

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan kewajiban pemerintah Daerah, termasuk pengadaan Penerangan Jalan Umum (PJU) di kabupaten Bojonego. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, Dinas PKP Cipta Karya telah melakukan inovasi pada penggunaan media digital sebagai pengaduan masyarakat. Di era revolusi industri, banyak kegiatan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini telah berubah kebentuk digital, terutama dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi waktu dan mempermudah aktivitas.penerapan teknologi dalam sistem pelayanan masyarakat memungkinkan pemberian layanan yang lebih terstruktur dan terstandarisasi yang pada akhirnya meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat(kurniawan, 2021)

Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan Pemerintah sebagai bentuk dari salah satu fungsi yang dimiliki oleh Pemerintah, dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam setiap organisasi, manusia sebagai rakyat berperan sebagai pendiri,pemilik dan pemegang kekuasaan negara. Agar bisa memenuhi aspirasi dan kebutuhan masyarakat, diperlukan Pemerintahan yang peka dan berorientasi pada aspirasi masyarakat, diman pemerintah membuat masyarakat membutuhkan bantuan dari pihak lain untuk mengatasi kekurangan kebutuhan dan kepentingan mereka (Supriatna et al., 2024). Sistem Penerangan Jalan Umum (PJU) adalah bagian dari pelengkap jalan yang harus di pasang di sisi kanan dan kiri jalan untuk memberikan pencahayan dan penerangan di malam

hari. Penerangan Jalan Umum adalah salah satu infrastruktur yang harus dipenuhi untuk mendukung kegiatan dan aktivitas masyarakat(Sufaidah et al., 2022)

Transformasi pelayanan di Dinas PKP Cipta Karya di Kabupaten Bojonegoro dapat dilihat dari perubahan pengaduan PJU dari metode konvensional ke digital. Dengan menggunakan platform media sosial seperti instagram dan WhatsApp, masyarakat tidak perlu lagi melapor secara fisik ke kantor Dinas, sehingga cara menyampaikan informasi tentang kerusakan lampu menjadi lebih mudah dan sederhana untuk diakses.pengaduan mengenai masalah penerangan alanumum (PJU) lewat media sosial adalah langkah baru dalam menangani masalah pju yang mati dengan cepat di Kabupaten Bojonegoro. Fasilitas ini mempermudah untuk mengakses hingga daerah terpencil tanpa perlu bertemu langsung ke dinas pkp cipta karya kabupaten bojonegoro. (Afifah, 2021)

Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Cipta Karya (PKP Cipta Karya) Kabupaten Bojonegoro terus berusaha dengan tekun untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas dalam merawat serta mengelola Penerangan Jalan Umum (PJU).Tujuannya adalah agar keamanan, keselamatan, dan kenyamanan masyarakat terjamin, terutama saat malam hari. Langkah nyata yang sangat responsif ini diwujudkan dengan cara inovatif dan solutif, yaitu dengan menempelkan stiker informasi secara massal pada setiap tiang PJU yang ada di berbagai lokasi wilayah. Stiker yang ditempel dengan jelas tersebut berisi nomor WhatsApp resmi (hotline) dan akun Instagram dinas yang berperan sebagai saluran pengaduan cepat dan interaktif bagi masyarakat. Inisiatif ini dibuat agar masyarakat tidak lagi merasa repot, bingung, atau kesulitan dalam melaporkan

masalah lampu jalan yang mati, rusak, atau perlu diperbaiki di sekitar rumah mereka, karena adanya proses birokrasi yang rumit.

Dengan adanya akses komunikasi yang mudah, jujur, dan terbuka, masyarakat saat ini bisa menjadi mata dan telinga pemerintah dengan mengirimkan laporan serta bukti kerusakan secara langsung dan real-time dari tempat kejadian. Informasi yang masuk dengan cepat memungkinkan dinas untuk langsung melakukan pengecekan, menentukan lokasi kerusakan dengan tepat, dan segera mengirimkan tim teknis ke lapangan untuk melakukan perbaikan dengan respons yang lebih cepat, lebih tinggi, dan lebih tepat sasaran. Dengan bekerja sama erat antara penggunaan teknologi digital dan kesiapan petugas, Dinas PKP Cipta Karya Kabupaten Bojonegoro terus berupaya memastikan semua fasilitas penerangan jalan umum, mulai dari area perkotaan hingga desa-desa terpencil, tetap beroperasi dan berfungsi dengan baik.

Tujuan dari hal ini bukan hanya untuk membuat tampilan kota pada malam hari lebih indah, tetapi juga sangat penting dalam mengurangi kemungkinan terjadinya tindakan kriminal, mencegah kejahatan jalanan, serta meminimalisir risiko kecelakaan lalu lintas, sehingga menciptakan lingkungan Bojonegoro yang lebih aman, terang, dan nyaman bagi seluruh warga.

Tabel 1
SAMPLING LAPORAN PJU, BULAN FEBRUARI 2026

Wilayah	Jumlah Laporan Warga	
	Survey	Laporan Warga
wil.1	11	45
wil.2	9	25
wil.3	11	17
wil.4	8	43
wil.5	18	32
wil.6	4	7
wil.7	14	13

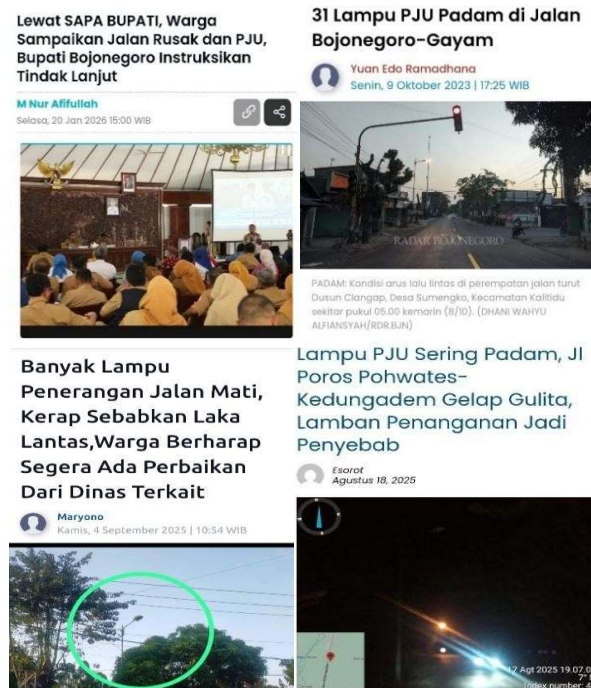
Sumber : *(dinas pkp cipta karya bojonegoro, 2026)*

Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Cipta Karya (PKP Cipta Karya) Kabupaten Bojonegoro menggunakan cara yang terorganisir dan teratur dalam mengendalikan, mengawasi, serta mengevaluasi pekerjaan, dengan dasar yang valid serta data dan pemetaan wilayah yang tepat. Sistem pengawasan internal dijalankan dengan ketat dan secara berkala melalui pencatatan laporan harian dan bulanan yang disusun secara rapi oleh Kepala Seksi (Kasie) PJU bersama tim admin untuk memantau, mengukur, dan menganalisis tingkat kerja dan efisiensi setiap tim teknis yang bertugas di lapangan. Dengan membagi laporan berdasarkan wilayah-zona di seluruh Kabupaten Bojonegoro, pihak manajemen dan pimpinan dinas bisa dengan mudah mengidentifikasi dan mengevaluasi area mana saja yang memiliki kerusakan lampu jalan terparah atau rentan mengalami gangguan. Data pemetaan ini sangat penting karena menjadi dasar utama bagi para pemimpin dalam membuat keputusan strategis, seperti memastikan penyebaran tenaga kerja, kendaraan perbaikan, dan stok suku cadang tersedia secara seimbang, adil, dan tepat sasaran sesuai dengan tingkat tugas yang ada di setiap wilayah.

Selain menggunakan pengawasan dari dalam, Dinas PKP Cipta Karya Bojonegoro juga terbuka menerima masukan dengan memakai hasil survei kepuasan warga secara rutin sebagai alat kontrol dari luar yang jujur untuk menilai kualitas, kecepatan, dan kesopanan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Semua data yang terkumpul dari hasil pengawasan internal, pemetaan area, serta masukan langsung dari survei masyarakat selanjutnya diproses dan digunakan sebagai dasar utama dalam menjalankan program perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kinerja serta Standard Operating Procedure (SOP) para petugas perbaikan dan pemeliharaan di lapangan. Dengan komitmen kuat berbasis data ini, Dinas PKP Cipta Karya berupaya memastikan setiap keluhan, aduan, atau aspirasi yang masuk dari masyarakat melalui berbagai saluran digital benar-benar ditangani secara tuntas, responsif, akuntabel, dan transparan, agar pelayanan publik yang diberikan dapat berkualitas dan terbaik.

Namun meskipun telah dilakukan berbagai upaya maksimal untuk melaksanakan sistem pelaporan digital, kenyataan di lapangan masih menunjukkan bahwa masalah lampu jalan yang mati masih menjadi masalah yang belum sepenuhnya teratasi di Kabupaten Bojonegoro.

Gambar 1 KELUHAN WARGA TERKAIT PJU YANG RUSAK



sumber : (website di media/berita bojonegoro)

Matinya beberapa lampu penerangan jalan umum di area tersebut menyebabkan jalanan menjadi sangat gelap pada malam hari. Hal ini tidak hanya beresiko bagi keselamatan pengendara, tetapi juga meningkatkan kemungkinan terjadinya tindakan kriminal (Esorot, 2025) keluhan yang sama juga di sampaikan oleh masyarakat desa leran kecamatan kalitidu. Mereka mendorong pemerintah daerah untuk lebih terbuka melalui penyediaan kanal pengaduan berbasis digital, baik melalui media sosial ataupun website (Afifullah, 2026)

Masalah lampu penerangan jalan umum (PJU) yang tidak berfungsi di wilayah Bojonegoro hingga kini masih menjadi keluhan yang terus disampaikan oleh warga. Banyak orang merasa bahwa adanya lampu jalan yang tidak bekerja dengan baik di area berisiko tidak hanya mengurangi kenyamanan saat malam

hari, tetapi juga meningkatkan kemungkinan kecelakaan lalu lintas serta tindak kriminal. Keluhan tersebut sering muncul di berbagai platform media sosial dan saluran pengaduan, menunjukkan bahwa distribusi penerangan yang merata serta kecepatan respons dalam memperbaikinya masih menjadi tantangan besar. Kondisi ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara kebijakan yang sudah dibuat dengan kebutuhan masyarakat yang benar-benar membutuhkan jalan yang aman dan terang.

Keluhan dan protes dari masyarakat terus muncul di berbagai platform media sosial yang populer serta lewat saluran pengaduan resmi milik pemerintah daerah. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak tantangan yang harus diatasi, terutama dalam hal pemerataan fasilitas penerangan dan kecepatan petugas dalam merespons serta memperbaiki masalah di lapangan. Fenomena ini menunjukkan adanya perbedaan yang jelas antara aturan atau kebijakan yang dibuat oleh pihak yang berwenang dengan kenyataan di lapangan, di mana masyarakat masih sangat membutuhkan akses ke jalan yang aman, terang, dan nyaman untuk memudahkan kegiatan sehari-hari mereka.

Hal ini menunjukkan kalau adanya ketidaksesuaian dalam proses implementasi kebijakan. Menurut George C. Edward III, masalah tersebut dapat diidentifikasi melalui empat faktor penting. Keluhan masyarakat mengenai lambatnya penanganan berkaitan erat dengan struktur Birokrasi dan Disposisi pelaksana, alasan kenapa memilih teori implementasi George Edward III adalah teori ini mempunyai pendekatan yang menyeluruh dalam membedah hambatan teknis maupun non teknis di lapangan. Dengan variabel komunikasi peneliti bisa

melihat efektivitas alur koordinasi; melalui sumber daya, peneliti bisa membedakan keterbatasan saran; dan untuk Disposisi dan Struktur birokrasi, peneliti bisa mengevaluasi atau menilai komitmen SOP para pelaksana dalam merespon pengaduan publik.

Ada beberapa penelitian yang berhubungan dengan pelayanan penerangan jalan umum seperti penelitian yang dilakukan oleh (Rizki Maulana Hamzah, Sufiatul Maryana, 2024) yang menunjukkan bahwa Implementasi kebijakan pengelolaan Penerangan Jalan Umum (PJU) oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bojonegoro, khususnya mengenai proses pemeliharaan, perbaikan, dan transformasi layanan pengaduan dari sistem manual ke sistem digital. Selanjutnya penelitian dilakukan oleh (Adibowo et al., 2025) penelitian ini membahas tentang Implementasi kebijakan pengelolaan Penerangan Jalan Umum (PJU) dengan fokus pada kualitas pelayanan publik dan strategi instansi terkait dalam menangani tingginya volume pengaduan masyarakat mengenai lampu jalan yang mati. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh (Nurhalizah, 2025) Implementasi program Sistem Informasi Keluhan Masyarakat (SIKEMAS) sebagai media komunikasi digital dalam pelayanan pengaduan PJU, serta bagaimana efektivitas birokrasi dalam merespons laporan tersebut secara cepat dan tepat. Dan penelitian selanjutnya dilakukan oleh (Supriatna et al., 2024) Implementasi kebijakan pemeliharaan sarana PJU dengan fokus pada koordinasi antarinstansi dan bagaimana efektivitas pengawasan dilakukan agar anggaran pemeliharaan yang tersedia dapat terserap secara tepat sasaran.

Meskipun banyak penelitian mengenai PJU telah dilakukan, seperti yang dilakukan oleh Rino Adibowo dan timnya serta Agus Supriatna dan timnya, masih ada kekurangan dalam penelitian yang perlu diperhatikan. Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas tentang aspek teknis dari aplikasi serta manajemen secara umum. Di sisi lain, penelitian ini berfokus untuk menjelaskan lebih dalam mengenai kendala dalam pelaksanaan dengan memanfaatkan model George C. Edwards III, khususnya untuk mengatasi fenomena lambatnya respons dari birokrasi pada tahun 2025-2026 yang masih menjadi sorotan utama publik di media, meskipun layanan digital sudah diterapkan.

Kebaruan (novelty) dari penelitian pada analisis yang mendalam dan kritis mengenai fenomena patologi birokrasi yang bersikap reaktif. Kondisi reaktif ini terlihat dari situasi di lapangan, di mana para teknisi yang melakukan perbaikan Penerangan Jalan Umum (PJU) masih menunjukkan sikap yang lambat, pasif, dan kurang proaktif dalam menjalankan prosedur operasional standar secara mandiri. Langkah-langkah perbaikan yang konkret sering kali baru berjalan dan dijalankan setelah ada intervensi atau perintah langsung dari pemimpin daerah, salah satunya melalui perhatian khusus dalam forum pengaduan publik.

Dengan mengacu secara komprehensif pada teori implementasi kebijakan publik dari George C. Edwards III, penelitian ini berfokus untuk mengkaji secara radikal mengapa saluran komunikasi formal dan sistem digital pengaduan yang telah tersedia belum mampu memobilisasi serta menggerakkan sumber daya yang ada secara otomatis, sistemik, dan mandiri tanpa harus menunggu dorongan atau perintah dari atasan. Lebih jauh lagi, penelitian ini juga membedah bagaimana

dinamika ketergantungan birokrasi terhadap instruksi pimpinan tersebut berpengaruh langsung terhadap peningkatan risiko keselamatan publik, kerawanan kecelakaan, dan potensi kriminalitas di sepanjang jalur poros strategis Pohwates–Kedungadem.

Urgensi dari penelitian ini berakar kuat pada situasi kritis serta kondisi faktual yang terjadi di lapangan, di mana padamnya lampu Penerangan Jalan Umum (PJU) di sepanjang jalur utama poros Pohwates–Kedungadem telah secara langsung meningkatkan eskalasi risiko kecelakaan lalu lintas yang mengancam keselamatan jiwa para pengguna jalan. Selain itu, munculnya fenomena sosial di mana masyarakat merasa harus mengambil jalur pintas dengan menghubungi Bupati secara langsung demi meminta perbaikan fasilitas publik, menjadi indikator valid yang menunjukkan adanya sumbatan komunikasi dan disfungsi serius dalam alur pelaksanaan birokrasi di tingkat operasional.

Jika akar permasalahan dalam pemenuhan pelayanan ini tidak segera diidentifikasi, dibedah, dan dievaluasi secara akademis menggunakan analisis teori implementasi kebijakan publik dari George C. Edwards III yang menyoroti aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi maka tata kelola layanan publik di sektor ini akan terus berjalan secara tidak efisien dan stagnan. Dampak buruknya, hak-hak konstitusional masyarakat sebagai wajib pajak yang taat akan terus terabaikan, sementara keselamatan fisik serta keamanan para pengguna jalan yang melintasi jalur strategis tersebut akan tetap berada dalam ancaman bahaya yang berkepanjangan.

Selain melakukan deskripsi proses, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor penghambat yang menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam penanganan kerusakan PJU. Tujuan ini diarahkan untuk menemukan akar permasalahan, apakah kendala tersebut bersifat teknis seperti keterbatasan armada dan suku cadang (sumber daya), atau bersifat non-teknis seperti alur koordinasi yang berbelit-belit (struktur birokrasi) dan kurangnya responsivitas petugas (disposisi). Dengan teridentifikasinya hambatan-hambatan tersebut, penelitian ini bermaksud memberikan dasar data yang kuat untuk memetakan titik lemah dalam rantai pelayanan publik di Dinas terkait.

Untuk menetapkan batasan yang jelas dalam penelitian ini, fokus utama pengaduan layanan PJU yang dibahas adalah pada sistem pelaporan yang berbasis digital, merujuk pada SOP Pemeliharaan PJU Nomor 420/1/412.205/2023 yang diterbitkan oleh Dinas PKP Cipta Karya Kabupaten Bojonegoro.

Pengaduan ini meliputi laporan dari masyarakat yang diterima melalui saluran digital resmi seperti WhatsApp Call Centre, akun media sosial Instagram instansi, dan telepon/SMS terkait dengan masalah teknis PJU di lapangan. Seluruh pengaduan tersebut selanjutnya diproses dan dimasukkan ke dalam database sistem *smartpju* untuk ditindaklanjuti oleh tim teknis sesuai dengan prosedur dan waktu yang telah ditentukan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Pengaduan PJU (Penerangan Jalan Umum) Berbasis Media Digital Pada Dinas PKP Cipta Karya di Bojonegoro?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam Implementasi Pelayanan Pengaduan PJU (Penerangan Jalan Umum) Berbasis Media Digital Pada Dinas PKP Cipta Karya di Bojonegoro.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang dilakukan di dinas PKP cipta karya di kabupaten Bojonegoro Adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menjadi kontribusi pemikiran untuk pengembangan ilmu administrasi publik. Dan hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memperkaya keilmuan mengenai penerapan George C. Edwards III dalam membedah fenomena infrastuktur daerah. Selain itu penelitian ini diharapkan menjadi referensi akademis bagi peneliti lain yang memiliki ketertarikan untuk

mengkaji lebih dalam mengenai hambatan birokrasi dan efektivitas pelayanan publik di sektor penerangan jalan.

2. Secara Praktis

1) Bagi mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran untuk menerapkan teori George C. Edwards III dalam fenomena nyata di lapangan. Bagi mahasiswa Administrasi Publik, studi ini berguna sebagai referensi dalam mengidentifikasi hambatan birokrasi dan melatih kemampuan analisis kritis terhadap isu-isu pelayanan infrastruktur. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi pembanding bagi mahasiswa lain yang ingin meneliti topik serupa dengan lokus atau variabel yang berbeda.

2) Bagi Akademisi

Secara praktis, penelitian ini memberikan kontribusi berupa data lapangan yang aktual mengenai dinamika implementasi kebijakan publik di tingkat daerah. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh para akademisi sebagai bahan diskusi atau materi pengayaan dalam perkuliahan mengenai manajemen publik dan implementasi kebijakan. Penemuan mengenai fenomena "birokrasi reaktif" dalam penelitian ini juga dapat menjadi pijakan untuk pengembangan kajian lebih lanjut mengenai perilaku organisasi pemerintah.

3) Bagi pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan konkret bagi Pemerintah Kabupaten Bojonegoro, khususnya dinas yang menangani PJU. Secara praktis, poin-poin analisis mengenai hambatan pada variabel Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi dapat digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki SOP, mengoptimalkan penempatan personel, dan mempercepat respons terhadap pengaduan masyarakat. Hal ini bertujuan agar pelayanan publik menjadi lebih mandiri, responsif, dan mampu menjamin keselamatan pengguna jalan secara maksimal.

D. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Untuk memudahkan pembahasan, skripsi ini disusun dalam lima bab sesuai dengan rincian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah yang berkaitan dengan fenomena pengaduan PJU (penerangan jalan umum) berbasis media digital di Kabupaten Bojonegoro, ketidaksesuaian antara sistem pelaporan digital dengan kenyataan perbaikan di lapangan (research gap), serta keunikan dari penelitian ini (novelty). Di samping itu, bab ini juga menguraikan dasar hukum, , dan keuntungan penelitian baik dari segi teori maupun praktik bagi pemerintah, akademisi, dan mahasiswa.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengemukakan uraian pengertian tentang pendapat para ahli, teori-teori ataupun telaah pustaka sebagai dasar dalam menganalisis permasalahan yang ada. Pada bab ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, fokus penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penyajian data hasil penelitian, dan analisis serta interpretasi data yang disampaikan secara verbal berupa kata-kata terkait dengan fokus penelitian yang dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan terhadap pembahasan bab-bab sebelumnya sekaligus memberikan jawaban terhadap tujuan penelitian. Selain itu bab ini juga berisikan saran sebagai masukan terkait permasalahan dalam penelitian