasal 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 mengenai Pengelolaan Pengaduan, dijelaskan bahwa pengaduan adalah laporan dari masyarakat kepada pengelola atas pelayanan yang tidak memenuhi standar, tidak dilaksanakan sesuai kewajiban, atau yang melanggar aturan yang berlaku. Dalam konteks ini, pengaduan menjadi sarana penting yang menghubungkan aspirasi masyarakat dengan pihak pemerintah.

Melalui pelayanan pengaduan, masyarakat dapat menyampaikan masukan, keluhan dan saran terkait layanan yang perlu perbaikan. Keberadaan pelayanan pengaduan yang efektif dan efisien dapat menjadi faktor peningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta mendorong perbaikan akan kualitas pelayanan. Partisipasi masyarakat dalam bentuk pengaduan merupakan bagian dari mekanisme pengawasan eksternal yang diatur secara hukum, dengan tujuan memberikan masukan yang konstruktif terhadap kualitas pelayanan publik (Setiana, 2022).

Masyarakat berperan sebagai salah satu indikator penting dalam mendukung kesuksesan pemerintah dalam mengimplementasikan tata kelola pemerintahan yang berkualitas. Sebagai pihak yang berhak atas layanan, masyarakat memiliki hak untuk menuntut pelayanan publik yang efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhannya. Dalam konteks tersebut, pengaduan secara umum

dapat dipahami sebagai bentuk pengawasan masyarakat yang bertujuan untuk mendorong perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Setiana, 2022). Partisipasi kepada Pemerintah dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik dan secara tidak langsung akan meningkatkan kepercayaan publik dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan.

Mekanisme penyelesaian pengaduan adalah indikator penting untuk mengukur keberhasilan pemerintah pusat serta daerah dalam memberikan layanan publik. Terlebih pada saat ini, pemerintah Kabupaten Tulungagung mengembangkan layanan pengaduan secara digital dengan memanfaatkan teknologi. Sarana pengaduan yang dikembangkan oleh pemerintah Kabupaten Tulungagung berfokus pada peran pemerintah yang responsif dan dapat memotivasi masyarakat. Pengaduan melibatkan partisipasi yang berfokus pada upaya pemerintah untuk menggunakan teknologi sebagai sarana pelayanan untuk dapat berkolaborasi dengan masyarakat maupun instansi lainnya.

Menurut data Dinas PUPR Kab. Tulungagung tahun 2023, Kabupaten Tulungagung merupakan kabupaten yang memiliki luas wilayah 1.055 Km<sup>2</sup> dengan jumlah kecamatan sebanyak 20 dan jumlah kelurahan/desa sebanyak 271. Di Kabupaten Tulungagung, masih terdapat kekurangan infrastruktur jalan, sehingga perlunya pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur jalan. Infrastruktur jalan yang terdapat pada Kabupaten Tulungagung meliputi tiga jenis jalan: jalan negara/nasional, jalan provinsi, dan jalan kabupaten/kota. Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188.45/130/013/2018, dijelaskan bahwa

panjang jalan diklasifikasikan sesuai dengan tingkat kewenangannya, yang meliputi:

**Tabel 1. 1 Panjang Jalan Berdasarkan Tingkat Kewenangan Pemerintah di Kabupaten Tulungagung**

<b>Tingkat Kewenangan Pemerintah</b>	<b>Panjang Jalan (Km)</b>
<b>Negara</b>	46,99
<b>Provinsi</b>	9,57
<b>Kabupaten/Kota</b>	1775,21
<b>Jumlah(km)</b>	<b>1831,77</b>

Sumber : SK Bupati Tulungagung

Jalan Kabupaten di Tulungagung memiliki panjang total 1.775,21 km dan terdiri dari 966 ruas jalan yang tercatat dalam SIPANJA (Sistem Informasi Prasarana Jalan) milik Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur. Berikut ini adalah daftar sebagian ruas jalan kabupaten, yaitu 15 dari 966 ruas jalan kabupaten tersebut:

**Tabel 1. 2 Daftar 15 Nama Ruas Jalan Kabupaten Tulungagung Yang Mengalami Kerusakan**

<b>No</b>	<b>Nama Ruas Jalan</b>
<b>1</b>	Jl. Desa Tenggur- Rejotangan
<b>2</b>	Jl. Pulosari - Bukur
<b>3</b>	Jl. Desa Bukur
<b>4</b>	Jl. MT Haryono Gg. II
<b>5</b>	Jl. Desa Sumberingin Kidul
<b>6</b>	Jl. Desa Bendiljati Kulon

7	Jl. Desa Sumberdadi
8	Jl. Desa Kalangan
9	Jl. Desa Kacangan
10	Jl. Desa Winong
11	Jl. Desa Tunggangri
12	Jl. Desa Sambirobyong
13	Jl. Ngunut- Kacangan
14	Jl. Desa Pulotondo
15	Jl. Desa Gilang

Sumber : SIPANJA DISHUB JATIMPROV

Panjang ruas jalan Kabupaten Tulungagung meliputi berbagai klasifikasi, terdapat empat kategori kondisi jalan yaitu Baik (B), Sedang (S), Rusak Ringan (RR), dan Rusak Berat (RB). Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 13 Tahun 2011, dijelaskan jalan dengan kondisi mantap adalah “Jalan mantap adalah segmen jalan dengan kondisi baik dan sedang yang memenuhi standar tertentu dan memiliki perkiraan usia pakai dan dalam kondisi baik atau dapat diterima”.

Berdasarkan kondisi jalan tersebut, sesuai dengan Laporan Kinerja Tahunan (LKJIP) Dinas PUPR Kab. Tulungagung pada tahun 2023 realisasi jalan dengan kondisi mantap mencapai 74,81% dengan target indikator jalan dengan kondisi mantap adalah 78%. Dengan rincian jalan dengan kondisi Baik (B) sepanjang 684,964 km dan jalan dengan kondisi Sedang (S) sepanjang 642,98 km. Adapun rincian jalan dengan kondisi mantap di Kabupaten Tulungagung pada tahun 2021-2023 :

**Tabel 1. 3 Jalan Kabupaten Tulungagung Dengan Kondisi Mantap**

Kondisi Ruas Jalan	Panjang Jalan (Km)		
	2021	2022	2023
<b>Baik (B)</b>	1.215,63	1.237,34	684,964
<b>Sedang (S)</b>	258,65	262	642,98

Sumber : Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang(PUPR)  
Kabupaten Tulungagung

Berdasarkan data teknis dari Dinas PUPR Kabupaten Tulungagung, panjang jalan yang mengalami kerusakan berat di Kabupaten Tulungagung meningkat pada tahun 2024, dengan total mencapai 180,15 km. Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Kabupaten Tulungagung tahun 2024 mencatat bahwa sekitar 31,50% jalan di wilayah tersebut berada dalam kondisi rusak, mulai dari rusak ringan hingga rusak berat. Kondisi ini diperkirakan akan semakin parah jika tidak segera diatasi. Jalan yang dikategorikan dalam kondisi tidak mantap meliputi jalan dengan Rusak Ringan (RR) dan Rusak Berat (RB). Berikut adalah rincian jalan yang termasuk dalam kondisi tersebut :

**Tabel 1. 4 Jalan Kabupaten Tulungagung Dengan Kondisi Tidak Mantap**

Kondisi Ruas Jalan	Panjang Jalan(Km)		
	2021	2022	2023
<b>Rusak Ringan</b>	186.409	185.3	250.61
<b>Rusak Berat</b>	114.514	132.06	108.29

Sumber : Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang(PUPR)  
Kabupaten Tulungagung

Dinas PUPR Kab. Tulungagung memiliki beberapa bagian bidang, yaitu diantaranya: “Bidang Tata Bangunan dan Jasa Kontruksi; Bidang Sumber Daya Air; Bidang Bina Marga; dan Bidang Penataan Ruang”. Bidang yang menangani

kerusakan infrastuktur seperti jalan dan jembatan, ditangani oleh Bidang Bina Marga.

Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 25 Tahun 2022 mengatur mengenai kedudukan, struktur organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Tulungagung, termasuk di dalamnya peran Bidang Bina Marga. Bidang ini memiliki tanggung jawab utama dalam meningkatkan kualitas infrastruktur jalan dan jembatan di wilayah kabupaten. Tugas-tugasnya meliputi koordinasi kegiatan riset dan pengembangan, verifikasi teknis, serta pemberian rekomendasi dan pertimbangan terkait pemanfaatan ruang dan pengawasan jalan kabupaten. Selain itu, Bidang Bina Marga juga melakukan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan atas kegiatan di sektor jalan raya. Bidang ini turut berperan dalam menyusun dan melaksanakan kebijakan teknis penyelenggaraan jalan dan jembatan, mencakup aspek pembangunan, pemeliharaan, serta pengelolaan infrastruktur tersebut. Tidak hanya itu, bidang ini juga melaksanakan tugas tambahan yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan peran dan fungsi yang telah ditetapkan.

Terindikasi bahwa Dinas PUPR Kab. Tulungagung memiliki kinerja yang baik dalam pemeliharaan jalan, namun hal ini terlihat tidak sebanding realita dengan masih banyaknya kerusakan jalan yang belum ditangani di Kabupaten Tulungagung. Dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah tahun 2023, Dinas PUPR Kab. Tulungagung memiliki program untuk meningkatkan jalan dengan kondisi mantap. Berikut ini merupakan perbandingan realisasi program

penyelenggaraan jalan yang akan dilakukan oleh Dinas PUPR Kab. Tulungagung pada tahun 2022 dan 2023 :

**Tabel 1. 5 Perbandingan Realisasi Kinerja Dinas PUPR Kabupaten Tulungagung Tahun 2022-2023**

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Tahun 2022		
		Target	Realisasi	Capaian
Meningkatkan Kualitas Jaringan Infrastruktur Wilayah dan Penataan Ruang	Persentase Jalan dengan Kondisi Mantap	77,50%	77,50%	100%

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Tahun 2023		
		Target	Realisasi	Capaian
Meningkatkan Kualitas Jaringan Infrastruktur Wilayah dan Penataan Ruang	Persentase Jalan dengan Kondisi Mantap	78%	74,81%	95,91%

Sumber : Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Tulungagung

Tabel diatas menyajikan perbandingan realisasi kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Tulungagung pada tahun 2022 dan 2023 dalam upaya meningkatkan kualitas jaringan infrastruktur wilayah dan penataan ruang. Indikator kinerja yang digunakan adalah persentase jalan dalam kondisi mantap. Pada tahun 2022, target yang ditetapkan sebesar 77,50% berhasil direalisasikan sepenuhnya dengan capaian 100%. Sementara pada tahun 2023, meskipun target meningkat menjadi 78%, realisasi hanya mencapai 74,81%, dengan tingkat capaian sebesar 95,91%. Data ini menunjukkan adanya penurunan pencapaian target meskipun indikator dan sasaran strategis tetap sama, yang

mengindikasikan adanya tantangan tambahan dalam pemeliharaan atau peningkatan infrastruktur pada tahun 2023.

Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik merupakan dasar hukum yang mengatur kewajiban setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Salah satu ketentuan penting dalam peraturan ini adalah kewajiban bagi seluruh OPD untuk menyediakan sarana pelayanan pengaduan sebagai wadah aspirasi, keluhan, maupun laporan masyarakat terkait kualitas layanan yang diberikan. Kebijakan ini bertujuan untuk memperkuat akuntabilitas birokrasi, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik, serta mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan dan permasalahan masyarakat. Dengan adanya perda ini, diharapkan setiap OPD, termasuk Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung, dapat membangun sistem pengaduan yang efektif dan mudah diakses oleh masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Tulungagung melalui Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang meluncurkan website layanan terpadu yaitu Sistem Informasi Pekerjaan Umum Terintegrasi (Si Putra) sebagai bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Diharapkan dengan hadirnya website Si Putra ini dapat memudahkan masyarakat luas dalam memperoleh pelayanan pemerintah secara efektif dan efisien serta meningkatkan akuntabilitas pemerintah kepada rakyat. Tujuan pengaduan pelayanan publik melalui website adalah untuk mempercepat penyampaian pengaduan kepada penyelenggara publik agar segera ditangani, sekaligus

memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat. Oleh karena itu, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan melalui respons yang cepat dan efektif terhadap keluhan masyarakat.

Website Si Putra ini memuat berbagai macam informasi layanan seperti pelayanan pengujian aspal, pelayanan sewa alat berat, dan masih banyak lagi. Website ini disertai dengan layanan pengaduan dan pelaporan masyarakat. Layanan ini terdapat pada website Dinas PUPR Kab. Tulungagung. Si Putra adalah sistem informasi berbasis teknologi yang dirancang untuk memberikan pelayanan dan menampung aduan di Dinas PUPR Kab. Tulungagung. Bidang bina marga merupakan salah satu penampung aduan yang berfokus pada jalan dan jembatan. Salah satu contoh pengaduan yaitu pengaduan mengenai kerusakan jalan pada Kabupaten Tulungagung dapat diakses melalui alamat website <https://siputra.tulungagung.go.id/>.

Melalui website Si Putra, masyarakat akan dipermudah dalam melakukan pelaporan atau aduan terkait jalan rusak yang ada di Kabupaten Tulungagung. Pada website Si Putra, terdapat menu pengaduan umum, masyarakat dapat memberikan pengaduan terkait kerusakan infrastruktur dengan mengisi formulir pengaduan. Si Putra digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam memberikan pengaduan dan pelaporan mengenai kerusakan infrastruktur seperti jalan rusak. Masyarakat hanya perlu mengisi formulir pengaduan pada website Si Putra dan selanjutnya akan ditindak lanjuti oleh pihak Dinas PUPR Kab. Tulungagung. Berikut ini tampilan formulir pengaduan pada website Si Putra.

**Gambar 1. 1 Formulir Pengaduan Si Putra**

The image shows a web form for reporting infrastructure damage. At the top, there is a navigation bar with the logo 'SI PUTRA' and menu items: BERANDA, PROFIL, PELAYANAN, SURVEY, PPD, PENGADUAN, and a user icon. Below the navigation bar is a prominent orange banner with the text 'SILAHKAN MASUKAN USULAN PENGADUAN ANDA'. The form itself is a light gray box containing several input fields: 'Nama', 'Email', 'Nomor WA', 'Judul', a dropdown for 'Kerusakan Infrastruktur', a text area for 'Ruas Jalan', 'Perkiraan Lokasi', and 'Keterangan'. Below these are two 'Pilih Kecamatan' and 'Pilih Desa' dropdowns, and a 'KIRIM' button at the bottom.

Sumber : Website Si Putra

Berdasarkan pada website Si Putra terdapat beberapa pengaduan dari masyarakat yang masuk. Melalui website Si Putra tersedia formulir pengaduan yang meliputi kolom identitas pelapor seperti nama, email, dan nomor Whatsapp. Selain itu terdapat kolom judul pengaduan beserta keterangan, bila pelapor mengadukan kerusakan infrastruktur maka kolom keterangan berisi nama ruas jalan, perkiraan lokasi, dan isi keluhan. Website Si Putra juga menyediakan kolom yang berisi kecamatan dan desa letak pengaduan itu terjadi. Setelah peluncuran pengaduan online ini pada pertengahan tahun 2023 terdapat 23 aduan yang didominasi dengan permasalahan kerusakan infrastruktur.

Dalam pengaduan Si Putra terdapat empat kategori status pengaduan. Pertama, status diteruskan/diusulkan, status ini memiliki arti pengaduan tersebut diteruskan kepada bina marga untuk dilakukan pengecekan lapangan terlebih dahulu dan dimasukkan ke dalam daftar perencanaan untuk anggaran selanjutnya. Kedua, status pengaduan diterima, status ini memiliki arti pengaduan siap ditindak lanjuti. Ketiga, status pengaduan ditolak, status ini memiliki arti bila pengaduan

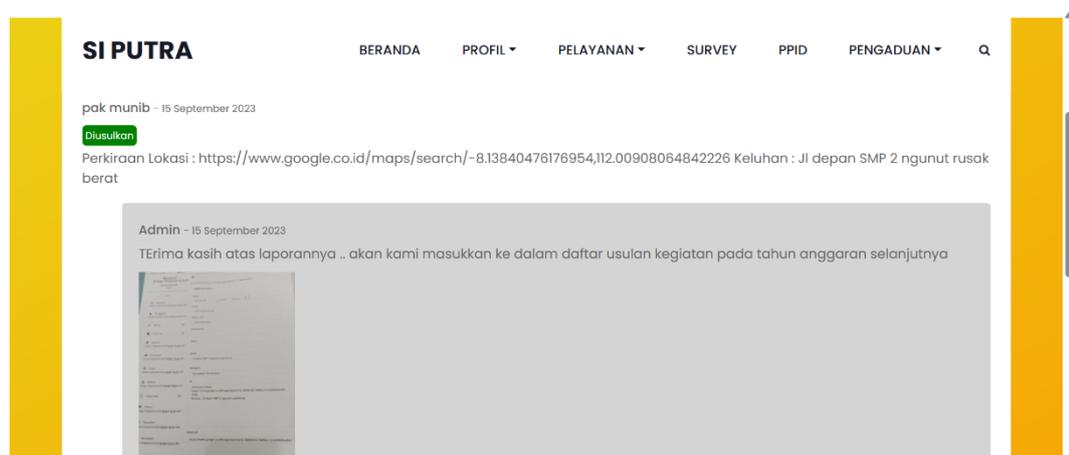
yang diajukan tidak tepat sasaran beserta tugas dan kewenangan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Keempat, status pengaduan selesai, status ini memiliki arti bahwa pengaduan telah selesai ditindaklanjuti. Status pengaduan pada website Si Putra didominasi dengan status diteruskan dan belum ada kelanjutan mengenai pengaduan tersebut. Berikut merupakan tabel total pengaduan dan gambar pengaduan pada website Si Putra.

**Tabel 1. 6 Data Pengaduan Website Si Putra  
Agustus 2023- Agustus 2024**

Jenis Pengaduan	Status Pengaduan	Jumlah
Kerusakan Infrastruktur Jalan	Diteruskan/Diproses	12
Kerusakan Infrastruktur Jalan	Diterima	3
Kerusakan Infrastruktur Jalan	Ditolak	7
Kerusakan Infrastruktur Jalan	Selesai	1
<b>Total</b>		<b>23</b>

Sumber : Website Si Putra

**Gambar 1. 2 Tanggapan Pengaduan Kerusakan Jalan Kabupaten  
Pada Website Si Putra**



Sumber : Website Si Putra

Banyak pengaduan yang didominasi oleh masalah jalan berlubang mencerminkan salah satu isu utama dalam infrastruktur transportasi di banyak daerah, termasuk di Tulungagung. Dengan persentase penyelesaian yang sangat

rendah yaitu hanya 4% dalam kurun waktu satu tahun, mengindikasikan adanya permasalahan serius dalam pelayanan keluhan infrastruktur jalan. Angka penyelesaian yang rendah mencerminkan bahwa sistem pelayanan pengaduan yang ada saat ini belum berjalan dengan maksimal dalam merespons dan menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat.

Rendahnya persentase penyelesaian ini mengisyaratkan adanya kemungkinan kendala dalam proses birokrasi, kurangnya sumber daya, atau bahkan kurangnya prioritas dalam menangani masalah infrastruktur jalan. Pemerintah Kab. Tulungagung berupaya untuk mengatasi masalah kerusakan infrastruktur jalan dengan mengusulkan anggaran tambahan kepada Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Pemerintah juga menanggapi pengaduan dengan memasukkan kegiatan perbaikan jalan rusak pada anggaran tahun berikutnya. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kendala pada sumber daya finansial untuk melakukan perbaikan dan pemeliharaan jalan. Masyarakat yang kurang memahami mengenai tujuan dan prosedur pelayanan pengaduan berdampak pada pelayanan pengaduan yang tidak berjalan efektif. Hal ini terlihat pada beberapa pengaduan yang masuk di website Si Putra yang menunjukkan bahwa pengaduan yang diajukan masyarakat tidak tepat sasaran, contohnya yaitu masyarakat mengadukan kerusakan lampu lalu lintas, yang dimana hal tersebut bukan wewenang Dinas PUPR Kab. Tulungagung.

Dinas PUPR Kab. Tulungagung berupaya mengoptimalkan pelayanan perbaikan jalan dengan melibatkan masyarakat dalam layanan pengaduan pada website Si Putra. Tingginya volume laporan masyarakat yang masuk, tentunya Dinas PUPR Kab. Tulungagung menghadapi berbagai tantangan. Website Si Putra

memuat aduan yang tak sesuai dengan fungsi dan tugas Dinas PUPR Kab. Tulungagung, sehingga laporan tidak dapat diproses. Karena Dinas PUPR Kab. Tulungagung tidak bertanggung jawab atas semua jalan, koordinasi pengelolaan jalan antara pemerintah pusat dan daerah menjadi tantangan tersendiri dalam menanggapi sebuah pengaduan karena adanya perbedaan kewenangan.

Bahaya jalan berlubang tidak hanya sekadar membuat pengguna jalan tidak nyaman saat berkendara, tetapi juga dapat menyebabkan kecelakaan dan kerusakan yang signifikan pada kendaraan. Banyak pengguna jalan melaporkan ketidakpuasan terhadap kondisi jalan yang buruk, terutama di area yang padat lalu lintas, di mana lubang-lubang tersebut sering kali tidak terlihat dengan jelas, terutama saat hujan. Pengaduan yang dilaporkan didominasi dengan keluhan jalan yang berlubang. Berikut ini merupakan ringkasan pengaduan pada website Si Putra yang memuat lokasi kerusakan infrastruktur dan keluhan :

**Tabel 1. 7 Pengaduan Kerusakan Infrastruktur Pada Website Si Putra Pada Agustus Tahun 2023- Agustus Tahun 2024**

No	Ruas Jalan	Keluhan
1	Jl. Desa Tenggur- Rejotangan	Jalan Berlubang
2	Jl. Pulosari - Bukur	Jalan Berlubang
3	Jl. Desa Bukur	Jalan Berlubang
4	Jl. MT Haryono Gg. II	Jalan Berlubang
5	Jl. Desa Sumberingin Kidul	Jalan Berlubang
6	Jl. Desa Bendiljati Kulon	Jalan Berlubang
7	Jl. Desa Sumberdadi	Jalan Berlubang
8	Jl. Desa Kalangan	Jalan Berlubang
9	Jl. Desa Kacangan	Jalan Berlubang
10	Jl. Desa Winong	Jalan Berlubang
11	Jl. Desa Tunggangri	Jalan Berlubang
12	Jl. Desa Sambirobyong	Jalan Berlubang
13	Jl. Ngunut- Kacangan	Jalan Berlubang
14	Jl. Desa Pulotondo	Jalan Berlubang
15	Jl. Desa Gilang	Jalan Berlubang

Sumber : Website Si Putra

Kondisi jalan yang berlubang menjadi permasalahan yang tidak pernah selesai secara permanen. Jalan yang berlubang akan terus menjadi permasalahan, sejalan dengan meningkatnya laju lalu lintas, banyaknya kendaraan yang memuat barang berat, dan masih banyaknya permasalahan air yang menggenang sehingga dapat merusak jalan. Kondisi jalan yang seperti ini akan cukup berdampak kepada kondisi sosial dan ekonomi masyarakat terutama bagi pengguna jalan. Berikut merupakan kondisi jalan yang rusak pada ruas Jl. Pulosari-Bukur :

**Gambar 1. 4 Kondisi Jalan Rusak Jl. Pulosari-Bukur**



Sumber : Dokumentasi Pribadi

**Gambar 1. 3 Kondisi Jalan Rusak Jl. Pulosari-Bukur**



Sumber : Dokumentasi Pribadi

Indonesia memiliki dua musim, yaitu musim hujan dan kemarau. Musim hujan sering menyebabkan kerusakan infrastruktur jalan akibat curah hujan tinggi dan drainase yang buruk, sehingga menimbulkan genangan air. Genangan ini merusak struktur jalan, menyebabkan jalan berlubang yang dapat mengganggu aktivitas masyarakat dan bahkan memicu kecelakaan, seperti yang dilaporkan oleh Korlantas Polri sebagai berikut.

“Terjadi kecelakaan tunggal yang diakibatkan oleh jalan berlubang pada Desa Pucunglor, Kecamatan Ngantru, Kabupaten Tulungagung. Diduga jalan berlubang yang menjadi penyebab jatuhnya korban berdiameter 30cm.

Korban mengalami pendarahan serius di kepala sehingga nyawa korban tidak tertolong”(Korlantas, 2021).

Setelah terjadinya banyaknya kerusakan jalan akibat alam dan faktor lainnya yang berimbas pada kehidupan sosial masyarakat. Pemerintah Kabupaten Tulungagung mengajukan anggaran Belanja Tak Terduga (BTT) kepada Pemprov Jawa Timur sebagai upaya untuk perbaikan jalan rusak akibat musim hujan yang terjadi pada akhir tahun 2024. Hal tersebut sesuai dengan yang diberitakan pada *Idn Times Jawa Timur* sebagai berikut.

“Kepala Dinas PUPR Kabupaten Tulungagung, Dwi Hari Subagyo, menyampaikan bahwa pihaknya telah menyusun rincian anggaran untuk kebutuhan perbaikan infrastruktur jalan dan jembatan di wilayah kabupaten. Perbaikan tersebut diperkirakan memerlukan dana sebesar Rp 9 miliar, dan anggaran tersebut telah diusulkan kepada Pemerintah Provinsi Jawa Timur untuk mendapatkan dukungan pendanaan”(Pamungkas, 2024).

Pemerintah perlu memberi perhatian pada perbaikan dan pemeliharaan rutin infrastruktur jalan untuk mencegah dampak buruk jalan rusak. Pemeliharaan oleh Dinas PUPR Kabupaten Tulungagung tidak hanya menjaga keselamatan pengendara, tetapi juga mendukung kesejahteraan masyarakat dan pertumbuhan ekonomi lokal. Salah satu contohnya adalah perbaikan rutin di ruas jalan Gebang-Ngebong.

“Pada bulan Mei 2024, Dinas PUPR Kabupaten Tulungagung telah melaksanakan pekerjaan rutin infrastruktur jalan di sejumlah lokasi penting di sepanjang ruas jalan Gebang-Ngebong. Tujuan dari proyek rehabilitasi ini adalah untuk menjamin kenyamanan dan keselamatan setiap orang saat menggunakan jalan di Kabupaten Tulungagung.”(Marga, 2024).

Pemerintah Kabupaten Tulungagung telah mulai merealisasikan berbagai program dan kebijakan sebagai langkah untuk mewujudkan misi “Membangun Infrastruktur Wilayah Pinggiran yang Berkualitas dalam Rangka Pemerataan Pembangunan”. Dinas PUPR Kab. Tulungagung adalah contoh lembaga yang

berdedikasi dalam menyediakan pelayanan publik di bidang pembangunan infrastruktur. Untuk meningkatkan pelayanan publik, Dinas PUPR Kab. Tulungagung mengembangkan sarana pengaduan sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pengelolaan Pengaduan. Dalam tingkat pemerintah kabupaten, sesuai dengan Perda Kab. Tulungagung Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung, mewajibkan seluruh perangkat daerah untuk menyediakan sarana pengaduan kepada masyarakat.

Data pengaduan kerusakan infrastruktur jalan di Kabupaten Tulungagung yang hanya menyelesaikan 1 dari 23 aduan selama setahun, mengindikasikan ketidakefektifan sistem pelayanan pengaduan. Kondisi ini diperparah oleh fakta bahwa sebagian besar jalan beraspal di Tulungagung mengalami kerusakan yang signifikan. Maka hal ini menimbulkan keresahan di dalam masyarakat, masyarakat resah terhadap kualitas tata kelola pengaduan yang disediakan yang mengakibatkan pengaduan terabaikan sehingga penyelesaian pengaduan terjadi secara berlarut-larut. Maka peneliti ingin meninjau bagaimana implementasi pelayanan pengaduan kerusakan infrastruktur jalan kabupaten di Kabupaten Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn yang menekankan enam variabel kunci dalam keberhasilan implementasi, yang meliputi standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi, karakteristik agen pelaksana, disposisi atau sikap pelaksana, serta kondisi sosial, ekonomi, dan politik Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara. Fokus penelitian adalah

memahami implementasi kebijakan pelayanan pengaduan kerusakan infrastruktur jalan kabupaten oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan pengetahuan mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat serta menjad dasar dalam memberikan rekomendasi untuk perbaikan implementasi kebijakan pelayanan tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Mengacu pada uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan pertanyaan penelitian dalam studi ini adalah: "Bagaimana implementasi kebijakan pelayanan pengaduan kerusakan infrastruktur jalan kabupaten pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung?"

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana implementasi kebijakan pelayanan pengaduan kerusakan infrastruktur jalan kabupaten yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat, baik bagi peneliti maupun pihak terkait. Dengan demikian, penelitian ini memiliki sejumlah manfaat dan kegunaan, antara lain :

### **1.4.1 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini menjadi acuan untuk menyajikan gambaran mengenai implementasi kebijakan pelayanan pengaduan kerusakan infrastruktur jalan kabupaten pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung. Selain itu, pengetahuan yang diperoleh dari penelitian ini dapat diterapkan dalam praktik mata kuliah yang dijalani selama perkuliahan bagi mahasiswa.

b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Diharapkan penelitian ini akan menjadi dasar pelatihan dan mendukung pendidikan bagi para peneliti, serta berfungsi sebagai acuan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian serupa di masa depan.

c. Bagi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran, pemahaman, dan data praktis sebagai faktor dan masukan guna meningkatkan kualitas layanan yang lebih optimal dan efisien bagi masyarakat Kabupaten Tulungagung

#### 1.4.2 Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini, diharapkan temuan yang diperoleh akan memberikan wawasan yang lebih luas dan manfaat yang signifikan bagi pembaca, terutama terkait dengan implementasi kebijakan pelayanan pengaduan kerusakan infrastruktur jalan kabupaten di Kabupaten Tulungagung. Diharapkan bahwa, penelitian ini akan berfungsi sebagai panduan untuk penelitian masa depan dalam bidang terkait.