

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi pelayanan pengaduan PJU (Penerangan Jalan Umum) berbasis media digital pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Kabupaten Bojonegoro dengan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III yang meliputi indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Komunikasi

Implementasi pelayanan pengaduan PJU berbasis media digital pada indikator komunikasi telah berjalan cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya mekanisme komunikasi internal yang jelas melalui media digital seperti WhatsApp, Instagram, telepon, dan call center yang didukung dengan proses verifikasi laporan sebelum diteruskan kepada petugas lapangan. Akan tetapi, komunikasi kepada masyarakat masih belum optimal karena sebagian masyarakat belum mengetahui adanya layanan pengaduan berbasis media digital maupun instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan PJU. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai mekanisme pelayanan masih belum sesuai dan perlu ditingkatkan agar informasi dapat diterima secara merata oleh masyarakat.

2. Sumber Daya

Implementasi pelayanan pengaduan PJU berbasis media digital pada indikator sumber daya telah didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia,

sarana dan prasarana, serta dukungan anggaran operasional. Dinas telah memiliki petugas teknis, kendaraan operasional, peralatan kerja, dan sistem pengelolaan logistik yang mendukung pelaksanaan pelayanan. Namun demikian, jumlah personel yang belum sebanding dengan luas wilayah pelayanan serta kondisi sebagian kendaraan operasional yang telah berusia cukup tua menyebabkan pelayanan belum dapat menjangkau seluruh wilayah secara optimal. Kondisi tersebut berdampak pada belum meratanya kualitas penerangan jalan dan kecepatan penanganan pengaduan di beberapa wilayah Kabupaten Bojonegoro.

3. Disposisi

Implementasi pelayanan pengaduan PJU berbasis media digital pada indikator disposisi menunjukkan bahwa pelaksana kebijakan memiliki komitmen dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut terlihat dari adanya penerapan skala prioritas penanganan, pelaksanaan patroli rutin, serta tindak lanjut terhadap laporan masyarakat melalui media digital. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa keluhan masyarakat mengenai lamanya proses penanganan pada lokasi tertentu sehingga menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan belum sepenuhnya merata. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan konsistensi dalam memberikan pelayanan agar seluruh masyarakat memperoleh kualitas pelayanan yang sama.

4. Struktur Birokrasi

Implementasi pelayanan pengaduan PJU berbasis media digital pada indikator struktur birokrasi telah berjalan dengan baik. Dinas telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman dalam setiap tahapan penanganan pengaduan serta pembagian kewenangan yang jelas dengan PLN sehingga tidak terjadi tumpang tindih tugas dalam pelaksanaan pelayanan. Namun demikian, masih terdapat masyarakat yang belum memahami pembagian kewenangan tersebut sehingga diperlukan peningkatan sosialisasi mengenai mekanisme pelayanan dan instansi yang berwenang menangani pengaduan PJU.

Berdasarkan analisis yang dilakukan menggunakan teori penerapan kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edwards III, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengaduan PJU di Dinas PKP Cipta Karya Kabupaten Bojonegoro secara keseluruhan belum efektif. Hal ini disebabkan oleh tiga dari empat indikator yang diteliti menunjukkan adanya ketidaksesuaian atau penyimpangan

Indikator komunikasi dianggap tidak sesuai karena sosialisasi kepada masyarakat tidak optimal dan tampilan stiker pengaduan di tiang PJU kurang terlihat oleh penduduk setempat. Pada indikator sumber daya, kondisi ini juga terbukti menyimpang, yang disebabkan oleh jumlah armada mobil operasional yang sedikit, terbatasnya tenaga teknis, serta seringnya kekurangan stok suku cadang di gudang. Begitu pula pada indikator struktur birokrasi, pelaksanaan tidak sesuai dengan waktu yang ditargetkan dalam SOP akibat adanya antrian pekerjaan di lapangan. Sementara itu, satu-satunya indikator yang memenuhi

kriteria adalah disposisi, di mana petugas dan admin di dinas sudah menunjukkan komitmen dan sikap yang positif dalam menangani setiap pengaduan dari warga.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Kabupaten Bojonegoro

Untuk Dinas PKP Cipta Karya di Kabupaten Bojonegoro, rekomendasi yang bisa diberikan adalah melakukan pembaruan pada desain stiker aduan yang dipasang di tiang PJU agar lebih terang dan mudah dibaca dari jalan. Selain itu, penting untuk menjalin kerjasama dengan pihak-pihak desa serta pengurus RT/RW dalam rangka menyebarkan nomor aduan digital secara lebih luas. Selanjutnya, dinas juga perlu mengajukan tambahan anggaran dalam APBD yang akan datang untuk menambah jumlah armada mobil operasional dan personel teknis, melakukan pendataan rutin terhadap sisa stok suku cadang agar tidak mengalami kekurangan mendadak saat dibutuhkan, dan menerapkan sistem prioritas dalam pengerjaan dengan lebih dulu menangani perbaikan PJU di jalan-jalan utama atau tempat-tempat yang berisiko kecelakaan.

2. Bagi Masyarakat

Untuk warga Kabupaten Bojonegoro, dianjurkan agar lebih berperan dalam menggunakan saluran aduan resmi PJU yang berbasis digital yang telah disediakan oleh instansi, seperti WhatsApp Call Centre dan akun Instagram

resmi. Warga juga diharapkan dapat turut menjaga keberadaan media informasi aduan serta aktif melaporkan lokasi kerusakan PJU dengan rinci supaya petugas dapat mengenali masalah dan mengatasi laporan di lapangan dengan lebih efisien.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi Peneliti Selanjutnya, diharapkan untuk melakukan penelitian terkait penerapan pelayanan publik ini dengan cakupan yang lebih luas dengan memasukkan perspektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan PJU. Di samping itu, peneliti selanjutnya juga bisa menggali aspek efisiensi penggunaan anggaran operasional atau menerapkan metode penelitian kuantitatif supaya pemahaman mengenai efektivitas pelayanan PJU di Kabupaten Bojonegoro menjadi lebih menyeluruh..

DAFTAR PUSTAKA

- Adibowo, R., Sidik, M., Amin, A., Studi, P., Pemerintahan, I., Ilmu, F., Politik, I., Komputer, U., Jl, I., No, D., Bandung, K., & Pos, K. (2025). *Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Infrastruktur Ketenagalistrikan Di Kota Bandung*. XV(1). <https://doi.org/10.34010/jipsi.v15i1.15507>
- Adimah, N., Nasution, M. I., & Oktriawan, W. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam A. Pendahuluan Seiring perkembangan perekonomian yang semakin maju banyak berdiri perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi . Keberadaan perusahaan tentu tidak terl. 3(2), 177–194. <https://doi.org/https://doi.org/10.52593/mtq.03.2.01>*
- Afifah. (2021). *Dinas PKP Cipta Karya Permudah Layanan Pengaduan, PJU Padam Cepat Tertangani*. <https://bojonegorokab.go.id/berita/6041/dinas-pkp-cipta-karya-permudah-layanan-pengaduan-pju-padam-cepat-tertangani>
- Afifullah. (2026). *lewat sapa bupati,warga sampaikan jalan rusak dan pju,bupati bojonegoro instruksikan tindak lanjut. Klik Jatim. <https://klikjatim.com/news-44637-lewat-sapa-bupati-warga-sampaikan-jalan-rusak-dan-pju-bupati-bojonegoro-instruksikan-tindak-lanjut>*
- Anggraini, T. W. (2023). *PENGARUH MEDIA DIGITAL TERHADAP SOSIAL BUDAYAPADA ANAK USIA SEKOLAH. 2(4), 253–268. <https://doi.org/https://doi.org/10.62668/kapalamada.v2i04.830>*
- Bani, K., Imamastri, M., Tang, P., & Fanpada, N. (2023). *Observasi Dampak Pelebaran Jalan Terhadap Kondisi Alam Di Sekitar Bukit Tirtifui di Desa pailalang , Kecamatan Alor Barat Daya , Kabupaten Alor. 1(3).*
- Dzul kifli, M., & Aullia, V. (2023). *Perencanaan Instalasi Penerangan Jalan Umum (PJU) Jalan Tani Subur Kec . Loa Janan Ilir Samarinda. 04(02), 41–51.*
- Esorot. (2025). *Lampu PJU Sering Padam, Jl Poros Pohwates- Kedungadem Gelap Gulita, Lamban Penanganan Jadi Penyebab. E-Sorot. <https://esorot.net/lampu-pju-sering-padam-jl-poros-pohwates->*

kedungadem-gelap-gulita-lamban-penanganan-jadi-penyebab/

- Fahmi, F., Gadri, A., Rido, T., Febriani, I., & Asian, J. (2022). *Penerangan Jalan Umum Untuk Desa Margalaksana Kecamatan Cikakak Kabupaten Sukabumi*. 2(2), 55–63.
<https://doi.org/https://doi.org/10.52005/abdiputra.v2i1.138>
- Fauzan, A. (2024). *Model Implementasi Kebijakan Publik*. 4, 17929–17938.
<https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Irfan, B. (2023). *PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL : STUDI LITERATUR DIGITAL ERA PUBLIC SERVICES : LITERATURE REVIEW Sistem pemerintahan di Indonesia mengatur dan urusan pemerintahannya sesuai dengan asas otonomi dan tugas pembantuan . Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undan*. 4(1), 23–31.
<https://doi.org/https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i1.477>
- Kasmad, R. (n.d.). *STUDI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK*.
- Kendi, I. K. (2024). *implementasi kebijakan publik* (Y. A. Achmad (ed.)).
- kurniawan. (2021). *ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM PENGADUAN PENERANGAN JALAN UMUM (PJU) PADA DINAS PKP CIPTA KARYA DENGAN METODE OBJECT ORIENTED ANALYSIS AND DESIGN (OOAD)*. 1–4. ri:%09<https://repository.unugiri.ac.id:8443/id/eprint/7880>
- Laary, Y., Tulus, F. m. g., & Dengo, S. (2022). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KEAMANAN DAN KETERTIBAN DI DESA BARU KECAMATAN IBU SELATAN KABUPATEN HALMAHERA BARAT*. VIII(120), 60–68.
- Mantiri, M. S., & Lapian, M. T. (2021). *Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Penanganan Virus Corona (Covid 19) Di Desa Ongkaw 1 Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan*. 1(2), 1–11.
- Maret, N., & Hidayatullah, G. M. (2024). *PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA*. 3(3), 1219–1229.
<https://doi.org/https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2407>
- Nurhalizah. (2025). *IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 61 TAHUN 2017 TENTANG PENGELOLAAN PENERANGAN JALAN*

UMUM PROVINSI DI KABUPATEN PINRANG.

<https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/11241>

Ondang, R. J., Kalangi, S. R., Rumah, S. T. T., & Kristus, M. (2023). *Pemanfaatan Media Digital dalam Pelayanan Gerejaawi Pendahuluan*. 0642, 62–76.

Posumah, J. H. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DALAM MENANGANI KEKACAUAN ANTAR DESA DI KECAMATAN TOMPASO BARU KABUPATEN MINAHASA SELATAN. *Jurnal Administrasi Publik*, IX(3), 339–350.

Prof. Dr. Sugiyono. (2016). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. ALFABETA cv.

Ramadan1, A. S., Safira2, *Elsa, Safitri3, D. F., Fauzan4, M., & Triyolanda5, N. R. (2023). *Instalasi Penerangan Jalan Umum dan Esensinya bagi Masyarakat Desa Gasol, Kecamatan Cugenang*. 02(07), 571–576.

Rivaldi, A., Feriawan, F. U., & Nur, M. (2023). *Metode pengumpulan data melalui wawancara*.

Rizki Maulana Hamzah, Sufiatul Maryana, dan I. A. (2024). *LAYANAN PENGADUAN KERUSAKAN PENERANGAN JALAN UMUM MENGGUNAKAN QR CODE DAN CHAT OTOMATIS DINAS PERHUBUNGAN*. 12(1), 29–43.
<https://doi.org/10.35508/jicon.v12i1.9813>

Rupiarsieh. (2025). *kebijakan Publik* (R. P. Putra & I. Farida (eds.)).

Siregar, S. (2023). *IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM NASKAH DINAS ELEKTRONIK (SINDE) DALAM SISTEM LAYANAN PERSURATAN DI BALAI BAHASA*. 8(2), 140–148.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31602/as.v8i2.12122>

Siyasah, A. (2022). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN DESA SIDORAME TIMUR MEDAN PERJUANGAN*. 7(1), 47–51. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31602/as.v7i1.6304>

Sofwatillah , Risnita , M. Syahrani Jailani, D. A. S. (2024). *TEHNIK ANALISIS DATA KUANTITATIF DAN KUALITATIF DALAM PENELITIAN*

ILMIAH. *Journal Genta Mulia*, 15(2), 79–91.

Sufaidah, S., Almukhofi, M. U., & Wahyunugroho, S. N. (2022). *Pendampingan Penerangan Jalan Umum (PJU) Berbasis Tenaga Surya dan LED di Desa Jatiwates Kecamatan Tembelang*. 3(3).

<https://doi.org/https://doi.org/10.32764/abdimasif.v3i3.3191>

Supriatna, A., Info, A., Service, P., & Quality, S. (2024). *Kualitas pelayanan uptd penerangan jalan umum dalam menerapkan aplikasi sipujaan di kabupaten sumedang*. 9(2), 155–160.

<https://ejournal.unsap.ac.id/index.php/jrpa/article/view/1672>