



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 13176-13186

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Responsivitas Pelayanan Penanganan Komplain melalui Website Resmi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda

Dina Denisa Saputri, Enos Paselle

Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Mulawarman

dinadenisa08@gmail.com

Abstrak

Responsivitas pelayanan publik menjadi aspek penting dalam menjamin penanganan keluhan masyarakat secara cepat, tepat, dan akuntabel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas pelayanan penanganan komplain melalui website resmi pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda serta mengidentifikasi berbagai hambatan dan tantangan dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi guna memperoleh gambaran yang komprehensif terkait kondisi pelayanan yang berlangsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan penanganan komplain melalui website resmi masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh belum tersedianya standar operasional prosedur khusus yang mengatur pelayanan pengaduan secara daring, sehingga proses penanganan komplain belum berjalan secara sistematis dan konsisten. Selain itu, keterbatasan fitur pada website serta rendahnya tingkat pemanfaatan oleh masyarakat turut menjadi kendala dalam efektivitas layanan tersebut. Hambatan lain yang ditemukan meliputi keterbatasan sumber daya manusia yang mengelola layanan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan website, serta adanya kendala teknis dan keterbatasan anggaran. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa diperlukan upaya optimalisasi sistem layanan pengaduan berbasis website, termasuk pengembangan fitur yang lebih responsif dan penyusunan standar operasional prosedur yang jelas. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia serta intensifikasi sosialisasi kepada masyarakat juga menjadi langkah penting guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

Kata kunci: Responsivitas Pelayanan; Pelayanan Publik; Komplain Masyarakat; Website Pengaduan.

1. Latar Belakang

Memasuki era pembaharuan digital, kita dihadapkan pada tantangan penggunaan internet untuk berbagai macam hal, salah satunya adalah melakukan pengaduan terhadap kurangnya penanganan pelayanan publik. Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi (Suryadi 2010:293) (Dwijosusilo & Isdianto, t.t.). Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mengumumkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 221.563.479 jiwa, yang berasal dari total populasi Indonesia sebanyak 278.696.200 jiwa pada tahun 2023. Berdasarkan hasil survei penetrasi internet Indonesia 2024 yang dirilis oleh APJII, tingkat penetrasi internet Indonesia mencapai 79,5%. Angka ini menunjukkan adanya peningkatan sebesar 1,4% dibandingkan dengan periode sebelumnya. Melihat dari data tersebut, dapat dikatakan bahwa penggunaan internet hampir menguasai kehidupan masyarakat saat ini.

Dalam dunia birokrasi juga diperlukan adanya adaptasi terkait penggunaan akses digital agar proses pemberian pelayanan dapat dilakukan secara maksimal seiring berkembangnya zaman. Berangkat dari tuntutan Masyarakat yang mengharapkan adaptasi yang cepat dan lebih responsif dalam memberikan tanggapan dari setiap komplain yang disampaikan agar mendapatkan hasil yang sesuai. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sebagai salah satu wadah perbaikan infrastruktur tata ruang kota memerlukan potensi yang maksimal dalam memenuhi ekspektasi masyarakat. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang merupakan unsur pelaksana otonomi daerah mempunyai tugas dan fungsi membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintah konkuren bidang pekerjaan umum dan tata ruang yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah dan tugas pembantuan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan fokusnya pada infrastruktur yang besentuhan langsung dengan masyarakat tentu selalu hadir beragam pokok permasalahan yang kerap menjadi sorotan, misalnya

Responsivitas Pelayanan Penanganan Komplain melalui Website Resmi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda

komplain masyarakat terkait jalan-jalan rusak di beberapa daerah pusat kota Samarinda. Masalah yang muncul dapat diatasi dengan pemanfaatan teknologi, salah satunya melalui penggunaan website. Dengan situs web, kita dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi melalui perangkat pencarian apa pun. Menurut Rahmat Hidayat (2010), website atau situs dapat dipahami sebagai sekumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan berbagai informasi, seperti teks, gambar statis atau bergerak, animasi, suara, dan kombinasi dari semua elemen tersebut. Halaman-halaman tersebut bisa bersifat statis maupun dinamis, membentuk suatu struktur yang saling terhubung, di mana setiap halaman saling berkaitan melalui jaringan halaman lainnya.

Jumlah laporan komplain masyarakat yang masuk ke Dinas PUPR Kota Samarinda dalam periode 2023 hingga 2025. Pada tahun 2023, total laporan yang diterima sebanyak 54 laporan, kemudian meningkat pada tahun 2024 menjadi 72 laporan. Namun, pada tahun 2025 jumlah laporan mengalami penurunan dengan total 52 laporan. Data tersebut menggambarkan bahwa dinamika jumlah komplain masyarakat mengalami fluktuasi setiap tahunnya, di mana pada tahun 2024 terjadi lonjakan yang cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan jumlah laporan pada tahun 2024 mencerminkan adanya kenaikan tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aduan terkait infrastruktur publik. Hal ini didasarkan pada tingginya aktivitas pembangunan dan perbaikan infrastruktur di Kota Samarinda pada periode tersebut, yang berpotensi menimbulkan keluhan sementara dari masyarakat, misalnya terkait jalan rusak, drainase, atau penerangan jalan umum. Jika kita melihat kembali, kondisi pelayanan publik masih menunjukkan kekurangan yang perlu perhatian. Dengan berperan dalam membangun lingkungan dan mengawasi kinerja institusi pemerintah, informasi dan suara masyarakat dapat dimanfaatkan sebagai acuan untuk mengevaluasi kebijakan dan peraturan yang telah ditetapkan serta untuk mengidentifikasi masalah di masyarakat secara lebih efektif, cepat, dan efisien (Hardiansah et al., 2017) dalam Sansena 2021.

Maka dari hal tersebut, seiring dengan pesatnya arus informasi di dunia, setiap institusi pemerintah diharapkan dapat menyampaikan informasi yang diterima dan dimilikinya secara cepat dan akurat, serta mampu menemukan dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang muncul di masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, peningkatan layanan publik menjadi salah satu cara dalam pengelolaan informasi bagi pemerintah. Peningkatan pelayanan publik ini merupakan salah satu kontribusi pemerintah kepada masyarakat. Keberadaan Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 106 Tahun 2021 yang ditetapkan pada tanggal 31 Desember 2021 menjadi dasar hukum yang menegaskan kedudukan, tugas, dan fungsi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Samarinda. Melalui peraturan tersebut, Dinas PUPR secara resmi memiliki landasan operasional dalam melaksanakan tugas pelayanan publik di bidang pekerjaan umum dan penataan ruang. Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, Dinas PUPR kemudian mengimplementasikan website resmi sebagai salah satu inovasi pelayanan publik yang mendukung transparansi dan efektivitas kerja dinas.

Dinas PUPR mengimplementasikan penggunaan website resmi yang dapat diakses melalui laman pupr.samarindakota.go.id, yang menyediakan berbagai fitur, website ini mulai dibentuk pada tahun 2019 sebagai akses penyedia layanan pada dinas pupr kota samarinda yang mencakup salah satunya layanan aduan masyarakat. Website ini tidak hanya berfungsi sebagai platform penyaji informasi, tetapi juga sebagai sarana interaktif yang memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam menyampaikan keluhan dan memperoleh informasi secara terstruktur serta mudah dijelajahi. Dengan demikian, keberadaan website Dinas PUPR menjadi bentuk inovasi pelayanan publik yang mendukung transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan warga Kota Samarinda. Layanan aduan yang diterapkan oleh Dinas PUPR memiliki beberapa karakteristik utama. Layanan ini disediakan dalam bentuk sistem daring (online) 6 yang dapat diakses oleh masyarakat melalui portal resmi instansi. Dalam menyampaikan pengaduan, masyarakat diberikan tiga opsi utama, yaitu SKM (Survei Kepuasan Masyarakat), LAPOR!, dan E-KianPuas yang memberikan fleksibilitas dalam memilih kanal yang sesuai dengan preferensi mereka. Tampilan layanan aduan dirancang dengan antarmuka yang mudah dipahami, yang ditunjukkan dengan desain sederhana serta penggunaan warna yang kontras untuk memudahkan navigasi pengguna. Pada setiap program yang diajukan memiliki jenis yang berbeda.

Melihat dari penelitian serupa “Responsivitas Dinas PUPR Kota Surakarta dalam menangani keluhan masyarakat mengenai Pelayanan Penerangan Jalan Umum” yang berisikan pentingnya responsivitas dalam pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan meningkatkan koordinasi antara petugas dan masyarakat sedangkan penelitian ini ditujukan pada fokus responsivitas penanganan komplain yang dilakukan melalui website resmi. Isu tersebut perlu dikaji lebih mendalam guna membahas secara mendalam tentang standar layanan yang diharapkan oleh masyarakat kepada pihak instansi serta peranan dari para

pemangku kebijakan agar dapat memenuhi standar tersebut dan juga analisis tentang faktor-faktor yang mempengaruhi responsivitas Dinas PUPR dalam menangani keluhan masyarakat dapat memberikan wawasan yang lebih baik.

Selain itu, penting untuk memahami bahwa responsivitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan dalam merespons aduan, tetapi juga dari ketepatan solusi yang diberikan, kejelasan informasi yang disampaikan, serta keberlanjutan tindak lanjut terhadap setiap laporan masyarakat. Dalam konteks pelayanan berbasis digital, responsivitas juga mencakup kemudahan akses, keandalan sistem, serta kemampuan platform dalam menjembatani komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, keberadaan website resmi Dinas PUPR Kota Samarinda seharusnya tidak hanya menjadi sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi instrumen utama dalam membangun kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah daerah. Namun, dalam implementasinya, pemanfaatan website sebagai media pengaduan masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, yang berdampak pada kurang optimalnya penggunaan layanan pengaduan berbasis online. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan atau kebiasaan dalam memanfaatkan teknologi digital untuk menyampaikan aspirasi atau keluhan. Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat masih lebih memilih jalur konvensional, seperti datang langsung ke kantor dinas atau menyampaikan keluhan melalui media sosial yang tidak terintegrasi secara resmi.

Di sisi lain, dari perspektif internal organisasi, pengelolaan layanan pengaduan berbasis website juga memerlukan kesiapan sumber daya manusia yang kompeten serta sistem manajemen yang terstruktur. Aparatur yang bertugas dalam menangani aduan masyarakat dituntut untuk memiliki kemampuan dalam mengelola informasi secara cepat, akurat, dan profesional. Selain itu, koordinasi antar bidang dalam Dinas PUPR juga menjadi faktor penting dalam menentukan efektivitas penanganan komplain, mengingat setiap jenis aduan memiliki karakteristik dan penanganan yang berbeda-beda, seperti permasalahan jalan, drainase, maupun infrastruktur lainnya. Lebih lanjut, aspek teknis dari website juga turut memengaruhi tingkat responsivitas pelayanan. Ketersediaan fitur yang memadai, seperti notifikasi status pengaduan, pelacakan progres penanganan, serta kemudahan dalam mengunggah bukti pendukung, menjadi faktor penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Apabila fitur-fitur tersebut belum optimal, maka dapat menimbulkan persepsi negatif dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pengembangan sistem secara berkelanjutan menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan.

Selain itu, pentingnya sosialisasi layanan kepada masyarakat juga menjadi perhatian utama. Tanpa adanya upaya yang masif dalam memperkenalkan website sebagai sarana pengaduan resmi, maka potensi pemanfaatannya tidak akan maksimal. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti media sosial, kegiatan tatap muka, maupun kerja sama dengan pihak kelurahan dan kecamatan. Dengan meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap keberadaan dan fungsi website, diharapkan partisipasi publik dalam menyampaikan aduan juga akan meningkat. Dengan mempertimbangkan berbagai faktor tersebut, penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan guna mengkaji secara mendalam tingkat responsivitas pelayanan pengaduan berbasis website pada Dinas PUPR Kota Samarinda. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada bagaimana pelayanan tersebut dijalankan, tetapi juga mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi serta peluang perbaikan yang dapat dilakukan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pelayanan publik berbasis digital yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, serta menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada publik.

2. Metode Penelitian

Research Type

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam fenomena responsivitas pelayanan penanganan komplain melalui website resmi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Samarinda. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti mengeksplorasi pengalaman, persepsi, serta praktik pelayanan yang dilakukan oleh aparatur dalam merespons keluhan masyarakat secara digital.

Population and Sample/Informants

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan penanganan komplain di Dinas PUPR Kota Samarinda serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian. Informan terdiri dari:

1. Key Informan: Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dan Staff pengelola dan penanggung jawab website.
2. Informan: Staff Bidang Sumber Daya Air, Staff Bidang Bina Marga dan Staff UPTD Jalan dan Jembatan.
3. Informan Eksternal: Masyarakat yang pernah mengajukan komplain

Pemilihan informan ini bertujuan untuk memperoleh data yang mendalam terkait proses pelayanan, hambatan, serta pengalaman pengguna layanan.

Research Location

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda, Kalimantan Timur. Lokasi ini dipilih karena merupakan instansi pemerintah yang menyediakan layanan pengaduan masyarakat berbasis website dan memiliki peran strategis dalam pembangunan infrastruktur yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

Instrumentation or Tools

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri sebagai human instrument. Selain itu, digunakan beberapa alat bantu, yaitu:

1. Pedoman wawancara semi-terstruktur untuk menggali informasi dari informan
2. Lembar observasi untuk mengamati proses pelayanan dan penggunaan website
3. Dokumentasi berupa data laporan, tampilan website, dan arsip terkait pelayanan pengaduan

Instrumen ini digunakan untuk memastikan data yang diperoleh bersifat komprehensif dan mendalam.

Data Collection Procedures

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu:

1. Pengamatan Langsung (Observasi): Pengamatan langsung merupakan metode pengumpulan data dengan menyaksikan secara kasatmata berbagai dinamika dan interaksi yang berlangsung di lingkungan penelitian. Dalam kajian ini, pengamatan dilakukan dengan menghadiri secara langsung Dinas PUPR Kota Samarinda guna menelaah mekanisme penanganan aduan melalui website resmi. Fokus utama pengamatan mencakup pola kerja tim pengelola aduan digital, alur komunikasi yang diterapkan, serta ketangkasan instansi dalam memberikan tanggapan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat.
2. Tanya Jawab Mendalam (Wawancara): Tanya jawab mendalam digunakan sebagai instrumen pengumpulan data melalui interaksi verbal antara peneliti dan informan untuk memperoleh informasi yang komprehensif. Dalam penelitian ini, sesi wawancara dilaksanakan dengan aparatur Dinas PUPR, pengelola platform digital pengaduan, serta masyarakat yang pernah mengajukan keluhan. Pokok bahasan dalam wawancara mencakup faktor-faktor yang memengaruhi responsivitas instansi, tantangan dalam menangani keluhan masyarakat, serta langkah-langkah strategis yang ditempuh guna meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan secara daring.
3. Kajian Arsip dan Dokumen (Dokumentasi): Dalam penelitian ini, kajian dokumentasi mencakup rekaman interaksi masyarakat dengan Dinas PUPR Kota Samarinda di website pengaduan resmi, laporan evaluasi kinerja instansi dalam menangani keluhan publik, serta regulasi yang mengatur

pelayanan berbasis digital. Data yang diperoleh dari dokumentasi berfungsi sebagai pijakan empiris dalam menguatkan hasil temuan serta memberikan gambaran nyata mengenai responsivitas instansi dalam menangani aduan masyarakat

Data Analysis

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif, yang meliputi:

1. **Reduksi Data** : Reduksi data merupakan proses menyaring, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, serta mentransformasi data mentah yang diperoleh dari catatan lapangan. Proses ini berlangsung secara berkelanjutan sepanjang penelitian, bahkan sebelum seluruh data terkumpul, yang dapat terlihat dari perumusan kerangka konseptual, identifikasi permasalahan penelitian, serta metode pengumpulan data yang digunakan.
2. **Penyajian Data**: Setelah melalui tahap reduksi data, langkah berikutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan melalui hasil analisis responsivitas dalam penanganan komplain di media sosial, wawancara dengan pihak terkait, serta dokumentasi interaksi yang terjadi antara masyarakat dan Dinas PUPR Kota Samarinda.
3. **Penarikan Kesimpulan**: Kesimpulan dalam penelitian kualitatif diperoleh secara bertahap, dimulai dari kesimpulan awal yang masih bersifat sementara. Kesimpulan ini dapat mengalami perubahan jika dalam tahap pengumpulan data berikutnya ditemukan bukti yang tidak mendukung atau bertentangan. Namun, jika kesimpulan awal telah diperkuat oleh data yang valid, konsisten, dan relevan, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel dan dapat digunakan sebagai temuan penelitian. Menurut Sugiyono dalam Endah (2018: 345) kesimpulan dalam penelitian kualitatif tidak selalu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal. Hal ini disebabkan oleh sifat penelitian kualitatif yang fleksibel, di mana masalah serta rumusan penelitian dapat berkembang seiring dengan proses pengumpulan dan analisis data di lapangan. Dengan demikian, verifikasi dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil benar-benar mencerminkan fenomena yang diteliti.

Ethical Approval (Optional)

Penelitian ini telah dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian. Sebelum proses pengumpulan data dilakukan, peneliti terlebih dahulu memperoleh izin dari pihak Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda sebagai lokasi penelitian. Setiap informan yang terlibat dalam penelitian ini diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan dimintai persetujuan (*informed consent*) sebelum wawancara dilakukan. Selain itu, peneliti menjamin kerahasiaan identitas informan dengan tidak mencantumkan nama secara langsung dalam laporan penelitian. Seluruh data yang diperoleh digunakan hanya untuk kepentingan akademik dan disimpan secara aman. Dengan demikian, penelitian ini telah memenuhi kaidah etika penelitian, termasuk prinsip kerahasiaan, persetujuan sukarela, dan tanggung jawab ilmiah.

3. Hasil dan Diskusi

1. **Responsivitas Pelayanan Penanganan Komplain Melalui Website Resmi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda.**
 - a. Berbagai tindakan aparat dalam memberikan kepuasan layanan (profesionalisme, ketepatan waktu, sikap membantu masyarakat)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa staf bidang, diketahui bahwa proses penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda melalui aplikasi SP4N LAPOR! dilakukan melalui beberapa tahapan yang saling terintegrasi antarinstansi. Laporan masyarakat yang masuk terlebih dahulu tercatat dalam sistem pengaduan nasional, kemudian diteruskan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memiliki kewenangan untuk menindaklanjuti laporan tersebut, termasuk Dinas PUPR Kota Samarinda. Setelah laporan diterima, aparatur, khususnya Tim IT, melakukan pengecekan awal untuk memastikan kelengkapan data aduan, seperti lokasi kejadian, jenis kerusakan atau permasalahan, serta kejelasan

informasi yang disampaikan oleh pelapor. Setelah laporan dinyatakan lengkap dan jelas, Tim IT melakukan pemilahan aduan berdasarkan bidang teknis yang berwenang, seperti Bidang Sumber Daya Air, Bina Marga, maupun Cipta Karya.

Proses pemilahan ini bertujuan agar setiap laporan masyarakat dapat ditangani secara tepat sasaran sesuai dengan jenis permasalahan yang dilaporkan. Laporan kemudian diteruskan kepada bidang terkait untuk dilakukan tindak lanjut sesuai tugas dan fungsi masing-masing. Kemudian setelah ditentukan bidang terkait salah satunya terkait laporan kerusakan jalan dilakukan proses identifikasi awal dengan melihat tingkat kerusakan serta kewenangan penanganannya. Apabila kerusakan berskala kecil dan menjadi kewenangan UPTD Pemeliharaan Jalan dan Jembatan, laporan langsung diteruskan kepada Kepala UPTD bersama tim survei untuk dilakukan pengecekan lapangan. Sementara itu, apabila kerusakan tergolong besar, laporan akan didisposisikan oleh admin kepada Bidang Bina Marga untuk penanganan lebih lanjut. Apabila status jalan merupakan jalan provinsi, laporan diteruskan kepada Dinas PUPR Provinsi Kalimantan Timur, sedangkan laporan yang berada di kawasan perumahan akan diarahkan kepada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Samarinda sesuai kewenangan masing-masing instansi.

Berdasarkan hasil penelitian, dalam memberikan pelayanan dapat diketahui bahwa hingga saat ini Dinas PUPR belum terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus yang secara spesifik mengatur mekanisme pelayanan pengaduan berbasis website. Ketidadaan SOP tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan komplain melalui media daring belum memiliki pedoman teknis yang baku sebagai acuan dalam proses penerimaan, pengelolaan, dan tindak lanjut pengaduan masyarakat. Meskipun demikian, dalam dokumen perencanaan kerja Dinas PUPR telah tercantum indikator kinerja yang harus dicapai dalam pelaksanaan setiap program kerja. Indikator kinerja tersebut berfungsi sebagai tolok ukur keberhasilan pelaksanaan program, sekaligus menjadi dasar dalam penentuan tujuan dan sasaran kegiatan yang telah dirancang. Dengan adanya indikator kinerja tersebut, diharapkan pelaksanaan pelayanan, termasuk pelayanan komplain melalui website, tetap diarahkan untuk mencapai target dan hasil yang telah ditetapkan dalam perencanaan organisasi. Dari hasil wawancara, belum ada SOP yang mengatur secara rinci tahapan teknis maupun standar waktu penanganan komplain. Kondisi ini menyebabkan pelaksanaan responsivitas pelayanan sangat bergantung pada inisiatif masing-masing bidang serta kapasitas aparatur yang menangani pengaduan. Berdasarkan wawancara tersebut juga pihak Dinas PUPR berupaya memberikan pelayanan yang maksimal pada tiap laporan yang masuk.

- b. Penempatan pengguna dalam sistem pelayanan (masyarakat sebagai pusat layanan, akses informasi terbuka, prosedur mudah)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diketahui bahwa dalam satu tahun terakhir keluhan masyarakat terkait layanan website Dinas PUPR Kota Samarinda memang masih ditemukan. Namun, keluhan tersebut umumnya bukan berkaitan dengan substansi pelayanan, melainkan disebabkan oleh kendala teknis, seperti gangguan server dan kesulitan akses website. Kondisi ini mengakibatkan masyarakat tidak dapat mengakses layanan pengaduan secara optimal pada waktu tertentu. Temuan ini menunjukkan bahwa secara fungsional website telah disediakan sebagai sarana pelayanan, tetapi masih terdapat keterbatasan pada aspek teknis yang memengaruhi kelancaran akses masyarakat dalam menyampaikan laporan atau keluhan. Berdasarkan hasil analisis dan wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dalam kurun waktu satu tahun terakhir masih terdapat keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan website Dinas PUPR Kota Samarinda. Keberadaan keluhan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap kemudahan, kecepatan, dan keandalan layanan berbasis website dengan kondisi aktual yang diterima masyarakat.

Keluhan yang muncul umumnya berkaitan dengan kendala teknis, seperti gangguan server, error pada sistem serta kesulitan dalam mengakses dan mengirimkan laporan. Selain itu, keterbatasan akses melalui perangkat mobile juga menjadi faktor yang memperkuat hambatan penggunaan melihat mayoritas masyarakat menggunakan telepon genggam sebagai sarana utama dalam mengakses layanan digital. Di sisi lain, belum tersedianya fitur umpan balik atau tanggapan pengguna pada website menyebabkan instansi mengalami keterbatasan dalam mengidentifikasi secara langsung tingkat kepuasan serta kebutuhan pengguna layanan. Hal ini berdampak pada kurang optimalnya proses evaluasi dan pengembangan layanan berbasis website secara berkelanjutan.

- c. Adanya keluhan dari pengguna layanan dalam satu tahun terakhir (kesenjangan antara harapan dan kenyataan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diketahui bahwa dalam satu tahun terakhir keluhan masyarakat terkait layanan website Dinas PUPR Kota Samarinda memang masih ditemukan. Namun, keluhan tersebut umumnya bukan berkaitan dengan substansi pelayanan, melainkan disebabkan oleh kendala teknis, seperti gangguan server dan kesulitan akses website. Kondisi ini mengakibatkan masyarakat tidak dapat mengakses layanan pengaduan secara optimal pada waktu tertentu. Temuan ini menunjukkan bahwa secara fungsional website telah disediakan sebagai sarana pelayanan, tetapi masih terdapat keterbatasan pada aspek teknis yang memengaruhi kelancaran akses masyarakat dalam menyampaikan laporan atau keluhan. Berdasarkan hasil analisis dan wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dalam kurun waktu satu tahun terakhir masih terdapat keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan website Dinas PUPR Kota Samarinda. Keberadaan keluhan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap kemudahan, kecepatan, dan keandalan layanan berbasis website dengan kondisi aktual yang diterima masyarakat.

Keluhan yang muncul umumnya berkaitan dengan kendala teknis, seperti gangguan server, error pada sistem serta kesulitan dalam mengakses dan mengirimkan laporan. Selain itu, keterbatasan akses melalui perangkat mobile juga menjadi faktor yang memperkuat hambatan penggunaan melihat mayoritas masyarakat menggunakan telepon genggam sebagai sarana utama dalam mengakses layanan digital. Di sisi lain, belum tersedianya fitur umpan balik atau tanggapan pengguna pada website menyebabkan instansi mengalami keterbatasan dalam mengidentifikasi secara langsung tingkat kepuasan serta kebutuhan pengguna layanan. Hal ini berdampak pada kurang optimalnya proses evaluasi dan pengembangan layanan berbasis website secara berkelanjutan.

- d. Sikap aparat dalam menanggapi keluhan (keterbukaan terhadap kritik, penyelesaian masalah secara solutif)



Gambar 1. Komentar Tanggapan Masyarakat

Dari beberapa wawancara dan Gambar 1. diatas dapat hasil penelitian menunjukkan bahwa instansi menempatkan penanganan keluhan masyarakat sebagai proses yang tidak bersifat administratif semata, melainkan berorientasi pada penyelesaian masalah secara substantif. Penekanan agar keluhan tidak hanya dijawab sebagai formalitas menunjukkan adanya komitmen untuk memastikan setiap laporan benar- benar dipahami dari segi isi dan permasalahan yang dihadapi masyarakat. Proses pengecekan terhadap substansi laporan yang masuk menjadi tahapan awal untuk menentukan langkah penanganan yang tepat. Apabila permasalahan dinilai memerlukan verifikasi langsung, instansi mendorong dilakukannya peninjauan ke lapangan sebagai bentuk respons konkret. Hal ini menunjukkan bahwa tindak lanjut laporan tidak berhenti pada tahap penerimaan dan pencatatan, tetapi diarahkan pada tindakan nyata yang bertujuan menyelesaikan permasalahan di lapangan. Masyarakat sebagai pihak penerima layanan juga memberikan tanggapan salah satunya disampaikan oleh Ibu Lidya : *"jujur saya cukup puas, soalnya laporan saya nggak diabaikan ada respons dan ada penjelasan juga, jadi saya tahu keluhan saya lagi diproses. walaupun nggak langsung selesai tapi setidaknya ada kabar dan komunikasi. Itu bikin saya ngerasa laporan saya dianggap penting, bukan cuma masuk terus hilang gitu aja"* (wawancara 11 Desember 2025)

Berdasarkan pernyataan informan, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan tergolong cukup baik. Kepuasan tersebut tidak semata-mata dipengaruhi oleh cepat

atau lambatnya penyelesaian laporan, tetapi lebih disebabkan oleh adanya respons awal yang jelas disertai penjelasan mengenai tahapan penanganan keluhan. Kondisi ini membuat informan merasa bahwa laporan yang disampaikan mendapatkan perhatian dan tidak diabaikan oleh pihak instansi, sehingga muncul perasaan dihargai sebagai masyarakat yang menyampaikan aspirasi. Di sisi lain, meskipun penanganan permasalahan tidak dapat diselesaikan secara langsung, komunikasi yang terus terjalin antara instansi dan pelapor menjadi faktor penting dalam membangun rasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Informasi terkait status laporan yang masih dalam proses memberikan kejelasan serta meningkatkan transparansi. Hal tersebut berdampak pada terbentuknya penilaian positif terhadap kualitas pelayanan pengaduan.

e. Pemanfaatan keluhan untuk peningkatan layanan

Berdasarkan hasil analisis dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan komplain masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda belum sepenuhnya berjalan secara optimal, khususnya dalam aspek evaluasi layanan pengaduan berbasis website. Hal ini ditandai dengan belum terselenggaranya evaluasi secara menyeluruh ditingkat dinas sebab proses evaluasi masih dilakukan secara parsial oleh masing-masing bidang atau unit pelaksana teknis sesuai dengan tugas dan wewenangnya.

Kondisi tersebut dipengaruhi oleh struktur organisasi yang bersifat kompleks dan tersegmentasi, sehingga setiap laporan yang masuk langsung didistribusikan kepada bidang terkait dengan mekanisme dan kebijakan penanganan yang berbeda-beda. Akibatnya, terdapat variasi dalam pola respons dan tindak lanjut komplain, serta belum adanya integrasi hasil evaluasi sebagai dasar perbaikan pelayanan secara menyeluruh di tingkat organisasi. Selain itu, sistem pengelolaan pengaduan masyarakat juga masih menunjukkan karakteristik yang terfragmentasi. Pengaduan melalui website belum terhubung secara langsung dengan dinas karena masih melalui perantara Dinas Komunikasi dan Informatika, sementara kanal lain seperti media sosial dan aplikasi pesan instan justru lebih responsif dalam menerima laporan secara langsung. Perbedaan mekanisme ini menyebabkan proses pemantauan dan evaluasi belum dapat dilakukan secara komprehensif.

2. Hambatan dan Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan penanganan komplain melalui website resmi di dinas pupr kota samarinda

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan penanganan komplain melalui website resmi di Dinas PUPR Kota Samarinda masih menghadapi berbagai hambatan, baik dari faktor internal maupun eksternal. Dari aspek internal, keterbatasan sumber daya manusia menjadi kendala utama, khususnya belum adanya staf khusus yang menangani pengaduan secara terstruktur. Hal ini menyebabkan proses distribusi dan tindak lanjut laporan bersifat situasional, sehingga kurang efektif dan berpotensi menimbulkan keterlambatan. Selain itu, pengelolaan sistem pengaduan belum didukung oleh mekanisme kerja yang jelas, sehingga koordinasi antarbidang belum optimal. Hambatan lainnya adalah belum optimalnya penyampaian informasi layanan kepada masyarakat. Meskipun website telah menyediakan fitur pengaduan yang sistematis, tingkat pemanfaatannya masih rendah karena kurangnya pemahaman masyarakat. Akibatnya, masyarakat lebih memilih menggunakan media sosial untuk menyampaikan keluhan, meskipun saluran tersebut tidak terstruktur dan sering kali tidak sesuai dengan kewenangan instansi.

Dari sisi eksternal, persepsi masyarakat terhadap kecepatan pelayanan juga menjadi tantangan. Masyarakat cenderung mengharapkan penanganan yang cepat, sementara dalam praktiknya setiap laporan harus melalui proses verifikasi dan survei lapangan. Selain itu, permasalahan berskala besar memerlukan tahapan perencanaan dan penganggaran yang lebih panjang, sehingga tidak dapat diselesaikan secara langsung. Faktor lain seperti kondisi cuaca juga turut memengaruhi pelaksanaan pekerjaan di lapangan, khususnya pada proyek infrastruktur. Selain itu, keterbatasan anggaran menjadi kendala signifikan dalam penanganan komplain. Penurunan alokasi anggaran menyebabkan instansi harus menerapkan skala prioritas, di mana permasalahan berskala kecil dapat ditangani lebih cepat, sedangkan permasalahan berskala besar memerlukan perencanaan yang lebih kompleks dan waktu yang lebih lama.

Tabel 2. Skala Prioritas

Skala Kecil	Skala Besar	Prioritas
1. Jalan berlubang 2. Jalan mengalami keretakan	1. Jalan memerlukan anggaran diatas 200jt dan pelaksanaan dilakukan melalui proyek tender 2. Jalan mengalami kelongsoran 3. Pembukaan/Pembuatan jalan baru 4. Pengaspalan Overlay atau satu jalan penuh 5. Peningkatan jalan tanah menjadi jalan semenisasi	Penanganan Jalan dengan kondisi berlubang dengan diameter >5cm-20cm

Source: Dikelola Penulis, 2026

Berdasarkan pada tabel 2 enanganan dilakukan dengan menetapkan skala prioritas sebagai bentuk langkah untuk mengoptimalkan pelayanan agar pelaksanaannya lebih terencana, matang, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang bersifat mendesak maupun berpotensi membahayakan masyarakat. maka dari itu, keterbatasan anggaran masih dapat mempengaruhi kecepatan respons dalam menindaklanjuti beberapa laporan masyarakat, khususnya pada penanganan laporan dalam skala yang besar.

Diskusi

Interpretation of Key Findings

Berdasarkan hasil penelitian, responsivitas pelayanan penanganan komplain melalui website resmi Dinas PUPR Kota Samarinda masih menunjukkan kinerja yang belum optimal, meskipun telah tersedia berbagai kanal pengaduan digital. Analisis menggunakan lima indikator responsivitas memperlihatkan bahwa instansi telah memanfaatkan SP4N-LAPOR! dan media sosial sebagai sarana komunikasi dengan masyarakat. Proses awal pengaduan, termasuk verifikasi data, pengecekan lokasi kejadian, dan distribusi ke bidang teknis yang berwenang, menunjukkan adanya komitmen instansi dalam merespons kebutuhan masyarakat. Tim IT memegang peran penting dalam memilah laporan agar setiap aduan dapat ditindaklanjuti secara tepat sasaran. Namun, belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang mengatur alur dan waktu penanganan menyebabkan mekanisme pelayanan masih bersifat situasional dan dapat menimbulkan ketidakkonsistenan antarbidang serta perbedaan waktu penyelesaian laporan.

Masyarakat telah ditempatkan sebagai pusat pelayanan melalui akses website resmi dan media sosial. Media sosial dimanfaatkan sebagai kanal alternatif yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi dan menyampaikan keluhan dengan cepat. Meski demikian, preferensi masyarakat lebih cenderung pada media sosial karena mekanisme website masih bergantung pada SP4N-LAPOR! sebagai saluran nasional, sehingga proses tindak lanjut terasa lebih lambat. Keluhan yang muncul sebagian besar berkaitan dengan kendala teknis, seperti gangguan server, akses melalui perangkat mobile yang terbatas, dan ketiadaan fitur umpan balik pengguna. Aparat birokrasi menunjukkan sikap responsif melalui mekanisme koordinasi antarbidang dan fleksibilitas dalam menindaklanjuti laporan, baik yang masuk melalui jalur formal maupun media sosial, yang menunjukkan adanya pengawalan proses tindak lanjut hingga laporan ditangani.

Pemanfaatan keluhan masyarakat sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan masih terbatas karena evaluasi dilakukan secara parsial di masing-masing bidang dan belum ada sistem terpadu. Fragmentasi sistem pengaduan, perbedaan mekanisme antarbidang, serta keterbatasan integrasi evaluasi menjadi faktor utama yang menghambat optimalisasi penggunaan keluhan sebagai dasar pembelajaran organisasi. Hambatan lain termasuk keterbatasan sumber daya manusia, belum optimalnya sosialisasi layanan, persepsi masyarakat terhadap kecepatan pelayanan, kondisi cuaca, serta keterbatasan anggaran yang memengaruhi proses penanganan laporan. Pekerjaan infrastruktur harus melalui survei lapangan dan tahapan administratif sesuai skala prioritas, sehingga perbedaan antara ekspektasi masyarakat yang menginginkan respons cepat dan realitas teknis kerap menimbulkan persepsi pelayanan belum responsif.

Comparison with Previous Studies

Temuan penelitian ini konsisten dengan teori responsivitas publik yang menyatakan bahwa organisasi yang responsif mampu mengenali kebutuhan masyarakat, menetapkan prioritas, dan menindaklanjuti pengaduan secara tepat (Dwiyanto, 2006). Keterbatasan sumber daya manusia dan sistem yang belum terintegrasi sejalan dengan penelitian terdahulu mengenai pelayanan digital, yang menunjukkan bahwa inovasi teknologi saja tidak cukup untuk menjamin efektivitas pelayanan publik (Nikmatuz & Rino, 2021). Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik digital dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, koordinasi internal, kejelasan SOP, literasi digital masyarakat, serta pengelolaan saluran pengaduan secara terpadu. Hal ini memperkuat temuan bahwa efektivitas responsivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh adanya kanal pengaduan, tetapi juga oleh mekanisme tindak lanjut, integrasi sistem, dan pemanfaatan keluhan sebagai dasar evaluasi organisasi.

Limitations and Cautions

Penelitian ini memiliki keterbatasan, termasuk penggunaan pendekatan kualitatif yang menghasilkan temuan kontekstual sehingga tidak dapat digeneralisasikan secara luas. Fokus penelitian yang hanya pada satu instansi membatasi representasi pengalaman pengguna secara menyeluruh, sementara fragmentasi pengelolaan pengaduan antarbidang membatasi analisis komprehensif terhadap pemanfaatan keluhan masyarakat. Selain itu, karena evaluasi keluhan belum terintegrasi secara menyeluruh, interpretasi terhadap tingkat responsivitas organisasi bersifat parsial dan dapat dipengaruhi oleh kondisi internal masing-masing bidang.

Recommendations for Future Research

Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan mixed-methods untuk menggabungkan perspektif kuantitatif dan kualitatif terkait responsivitas pelayanan. Penelitian juga dapat diperluas dengan membandingkan responsivitas antarinstansi atau antarwilayah serta mengkaji integrasi sistem pengaduan antara website dan media sosial. Penelitian tambahan sebaiknya meneliti pengaruh literasi digital masyarakat terhadap efektivitas layanan publik, serta mengeksplorasi bagaimana keluhan masyarakat dapat dimanfaatkan secara terpadu untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang responsif, adaptif, dan berbasis teknologi.

4. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian yang telah dilakukan terkait responsivitas pelayanan penanganan komplain masyarakat melalui website resmi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda, serta berbagai Hambatan dan Tantangan yang memengaruhi proses penanganan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responsivitas pelayanan penanganan komplain masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda masih tergolong belum optimal. Aparatur telah berupaya memberikan pelayanan profesional namun belum tersedianya standar operasional prosedur (SOP) khusus pelayanan pengaduan daring menyebabkan pelaksanaan responsivitas belum berjalan secara konsisten, terutama dalam hal kejelasan alur pelayanan dan standar waktu penanganan laporan. Meskipun aparatur telah memiliki mekanisme penanganan keluhan yang jelas melalui tahapan identifikasi, disposisi, hingga pemantauan tindak lanjut yang disertai komunikasi lanjutan kepada pelapor, pemanfaatan keluhan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan belum berjalan optimal karena proses evaluasi masih bersifat parsial dan belum terintegrasi secara menyeluruh di tingkat dinas. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem pengelolaan pengaduan, penyusunan SOP khusus layanan daring, serta optimalisasi pemanfaatan hasil pengaduan sebagai bahan evaluasi berkelanjutan guna meningkatkan responsivitas pelayanan publik secara lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Referensi

1. Ainy, N. Z., & Nugroho, R. A. (2021). Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam menangani keluhan masyarakat mengenai pelayanan penerangan jalan umum. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2).
2. Akurasi.id. (2024, Februari 10). Proyek jalan Samarinda dapat sorotan, Abdul Giaz tuding PUPR buang anggaran. <https://kaltim.akurasi.id/ragam/proyek-jalan-samarinda-dapat-sorotan-abdul-giaz-tuding-pupr-buang-anggaran/>
3. Amir, D. A., & Sallatu, M. A. (2022). Pengaruh kepemimpinan melayani terhadap motivasi bawahan dalam melayani publik: Peran mediasi personaliti agreeableness. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 29(1), 52–65.
4. Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif. CV Jejak.
5. Ardiansyah, N. (2024). Peran kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan publik: Studi kasus PT Pelindo III Cabang Bima. *Mimbar Administrasi FISIP UNTAG Semarang*, 21(2), 146–159.

6. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (n.d.). Jumlah pengguna internet Indonesia tembus 221 juta orang. <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
7. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. (2025). Tingkatkan pelayanan publik, Diskominfo gelar bimtek SP4N-LAPOR. <https://diskominfo.samarindakota.go.id/arsip/2025/informasi-opd/tingkatkan-pelayanan-publik-diskominfo-gelar-bimtek-sp4n-lapor>
8. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur. (2024, Februari 15). Medsos jadi platform favorit semua kalangan, Faisal ajak tingkatkan pengelolaan. <https://diskominfo.kaltimprov.go.id/kehumasan/medsos-jadi-platform-favorit-semua-kalangan-faisal-ajak-tingkatkan-pengelolaan>
9. Dwiyanto, A. (2018). Manajemen pelayanan publik: Peduli inklusif dan kolaborasi. UGM Press.
10. Dwijokusilo, K., & Isdianto, E. (n.d.). Strategi pelayanan dalam menangani keluhan.
11. Herdini, F., & Widhyarta, A. (2020). Responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *Public Administration Journal of Research*, 2(1), 1–9.
12. Irawan, B. (2015). E-government sebagai bentuk baru dalam pelayanan publik: Sebuah tinjauan teoritik. *Jurnal Paradigma*, 4(3).
13. Kebersihan, T. P. J. U. D., Dwijokusilo, K., & Isdianto, E. (2018). Pelayanan pengaduan masyarakat tentang penerangan jalan umum di unit pelaksana. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 2(2).
14. Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
15. Moenir, A. S. (2008). Manajemen pelayanan umum di Indonesia.
16. Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). Buku ajar manajemen pelayanan publik. Umsida Press.
17. Mujiono, & Musyafik, M. N. (2020). Kualitas layanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat: Studi tentang pemanfaatan media sosial dan SMS Center di Dinas PUPR Kota Blitar. *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 95–101.
18. Mulia Uswatun Hasanah, I., & Suranto, J. (n.d.). Kualitas pelayanan publik: Sebuah tinjauan teoritik. *Jurnal Paradigma*, 4(3).
19. Nasi, G., Osborne, S., Cucciniello, M., & Cui, T. (2024). *Public service explained: The role of citizens in value creation*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781009373586>
20. Nusa Nipa Jl Kesehatan, U., Tim, A., & Nusa Nipa, U. (t.t.). Intan Mustafa.
21. Peraturan Walikota Kota Samarinda Nomor 106 Tahun 2021 tentang Kependudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Samarinda.
22. Pusaran Media. (2025). Komisi III DPRD Samarinda gelar RDP evaluasi capaian PUPR 2025 sekaligus bahas rencana kerja 2026. <https://pusaranmedia.com/read/45082/komisi-iii-dprd-samarinda-gelar-rdp-evaluasi-capaian-pupr-2025-sekaligus-bahas-rencana-kerja-2026>
23. Pramudita, M. Z. I., Murti, I., & Rahmadanik, D. (2022). Responsivitas Dinas PU Bina Marga dan Sumber Daya Air dalam menangani keluhan kerusakan jalan Kabupaten Sidoarjo. *Seminar Nasional Hasil Skripsi*, 1(01).
24. Pratiwi, S. A. (2019). Manajemen komplain dalam pelayanan publik: Studi kasus PDAM Tirta Peusada, Kecamatan Peunaron Kabupaten Aceh Timur (Disertasi). UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
25. Raharjo, M. M. (2022). Manajemen pelayanan publik. Bumi Aksara.
26. Rahmawati, I. S., & Handayani, N. (n.d.). Pengukuran kinerja pemerintah daerah Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan prinsip value for money.
27. Rifdan, R., Haerul, H., & Zainal, H. (2024). Kepemimpinan organisasi publik. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
28. Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). Reformasi pelayanan publik di negara berkembang (Vol. 1). Sah Media.
29. Samsudin, M. (2021). Analisis kinerja pelayanan publik tentang sumber daya manusia dan responsivitas pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028–1034.
30. Sari, M. M. (2018). Analisis manajemen pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu (Disertasi). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
31. Syeftiani, T., & Saadah, M. A. (2023). Responsivitas dan transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 99–114.
32. Wujarso, R., Pitoyo, B. S., & Prakoso, R. (2023). Peran kepemimpinan digital dalam era digital. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 7(1), 1–9.
33. Febriyanti, F., Rahmi, F., Lestari, S. R., Ramadhani, S., & Hasairin, A. (n.d.). Kunci sukses kepemimpinan publik. Penerbit CV. Samu Untung.
34. Amtai Alaslan, S. (2021). Metode penelitian kualitatif. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
35. Moenir, A. S. (2008). Manajemen pelayanan umum di Indonesia.
36. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.