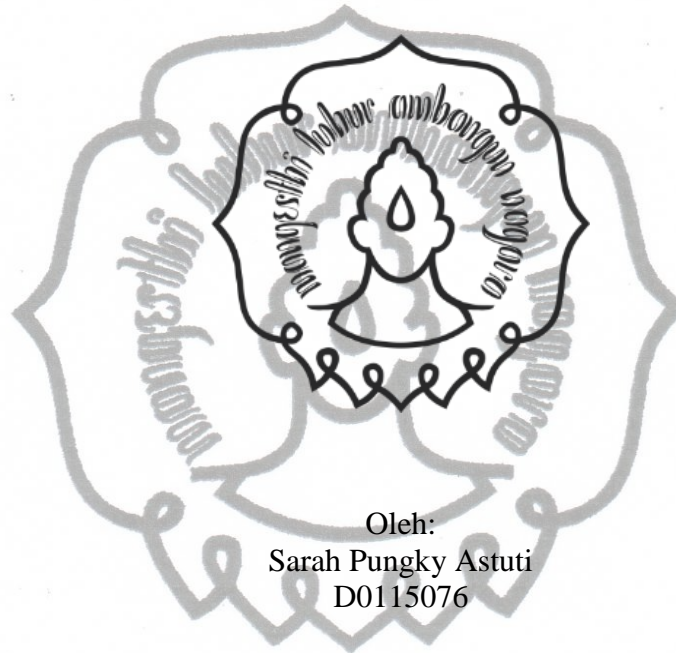


**RESPONSIVITAS DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN
RUANG KABUPATEN KARANGANYAR DALAM MENANGANI
ADUAN MASYARAKAT MELALUI SAPAMAS TENTANG
INFRASTRUKTUR JALAN**



Oleh:
Sarah Pungky Astuti
D0115076

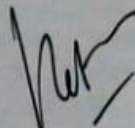
Skripsi
Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Dra. Retno Suryawati, M.Si
NIP. 196001061987022001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta

Pada Hari :
Tanggal :
Panitia Penguji:

1. Ketua : Drs. Marsudi, M.S.
NIP. 195508231983031001

2. Sekretaris : Dr Didik Gunawan Suharto S.Sos.,M.Si
NIP. 197411072003121001

3. Pembimbing : Dra. Retno Suryawati, M.Si
NIP. 196001061987022001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta,



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si
NIP. 196108251986012001

PERNYATAAN

1. Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa: Skripsi yang berjudul :
"Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Karanganyar dalam Menangani Aduan Masyarakat melalui SAPAMAS tentang Infrastruktur Jalan" adalah karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik, serta tidak terdapat karya proposal yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini, dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi pada skripsi, pada jurnal atau forum ilmiah lain harus seizin dan menyertakan tim pembimbing sebagai *author* dan institusi yang bersangkutan. Apabila dalam waktu sekurang-kurangnya satu semester (enam bulan sejak pengesahan skripsi), saya tidak melakukan publikasi sebagian atau keseluruhan skripsi ini, maka Prodi Ilmu Administrasi Negara berhak mempublikasikannya pada jurnal ilmiah yang diterbitkan oleh Prodi Ilmu Administrasi Negara. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Surakarta, 20 Januari 2020



Sarah Pungky Asuti
D0115076

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya”

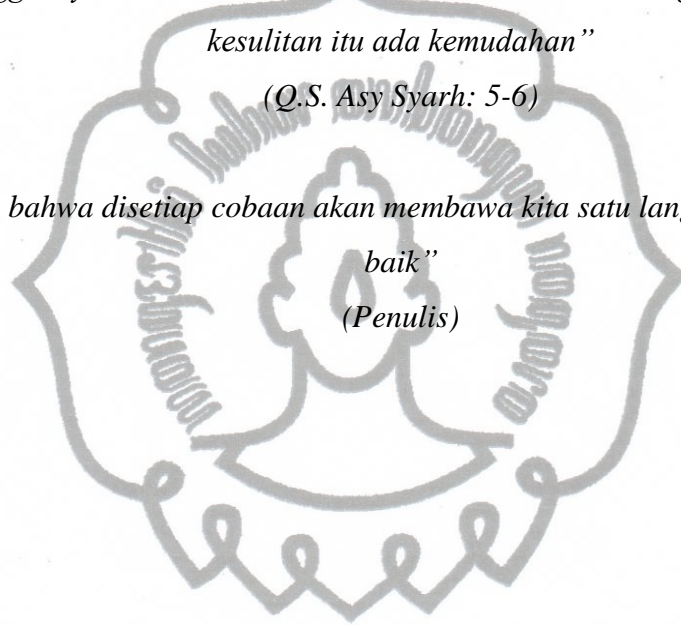
(Q.S. Al-Baqarah: 286)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. Asy Syarh: 5-6)

“Percaya bahwa disetiap cobaan akan membawa kita satu langkah menjadi lebih baik”

(Penulis)



PERSEMBAHAN



Dengan Menyebut Nama Allah SWT,
Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang
Untuk Papa dan Mama tercinta,
Skripsi ini aku persembahkan untuk kalian berdua.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah serta karunia-Nya yang telah diberikan sampai saat ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Karangnyar dalam Menangani Aduan Masyarakat Melalui SAPAMAS tentang Infrastruktur Jalan”**.

Skripsi yang telah disusun ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana sosial pada Program Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini ada banyak pihak yang telah berpartisipasi membantu penulis, sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dra. Retno Suryawati, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan selalu meluangkan waktunya untuk membimbing sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Dr Didik Gunawan Suharto S.Sos.,M.Si., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan akademik penulis selama perkuliahan.
3. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang selalu menginspirasi mahasiswa/i-nya.

4. Rino Ardhan Nugroho, S.Sos., M.T.I, Ph.D., selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara atas motivasi yang diberikan kepada mahasiswa/i Ilmu Administrasi Negara.
5. Dr Didik Gunawan Suharto S.Sos.,M.Si., selaku ketua penguji atas solusi dan masukan yang diberikan.
6. Drs. Marsudi, M.S. selaku dosen penguji atas masukan dan solusi yang diberikan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara atas ilmu dan pengalaman yang diberikan hingga saat ini.
8. Bapak Edhy Sriyatno, S.T.,M.t., selaku Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Karangayar atas izin yang diberikan selama penulis melakukan penelitian di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Karanganyar.
9. Bapak Darmanto, S.T.,M.M., selaku Kepala Bidang Bina Marga menjadi informan dalam penelitian ini.
10. Bapak Hartono S.E.,M.M., selaku Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang diberikan untuk kelengkapan penelitian ini.
11. Bapak Farid Achmadi S.T.,M.T., selaku petugas penanganan aduan masyarakat yang sudah meluangkan waktunya memberikan informasi dan dokumen-dokumen kepada penulis.
12. Mas Banar, selaku Admin utama SAPAMAS atas waktu luang, informasi, dokumen-dokumen yang diberikan kepada penulis.

13. Seluruh pihak yang telah berpartisipasi membantu dan mendukung penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
14. Sahabatku sejak dini, Riyan Emy Melani, Elisabeth Kusuma A, Shelliana DR yang senantiasa memberikan dukungannya untuk penulis untuk segera menyelesaikan karya ini.
15. Susi, Beka, Tutut, Icha yang senantiasa mendukung dan memberikan banyak kebahagiaan bagi penulis. Semoga canda dan tawa yang sering dilontarkan akan terus berlanjut.
16. Ersha Prayuga yang meminjamkan laptopnya dalam proses pengerjaan karya ini.
17. Icha Tiara Sukma yang meminjamkan laptopnya dan sudah ikhlas datanya hilang..
18. Mb Yuli, Mas Bima, Mb lia, Dian, Guntur yang selalu memberikan semangat dengan bully an.

Penulis menyadari skripsi ini tentunya masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan penulis demi perbaikkan di masa mendatang dan semoga skripsi ini memberikan manfaat kepada semua pembaca.

Surakarta, Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
1. Bagi Peneliti.....	10
2. Bagi Masyarakat.....	10
3. Bagi Pemerintah.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12

A.	Penelitian Terdahulu.....	12
B.	Landasan Teori.....	22
1.	Good Governance	22
2.	Responsivitas.....	27
3.	Penanganan pengaduan	35
4.	SAPAMAS.....	40
5.	Infratrutur Jalan.....	41
C.	Kerangka Berpikir.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....		48
A.	Jenis Penelitian.....	48
B.	Lokasi Penelitian.....	48
C.	Sumber Data.....	49
a)	Data Primer.....	49
b)	Data Sekunder.....	50
D.	Teknik Pengambilan Sampel.....	50
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	51
1.	Wawancara.....	51
2.	Obsevasi.....	52
3.	Dokumenasi.....	53
F.	Validitas Data.....	53
G.	Teknik Analisa Data	55

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Gambaran Umum Dinas PUPR.....	57
1. Profil Dinas Pekerjaan Dinas PUPR.....	57
2. VISI dn MISI.....	57
3. Tugas Pokok dan Fungsi.....	58
4. Strutur Organisasi.....	59
5. Tugas Pokok dan Fungsi.....	60
B. Analisis dan Pembahasan.....	68
1. Merespon Setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.....	69
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.....	72
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.....	76
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan Cermat.....	81
5. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu.....	84
6. Semua Keluhan Pelanggan direspon oleh petugas.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	96
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN	

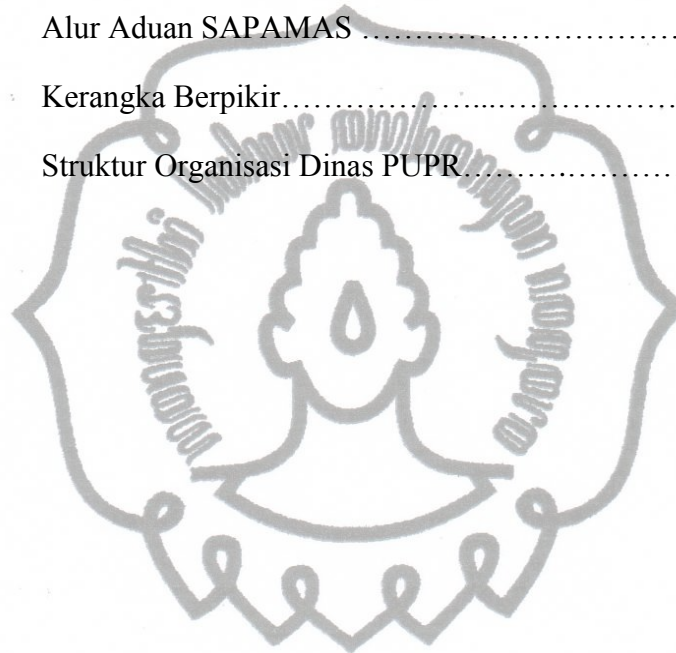
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Instansi Pemerintah Penerima Aduan Kabupaten Karanganyar.....	5
Tabel 2.1	Ringkasan penelitian terdahulu	18
Tabel 4.1	Matriks Hasil Penelitian Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Karanganyar dalam Menangani Aduan Masyarakat Melalui SAPAMAS tentang Infrstruktur Jalan.....	90



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Laporan / Aduan Masyarakat berdasarkan instansi terlapor oleh Ombudsman tahun 2018.....	3
Gambar 1.2	Kondisi Jalan tahun 2018.....	7
Gambar 2.1	Alur Aduan SAPAMAS	40
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir.....	47
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dinas PUPR.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 2. Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Kabupaten Karanganyar

Lampiran 3. Pedoman Wawancara

Lampiran 4. Gambar



ABSTRAK

Sarah Pungky Astuti. D0115076. Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Karanganyar dalam Menangani Aduan Masyarakat melalui SAPAMAS tentang Infrastruktur Jalan, Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 2020

Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Dalam laporan ombudsman 2018 pemerintah daerah menjadi instansi urutan pertama dengan aduan terbanyak. Tingginya pelaporan yang diterima pemerintah daerah dalam hal penyelenggaraan publik ini membuktikan bahwa pemerintah daerah belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat terkait terselenggaranya pelayanan publik. Seperti halnya pemerintah Kabupaten Karanganyar yang terus melakukan pengembangan. Karanganyar membuat Sistem Informasi Penampung Aspirasi Masyarakat (SAPAMS) salah satu program pemerintah dalam menampung aduan masyarakat. Dinas PUPR menjadi instansi dengan adun terbanyak selama tahun 2017 dan 2018 dengan rata-rata aduan tentang infrastruktur jalan. Maka dari itu penulis ingin tahu bagaimana responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Karanganyar dalam menangani aduan masyarakat melalui SAPAMAS tentang infrastruktur jalan.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive*. Sedangkan untuk validitas data menggunakan triangulasi data. Teknik analisis data dilakukan dengan model analisis interaktif milik Miles dan Huberman.

Hasil penelitian ini menggunakan indikator menurut Zeithml menunjukkan bahwa secara umum responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kaupaten karanganyar dalam menanggapi aduan masyarakat melalui SAPAMAS sudah baik, walaupun masih ada kekurangan dalam segi waktu penyelesaian sebuah aduan Dinas PUPR belum memiliki standar waktu yang ditentukan.

Kata Kunci: Responsivitas, Penanganan Aduan, SAPAMAS

ABSTRACT

Sarah Pungky Astuti. D0115076. “Responsiveness of The Public Works and Spatial Planning Office of Karanganyar Regency in Handling Public Complaints through SAPAMAS on Road Infrastructure”, Thesis. State Administration Study Program. Faculty of Social and Political Sciences. Sebelas Maret University. Surakarta 2020

The government has the function of providing various public services needed by the community. In the 2018 ombudsman report the local government became the first ranking agency with the most complaints. The high level of reporting received by regional governments in terms of public administration shows that the regional government has not been able to provide satisfaction to the community related to the implementation of public services. Like the Karanganyar Regency government that continues to develop. Karanganyar made the Community Aspiration Collection Information System (SAPAMAS) one of the government's programs to accommodate public complaints. The PUPR Office became the most adunit agency during 2017 and 2018 with an average complaint about road infrastructure. Therefore the author wants to know how the responsiveness of the Public Works and Spatial Planning Office of Karanganyar Regency in handling public complaints through SAPAMAS on road infrastructure.

The research method used is descriptive qualitative, data collected through interviews, observations and documentation. The selection of informants was carried out using a purposive technique. As for the validity of the data using data triangulation. The data analysis technique was carried out using Miles and Huberman's interactive analysis model.

The results of this study using indicators according to Zeithml show that public research on responsiveness of the Public Works and Spatial Planning Office of Karanganyar Regency in approving public complaints through SAPAMAS is already good, even though it is still in the frame according to needs, complaints of the PUPR Office do not yet have the desired standards.

Keywords: Responsiveness, Complaints Handling, SAPAMAS