

**RESPONSIVITAS PEMERINTA DAERAH DALAM  
MELAYANI LAPORAN PENGADUN LAMPU PENERANGAN JALAN UMUM DI KOTA  
TANJUNGPINANG TAHUN 2020**

Parman Hanafi Daulay<sup>1</sup>, Nur Aslamaturrahma Dwi Putri<sup>2</sup>, Handrisal<sup>3</sup>

Parmanhanafi01@gmail.com

Program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to qualitatively describe how responsive the local government is in serving reports on complaints of public street lighting (PJU) in Tanjungpinang City in 2020. The findings of this study show that public complaints have been well responded to, there are obstacles in repairing PJUs. damaged still takes a long time. Reports of damaged PJUs by the community either directly by visiting the relevant office, or by letter by filling out the report form that has been provided at RT/RW. Where is the city of Tanjung Pinang with an area of 144.56 km<sup>2</sup> and has a PJU point of 3644 points, as for the factors that cause delays in repairing damaged PJUs, namely the officer who repairs there is only one team, where one team consists of four officers and stock of goods for repairs sometimes it is not available, resulting in damaged PJU repair services taking a long time.*

Kata kunci: Pelayanan Publik, Responsivitas, Pelayanan Pengaduan

**I. Pendahuluan**

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari salah satu fungsi pemerintah itu sendiri yang bertujuan untuk mensejahterakan rakyat. Dalam Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, ada enam urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar, yaitu 1) pendidikan, 2) kesehatan, 3) pekerjaan umum dan penataan ruang, 4) perumahan rakyat dan kawasan permukiman 5) ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat dan 6) sosial. Dimana dijelaskan bahwa pelayanan dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga Negara, sehingga PJU dengan pelayanan dasar berkaitan dengan Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman. PJU merupakan salah satu pelayanan pemerintah daerah yang di gunakan untuk kepentingan umum khususnya penggunaan jalan umum pada malam hari. Pada saat ini pengelolaan penerangan jalan umum (PJU) di Kota Tanjungpinang sepenuhnya di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Kebersihan dan Pertamanan Kota Tanjungpinang.

Adapun tugas dan fungsi dalam pengelolaan pemeliharaan lampu Penerangan Jalan Umum (PJU) melalui seksi Penerangan Jalan Umum, Lampu Taman Dan Dekorasi Kota Tanjungpinang mempunyai tugas pokok dan fungsi untuk pelayanan, pengelolaan, pemeliharaan, perencanaan, pelaksana dan pengevaluasian sedangkan peran serta Perusahaan Listrik Negara atau PT.PLN

(Persero) dalam hal ini Unit Pelaksana, Pelayanan, Pelanggan (UP3) Tanjungpinang dalam pengelolaan Penerangan Jalan Umum (PJU), memberikan pasokan energy listrik dan membantu pemungutan pajak penerangan jalan (PPJ).

Fenomenanya sekarang ini masih banyak sejumlah lampu penerangan jalan umum (LPJU) di kota tanjungpinang yang tidak menyala di malam hari. Dimana pada tahun 2020 jumlah lampu penerangan jalan yang sudah terpasang 3644 titik.

**Tabel 1.** Total Lampu Penerangan Jalan Umum Sekota Tanjungpinang

No	Nama	Meteran	Non meteran	Jumlah
1.	Lampu SON-T	139	2409	2548
2.	Lampu LED	817	122	939
3.	Lainnya	37	120	157
<b>JUMLAH</b>		<b>993</b>	<b>2651</b>	<b>3644</b>

Sumber: Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Kebersihan dan Pertamanan Kota Tanjungpinang, 2020

Dari data di atas dengan jumlah 3644 titik terdiri dari 993 meteran dan 2651 non meteran Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU) di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Taman Kota Tanjungpinang pada tahun 2020. Lampu penerangan jalan ini berguna untuk menerangi jalan di malam hari supaya tidak terjadi kecelakaan antara pengendara dengan pengendara lainnya. Penerangan jalan umum memakai Kilowatt Jam (KWh) dan berdasarkan jumlah titik tiang (memakai meteran) pada Lampu Penerangan Jalan Umum yang Terpasang. Jika Lampu Penerangan Jalan Umum masih mati atau tidak hidup warga merasa takut untuk keluar di malam hari misalnya di jalan sungai nyirih kelurahan kampung bugis, lampu penerangan jalan banyak yang mati ataupun tidak berfungsi untuk menerangi jalan di malam hari.

Ada beberapa faktor penyebab kerusakan atau tidak hidup lampu penerangan jalan umum di kota tanjungpinang antara lain:

1. Sebagian besar penyebab kerusakan lampu penerangan jalan umum (PJU) di Kota Tanjungpinang disebabkan oleh faktor faktor eksternal seperti:
  - a. Tegangan yang tidak stabil atau sering turun naik menyebabkan banyak komponen komponen lampu penerangan jalan umum menjadi rusak.
  - b. Faktor alam seperti petir yang bisar menyambar komponen lampu penerangan jalan sehingga rusak atau tidak hidup.
2. Kebiasaan buruk dari oknum masyarakat, masih banyak komponen komponen pendukung lampu penerangan jalan umum yang di curi, seperti komponen komponen yang terdapat pada panel lampu penerangan jalan umum diantaranya:
  - a. *Time Swich*
  - b. *Contactora*
  - c. *Fotocell*
  - d. Jaringan.
3. Pemadaman listrik yang terjadi dalam jangka waktu diatas tiga jam maka akan merusak komponen komponen yang ada di lampu penerangan jalan umum dan panel (*Time Swich*)

Ada dua sistem mati dan hidupnya PJU yaitu menggunakan sistem cahaya *photocell* dan *time switch*. tatau sinar matahari kalau matahari terbenam lampu penerangan jalan umum akan menyala

dengan sendirinya, karena baterai yang dimiliki telah menyimpan daya matahari. Kedua, menggunakan sistem *time switch*, kalau terjadi pemadaman listrik selama di atas tiga jam maka *time switch* perlu di sitel ulang kalau tidak di lakukan maka lampu jalan akan hidup tidak sesuai waktu yang di tetentukan. Prosedur masyarakat melakukan laporan pengaduan PJU di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Kebersihan Dan Pertamanan Kota Tanjungpinang. yaitu dengan mengisi formulir pengaduan PJU, Petugas administrasi menginput data, waktu pelayanan lima hari kerja (di sesuaakan dengan stok barang).

**Tabel 2.** Masalah Yang di Timbulkan Akibat Lampu Penerangan Jalan Umum Yang Rusak Atau tidak Berfungsi

No.	Masalah yang di timbulkan
1.	Matinya lampu jalan di mala hari sanagat membahayakan penggunaan jalan kareana rawan terjadi kecelakaan.
2.	Bisa merugikan perekonomian warga, terkhusus pelaku usaha yang beraktivitas di malam hari.
3.	Dengan banyak lampu jalan yang mati membuat warga harus ekstra waspada apalagi pada malam hari.
4.	Meningkatnya angka kriminalitas di jalan pada malam hari.

*Sumber: Dinas perumahan rakyat, kawasan permukiman, kebersihan dan pertamanan kota tanjungpinang, 2020.*

Dari data di atas menunjukkan pentingnya PJU di malam hari agar terhidar dari masalah yang kemungkinan akan terjadi sebagai mana yang di sebutkan di atas. Lampu jalan yang mati bisa terdapat di jalan protokol, jalan kecil kecil dan jalan lingkungan perumahan. Sehingga memungkinkan jalan itu di lewati oleh masyarakat di malam hari, sehingga lampu penerangan jalan penting bagi masyarakat yang berkendara di malam hari. Dengan adanya lampu penerangan jalan umum (PJU) ini membuat masyarakat merasa nyaman baik yang melaluinya atau masyarakat yang tinggal di sekitarnya. Saat malam hari merupakan salah satu waktu sering terjadi tindak kejahatan di sebabkan karena minimnya penglihatan dan juga hal yang biasa terjadi di saat malam hari di mana minimnya penglihatan mengakibatkan kecelakaan antara pengendara di jalan umum tersebut.

**Tabel 3.** Pengaduan Laporan Lampu Penerangan Jalan Umum Yang Rusak Tahun 2020

No.	Kecamatan	Prihal	Jumlah		
			Pelapor	titik PJU rusak	PJU di perbaiki
1.	Tanjungpinang kota	Masyarakat yang melakukan pengaduan, dan Permohonan perbaiki lampu	25	336	207
2.	Tanjungpinang timur	Masyarakat yang melakukan pengaduan dan Permohonan perbaikan lampu	88	1125	912
3.	Bukit bestari	Masyarakat yang melakukan pengaduan, dan Permohonan	36	383	212

		perbaikan lampu			
4.	Tanjungpinang barat	Masyarakat yang melakukan pengaduan, dan Permohonan perbaikan lamp	52	481	310

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2020

Dari data di atas kecamatan yang paling banyak laporan lampu jalan yang rusak berada di kecamatan tanjungpinang timur dengan jumlah laporan 1125 dan yang paling sedikit laporan lampu yang rusak berada di kecamatan tanjungpinang kota dengan jumlah 336. Dari data ini di harapkan pemerintah kota tanjungpinang bisa mengurangi ataupun menyelesaikan masalah lampu jalan yang rusak ataupun tidak berfungsi tersebut. Agar terciptanya kenyamanan dan keamanan bagi masyarakat yang berkendara di malam hari.

## II. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses yang akan di telitai dan makna serta mendeskripsikan suatu masalah. Penelitian yang bersifat deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variable mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau dengan menghubungkan variable lain (Sugiyono 2009).

Alasan peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif adalah karena tipe deskriptif dapat menggambarkan fenomena yang terjadi di objek penelitian, jenis kualitatif dianggap cocok karena peneliti turun langsung ke objek penelitian untuk mendapatkan data sehingga peneliti sendiri dapat disebut sebagai instrument penelitian atau alat pengumpul data, yang mana dalam mengumpulkan data jenis kualitatif akan lebih fleksibel karena peneliti nanti dapat menentukan responden sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sendiri (*purposive*) sehingga nantinya dapat menghasilkan data yang memuaskan. Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. Yang akan di pelajari sehingga mudah di pahami oleh diri semdiri maupun orang lain. Adapun infoman pada penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 2.** Informan Penelitian, Informan yang akan di wawancara

No	Informan	Keterangan
1.	Kepala Bidang Peneranagan Jalan Umum Dan Dekorasi Kota Dinas Dinas Peumahan Rakyatat, Kawasan Permukiman Kebersihan Dan Pertamanan Kota Tanjungpinang	Key Informan
2.	Kepal Seksi Pembangunan Peneranagan Jalan Umum Dan Dekorasi Kota Dinas Dinas Peumahan Rakyatat, Kawasan Permukiman Kebersihan Dan Pertamanan Kota Tanjungpinang	1 orang
3.	Masyarakat yang melakukan pelaporan pengaduan Lampu Penarang Jalan Umum yang rusak.	5 orang

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2020

## III. Hasil dan Pembahasan

Untuk mengetahui responsive atau tidak responsifnya Pelayanan Laporan pengaduan Lampu penerangan jalan Umum di Kota Tanjungpinang di uthkan suatu indicator supaya pelayanan terlaksana secara responsif atau tidak responsive, maka disini peneliti menggunakan 3 indikator

Dalam jurnal Renaldi Grieverdipoer putra (2016) Menurut Agus Dwiyanto dan Zeithml. Berikut penjelasan dan penjabaran tiga indikator, yaitu sikap, penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi perbaikan penyelenggara pelayanan di masa mendatang, Berbagai tindakan yang di lakukan aparat birokrasi untuk memeberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa.

## 1. Sikap

Sikap dari petugas dalam merespon setiap laporan atau keluhan pelanggan dengan baik, maka akan menjadikan pelayanan itu lebih baik dan akan berkembang dengan cepat, karena slalu mementingkan kebutuhan pelanggan. Dalam merespon setiap laporan pengaduan pelanggan berkaitan dengan sikap petugas seperti kecepatan, kecermatan, kesopanan, ketepatan, akses, dan komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan.

### a. Kecepatan

Dalam hal ini berkaitan dengan kecepatan pelayanan petugas dalam mendengarkan keluhan laporan pengaduan PJK yang rusak, menjawab dan memperbaiki terkait dengan laporan keluhan masyarakat. Dalam hal ini bisa di lihat dari anantara petugas pelayanan dengan masyarakat yang melapor belum sesuai yang di perbaiki petugas lapangan sesuai dengan apa yang di keluhkan masyarakat. Waktu yang telah di tentukan di Standar Operasional Pelayanan (SOP) yaitu paling lambat 5 hari kerja, tapi masih ada keterlambatan bisa beberapa minggu.

### b. Kecermatan

Kecermatan petugas atau aparat pelayanan dalam menangani keluhan masyarakat yang di harapkan dapat sesuai dengan alur yang telah di tetapkan. Kecermatan petugas diharapkan dapat menangani keluhan sesuai dengan apa yang di inginkan masyarakat yang melakukan laporan pengaduan PJK rusak. jika keluhan sudah sesuai pelayanan akan lebih baik dan memuaskan masyarakat. Petugas layanan dan masyarakat penerima pelayanan sudah baik. Penyedia layanan sebaik mungkin untuk merespon laporan pengaduan PJK yang rusak dan masyarakat yang melapor sudah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan dengan baik.

### c. Kesopanan

Kesopanan petugas/aparat dalam merespon laporan masyarakat disaat masyarakat melapor PJK yang rusak. dengan menggunakan kesopanan dalam merespon keluhan laporan masyarakat akan menciptakan hubungan yang baik antara petugas dan masyarakat. Disaat petugas dapat menyelesaikan laporan masyarakat dengan baik. Hal tersebut akan menyadarkan masyarakat bahwa pelayanan mampu merespon dan menyelesaikan keluhan dengan baik dan mendapatkan segan di masyarakat. petugas/aparat merespon dengan kesopanan sudah baik dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas/aparat dalam merespon laporan dan masyarakat yang melapor merasa puasa dengan diresponnya keluhan oleh petugas/aparatu pelayanan.

### d. Ketepatan

Ketepatan pelayanan berkaitan dengan kesesuaian pelayanan saat memilah waktu dan tempat yang di berikan petugas/aparat terhadap laporan pengaduan PJK yang rusak oleh masyarakat. Dengan sesuainya respon petugas/aparat dan keinginan masyarakat yang melapor maka masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh petugas/aparat dengan penanganan laporan PJK yang rusak. ketepatan sudah baik, karena sudah tepat dengan apa yang di laporkan masyarakat, dengan lampu PJK yg di

perbaiki oleh petugas. Petugas/aparatur merespon sesuai dengan apa yang di laporkan masyarakat.

e. Akses

Berkaitan dengan indikator akses yang diberikan oleh peugas/aparatu dalam merespon laporan PJU yang rusak. Akses ini bisa melalui surat ataupun masyarakat datang langsung ke dinas terkait untuk melakuka laporan dengan mengisi form laporang pengaduan yang telah di sediakan. Dengan berjalannya dengan baik akses yang di sediakan pada pelayanan masyarakat merasa puas dengan penyedia layanan tersebut.

f. Komunkasi

Komunikasi sangat penting karena jika ada kesalah pahaman dalam penjelasan dari petugas/aparatur dalam merespon laporan masyarakat, biasa menyebabkan ke tidak puasan masyarakat terhadap respon dari petugas/aparatur pelayanan. Petugas/aparatur slalu menginformasikan secara jelas kepada masyarakat tentang prosedur dalam memperbaiki PJU mulai dari penyediaan barang untuk PJU yang rusak hingga turun ke lapangan. Komunikasi antara petugas/aparatur dengan masyarakat sudah baik, dimana masyarakat bisa mengetahui bagian PJU jika terjadi kerusakan. Karena hal tersebut selalu di jelaskan petugas dalam merespon setiap masyarakat melakukan laporan. Dengan terciptanya komunikasi yang baik antara petugas/aparatu dengan masyarakat maka pelayanan akan baik dan tujuan dari pelayanan ini akan tercapai dengan baik.

2. Penggunaan Keluhan Dari Penggun Jasa Sebagai Referensi Perbaiki Penyelenggara Pelayanan Di Masa Mendatang.

Dalam merespon laporan sebagai bentuk perbaikan pelayanan yang di berikan oleh petugas/aparatur agar pelayanan yang selanjutnya dapat terselenggara dengan sesuai ke inginan dan kebutuhan masyarakat yang mealapor. Penggunaan laporan pengaduan PJU yang rusak dari masyarakat di gunakan sebagai tolak ukur untuk memperbaiki sistem pelayanan di masa mendatang. Dengan demikian pelayanan akan mencapai target sesuai dengan yang di harapkan dan masyaakat merasa puas. Sehingga efeknya bisa menjadikan pelayanan efektif dan sesuai dengan apa yang telah di harapkan.

3. Berbagai Tindakan Yang Di Lakukan Aparat Birokrasi Untuk memeberikan Kepuasan Pelayanan Kepada Pengguna Jasa.

Dalam merespon laporan petugas/aparatur memberikan tidak untuk memprmudah pelayanan dengan melakukan terobosan supaya pelayanan bisa lebih maksimal lagi. Misalnya jika masyarakat yang melapor bisa melalui kontak Whats app yang di berikan oleh petugas/aparatur pelayana, sehingga masyarakat tidak repot datang lagi ke dinas terkait. Masyarakat yang melapor di respon dengan baik oleh petugas/aparatur sehingga pelayanan berjalan dengan baik dan masyarakat yang melapor merasa puas.

#### **IV. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang di lakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa Responsivitas Pemerintah Daerah Dalam Melayani Laporan Pengaduan Lmpu Penerangan Jalan Umum di Kota Tanjungpinang sudah Responsif terhadap berbagai macam pengaduan PJU yang rusak dari masyarakat. Pada indikator sikap tepatnya pada kecepatan masih kurang baik karena sering terjadi keterlambatan dalam perbaikannya, berikut ini faktor faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan perbaikan, pertama karena masih minimnya Sumber Daya Manusia (SDM) dimana dalam memperbaiki PJU yang rusak petugas hanya ada satu tim dalam satu tim

tersebut terdiri dari empat orang. Kedua, karena stok barang untuk perbaikan kadang bisa tidak sedia sehingga menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan perbaikan PJU yang rusak tersebut.

Hasil temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa pengaduan masyarakat selama ini sudah di Respon dengan baik, ada kendala dalam perbaikan PJU yang rusak masih memerlukan waktu yang cukup lama. Penggunaan keluhan pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan dimanasa mendatang sudah baik dan pada berbagai tindakan petugas atau aparatur birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, dengan melakukan inovasi dan terobosan.

Sedangkan pada berbagai tindakan petugas atau aparatur birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, dengan melakukan inovasi dan terobosan yang di lakukan oleh Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, Kebersihan dan Pertamanan Kota Tanjungpinang di antaranya sebagai berikut:

- Melakukan meterisasi PJU
- Melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai PJU
- Mengganti lampu PJU dari lampu pijar atau lampu sont menjadi lampu LED (*Light Emiting Diode*)

Dari hasil penelitian yang di lakukan oleh peneliti, peneliti berharap penyedia layanan melakukan pada indikator kecepatan yaitu:

- a. Melakukan penambahan petugas untuk melaukan pelayanan perbaikan PJU dan penetapan estimasi pada penyediaan stok barang sehinga pelayanan perbaikan PJU bisa berjalan dengan baik.
- b. melakukan sosialisasi kepada masyarakat setiap bulan atau 3 bulan sekali tentang kepada siapa dan bagaiman proses jika mau melapor PJU yang rusak.

## V. Daftar Pustaka

Bappenas. 2010. Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik.

Jakarta: Direktorat Aparatur Negara dan pementeriaan Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas.

Dwiyanto, Agus, dkk. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM.2005

Dwiyanto, Agus. Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. Yogyakarta 1995 Dwiyanto, Agus. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Gajah Mada University.

Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.2011

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Undang Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

**Jurnal dan Internet**

Renaldy Grievdipoer Putra, 2016. Responsivitas Dinas Kebersihan dan  
Pertamanan Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan  
Publik di Kota Surabaya. Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga.

[http://tanjungpinangpos.id/lampu-jalan-kok-langganan-padam/  
renstra\\_2018\\_2023\\_7228000000  
dprkpkp.pdf](http://tanjungpinangpos.id/lampu-jalan-kok-langganan-padam/renstra_2018_2023_7228000000dprkpkp.pdf)

<https://tanjungpinangkota.bps.go.id/indicator/12/39/1/jumlah-penduduk.html>.