

Strategi Pelayanan Publik Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Sidoarjo Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat

¹Muhammad Arief Basuki, ²Radjikan ³Supri Hartono

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email:

¹arief.fabreghas31@gmail.com

Abstrak

Salah satu syarat bagi Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Sidoarjo adalah meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, Perluasan Pemenuhan Kelompok Masyarakat merupakan presentasi yang harus dikembangkan lebih lanjut secara konsisten sehingga masyarakat umum dapat mengajukan pertanyaan secara lebih efektif ke Dinas Pekerjaan Umum. Antar Negara Bagian dan Aset Perairan Pemerintahan Sidoarjo. Program yang dikenal dengan nama SIDORESİK ini juga dijalankan oleh Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sidoarjo. Untuk pertama kalinya seluruh kecamatan di Sidoarjo ikut serta. Alasan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui Teknik Bantuan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Jalan dan Aset Air Pemerintahan Sidoarjo dalam Memperluas Pemenuhan Kelompok Masyarakat. Untuk mengetahui variabel-variabel yang menekan dan mendukung Rezim Sidoarjo dalam Memperluas Pemenuhan Kelompok Masyarakat. Dinas PUBMSDA Kabupaten Sidoarjo menjadi lokasi penyelidikan ini. Observasi, wawancara langsung, dan dokumentasi terkait penelitian digunakan untuk mengumpulkan data. Penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Teknik Bantuan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Taman dan Aset Air Pemerintahan Sidoarjo dalam Meningkatkan Pemenuhan Masyarakat telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala yang ditemukan dalam pelaksanaannya. bidang. Hal ini harus terlihat dari otoritas publik yang sangat hebat dalam menjalankan sistem otoritatif, teknik program, metodologi pendukung aset, dan prosedur kelembagaan. Guna meningkatkan kepuasan masyarakat, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Sidoarjo telah melakukan sejumlah upaya, salah satunya dengan meningkatkan kinerja layanan pengaduan. Kemudian secara umum Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Sidoarjo berhasil memenuhi standar dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan Publik; Dinas PUBMSDA Kabupaten Sidoarjo; Meningkatkan Kepuasan Masyarakat.

Abstract

One of the requirements for the Sidoarjo Regency Public Works Department of Highways and Water Resources is to improve community satisfaction. Also, Expanding People group Fulfillment is a presentation that should be further developed consistently so the general population can all the more effectively submit questions to the Public Works Office. Interstates and Water Assets of Sidoarjo Rule. A program known as SIDORESİK was also run by the Highways and Water Resources Department of the Sidoarjo Regency Public Works Department. For the first time, every sub-district in Sidoarjo took part in it. The reason for this examination is to decide the Public Help Technique of the Public Works Division of Roadways and Water Assets of Sidoarjo Rule in Expanding People group Fulfillment to decide the repressing and supporting variables of Sidoarjo Regime in Expanding People group Fulfillment. The Sidoarjo Regency PUBMSDA Service was the location of this investigation. Observation, in-person interviews, and research-related documentation were used to gather data. Qualitative descriptive research was used for the research. The consequences of the examination show that the Public Help Technique of the Public Works Division of Parkways and Water Assets of Sidoarjo Rule in Expanding People group Fulfillment has been running great, despite the fact that there are as yet a couple of impediments tracked down in the field. This should be visible from the public authority being very great

at carrying out authoritative systems, program techniques, asset support methodologies and institutional procedures. In order to improve community satisfaction, the Sidoarjo Regency Public Works Department of Highways and Water Resources has made a number of efforts, one of which is to improve the complaint service's performance. Then, in general, the Sidoarjo Regency's Public Works Department of Highways and Water Resources has been successful in meeting standards and increasing community satisfaction.

Keywords: Public Service Strategy, PUBMSDA Office of Sidoarjo Regency, Increasing Community Satisfaction..

PENDAHULUAN

Indonesia memiliki angka penduduk yang besar, dan di zaman saat ini terkait dengan pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam pembangunan, pemenuhan kebutuhan, dan hak Warga Negara Indonesia. Masyarakat Indonesia membutuhkan Pelayanan Publik yang responsif, cepat, dan mudah, agar masyarakat Indonesia merasa puas dengan pelayanan publik yang telah diberikan oleh instansi/organisasi pemerintahan setempat.

Pelayanan yang bermanfaat dalam mencapai tujuan utama penyelenggaraan pemerintahan disebut dengan pelayanan publik. Levine (Dwiyanto, 2017) mengatakan ada beberapa cara untuk menilai kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat. Sistem pelayanan publik di Indonesia, sebagai negara demokrasi, harus memenuhi setidaknya tiga indikator: Kapasitas penyedia layanan dalam menanggapi harapan, keinginan, dan kebutuhan pengguna

layanan disebut dengan daya tanggap. Akuntabilitas merupakan parameter yang mengukur seberapa besar dan sungguh-sungguh pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan prinsip atau peraturan administratif dan organisasi yang telah ditetapkan. Responsibility, suatu proporsi sejauh mana proses penyampaian bantuan dapat diandalkan dengan kepentingan semua pihak dan standar yang tercipta di mata masyarakat.

Salah satu ukuran kualitas hidup masyarakat yang paling penting adalah kualitas pelayanan publik. Dinas PUBMSDA Kabupaten Sidoarjo merupakan instansi pemerintah yang mempunyai kewajiban besar untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan inisiatif pelayanan publik tersebut adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut.

Dinas PUBMSDA Kabupaten Sidoarjo ialah merupakan unsur pelaksana urusan Pemerintah Daerah yang memiliki berbagai macam bidang yaitu Bidang

Jalan dan Jembatan, Pengairan Sawah dan Banjir. Dinas PUBMSDA Kabupaten Sidoarjo, memiliki tugas sebagaimana untuk membantucBupati melaksanakan tugas urusan pemerintahanhbidang pekerjaan umum dan penataansruangspadahsubjurusanjalan, subhurusanh sumber dayajair dan subsurusan drainase serta tugas pembantuansyangdiberikan kepadasKabupaten Sidoarjo, banyak masyarakat yang mengeluh karena Dinas PUBMSDA Kabupaten Sidoarjo di nilai memiliki kurangnya kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan dan masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti tentang layanan yang dimiliki Dinas PUBMSDA Kabupaten Sidoarjo. Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu daerah yang terus mengalami pertumbuhan pesat baik dari segi jumlah penduduk maupun infrastruktur. Hal ini menuntut adanya pelayanan publik yang lebih baik dan efektif dari dinas terkait, termasuk Dinas PUBMSDA Kabupaten Sidoarjo. Dalam konteks ini, penting untuk meninjau strategi pelayanan publik yang telah diimplementasikan oleh dinas ini guna memastikan bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi

dengan baik. Selain itu, evaluasi terhadap strategi pelayanan publik ini dapat membantu d inas dalam meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan yang mereka berikan.

Kemajuan dan pembangunan suatu daerah dapat diuntungkan dengan adanya peningkatan kepuasan pelayanan publik. Masyarakat yang senang dengan pelayanan yang diperoleh dari pemerintah akan lebih besar kemungkinannya untuk mendukung kebijakan pemerintah dan berperan aktif dalam pengambilan keputusan. Kepuasan masyarakat juga dapat meningkatkan kepercayaan dan keberlanjutan hubungan antara masyarakat dan dinas terkait. Oleh karena itu, penting untuk memahami strategi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas PUBMSDA Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Selain itu, penelitian terkait strategi pelayanan publik dinas ini juga dapat memberikan masukan dan rekomendasi yang berharga bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo secara keseluruhan. Dengan mengevaluasi strategi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh dinas ini, dapat

diidentifikasi kelebihan dan kekurangan yang ada serta perlu dilakukan perbaikan dalam proses pelayanan tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dinas PUBMSDA Kabupaten Sidoarjo, saat ini sudah memiliki layanan Call Center 112 dan website yang dapat digunakan dengan mudah oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan seperti kerusakan jalan dan banjir. Namun, banyak masyarakat yang mengeluh karena pelayanan yang dilakukan Dinas PUBMSDA Kabupaten Sidoarjo masih kurang responsif dalam menanggapi keluhan masyarakat

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengidentifikasi, mendeskripsikan, dan menganalisis berbagai aspek yang mendukung dan menghambat Program SIDORESİK di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air (PUBMSDA) Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan

perluasan pemenuhan kebutuhan kelompok masyarakat. Lokasi penelitian adalah Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air (PUBMSDA) Kabupaten Sidoarjo, yang berperan sebagai pelaksana utama program SIDORESİK.

Sumber Data diperoleh dari wawancara langsung dengan staf dan pejabat terkait di PUBMSDA, serta dari observasi lapangan terhadap implementasi Program SIDORESİK di kecamatan-kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Kemudian sumber data sekunder, meliputi dokumen-dokumen internal dinas, laporan kegiatan, dan data lain yang terkait dengan implementasi program pelayanan masyarakat oleh PUBMSDA.

Selain itu, observasi dilakukan secara langsung terhadap pelaksanaan program SIDORESİK di lapangan, mencakup cara kerja pelayanan, respons masyarakat, dan aspek-aspek pendukung yang ada. Wawancara semi-terstruktur akan dilakukan dengan beberapa narasumber, termasuk pegawai dinas, pelaksana program di lapangan, dan perwakilan masyarakat. Tujuannya adalah untuk mendapatkan perspektif dan pemahaman mendalam terkait efektivitas program. Terakhir dokumentasi akan mencakup

berbagai arsip yang relevan seperti laporan kegiatan, kebijakan, prosedur operasional, dan instrumen lain yang terkait dengan program SIDORESİK.

Analisis data dilakukan dengan beberapa tahapan. Pertama, data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Organisasi Publik

Organisasi yang pengelolaannya ditujukan kepada masyarakat umum (masyarakat) disebut perkumpulan publik. Tidak peduli seberapa informal atau formal struktur suatu kelompok, pasti ada tujuan yang harus dicapai. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan tersebut, setiap afiliasi akan menggunakan komitmen yang berbeda-beda untuk memberikan hasil, karena dalam setiap afiliasi akan mengubah sumber daya keuangan mulai dari satu desain kemudian ke struktur berikutnya yang lebih bermanfaat atau bernilai lebih tinggi. Karena cakupannya berada pada sektor publik, pelaksanaannya sering kali didelegasikan kepada pasar; Meski demikian, pemerintah tetap melakukan pengawasan melalui sejumlah peraturan. Asosiasi publik ada karena kebutuhan

yang sah. Akibatnya, sektor publik akan selalu hadir dalam masyarakat. Peraturan yang mengatur bagaimana barang publik (public good) digunakan sangat diperlukan dalam masyarakat. Pada gilirannya, ruang publik berperan penting dalam mengarahkan barang-barang publik tertentu agar dapat diedarkan ke seluruh wilayah secara baik dan adil.

Kecurigaan terhadap perkumpulan publik bahwa perkumpulan publik seharusnya tidak memberikan manfaat dipandang tidak pantas. Dimana pergantian peristiwa yang logis dan hierarkis, dimana suatu perkumpulan bersifat publik atau tidak dilihat dari tujuan manfaat atau non manfaatnya saja. Komentar Mohamad (2011: 5-6) berkenaan dengan macam-macam perkumpulan yang tidak ada habisnya;

- a) Organisasi Laba Murni Tujuan utama organisasi ini adalah memaksimalkan keuntungan sehingga pemiliknya dapat menikmatinya. Investor dan kreditor menyediakan dana bagi organisasi ini
- b) Asosiasi Semi Manfaat Asosiasi ini berencana untuk menciptakan keuntungan dan mencapai fokus, seperti yang diinginkan oleh

- pemilikinya. pendanaan dari anggota, kreditor, investor swasta, dan investor pemerintah.
- c) Organisasi Kuasi Nirlaba Kelompok ini membantu masyarakat dan menghasilkan uang (surplus). pendanaan dari investor dari pemerintah, investor swasta, dan kreditor.
- d) Asosiasi Filantropi Murni Asosiasi ini mungkin akan melayani dan bekerja pada bantuan pemerintah kepada masyarakat. Sumber pembiayaan berasal dari pungutan, tuntutan, obligasi, obligasi, manfaat BUMN/BUMD, transaksi sumber daya negara, dan lain-lain.

Kantor Pos merupakan salah satu jenis organisasi publik yang merupakan organisasi kuasi nirlaba. Kantor Pos melayani masyarakat sebagai pelanggan dan memperoleh manfaat dari layanannya. Selain itu, kepemilikan porsi Pos Indonesia masih sepenuhnya berada di tangan pemerintah, sehingga pemerintah tetap dapat menjalankan tugas dan kendalinya dalam memberikan jenis bantuan kepada daerah setempat.

Pelayanan Publik

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2017), ada lima standar pelayanan publik yang harus ditaati oleh penyedia layanan dan penerima layanan:

1. *Prosedur Pelayanan*

Prosedur pelayanan yang baik mempunyai ciri-ciri seperti kesederhanaan dan kemudahan alur pelayanan, dalam hal ini prosedur pelayanan yang diberikan tidak terlalu rumit sehingga dapat dipahami oleh penerima pelayanan. Prosedur layanan adalah serangkaian proses atau langkah-langkah yang dilakukan penerima untuk menyelesaikan suatu layanan.

2. *Waktu Penyelesaian*

Waktu penyelesaian berkaitan dengan kehandalan dan daya tanggap, kecepatan dan ketepatan waktu dapat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, terdapat 2 (dua) indikator yang memenuhi waktu pelayanan yaitu :

- a) Kehandalan, dalam hal ini yang menjadi penilaian pelayanan ialah kecepatan dalam memberikan pelayanan, ketepatan dan kepuasan kepada penerima layanan
- b) Ketepatan waktu, dalam hal ini ketepatan waktu menjadi salah

satu faktor penilaian penerima layanan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan tidak dapat ditetapkan secara sembarangan oleh aparatur pelayanan karena biaya pelayanan merupakan imbalan atas pemberian pelayanan atau tata cara pembayaran yang sudah ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan pembayaran pelayanan harus disertai dengan tanda bukti resmi dengan jumlah total yang telah dibayarkan, yang termasuk dalam biaya pelayanan yakni :

- a) Kejelasan biaya, kejelasan ini berisi mengenai rincian biaya selama pelayanan berlangsung dan tata cara dalam pembayaran.
- b) Kejujuran Petugas (tidak melakukan Pungli), kejujuran petugas merupakan pokok penting dari pelayanan publik, sikap jujur petugas membuat pelayanan publik semakin baik.

4. Biaya Dasar Hukum Pelayanan

Dasar hukum pelayanan ada dua: kepastian hukum dan persamaan hak. Dalam hal ini masyarakat penerima akan diperlakukan sama tanpa memandang

status sosial, jenis kelamin, atau ras sehingga masyarakat akan merasa nyaman menerima layanan. Masyarakat harus memahami dasar hukum pelayanan. Masyarakat yang mampu memahami dasar hukum pelayanan akan lebih tertib, tertib, dan patuh terhadap permintaan pemberian pelayanan.

5. Sarana Prasarana

Indikator sarana prasarana ialah sarana prasarana yang tersedia selama pelayanan berlangsung dapat memberikan ruang nyaman bagi penerima layanan. Kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan merupakan indikator penilaian.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Sebagai organisasi spesialis publik, otoritas publik harus terus berupaya meningkatkan kualitasnya. Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2000 mengamanatkan pembuatan indeks kepuasan masyarakat sebagai standar penilaian kualitas pelayanan. Ini adalah pekerjaan untuk mengerjakan sifat administrasi publik. Berdasarkan perbandingan harapan dan kebutuhan masyarakat ketika memperoleh pelayanan dari penyedia

layanan publik, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menyediakan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat (Kepmnenn PAN no. 25 Tahun 2004). Berdasarkan Surat Edaran Ulama Dish Nomor 25 Tahun 2004, ada beberapa sudut pandang yang diuraikan dalam tayangan pekerja bantuan masyarakat. Terdapat 14 variabel yang berhubungan dengan pemenuhan masyarakat terhadap administrasi pekerja/tenaga administrasi yang tercatat dalam pedoman tersebut, antara lain:

- 1) Tata cara pelayanan, khususnya kemudahan masyarakat dalam menerima pelayanan ditinjau dari alur pelayanannya;
- 2) Persyaratan pelayanan, khususnya persyaratan teknis dan administratif khusus jenis yang diperlukan untuk memperoleh pelayanan;
- 3) Kejelasan staf administrasi, khususnya kehadiran dan keyakinan pejabat yang menawarkan jenis bantuan (nama, jabatan dan wewenang serta kewajiban);
- 4) kedisiplinan pejabat administrasi, khususnya kenyataan dalam memberikan jenis bantuan, khususnya mengenai jam kerja sesuai pedoman materiil;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, khususnya transparansi kewenangan dan akuntabilitas petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, khususnya tingkat keahlian dan keterampilan dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan masyarakat;
- 7) Kecepatan administrasi, yaitu waktu tujuan administrasi diselesaikan di dalam ruangan oleh unit organisasi ahli;
- 8) Keadilan dalam pelayanan, khususnya pemberian pelayanan tanpa membedakan kelompok atau status yang dilayani;
- 9) Kebaikan para pejabat pemerintahan, khususnya mentalitas dan tingkah laku para pejabat dalam memberikan bantuan kepada masyarakat dengan penuh perhatian dan sikap yang baik serta saling menghormati satu sama lain;
- 10)Kepekaan biaya administrasi, khususnya kewajaran daerah

- setempat yang masih dianggarkan oleh unit bantuan;
- 11) Adanya kepastian mengenai biaya pelayanan, khususnya kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, khususnya pelaksanaan jam pelayanan yang dijadwalkan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, khususnya keadaan sarana dan prasarana pelayanan yang rapi, teratur, dan bersih sehingga membuat penerima pelayanan merasa nyaman;
- 14) Keamanan administrasi, yaitu menjamin tingkat keamanan lingkungan unit koperasi khusus atau kantor-kantor yang digunakan, sehingga masyarakat mempunyai pandangan tenang dalam menerima administrasi terhadap bahaya-bahaya yang timbul akibat pelaksanaan administrasi.
- memenangkan perang dalam permasalahan dunia militer. Istilah "perencanaan strategis" telah digunakan oleh banyak ahli untuk menggambarkan berbagai pendekatan, namun pada intinya, ini mengacu pada proses pencapaian tujuan secara efektif dan efisien.
- Menurut Argyris, dkk (Hutapea, 2017), Teknik adalah reaksi yang tiada henti dan serbaguna terhadap pintu terbuka dan bahaya luar serta kualitas dan kekurangan batin yang mempengaruhi perbaikan dalam suatu pergaulan. Hal ini berbeda dengan pandangan Siagian (2006) yang menyatakan bahwa strategi adalah kumpulan keputusan atau tindakan mendasar yang dilaksanakan oleh manajemen tingkat atas untuk membantu organisasi mencapai tujuannya.
- Wheelen dan Craving (2012) memberikan penilaian serupa mengenai metodologi, dimana teknik merupakan serangkaian pilihan administratif dan merupakan aktivitas dinamis yang berkepanjangan dalam suatu organisasi. Hal ini mencakup evaluasi dan pengendalian lingkungan, serta analisis lingkungan internal dan eksternal.

Teori Strategi Pelayanan Publik

Secara umum, istilah "strategi" mengacu pada suatu metode pemanfaatan kekuatan militer untuk

Sesuai dengan Arthur A.J. (2007) mengatakan prosedur terdiri dari latihan-latihan kejam dan cara-cara bisnis untuk mencapai pelaksanaan yang baik (sesuai target). Sebaliknya, Suryono (2004) menyatakan bahwa tiga aspek utama strategi—tujuan, sasaran, dan metode—selalu relevan. Oleh karena itu, ketiga standar ini harus dimiliki dalam melaksanakan metodologi yang perlu Anda selesaikan. Hal ini berbeda dengan Bintoro (1982) yang berpendapat bahwa prosedur merupakan serangkaian langkah (strategi) yang mempunyai perkiraan yang jelas, untuk mencapai tujuan dalam mengatasi permasalahan, dimana dalam metodologi terdapat strategi dan prosedur.

Sebaliknya menurut Kuncoro (2006), strategi merupakan suatu komponen suatu proses yang memerlukan sejumlah tahapan yang saling berhubungan dan berurutan agar strategi yang dikembangkan dapat mencapai tujuan organisasi. Melihat penilaian para ahli di atas, maka dapat diasumsikan bahwa sistem adalah suatu strategi atau pendekatan untuk mencapai tujuan secara nyata dan efektif dengan selalu menjawab pintu terbuka, suatu rangkaian pilihan administratif yang mencakup penelitian ekologi. eksternal dan internal,

perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi, serta pengendalian untuk menyelesaikan masalah dan mencapai tujuan organisasi.

Suatu organisasi dapat menerapkan berbagai strategi. Suatu organisasi menggunakan berbagai taktik untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Jack Kooten (1991:81) mengidentifikasi jenis strategi berikut:

1. Strategi Organisasi (Corporate Strategy)

Perumusan inisiatif strategis baru dan perumusan misi, tujuan, dan nilai-nilai merupakan seluruh aspek strategi organisasi (Corporate Strategy). Strategi perusahaan yang dihasilkan tidak lepas dari visi atau misi suatu daerah atau organisasi dalam jenis strategi tersebut.

2. Strategi Program (Program Strategy)

Strategi ini berbicara tentang implikasi atau dampak. Strategi ini lebih memberi perhatian kepada implikasi-implikasi stratejik dari suatu program tertentu. Apa kira-kira dampaknya apabila suatu program tertentu dilancarkan atau diperkenalkan dan apa dampaknya bagi organisasi, masyarakat serta bagi pemerintah kabupaten tentunya.

Fokus dari strategi program yaitu untuk mengatasi permasalahan sosial yang di implementasikan dalam bentuk program

3. Strategi Pendukung Sumber Daya (Resource Support Strategy)

Sistem aset ini berpusat pada peningkatan penggunaan aset fundamental yang dapat diakses untuk bekerja berdasarkan sifat eksekusi yang otoritatif. Sudut yang harus dilihat dari metodologi aset ini adalah Kantor dan Kerangka, SDM dan Aset Moneter.

4. Strategi Kelembagaan (Institusional Strategy)

Titik fokus teknik kelembagaan adalah untuk meningkatkan kapasitas asosiasi dalam melaksanakan upaya-upaya penting. Teknik kelembagaan merupakan suatu metodologi yang menyangkut peraturan, Standar Sistem Kerja (SOP), kewajiban dan wewenang yang digerakkan oleh suatu perkumpulan.

Pembahasan

1. Strategi Organisasi

Strategi Organisasi menjadi indikator utama di dalam Teori Strategi Pelayanan Publik. Strategi Organisasi sangat penting dilakukan baik dari implementor kebijakan maupun masyarakat. Dengan adanya Strategi Organisasi, implementor kebijakan dan masyarakat bisa

mengetahui arah dan tujuan kebijakan tersebut. Strategi Organisasi harus dilakukan dengan baik.

Hadirnya Call Center 112, pelayanan wa(WhatsApp) 24 jam bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan dengan memudahkan pelayanan pengaduan kepada Masyarakat, berdasarkan dengan teori (Jack Kooten(1991:81)) yang menyatakan strategi Organisasi ialah. Strategi ini berkaitan dengan perumusan misi, tujuan, nilai, dan inisiatif-inisiatif strategi yang baru. Pembatasan-pembatasan yang diperlukan adalah mengenai apa saja yang akan dilakukan dan untuk siapa sehingga nantinya tujuan dapat tercapai. Beberapa aspek yang peneliti temukan dalam proses strategi organisasi terkait dengan implementasi layanan Call Center 112 dan Pelayanan WA di Dinas PUBMSDA Kabupaten Sidoarjo diantaranya sebagai berikut;

Pertama, Dinas PUBMSDA kab. Sidoarjo mempunyai visi dan misi sebagai pandangan jauh yang berkelanjutan kemana dan bagaimana Dinas PUBMSDA kab. Sidoarjo harus tetap berkarya agar konsisten dan tetap Inovatif serta Produktif. Layanan Call Center 112 dan Layanan WA (WhatsApp) harus

ditransformasikan kepada pelaksana layanan dan Pihak Dinas PUBMSDA siap melayani pengaduan masyarakat melalui WA (WhatsApp) selama 24 jam, dan Dinas PUBMSDA kab. Sidoarjo telah memiliki tim satgas yang beranggota 7 tim satgas tetapi memiliki dasar catatan jika 7 tim bertugas maka harus menunggu hingga tugas tersebut selesai, dan visi misi telah berjalan dengan sesuai, kelompok sasaran dan pihak yang terkait Layanan Call Center 112 dan Layanan WA(WhatsApp) di Dinas PUBMSDA Kabupaten Sidoarjo tidak hanya diketahui oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah daerah saja, melainkan juga harus diketahui dan diberitahukan kepada masyarakat di Kabupaten Sidoarjo. Dinas PUBMSDA Kabupaten Sidoarjo yang menjadi pelaksana kebijakan wajib menyampaikan informasi terkait layanan tersebut baik secara online maupun secara langsung dengan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat Sidoarjo.

Kedua, jika dilihat dari segi kejelasan yang mengatakan bahwa pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas PUBMSDA Kab. Sidoarjo memang sudah berjalan dengan baik, efektif, dan efisien karena kebanyakan dari Masyarakat mengatakan hal tersebut sebagaimana Dinas PUBMSDA Kab. Sidoarjo telah melayani

Masyarakat dengan baik, efektif, dan efisien

2. Strategi Program

Strategi Program menjadi indikator kedua di dalam Teori Strategi Pelayanan Publik. Strategi Program merupakan Indikator penting kedua dari Strategi Pelayanan Publik menurut (Jack Kooten(1991:81)).

Dari data yang didapatkan di Dinas PUBMSDA Kab. Sidoarjo peneliti mendapatkan data informasi berupa Program SIDORESİK yang memiliki tujuan memberi pembelajaran kepada warga atau masyarakat agar memberi arahan kepada Masyarakat agar tidak membuang sampah atau kotoran di sungai dengan mengadakan lomba di masing-masing kecamatan. Dinas PU memiliki 4 bidang meliputi Sekertariat, Drainase, SDA, jalan dan jembatan, dan dari ketiga urusan sebelum masuk ketiga bidang tersebut memang harus melewati sekertariat baik pengaduan maupun laporan, dan dari segi pelayanan masyarakat sudah ada layanan Call Center 112 yang bekerja 24 jam yang mewakili semua OPD dan memang respon Dinas PUBMSDA memiliki respon yang sangat cepat selain dipantau dengan satgas patwal jalan. Selain itu ada juga e-buddy yaitu surat elektronik semisal ada

laporan dari kades desa ingin melakukan laporan pengaduan cukup kirim lewat e-buddy yang hanya membutuhkan tanda tangan elektronik.

Konsekuensi atau dampak suatu program mendapat pertimbangan lebih besar dalam strategi program ini. Sudut pandang yang harus terlihat dari sistem program ini adalah apakah prosedur yang dilakukan oleh Administrasi PUBMSDA Daerah. Sidoarjo atau dinas terkait akan memberikan dampak positif atau sebaliknya, baik bagi Penyelenggara PUBMSDA Daerah. instansi, masyarakat, dan lingkungan hidup disebut sidoarjo.

Menurut JackKotten, dampak sistem ini dapat diperkirakan dari sejauh mana program SIDORESİK dapat memenuhi tujuan asosiasi. Pengelolaan ruang terbuka merupakan bagian dari program SIDORESİK dan terbuka bagi kecamatan yang ingin mengikuti kegiatan kompetisi pengelolaan kebersihan. Dengan pengelolaan yang baik diharapkan beberapa peserta kecamatan khususnya Kecamatan Sidoarjo mendapatkan penghargaan “kecamatan bersih” atas usahanya mengikuti program lomba SIDORESİK dan mewujudkan lingkungan bebas banjir selama ini. Dalam hal ini dampak program SIDORESİK itu bagi

Dinas PUBMSDA Kab. Sidoarjo guna menghasilkan lingkungan yang bersih bagi lingkungan dan kenyamanan masyarakat Sidoarjo terhadap lingkungan berkelanjutan. Maka bias disimpulkan sebagaimana strategi program ialah dengan mengupayakan terwujudnya program dan kegiatan yang telah dibuat oleh Dinas PUBMSDA Kab. Sidoarjo.

3. Strategi Pendukung Sumber Daya

Strategi yang memanfaatkan seluruh sumber daya pemerintah daerah disebut Strategi Pendukung Sumber Daya. Sarana dan Prasarana, Sumber Daya Manusia, dan Sumber Daya Keuangan pada Dinas PUBMSDA Kabupaten hanyalah beberapa komponen yang menyusun Strategi Pendukung Sumber Daya. Sidoarjo sebagai berikut;

Pertama, dari segi staff memiliki daya kemampuan yang cukup baik, untuk bagian staff selalu diikuti sertakan Bimbingan Teknik (BIMTEK) atau sertifikasi namun menurut pihak Dinas PUBMSDA kab. Sidoarjo merasa kekurangan anggota, meskipun sudah ada penambahan anggota yang awalnya 4 anggota tim dan ada peningkatan sebanyak 7 anggota tim akan tetapi masih bisa di handle dengan baik. Selain itu untuk Refocusing Anggaran pihak Dinas

PUBMSDA Kab. Sidoarjo mendahulukan program-program prioritas saja seperti halnya perbaikan jalan dan jembatan.

Kedua, dari segi sarana dan prasarana kebanyakan dari masyarakat menilai bahwa sudah baik karena masyarakat merasa sudah terpenuhi, selain itu ada anggapan dari masyarakat yang beranggapan bahwa di rekomendasikan teknis seperti kekurangan alat berat lapangan karena dinilai sedikit lambat dalam proses perbaikan.

4. Strategi Kelembagaan

Berdasarkan dari indikator Strategi kelembagaan pada dasarnya masyarakat yang pengaduannya agar di tinjau harus melalui tender dulu dengan pihak terkait karena pelaksana kewenangan sebagai dasar regulasi. Sebagai aparatur negara juga harus memberikan pelayanan yang prima pada masyarakat khususnya tentang pengaduan. Dengan adanya standart pelayanan dan prosedur walaupun pada sistem pengaduan seperti digital pada umumnya pemerintah juga selalu memperbaiki bug dalam sistem agar masyarakat dan pemerintah juga dapat mengakses dengan mudah, selain itu adanya refocusing anggaran di pertengahan tahun yang cenderung pagu dari anggaran PUBMSDA Kab. Sidoarjo yang berkurang dari sebelumnya atau

awal tahun. Selain itu Dinas PUBMSDA Kab. Sidoarjo memiliki beberapa faktor penghambat diantaranya yaitu ada batas kewenangan antara BMD dan BMN seperti belum adanya MOU dengan BBWS untuk penanganan banjir terpadu, dan yang kedua yaitu banyak saluran besar yang merupakan kewenangan BBWS dalam penanganannya dalam kurung normalisasi saluran, diperlukannya penertiban dan pembebasan lahan, Kemudian masih badanya beberasp masyarakat yang mengeluh dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang merasa bahwa pelayanannya sedikit berbelit karena masih awamnya dengan teknologi.

Begitu pada prinsipnya (Jack Kooten (1991:81)). Mengungkap bahwa prosedur kelembagaan merupakan suatu teknik yang memajukan organisasi melalui peraturan, SOP, kewajiban dan wewenang, namun SOP tersebut belum diperluas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa secara kelembagaan PUBMSDA Kab. Dengan mengikuti Program SIDORESİK, Sidoarjo telah menunjukkan kemahiran dalam pengelolaan lingkungan hidup. Berkat kerja sama Kabupaten, terciptalah lingkungan yang bersih dan nyaman.

5. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat merupakan hal terpenting dalam suatu tujuan yang dimiliki oleh Dinas PUBM Kab. Sidoarjo dalam pelayanan publik. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data, misalnya wawancara masyarakat, berdasarkan hasil yang diperoleh. Sejumlah masyarakat juga cukup puas dengan Layanan PUBM Kecamatan dan layanan pengaduan yang mudah bagi masyarakat sehingga mudah menyampaikan pengaduan. Selain itu, Sidoarjo telah menangani keluhan secara efektif dan cepat, sehingga menjamin kepuasan masyarakat.

Kemudian dari hasil penelitian ini dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Dinas PUBM Kab. Sidoarjo sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat meskipun masih ada beberapa masyarakat yang merasa kurang puas dengan strategi pendukung sumber daya yang dimiliki oleh Dinas karena di sarana prasarana rekamtek terkesan agak lamban dalam melakukan penyelesaian seperti kurangnya anggota lapangan. Maka dari itu, tingkat kepuasan masyarakat sangat berpengaruh dengan demikian kualitas pelayanan yang akan diberikan kedepanya juga harus lebih baik

sehingga kepuasan masyarakat akan lebih meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan diskusi yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut Strategi Pelayanan Publik Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Sidoarjo Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat, seperti yang disampaikan oleh Jack Kooten (1991:81). yang dikemukakan oleh para ilmuwan: Berdasarkan data di atas, terdapat sebagian masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, Divisi ini juga telah memiliki Call Community Administration 112 dan bantuan berupa WA (WhatsApp) yang dapat diakses oleh masyarakat 24 jam. Pertama, Dinas PUBMSDA Kab. Sidoarjo telah membuat program bernama SIDORESİK yang pernah diadakan dari beberapa kecamatan, dan dari segi program selanjutnya pelayanan masyarakat sudah ada layanan Call Center 112 yang bekerja 24 jam yang mewakili semua OPD. Kedua, dari segi staff memiliki daya kemampuan yang cukup baik, untuk bagian staff selalu

diikutsertakan Bimbingan Teknik (BIMTEK) atau sertifikasi namun menurut pihak Dinas PUBMSDA Kab. Sidoarjo merasa kekurangan anggota, dan sudah ada penambahan anggota yang awalnya 4 anggota tim dan ada peningkatan sebanyak 7 anggota tim akan tetapi masih bisa di handle dengan baik. Selain itu untuk Refocusing Anggaran pihak Dinas PUBMSDA Kab. Sidoarjo mendahulukan program-program prioritas saja seperti halnya perbaikan jalan dan jembatan. Dari segi sarana dan prasarana kebanyakan dari masyarakat menilai bahwa sudah baik karena masyarakat merasa sudah terpenuhi, selain itu ada anggapan dari masyarakat yang beranggapan bahwa di rekomendasi teknis seperti kekurangan alat berat lapangan karena dinilai sedikit lamban dalam proses perbaikan. Ketiga, beberapa Pengaduan Masyarakat juga sudah direspon dengan baik dan cepat, dan sudah sesuai dengan SOP dan Dinas PUBMSDA Kab. Sidoarjo telah menjalankan Program yang berma SIDORESİK di beberapa Kecamatan. Dinas PUBMSDA Kab. Sidoarjo memiliki beberapa faktor penghambat diantaranya yaitu ada batas kewenangan antara BMD dan BMN seperti belum adanya MOU

dengan BBWS untuk penanganan banjir terpadu.

REFENSI

- Al Rosa, Y.U.A.N.A (2015). Pemulihan Dalam Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Dan Pematusan Kota Surabaya. *Publika* 3(7)
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21-32.
- Fachruddin, I. (2018). Strategi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 2(1).
- Huda, M. F., & Abadiyah, R. (2022). The Effect of Effective Communication and Competence on Employee Performance Through Person Job Fit at the Sidoarjo Government Office. *Academia Open*, 7, 10-21070.
- Indriyani, Dhita Flafiya. "Analisis Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Tulang Bawang Dalam Pelayanan Publik Terkait Penyelenggaraan Jalan

- Daerah.”(Studi Kasus Kerusakan Jalan) (2018).
- Kusumawardhani, Siska Febrianti. Studi Dekriptif Tentang Kualitas Pelayanan Dalam Penanganan Pengaduan Di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Dan Pematusan Kota Surabaya. Diss. Universitas Airlangga, 2018.
- Raziq, Mhd. Strategi Dinas Pekerjaan Umum Dalam Mengatasi Abrasi Di Kabupaten Kepulauan Meranti. Diss. Universitas Islam Riau, 2020.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 2(1), 22-34.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.
- Widjanarko, Ayu Citra Ningsih, and Nur Handayani. "Pengukuran Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Dan Pematusan Kota Surabaya Dalam Perspektif Value For Money." *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)* 7.4 (2018).