

## **RESPONSIVITAS DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA SURAKARTA DALAM MENANGANI KELUHAN MASYARAKAT MENGENAI PELAYANAN PENERANGAN JALAN UMUM**

**Nikmatuz Zuhra Ainy<sup>1</sup>, Rino Ardhian Nugroho<sup>2</sup>**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

E-mail: ainy\_sweet@student.uns.ac.id<sup>1</sup>; rino.nugroho@staff.uns.ac.id<sup>2</sup>

### **ABSTRAK**

Pelayanan publik tentu sangat penting untuk menjadi prioritas. Tetapi masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media elektronik. Maka dari itu, pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berusaha memperbaiki kinerja birokrasi. Kota Surakarta menjadi *pilot project* sistem pengendalian Penerangan Jalan Umum (PJU) Pintar. Walaupun begitu, Kota Surakarta masih mendapatkan banyak keluhan dari masyarakat terkait dengan penerangan jalan umum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam menangani keluhan masyarakat mengenai pelayanan penerangan jalan umum dengan teori yang digunakan mengacu pada teori responsivitas Agus Dwiyanto (2017). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Sumber data pada penelitian ini terdiri dari sumber data primer berupa beberapa orang informan dan sumber data sekunder berupa dokumen terkait dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas PUPR Kota Surakarta berusaha untuk melakukan yang terbaik dalam responsivitas mengenai pelayanan penerangan jalan umum dan terdapat beberapa alasan atas keterlambatan atau tidak adanya tindak lanjut dari pelayanan PJU tetapi ada beberapa masyarakat yang tidak diberikan respon terlebih dahulu terkait hal tersebut.

**Kata kunci:** responsivitas; pelayanan publik; penerangan jalan umum

### **ABSTRACT**

*Public service is certainly indeed really important to be a priority, but there are still many complaints from the public, directly or through the electronic media. Therefore, the central government and local government are tries to improve the performance of the bureaucracy. The city of Surakarta is being the pilot project for the Smart Street Lighting Control System. Even though, the city of Surakarta still get many complaints from the public regarding public street lighting. This study aims to determine the responsiveness from the city of Surakarta's Public Works and Spatial Planning Department in handling the public complaints against public street lighting services while the theory used referring to the responsiveness theory of Agus Dwiyanto (2017). The type of research that used in this study is descriptive qualitative method. Sources of data for this study are consists of primary data source in the form of several informants and the secondary data source in the form of documents related to this study. The data collection techniques used are semi-structured interviews and documentation. The data analysis used in this study is interactive model analysis. Result of this study showed that the city of Surakarta's Public Works and Spatial Planning Department tried to do their best to respond the public complaints about public street lighting services and also there are several reasons of the late or not follow-up from the department's services but there are several societies didn't get response in advance regarding this.*

**Keywords:** *responsiveness; public service; public street lighting*

## PENDAHULUAN

Birokrasi merupakan suatu alat pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Maka dari itu untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintahan dengan baik maka organisasi birokrasi harus aspiratif, profesional, dan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat agar masyarakat sebagai pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Sejumlah perbaikan dalam praktik penyelenggaraan layanan diakui terjadi di negara maju, seperti lebih efisien, lebih peduli, dan responsif terhadap pengguna layanan (Dwiyanto, 2017: 15). Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa.

Permasalahan yang telah disebutkan di atas dibuktikan dengan masih banyaknya pengaduan dari masyarakat Indonesia terhadap pemerintah dan diwujudkan dalam penyampaian akses ke Ombudsman RI baik ke

pusat maupun perwakilan yang berada di 34 Provinsi. Pada tahun 2019 Tim Asisten Pemeriksaan (Tim Riksa) Ombudsman RI menindaklanjuti sebanyak 5.464 laporan. Dalam jurnal yang ditulis oleh Antonio J. Verdu dan Jose-Maria Gomez-Gras berjudul *Measuring the organizational responsiveness through managerial flexibility* bahwa organisasi dituntut untuk lebih responsif dan memiliki sikap fleksibilitas terhadap kebutuhan-kebutuhan yang terus berubah seiring dengan perubahan lingkungan untuk dapat mewujudkan apa yang menjadi tuntutan, kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat.

Saat ini pemerintah sedang giat-giatnya melakukan pelayanan publik dalam Penerangan Jalan Umum (PJU). Pemerintah Indonesia saat ini sedang mengkaji sistem pengendalian Penerangan Jalan Umum (PJU) Pintar. Penerangan Jalan Umum (PJU) Pintar atau *Smart Street Lighting System* merupakan teknologi yang dapat mengontrol secara terpusat kinerja Penerangan Jalan Umum (PJU) dalam aspek penghematan energi maupun dalam pemudahan pemantauan kondisi PJU secara *real time*.

Kota Surakarta menjadi *pilot project* sistem pengendalian Penerangan Jalan Umum (PJU) Pintar pada tahun 2014. Walaupun telah menjadi salah satu *pilot project* sistem pengendalian PJU pintar, tetapi Kota Surakarta

masih mendapatkan banyak keluhan dari masyarakat terkait dengan penerangan jalan umum yang belum memuaskan publik yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1. Data Jumlah Laporan Keluhan Penerangan Jalan Umum (PJU) Kota Surakarta**

No	Bulan	Tahun		
		2018	2019	2020
1	Januari	14	13	25
2	Februari	18	15	30
3	Maret	22	17	22
4	April	15	8	35
5	Mei	10	9	29
6	Juni	3	8	16
7	Juli	9	16	14
8	Agustus	18	12	16
9	September	13	11	18
10	Oktober	8	10	11
11	Nopember	6	18	-
12	Desember	16	19	-
	<b>Jumlah</b>	<b>152</b>	<b>156</b>	<b>216</b>

Sumber: Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Surakarta tahun 2018 - 2020

Tabel 1 memperlihatkan adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan Penerangan Jalan Umum (PJU) Kota Surakarta meningkat pada tahun 2018 berjumlah 152 laporan, pada tahun 2019 berjumlah 156 laporan, sedangkan pada tahun 2020 sampai dengan bulan Oktober telah berjumlah 216 laporan keluhan dari masyarakat Kota Surakarta. Selain itu, jumlah unit Penerangan Jalan Umum di Kota Surakarta dari tahun ke tahun tidak meningkat dari tahun 2010 sampai tahun 2018 tetapi hal tersebut telah memenuhi target dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah

(RPJMD) Kota Surakarta Tahun 2016-2021 yaitu sebanyak 16.169 unit titik lampu.

Terlihat dari pengaduan masyarakat yang dilaporkan melalui website Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS), masyarakat Kota Surakarta masih mengeluhkan terkait Penerangan Jalan Umum yang sering dan sudah lama mati serta PJU yang hampir lepas dari tiang maupun tiang PJU yang hampir ambruk dan tidak segera diperbaiki sehingga dapat membahayakan pengendara dikarenakan penerangan yang kurang optimal. Selain itu juga terdapat beberapa masyarakat yang meminta penambahan penerangan jalan umum agar tidak membahayakan pengendara maupun kejadian seperti tindak kriminal.

Cara-cara masyarakat melakukan aduan mengenai kerusakan PJU menyebabkan banyak PJU yang rusak/mati kurang mendapatkan respon perbaikan yang cepat ataupun PJU yang mati/rusak tidak dilaporkan karena masih menggunakan cara aduan seperti anggota masyarakat langsung mendatangi kantor DPUPR Kota Surakarta, melalui surat yang disampaikan ke kantor DPUPR, telepon ke kantor DPUPR, maupun melalui sumber informasi lainnya diantaranya dari media, informasi lisan dari personil Seksi PJU atau personil DPUPR lainnya yang membutuhkan waktu dalam proses administratif.

Permasalahan penerangan jalan umum lainnya juga disebutkan dalam laman [investasi.surakarta.go.id](http://investasi.surakarta.go.id) bahwa kondisi PJU di Kota Surakarta sebagian besar masih belum memenuhi standar layanan yang optimal sesuai dengan Standar Nasional Indonesia (SNI) 7391:2008. Mayoritas Penerangan Jalan Umum masih menggunakan lampu pelepas gas yang tidak hemat energi dan juga sebagian besar PJU di Kota Surakarta masih berstatus Abonemen (PJU yang belum dimeterisasi) sebesar 70% pada tahun 2018 sehingga terdapat beberapa masyarakat yang terbebani oleh pajak PJU (PPJU). Selain itu, tiang dan lampu yang ada di Kota Surakarta tidak seragam dan belum merata di sepanjang jalan umum yang ada.

Dengan adanya banyak keluhan pelayanan publik dari masyarakat dan permasalahan yang telah disebutkan di atas khususnya terkait dengan Penerangan Jalan Umum yang ada di Kota Surakarta, maka pemerintah harus lebih responsif dalam memenuhi aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1), pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara

dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Chazienul (2018: 7) juga mengatakan bahwa pelayanan publik dapat dimaknai sebagai suatu aktivitas yang dilakukan pemerintah dalam mengurus segala hal yang dibutuhkan masyarakat. sistem pelayanan publik harus mengatur peran pemerintah untuk menjalankan fungsi pembinaan dan pengawasan agar semua penyelenggaraan layanan mematuhi peraturan perundangan. (Dwiyanto, 2018: 24-25)

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah responsivitas yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto. Responsivitas merupakan kemampuan untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan masyarakat (Smith, 1985: 28 dalam Nawi, 2017: 19). Menurut Tjiptono (2005: 14) dalam Annas (2017: 93) mengemukakan bahwa responsivitas (daya tanggap) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Menurut beberapa ahli seperti Stivers (1994) dan Stewart & Ranson (1994) dalam Rochmah (2013: 2), demokrasi sangat memerlukan administrator yang responsif terhadap tuntutan publik. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Dwiyanto (2002: 60) dalam Nawi (2017: 19-20) bahwa konteks pelayanan kepada

masyarakat merupakan responsivitas sebagai rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

Menurut Dwiyanto (2017: 63) responsivitas publik dapat dijabarkan menjadi beberapa indikator antara lain: 1. Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir; 2. Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa; 3. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang; 4. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa; 5. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. Tetapi peneliti tidak memakai indikator sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa karena untuk mengurangi kesalahan pengukuran dengan adanya kesamaan dengan indikator lain dalam menganalisis.

Dengan adanya banyak keluhan pelayanan publik dari masyarakat dan permasalahan yang telah disebutkan di atas khususnya terkait dengan Penerangan Jalan Umum yang ada di Kota Surakarta, maka pemerintah harus lebih responsif dalam memenuhi aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Dari uraian yang telah dijelaskan, untuk mengetahui daya tanggap aparat pemerintah

dalam menanggapi dan mengatasi keluhan dari masyarakat terkait dengan Penerangan Jalan Umum, maka peneliti tertarik untuk meneliti responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam menangani keluhan masyarakat mengenai pelayanan penerangan jalan umum.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menggunakan metode tersebut karena penulis berusaha untuk menggambarkan dan mendeskripsikan mengenai responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kota Surakarta dalam pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) untuk mengatasi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat mengenai PJU melalui data yang dikumpulkan. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Surakarta yang beralamat di Jl. Blimbing No.10 Kerten Laweyan Surakarta. Peneliti mengambil lokasi penelitian ini di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) karena adanya kesesuaian dengan yang akan dikaji dalam penelitian ini.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berasal dari wawancara semi terstruktur dengan dengan cara menyusun pertanyaan secara rinci

tetapi lebih fleksibel. Selain itu juga menggunakan data sekunder dengan pengumpulan data dokumen yang relevan dengan responsivitas pelayanan penerangan jalan umum. Dalam penarikan informan peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. peneliti menetapkan informan yang dipilih sebagai informan yang tepat akan digunakan sebagai sarana pengumpulan data dan informasi antara lain Kepala Seksi Penerangan Jalan Umum Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta, Pengelola program dan kegiatan PJU, Kepala Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta, pengguna layanan PJU untuk memperoleh informasi penanganan dan pengelolaan terkait dengan pelayanan Penerangan Jalan Umum.

Untuk menguji validitas data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka validitas data dilakukan dengan triangulasi. Dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber dan menggunakan triangulasi teknik dengan cara mengecek data dengan teknik yang berbeda. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif (*interactive model analysis*) dari Miles dan Huberman (1992: 20) dalam Dailiati (2018: 23) yang telah diperoleh serta diuji kebenaran dan

keabsahannya, terdiri dari reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang merupakan unsur pemerintah Kota Surakarta yang mempunyai tugas pokok dan fungsi untuk penyelenggaraan urusan bidang pekerjaan umum dan penataan ruang berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan. Susunan organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2011 terdiri dari kepala dinas, sekretariat, bidang bina marga, bidang sumber daya air, bidang cipta karya, bidang perencanaan dan pemanfaatan ruang, serta bidang pengendalian pemanfaatan ruang yang masing-masing memiliki bagian /seksi sendiri. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta memiliki pegawai berjumlah 69 orang.

Seksi Penerangan Jalan Umum (PJU) merupakan salah satu Seksi yang berada dalam organisasi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta yang bertanggung jawab atas pelayanan penerangan jalan umum yang dikaji dalam penelitian ini. Jumlah semua personil pada

Seksi Penerangan Jalan Umum DPUPR Kota Surakarta adalah 23 (dua puluh tiga) orang dengan jumlah armada teknisi lapangan sebanyak 3 (tiga) tim. Berikut personil dari seksi Penerangan Jalan Umum dapat dijabarkan sebagai berikut:

**Tabel 2. Data Pegawai Seksi Penerangan Jalan Umum Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta**

No	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala Seksi Penerangan Jalan Umum	1 orang
2.	Pengelola Program dan Kegiatan	1 orang
3.	Pengadministrasi Umum	1 orang
4.	Teknisi PJU	12 orang
5.	Pengemudi/Sopir	3 orang
6.	TKPK	5 orang
Jumlah		23 orang

Sumber: Seksi Penerangan Jalan Umum Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta

### **Kondisi Penerangan Jalan Umum dan Pelaksanaan Pelayanan Penerangan Jalan Umum**

Penerangan Jalan Umum (PJU) sebagai salah satu alat kelengkapan infrastruktur jalan tentunya tidak bisa lepas dari tuntutan masyarakat untuk dapat mewujudkan Kota Surakarta yang terang di malam hari sehingga masyarakat bisa melakukan aktivitas dengan nyaman dan aman terutama dalam berkendara di jalan-jalan dalam lingkup wilayah Kota Surakarta. Saat ini jumlah PJU yang ada di seluruh Kota Surakarta sekitar 21.222 titik PJU yang tersebar di 5 (lima) kecamatan yaitu

Serengan, Pasar Kliwon, Banjarsari, Jebres, dan Laweyan dan menempati baik di jalan lingkungan/pemukiman maupun di jalan perkotaan (jalan kota, provinsi, dan nasional).

Dengan jumlah PJU sebanyak itu sebagian besar kondisi PJU dan jaringannya kurang memenuhi standar PJU dikarenakan: mayoritas lampu PJU adalah lampu pelepas gas (merkuri dan sodium) yang boros energi dan sangat beragam tipe dan dayanya; sekitar 83% lampu PJU belum termeterisasi dengan Kwh meter atau bersifat abonemen, terutama PJU yang berasal dari swadaya masyarakat; dan infrastruktur Jaringan PJU beserta sarana penunjangnya yang berusia sudah cukup lama/ tua. Melihat latar belakang kondisi PJU tersebut diatas perlu dipikirkan agar masyarakat dapat melaporkan kondisi PJU yang rusak dan mati yang terjadi di wilayahnya masing-masing secara jelas, lebih akurat, efektif dan cepat tersampaikan.

Dalam melaksanakan pelayanan penerangan jalan umum terdiri dari dua bagian, yaitu pembangunan titik penerangan jalan umum dan pemeliharaan atau perbaikan penerangan jalan umum yang dilaksanakan oleh Seksi Penerangan Jalan Umum Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta. Pembangunan penambahan PJU baru terlebih dahulu mengajukan proyek pembangunan PJU baru kepada DPA untuk

dianggarkan. Pihak seksi PJU juga harus melihat terlebih dahulu penganggarannya dan program kerja lainnya kemudian baru menetapkan pembangunan PJU baru, baik inisiatif pembangunan PJU baru dari Pemerintah Kota Surakarta maupun dari masyarakat. Inisiatif penambahan PJU baru dari Pemerintah Kota Surakarta otomatis akan termeterisasi. Untuk permohonan penambahan PJU baru yang berasal dari masyarakat, seksi PJU mengharuskan untuk dilakukan meterisasi pada PJU baru tersebut dengan cara disambung ke jalur atau jaringan PJU yang sudah termeterisasi yang berada di lapangan.

Kegiatan pemeliharaan dan perbaikan PJU dilakukan setelah ada laporan pengaduan baik dari media sosial, surat kabar, informasi lisan dari personil Seksi PJU atau personil DPUPR lainnya, piket malam yang dilakukan oleh staff, maupun pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Seksi PJU setiap hari menugaskan staff pegawai berjumlah satu atau dua orang untuk mengontrol penerangan jalan dengan mengelilingi jalan besar yang ada di Kota Surakarta pada malam hari.

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan keluhan kepada Dinas PUPR Kota Surakarta dengan cara antara lain: langsung mendatangi atau melalui surat ke kantor DPUPR Kota Surakarta; telepon ke kantor

DPUPR Kota Surakarta pada jam kerja (08.00 – 16.00 WIB) di nomor 0271 643051; melalui surat elektronik (email) dengan beralamat [dpu\\_surakarta@yahoo.com](mailto:dpu_surakarta@yahoo.com); melalui Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) di website [ulas.surakarta.go.id](http://ulas.surakarta.go.id) atau [pengaduanmasyarakat.go.id](http://pengaduanmasyarakat.go.id) dan bisa di aplikasi Solo Destination; atau masyarakat dapat menyampaikan aduan secara langsung kepada petugas staff PJU yang ditemui saat bertugas di lapangan.

Laporan-laporan pengaduan tersebut dicatat dan dibuatkan Surat Perintah Kerja (SPK) untuk perbaikan dan pemeliharaan PJU dan kemudian teknisi PJU beserta tim dengan armadanya menuju ke lokasi yang telah diketahui titik PJU yang akan diperbaiki. Kemudahan dan keakuratan masyarakat dalam menyampaikan aduan kerusakan PJU dapat mengurangi atau menekan jumlah PJU yang rusak/mati karena sebagian besar bisa segera tertangani. Dengan kata lain pemberian layanan PJU kepada masyarakat dapat meningkat yang pada akhirnya dapat mewujudkan visi dan misi Kota Surakarta.

### **Responsivitas dalam menangani keluhan masyarakat mengenai pelayanan penerangan jalan umum**

Untuk mengetahui responsivitas aparat Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang

Kota Surakarta dalam menangani keluhan masyarakat mengenai pelayanan penerangan jalan umum, maka dalam penelitian peneliti menggunakan empat indikator menurut Dwiyanto (dalam Rochmah, 2013: 1) yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Terdapat tidaknya keluhan masyarakat dalam pelayanan PJU selama satu tahun terakhir**

Dalam keberjalanan kegiatan pelayanan PJU, Dinas PUPR Kota Surakarta juga mendapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Terdapat keluhan terhadap PJU salah satunya yaitu beberapa lampu penerangan jalan yang ada di kampung tersebut mati disebabkan karena jalur pada tiang lampu besar putus yang menghubungkan beberapa penerangan jalan kecil di kampung tersebut. Selain lampu penerangan jalan yang mati dan arusnya putus, juga terdapat masyarakat yang melaporkan permintaan pemasangan lampu jalan baru dikarenakan terdapat jalan yang gelap saat dilalui pada waktu malam hari sehingga menimbulkan kecelakaan. Dilihat dari laporan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Surakarta melalui laman ULAS Surakarta pada bulan Desember 2020 bahwa semua masyarakat

melaporkan keluhan tentang lampu penerangan jalan umum yang mati dan meminta dinas terkait untuk memperbaikinya.

Terdapat pengguna layanan yang meminta permohonan pemasangan lampu penerangan jalan baru dikarenakan jalan yang gelap. Tetapi permohonan permintaan pemasangan PJU baru tidak direspon maupun tidak ditindaklanjuti oleh pihak seksi PJU. Hal tersebut dikarenakan karena dinas tersebut harus melihat penganggaran pembangunan terlebih dahulu. Selain itu jika masyarakat melakukan permintaan pemasangan PJU baru juga harus dilakukan permeterisasi atau menyambung jalur pada PJU yang telah terpasang di lapangan karena dapat mengurangi kesalahpahaman dengan PLN. Sehingga pembangunan PJU baru masih dibatasi. Tetapi masyarakat atau pengguna layanan tidak diberikan respon jawaban atas laporan permohonan permintaan penambahan PJU dan tidak diberikan alasan mengenai pembatasan penambahan PJU baru sehingga dapat memunculkan kurangnya kepuasan dari masyarakat.

Pengguna layanan lainnya pernah melaporkan melalui laman ULAS Surakarta bahwa terdapat lampu penerangan jalan yang mati. Tetapi

berdasarkan wawancara bahwa laporan tersebut belum ada respon dari Dinas PUPR Kota Surakarta khususnya seksi PJU. Dinas PUPR Kota Surakarta belum segera menindaklanjuti laporan keluhan masyarakat di lapangan karena tim PJU melihat terlebih laporan-laporan yang masuk dan membuat prioritas-prioritas titik-titik lampu penerangan jalan mana yang harus didahulukan serta dikerjakan terlebih dahulu. Selain itu jika laporan keluhan pada suatu titik lampu penerangan jalan tersebut di tempat yang sulit untuk diperbaiki seperti alat atau truk tim PJU yang tidak bisa masuk dikarenakan gang sempit. Maka dari itu tim seksi PJU membutuhkan waktu dalam melakukan tindak lanjut pelayanan PJU dan melakukan pekerjaan yang lebih mendesak terlebih dahulu.

Permasalahan lain yang terkadang dialami oleh penyedia layanan terkait dengan penerangan jalan umum yaitu yang berasal dari website atau aplikasi Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) terkadang ditemui laporan yang kurang jelas seperti ketidakjelasan titik koordinat lampu jalan yang rusak atau hanya menyebutkan nama jalan dengan tidak disertai penjelasan titik lampu jalan. Sehingga tim seksi PJU tidak mengetahui

PJU mana yang seharusnya diperbaiki. Selain itu terkadang tim seksi PJU tidak dapat menghubungi pelapor keluhan tersebut dengan cara menghubungi nomor telepon karena membutuhkan konfirmasi titik lampu yang tepat, sehingga tim PJU tidak dapat melakukan pekerjaan tindak lanjut dari laporan tersebut.

Beberapa keluhan yang disampaikan oleh masyarakat di atas tidak sepenuhnya merupakan kesalahan dari penyedia layanan. Terdapat beberapa alasan mengenai tidak adanya tindak lanjut maupun keterlambatan dari penyedia layanan. Maka dari itu Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta menampung keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dan berusaha menanggapi serta menindak lanjuti secara rasionalitas.

## **2. Penggunaan keluhan dari masyarakat sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan PJU pada masa mendatang**

Adanya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat bukan berarti merupakan hal yang buruk, justru dengan adanya keluhan tersebut pihak organisasi atau instansi pemerintah dapat menggunakannya sebagai referensi untuk dilakukan perbaikan penyelenggaraan pelayanan

maupun kinerja mereka selanjutnya. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Surakarta sebagai pihak yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan Penerangan Jalan Umum (PJU) juga memberikan kesempatan masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan menanggapi keluhan tersebut Masyarakat dimudahkan dengan adanya media telepon atau call center yang terhubung langsung ke Dinas PUPR Kota Surakarta dan juga terdapat Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) yang merupakan suatu kanal aplikasi guna masyarakat melaporkan aduan-aduan pelayanan yang ada di Surakarta termasuk pelayanan Penerangan Jalan Umum yang kemudian didelegasikan kepada Dinas PUPR Kota Surakarta.

Keluhan- keluhan maupun permohonan-permohonan dari pengguna layanan maupun masyarakat dijadikan masukan oleh Dinas PUPR Kota Surakarta dan dimasukkan ke dalam catatan atau data-data bilamana terdapat laporan kerusakan PJU yang ada di lapangan. Jadi dari keluhan atau permohonan tersebut, seksi PJU berusaha memetakan apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat dan menjadikannya sebagai alat perimeter bagi dinas tersebut untuk memetakan kebutuhan di masyarakat sehingga dapat mengetahui

secara pasti apa yang dibutuhkan dan manfaat dapat diterima langsung oleh masyarakat.

Diketahui bahwa pihak seksi PJU Dinas PUPR Kota Surakarta sampai saat ini belum menerima usulan atau saran dari masyarakat terhadap pelayanan PJU ke depannya, tetapi peneliti temui beberapa pengguna layanan yang menyarankan terkait PJU. Keluhan yang dialami oleh pengguna layanan tersebut dapat timbul dari kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi secara optimal sehingga dapat dicari jalan keluarnya untuk dijadikan sebagai perbaikan penyelenggaraan pelayanan penerangan jalan umum pada selanjutnya di masa mendatang agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan.

### **3. Berbagai tindakan aparat Dinas PUPR untuk memberikan kepuasan pelayanan PJU kepada masyarakat**

Dinas PUPR Kota Surakarta dalam mendapatkan laporan maupun keluhan dari masyarakat berusaha untuk selalu dikerjakan sesuai dengan laporan yang masuk. staff pegawai Seksi PJU berusaha semaksimal mungkin untuk membantu pengguna layanan saat meminta permohonan maupun saat sedang mengalami kesulitan. Saat masyarakat

meminta dan membutuhkan penerangan jalan yang lebih terang, pihak seksi PJU berusaha mencari solusi dengan menambah lampu yang lebih terang atau membangun baru penerangan jalan dengan syarat-syarat yang telah ditentukan oleh seksi PJU Dinas PUPR. Selain itu, tim dari seksi PJU siap membantu jika ada masyarakat yang melapor meminta bantuan terkait dengan perbaikan PJU walaupun lampu penerangan jalan tersebut berasal dari hasil bangun swadaya masyarakat sendiri.

Tim PJU Kota Surakarta masih membutuhkan teknisi-teknisi di lapangan dikarenakan memiliki pegawai yang sebagian berstatus akan pensiun. Salah satu cara untuk mengatasi hal tersebut yaitu dengan cara bekerja sama dengan pihak ketiga yang biasanya dilakukan oleh seksi PJU dengan sistem lelang. Tim seksi PJU telah melakukan sistem lelang selama 2 tahun terakhir ini dalam melakukan pembangunan dan pemeliharaan PJU, bekerja sama dengan perusahaan yang berkualifikasi sesuai dengan apa yang dibutuhkan, dan kemudian juga dikerjakan oleh pihak ketiga tersebut sesuai dengan rencana dan arahan dari tim seksi PJU.

Selain itu juga Dinas PUPR Kota Surakarta melakukan penggantian lampu

penerangan jalan yang sebelumnya berjenis sodium menjadi PJU LED dan PJU pintar sebagai alternatif solusi penghematan penggunaan energi listrik. PJU yang ada di Surakarta belum sepenuhnya dilakukan perpindahan ke PJU LED tetapi sudah direncanakan bahwa semua PJU akan diganti dengan sistem LED. Pada proses penggantian ke sistem PJU Pintar, proyek tersebut masih dikaji ulang dikarenakan membutuhkan biaya yang mahal dan tim-tim PJU juga harus diberikan bimbingan edukasi terkait dengan PJU pintar.

Seksi PJU juga mengharuskan pembangunan PJU baru dilakukan permeterisasi. Meterisasi digunakan sebagai alat ukur penggunaan lampu penerangan jalan agar lebih efisien dari sisi pengeluaran biaya karena pembayaran tagihan listrik akan didasarkan pada pemakaian secara riil atau nyata pada masing-masing titik lampu PJU. Untuk kelancaran penyelenggaraan pelayanan PJU juga dilakukan kerja sama maupun koordinasi-koordinasi seperti dengan PLN yang telah disebutkan keterkaitannya di atas dan juga dengan dinas lain yang berkaitan dengan penerangan jalan umum.

Dinas PUPR Kota Surakarta melakukan sosialisasi terkait dengan pelayanan PJU dengan cara mengadakan

seminar yang biasanya diadakan di kelurahan-kelurahan dengan tokoh masyarakat atau ketua RW/ RT sebagai peserta seminar yang salah satunya mengenai sistem pelaporan pelayanan penerangan jalan umum. Selain itu, tim seksi PJU juga melakukan edukasi secara langsung kepada masyarakat atau kepada ketua RT saat bekerja di lapangan yang berhubungan dengan pelaporan aduan maupun keluhan pada penerangan jalan umum yang bisa diakses melalui seperti aplikasi Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) maupun telepon Dinas PUPR Kota Surakarta.

Tetapi terdapat pengguna layanan yang belum pernah mengalami, mengetahui, atau melihat dari pihak Dinas PUPR Kota Surakarta dalam melakukan sosialisasi maupun edukasi terkait dengan penerangan jalan umum. Hal tersebut terjadi dikarenakan pihak Dinas PUPR Kota Surakarta khususnya seksi PJU masih jarang melakukan sosialisasi secara resmi kepada masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan PJU, masih sekedar mengutarakan langsung di lapangan kepada tokoh masyarakat setempat seperti ketua RW dan ketua RT saat melakukan pengerjaan di daerah tersebut.

Di sisi lain, terdapat pengguna layanan yang mendapatkan pelayanan PJU dengan baik. Pengguna layanan tersebut juga mengatakan bahwa tim seksi PJU saat melakukan pekerjaan di lapangan bersikap ramah dan menyelesaikan pengerjaannya sampai selesai diperbaiki.

Pihak Dinas PUPR Kota Surakarta khususnya tim penyedia layanan PJU berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan tindak lanjut terhadap semua laporan keluhan terkait pelayanan PJU walaupun masih memiliki kemampuan terbatas dalam mengatasi suatu permasalahan dan memberikan kebutuhan-kebutuhan yang ada di lapangan. Adanya tindakan-tindakan dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta untuk mewujudkan kepuasan masyarakat mengenai pelayanan penerangan jalan umum berusaha dilakukan dengan baik dan serius karena hal tersebut merupakan tanggung jawab mereka dan masyarakat juga layak untuk mendapatkan pelayanan publik yang optimal.

#### **4. Penempatan masyarakat oleh aparat Dinas PUPR Kota Surakarta dalam sistem pelayanan PJU yang berlaku**

Di dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat sebagai

pengguna layanan seharusnya diperlakukan dan ditempatkan dengan cara yang sama sesuai dengan prosedur sistem pelayanannya. jika terdapat laporan keluhan dari masyarakat maka tim seksi PJU memperlakukan pengguna layanan tersebut sesuai dengan urutan laporan yang masuk. Pengguna layanan yang pada hari itu telah melaporkan keluhan maka akan ditindak lanjuti oleh tim PJU terlebih dahulu ketimbang pengguna layanan yang melaporkan keluhan pada hari berikutnya. Selain dari segi urutan antrian waktu, tim PJU memberlakukan dan menempatkan masyarakat juga berdasarkan tingkat kebutuhan mendesaknya dari laporan keluhan tersebut. Laporan keluhan yang mendesak didahulukan untuk tindak lanjut oleh tim PJU seperti satu deret lampu penerangan jalan yang semua mati atau lampu penerangan yang jatuh.

Masyarakat diusahakan untuk ikut berpartisipasi dalam pengelolaan PJU yaitu mengenai perawatan lampu penerangan jalan khususnya yang berasal dari swadaya masyarakat atau lampu penerangan jalan yang dibangun oleh masyarakat setempat. Tim seksi PJU mengharapkan keterlibatan masyarakat dengan cara berupaya untuk memiliki dana sendiri di masing-masing lingkungan mereka untuk sewaktu-waktu

terdapat lampu penerangan jalan di lingkungan mereka yang membutuhkan penggantian alat-alat seperti sperpat. Karena walaupun dari dinas terkait telah menyediakan alokasi peralatan-peralatan seperti sperpat, tetapi jumlahnya terbatas dan kurang mencukupi jumlahnya untuk semua PJU yang ada di Kota Surakarta.

Dengan adanya perlakuan dari Dinas PUPR Kota Surakarta dalam menempatkan masyarakat di dalam penyelenggaraan pelayanan PJU dengan cara yang baik maka dapat membuat pengguna layanan atau masyarakat merasa dilibatkan dalam penyelenggaraan pelayanan penerangan jalan umum.

## SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Surakarta dalam pelayanan penerangan jalan umum ditunjukkan dengan adanya upaya Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Surakarta untuk memberikan yang terbaik dalam pelayanan penerangan jalan umum kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Peneliti menggunakan kriteria responsivitas menurut Agus Dwiyanto. Adapun hasil analisis penelitian

yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat sebagai berikut:

1. Terdapat tidaknya keluhan masyarakat dalam pelayanan PJU selama satu tahun terakhir. Keluhan yang biasanya didapatkan dari masyarakat yaitu permintaan PJU baru dan lampu penerangan jalan yang mati. Dinas PUPR Kota Surakarta tidak melakukan tindak lanjut terhadap permintaan pemasangan PJU baru karena harus melihat penganggaran pembangunan terlebih dahulu dan harus dilakukan permeterisasi atau menyambung jalur pada PJU yang telah terpasang di lapangan. Tim seksi PJU membutuhkan waktu dalam melakukan tindak lanjut pelayanan PJU karena melakukan pekerjaan yang lebih mendesak terlebih dahulu, dan terkadang ditemui jalan yang sempit saat menuju lokasi perbaikan, serta kurang jelasnya titik PJU yang dilaporkan oleh masyarakat.
2. Penggunaan keluhan dari masyarakat sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan PJU pada masa mendatang. Dinas PUPR Kota Surakarta menyediakan wadah untuk masyarakat menyampaikan keluhan dengan adanya media telepon dan juga terdapat Unit Layanan Aduan Surakarta

(ULAS) yang merupakan suatu kanal aplikasi. Dari keluhan atau permohonan yang disampaikan oleh masyarakat, seksi PJU berusaha memetakan apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat dan menjadikannya sebagai alat perimeter bagi dinas tersebut sehingga dapat mengetahui secara pasti apa yang dibutuhkan dan manfaat dapat diterima langsung oleh masyarakat.

3. Berbagai tindakan aparat Dinas PUPR untuk memberikan kepuasan pelayanan PJU kepada masyarakat. Dinas PUPR Kota Surakarta dalam mendapatkan laporan maupun keluhan dari masyarakat berusaha untuk selalu dikerjakan sesuai dengan laporan yang masuk. Tindakan-tindakan lainnya untuk memberikan kepuasan pelayanan PJU antara lain melakukan sistem lelang dalam melakukan pembangunan dan pemeliharaan PJU; melakukan penggantian lampu penerangan jalan menjadi PJU LED dan PJU pintar agar hemat; mengharuskan pembangunan PJU baru maupun lama dilakukan permeterisasi; melakukan sosialisasi terkait dengan pelayanan PJU. Tetapi pihak Dinas PUPR Kota Surakarta khususnya seksi PJU masih jarang

melakukan sosialisasi secara resmi kepada masyarakat.

4. Penempatan masyarakat oleh aparat Dinas PUPR Kota Surakarta dalam sistem pelayanan PJU yang berlaku. Dinas PUPR Kota Surakarta menempatkan pengguna layanan sesuai urutan antrian dan juga tingkat kebutuhan mendesaknya laporan yang masuk. Dinas tersebut juga mengusahakan masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pengelolaan PJU yaitu mengenai perawatan lampu penerangan jalan khususnya yang berasal dari swadaya masyarakat.

Peneliti ingin memberikan beberapa rekomendasi kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam menangani keluhan masyarakat mengenai pelayanan penerangan jalan umum, antara lain:

1. Melakukan koordinasi yang baik antara petugas PJU dan masyarakat. Petugas PJU diharapkan memberikan respon atau pernyataan terlebih dahulu apabila membutuhkan waktu lama dalam perbaikan PJU maupun jika tidak dapat menindaklanjuti keluhan dari masyarakat. Sedangkan masyarakat juga ikut aktif dalam perbaikan PJU
2. Melakukan penambahan jumlah petugas teknis di lapangan (*open recruitment*) secara tetap sehingga mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
3. Meningkatkan intensitas sosialisasi kepada masyarakat mengenai SOP PJU yaitu prosedur pembangunan, perbaikan, dan pengaduan PJU sehingga pihak dari masyarakat sebagai pengguna layanan menjadi lebih paham secara detail.
4. Penelitian ini tidak terlepas dari kekurangan sehingga untuk kebutuhan penelitian selanjutnya dapat diharapkan untuk meneliti pelayanan penerangan jalan umum dari segi kinerja birokrasi lainnya dan mengkaji lebih banyak referensi agar hasil penelitian dapat lebih baik lagi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Annas, A. (2017). *Interaksi Pengambilan Keputusan dan Evaluasi Kebijakan*. Makassar: Celebes Media Perkasa.
- Dailiati, S. (2018). *Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. Surabaya: CV. Jakad Publishing.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*

- (3rd ed.). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2017). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mamik. (2015). *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Nawi, R. (2017). *Perilaku kebijakan Organisasi*. Makassar: CV Sah Media.
- Prasetyo, A, dkk. (2018). *Bunga Rampai Inovasi Berkelanjutan: Kepemimpinan, Kebijakan, Sistem, Ekonomi Dan Lingkungan*. Jakarta Selatan: Indocamp.
- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Penerbit Grasindo.
- Rochmah, S. (2013). *Responsivitas Pelayanan Studi Pada Kebijakan Pelayanan Air Bersih*. Malang: UB Press.
- Saggaf, H. M. S. & Haedar Akib. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. Makassar: CV Sah Media.
- Sanjaya, W. (2015). *Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode dan Prosedur*. Jakarta: Kencana.
- Sellang, Kamaruddin, dkk. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Surabaya: Penerbit Qiara Media.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Yusuf, M. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media.
- Jurnal Ilmiah**
- Herdini, F & Agus Widiyarta. (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.
- Liang, R., Ching-Sheng Chang & Tung-Sheng Wang. (2011). The effect of service responsiveness and social emotions on service outcomes: An empirical investigation of service firms. *African Journal of Business Management*, 5(8), 3155-3167. Doi: 10.5897/AJBM10.634.
- Putra, R. G. (2016). Responsivitas Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik di Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4(1), 1-8.
- Setianingrum, T. & Yam'ah Tsalatsa. (2016). Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus Upik Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Populasi*, 24(1), 1-25.
- Verdu, A. J. & Jose-Maria Gomez-Gras. (2009). Measuring the organizational responsiveness through managerial flexibility. *Journal of Organizational Change Management*, 22(6), 668-690. Doi: 10.1108/09534810910997069.
- Dokumen**
- Ombudsman Republik Indonesia. (2019). *Laporan Tahunan 2018 Ombudsman*

*Republik Indonesia*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.

Unit Layanan Aduan Surakarta. Retrieved from <http://pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id/>.

Penjelasan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Surakarta Tahun 2016-2021.

### **Berita Media Cetak Elektronik**

Badan Litbang ESDM. (2014). *Peresmian Pilot Project Pju Pintar Di 6 Kota dan Jembatan Suramadu*. Retrieved from <https://litbang.esdm.go.id/news-center/arsip-berita/peresmian-pilot-project-pju-pintar-di-6-kota-dan-jembatan-suramadu>.

BPSDMD Provinsi Jawa Tengah. (2018). *Sistem Pelaporan Aduan Penerangan Jalan Umum (PJU) Berbasis Website Di Kota Surakarta*. Retrieved from <http://bpsdmd.jatengprov.go.id/eproper/inovasi.php?id=1227>.

DPMPTSP Kota Surakarta. (2018). *Revitalisasi Penerangan Jalan Umum*. Retrieved from <http://investasi.surakarta.go.id/investasi/penerangan-jalan-umum.html>.

DPUPR Kota Surakarta. (2019). *Jumlah Penerangan Jalan Umum di Kota Surakarta Tahun 2018*. Retrieved from <http://data.surakarta.go.id/dataset/jumlah-penerangan-jalan-umum-di-kota-surakarta-tahun-2018>.

Public Private Partnership Indonesia. (2018). *Penerangan Jalan Umum Kota Surakarta*. Retrieved from <http://kpbu.djppr.kemenkeu.go.id/proyek/penerangan-jalan-umum-kota-surakarta/>.