

## RINGKASAN

Pengaduan merupakan suatu sumber informasi yang sangat dibutuhkan bagi publik dan kedepannya bisa digunakan sebagai tolak ukur evaluasi pelayanan yang belum tercapai selama ini kepada publik/*stakeholder*. Pemerintah Daerah Kabupaten Banyumas pada tahun 2018 telah mengeluarkan Lapak Aduan Banyumas sebagai media untuk pelaksanaan pelayanan pengaduan di Kabupaten Banyumas. Rekapitulasi pengaduan berdasarkan OPD menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan menempati urutan kedua dengan jumlah aduan terbanyak tiap tahunnya. Aduan yang masuk ke Dinas Perhubungan terus meningkat semenjak tahun 2019 hingga pada puncaknya di tahun 2022. Melalui penelitian ini dapat dilihat bagaimana Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas dalam menangani aduan dari masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas dalam menangani aduan dari masyarakat dan dikaji dengan menggunakan teori dari Zithaml dan Agus Dwiyanto. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Pemilihan informan menggunakan *Purposive Sampling* dan *Incidental Sampling*. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada aspek sikap aparat dalam merespon keluhan dari pelapor Lapak Aduan Banyumas, Dinas Perhubungan telah melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Disamping itu Dinas Perhubungan masih memiliki beberapa persoalan seperti jawaban yang diberikan masih dianggap kurang solutif oleh masyarakat dan komunikasi yang terjalin antara Dinas Perhubungan dengan masyarakat melalui LAB ini masih bersifat satu arah. Hal ini menimbulkan kesan buruk kepada Dinas Perhubungan dan dapat dilihat dengan adanya komentar negatif pada hampir setiap postingan LAB. Sedangkan pada aspek tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pelapor Lapak Aduan Banyumas menunjukkan hasil bahwa Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas telah menanggapi aduan yang masuk. Terbukti dengan adanya 3 inovasi yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan berdasarkan aduan yang paling sering datang, inovasi tersebut antara lain: (1) Aplikasi Simandala, (2) Aplikasi SIM PKB, dan (3) Sikiper yang tercantum pada LKJIP Dinas Perhubungan Tahun 2022.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Dalam Menangani Aduan Dari Masyarakat telah berjalan dengan baik namun belum efektif. Masih diperlukan perubahan pola pikir dari pengelola sehingga tujuan dari adanya LAB ini dapat dirasakan dengan baik oleh masyarakat.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik, Responsivitas, Aduan, Lapak Aduan Banyumas

## SUMMARY

*Complaints are a source of information that is really needed for the public and in the future can be used as a benchmark for evaluating services that have not been achieved so far for the public/stakeholders. The Regional Government of Banyumas Regency in 2018 issued the Banyumas Complaints Site as a medium for implementing complaint services in Banyumas Regency. A recapitulation of complaints based on OPD shows that the Transportation Department is in second place with the highest number of complaints each year. Complaints submitted to the Transportation Service have continued to increase since 2019 until they reach their peak in 2022. Through this research, it can be seen how responsive the Public Services of the Banyumas Regency Transportation Service are in handling complaints from the public.*

*This research aims to analyze and describe the Responsiveness of Public Services of the Banyumas Regency Transportation Service in handling complaints from the public and is studied using the theory of Ziethaml and Agus Dwiyanto. The method used in this research is descriptive qualitative. The selection of informants used Purposive Sampling and Incidental Sampling. Data collection uses interviews, observation and documentation.*

*The results of this research show that in terms of the attitude of the authorities in responding to complaints from the Banyumas Complaint Report, the Transportation Service has carried out services in accordance with applicable regulations. Apart from that, the Transportation Department still has several problems, such as the answers given are still considered to be less of a solution by the community and the communication between the Transportation Department and the community through the LAB is still one-way. This gives a bad impression to the Transportation Department and can be seen in the negative comments on almost every LAB post. Meanwhile, in the aspect of the bureaucratic apparatus' actions to provide service satisfaction to the Banyumas Complaint Report, the results show that the Banyumas Regency Transportation Service has responded to incoming complaints. This is proven by the existence of 3 innovations issued by the Transportation Service based on the most frequent complaints, these innovations include: (1) Simandala Application, (2) PKB SIM Application, and (3) Sikiper which is listed in the 2022 Transportation Service LKJIP.*

*The conclusion of this research is that the Responsiveness of the Public Service of the Transportation Service in Handling Complaints from the Public has gone well but is not yet effective. There is still a need to change the mindset of managers so that the purpose of this LAB can be well perceived by the community.*

**Keywords:** *Public Service, Responsiveness, Complaints, Lapak Aduan Banyumas*