

MOUREINT ASTRIDITA KESSARI. D1116021. RESPONSIVITAS DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURAKARTA DALAM MENGATASI KEMACETAN LALU LINTAS. SKRIPSI. Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2019.

Kota Surakarta merupakan salah satu kota di Indonesia yang mengalami kemacetan. Penyebab utama kemacetan di Kota Surakarta adalah pesatnya pertumbuhan kendaraan di Kota Surakarta setiap tahunnya tetapi tidak seimbang dengan kapasitas jalan yang ada di Surakarta, sehingga terjadilah penambahan titik-titik kemacetan. Seperti diketahui bersama, Kota Surakarta telah mengalami masalah kemacetan sejak beberapa tahun terakhir dikarenakan pertumbuhan kendaraan yang cukup signifikan tetapi tidak diimbangi dengan kapasitas jalan yang ada di Kota Surakarta. Tentu saja hal ini membutuhkan respon dari Dinas Perhubungan untuk menyelesaikan masalah kemacetan agar tercipta Kota Surakarta yang nyaman, aman dan bebas kemacetan lalu lintas di tahun-tahun mendatang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Responsivitas Dinas Perhubungan Kota Surakarta Dalam Mengatasi Kemacetan Lalu Lintas. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian adalah Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Sumber data yang digunakan yaitu data primer yang diperoleh dari interview atau wawancara dan data sekunder yang diperoleh dari dokumen-dokumen berupa data yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yaitu dengan interview, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, Teknik analisa menggunakan reduksi data, validitas data menggunakan triangulasi dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan Dinas perhubungan kota Surakarta sudah responsif, dibuktikan dengan 4 indikator : Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan pengguna jasa, Penggunaan keluhan pengguna jasa sebagai referensi perbaikan layanan public, Berbagai tindakan aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan, dan penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. Dengan keempat indikator tersebut telah menunjukkan kecenderungan bahwa Dinas Perhubungan Kota Surakarta telah responsif melakukan pelayanan publik yang merupakan kemampuan mereka untuk mengantisipasi dan memenuhi setiap kebutuhan, harapan, keinginan dan aspirasi para pelanggan dalam proses pelayanan public dalam hal ini adalah masyarakat Kota Surakarta. Mau menerima keluhan baik saran maupun kritik dengan menyediakan berbagai media sebagai sarana untuk menampung aspirasi ataupun keluhan dari masyarakat walaupun disisi lain adanya hambatan masih kurangnya sumber daya manusia yang tersedia di Dinas Perhubungan Kota Surakarta yang tidak sebanding dengan wilayah kota Surakarta yang membuat pelayanan terhadap penanganan keluhan tidak dapat tertangani secara maksimal, serta kurangnya kesadaran masyarakat akan hal tertib berlalu lintas.

Kata kunci : Responsivitas organisasi, kemacetan lalu lintas