

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah disampaikan oleh peneliti mengenai implementasi pelayanan pengaduan kerusakan infrastruktur jalan kabupaten pada Dinas PUPR Kab. Tulungagung menggunakan teori implementasi dari Van Meter dan Van Horn (1975), Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan pengaduan masih belum optimal pada sejumlah faktor. Oleh karena itu, peneliti telah menyimpulkan dalam poin-poin berikut ini :

1. Standar dan Sasaran Kebijakan

Pada aspek ini, Pelayanan pengaduan kerusakan jalan di Dinas PUPR Kab. Tulungagung masih mengacu pada Perda Nomor 6 Tahun 2018, namun belum didukung regulasi internal yang memperkuat pelaksanaannya. Sehingga, pengelolaan pengaduan, terutama melalui website Si Putra, kurang optimal karena tidak adanya pedoman operasional yang jelas, sehingga proses verifikasi dan penyelesaian keluhan lambat, menurunkan kepuasan masyarakat dan menghambat perbaikan kualitas infrastruktur jalan.

2. Sumber Daya

Personel dan sarana prasarana pendukung Dinas PUPR Kabupaten Tulungagung sudah mencukupi. Namun demikian, masih terdapat kekurangan tenaga ahli di bidang teknologi informasi, di mana saat ini hanya satu orang yang menangani seluruh sistem digital, termasuk layanan pengaduan melalui website Si Putra. Di sisi lain, keterbatasan anggaran juga

menjadi kendala, karena belum tersedia alokasi dana khusus untuk penanganan pengaduan kerusakan infrastruktur jalan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan penambahan tenaga IT serta peningkatan alokasi anggaran guna mendukung efektivitas layanan pengaduan dan pelaksanaan kebijakan secara menyeluruh.

3. Karakteristik Organisasi Pelaksana

Struktur organisasi pada Dinas PUPR Kab. Tulungagung telah disusun secara terstruktur dengan pembagian tugas dan fungsi yang jelas, sehingga tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan antar bagian atau unit kerja. Selain itu, sistem hierarki dalam organisasi ini juga sudah diterapkan dengan baik, memberikan garis komando dan tanggung jawab yang jelas dari tingkat pimpinan hingga staf pelaksana. Kondisi ini mendukung kelancaran koordinasi dan efektivitas pelaksanaan tugas di Dinas PUPR Kab. Tulungagung, sehingga setiap unit dapat bekerja secara optimal sesuai dengan peran dan kewenangannya masing-masing.

4. Komunikasi

Komunikasi internal di Dinas PUPR Kabupaten Tulungagung terkait pelayanan pengaduan berjalan cukup baik, baik secara langsung maupun melalui media digital. Meskipun saluran pengaduan untuk masyarakat telah disediakan, masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap proses penanganan menunjukkan bahwa Dinas belum secara serius dan konsisten melakukan sosialisasi yang memadai.

5. Sikap Pelaksana

Dinas PUPR Kabupaten Tulungagung telah menunjukkan komitmen terhadap peningkatan pelayanan pengaduan melalui inovasi website Si Putra Peta, yang mempermudah masyarakat dalam melaporkan kerusakan jalan.

6. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik

Partisipasi masyarakat Tulungagung dalam pelaporan dan pengawasan jalan cukup tinggi, namun Dinas PUPR belum sepenuhnya profesional dalam menangani pengaduan. Hal ini disebabkan belum adanya regulasi atau prosedur baku, yang berdampak pada lambatnya respons dan kurangnya kejelasan dalam pelayanan. Kinerja dinas juga terhambat oleh keterbatasan anggaran, sementara dari sisi politik, dinas tetap berusaha mandiri meski minim dukungan.

5.2 Saran

1. Bagi Dinas PUPR Kab. Tulungagung

Dinas PUPR Kabupaten Tulungagung disarankan untuk menyusun prosedur dan standar operasional (SOP) yang jelas terkait pelayanan pengaduan masyarakat. Selain itu, perlu dilakukan pengalokasian anggaran khusus guna mendukung peningkatan kualitas layanan, termasuk penambahan tenaga IT dan penguatan komunikasi eksternal melalui media sosial maupun sosialisasi langsung kepada masyarakat. Sebagai langkah prioritas, dinas juga perlu melakukan harmonisasi regulasi serta integrasi sistem pengaduan agar lebih terpadu dan efisien. Upaya ini sebaiknya didukung dengan

kolaborasi bersama dinas terkait untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas penanganan pengaduan secara menyeluruh.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian lanjutan disarankan untuk dapat mengembangkan lebih lanjut mengenai penelitian pelayanan pengaduan pada Dinas PUPR Kab. Tulungagung dengan fokus pada pembuatan kebijakan.