



BAB III

PENYAJIAN, ANALISIS DAN INTERPRETASI TEORITIK

Bab ini menyajikan data yang ditemukan oleh peneliti di lapangan baik berupa hasil wawancara maupun dokumen dari organisasi yang dijadikan lokasi penelitian. Setelah data disajikan maka dilakukan analisis dengan cara menggunakan transkrip wawancara dari para informan yang bersangkutan sebagai upaya untuk menjawab rumusan masalah penelitian yang telah diajukan. Sedangkan interpretasi data berkaitan dengan proses pertemuan antara pendapat subjektif peneliti dengan teori yang dipakai. Penggabungan penyajian, analisis dan interpretasi data ke dalam satu bab dimaksudkan agar menuntutkan alur pengemasan laporan dan untuk mempermudah proses penyimpulan penelitian, sehingga diharapkan laporan yang dihasilkan dapat tersaji lebih rendah.

Penyajian data disini merupakan upaya untuk menampilkan data-data yang diperoleh selama penelitian. Analisis data adalah mengorganisasi deskripsi dengan cara yang membuatnya dapat dikelola. Sedangkan interpretasi lebih melibatkan upaya penyertaan makna dan signifikasni ke analisis, melakukan penjelasan pola penggambaran, dan mencari keterkaitan diantara dimensi deskriptif itu¹. Pada dasarnya ketiga hal tersebut merupakan suatu kesatuan utuh yang saling melengkapi, terkait dan tidak terpisahkan. Sebuah laporan yang baik, menyediakan penyajian melalui deskripsi yang memadai untuk memungkinkan pembaca memahami analisis, dan analisis yang memadai memungkinkan

¹ Michael Quinn Patton, *Metode Evaluasi Kualitatif*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), 2.

pembaca memahami interpretasi dan penjelasan yang disampaikan². Sehingga hal ini memperkuat alasan untuk menampilkan penyajian, analisis, dan interpretasi kedalam satu bab.

Derajat keabsahan data didapat dengan membandingkan antara konsistensi jawaban informan dari satu waktu ke waktu dan juga membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara serta dokumen yang disebut dengan teknik triangulasi sumber data. Kemudian membandingkan keadaan dan perspektif seluruh komponen di dalam Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Dinas ini.

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive* dengan menentukan *key* informan. Sedangkan analisis data dilakukan dengan menguji, mengkategorikan atau mengkombinasikan kembali bukti-bukti untuk menunjuk pada pijakan awal penelitian dan menetapkan serangkaian keterkaitan timbal-balik mengenai permasalahan penelitian tersebut.

Dalam melakukan penelitian, peneliti memulai untuk mencari fakta yang terdapat di lapangan dengan cara mendatangi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya sebagai pihak pelaksana layanan mengenai kebersihan dan pertamanan di Kota Surabaya. Setelah peneliti menjelaskan maksud dan tujuan penelitian maka pihak Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya yang pada saat itu ditangani oleh LINMAS pada bagian *receptionist* mengenalkan

² *Ibid*

peneliti kepada Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya yaitu Bapak Ir. Chalid Buhari.

Peneliti tidak mungkin mendapatkan informasi yang berasal dari satu sumber saja. Oleh karena itu, Bapak Chalid merekomendasikan untuk bertemu dengan Sekretaris Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya yaitu Bapak Ir. Aditya Wasita M.M. Kemudian Bapak Aditya merekomendasikan kepada Bapak Ir. Mochamad Aswan sebagai Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan yang menangani segala macam pelayanan yang ada di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya tentang pertamanan dan penerangan jalan beserta segala macam bentuk pengaduan masyarakatnya. Setelah itu, Bapak Aswan merekomendasikan kepada Bapak Agus Hebi Djuniantoro.ST.MT sebagai kepala Bidang Operasional dan Kebersihan yang menangani segala macam pelayanan yang ada di Dinas Kebersihan dan Pertamanan tentang kebersihan Kota Surabaya. Kemudian bapak Agus merekomendasikan kepada Bapak Endro Purwo Margo,SP.MM sebagai Kepala UPTD Pemakaman yang menangani segala macam pelayanan yang ada di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya tentang pemakaman dan segala macam bentuk pengaduan masyarakat.

Selain itu, informasi juga diperoleh dari masyarakat yang membutuhkan dan mengeluhkan pelayanan di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya sebagai kelompok sasaran dalam pelayanan publik. Masyarakat tersebut adalah pemohon yang telah memenuhi semua prosedur permohonan pelayanan maupun mereka yang datang langsung untuk mengeluhkan tentang pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya.

Dari penjelasan tersebut, dapat peneliti simpulkan bahwa yang bertindak sebagai informan dalam penelitian ini adalah :

1. Bapak Ir. Chalid Buhari selaku Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya
2. Bapak Ir. Aditya Wasita M.M selaku Sekretaris Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya
3. Bapak Ir. Mochamad Aswan selaku Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya
4. Bapak Agus Hebi Djuniantoro.ST.MT selaku Kepala Bidang Operasional dan Kebersihan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya
5. Bapak Endro Purwo Margo,SP.MM selaku Kepala UPTD Pemakaman Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya
6. Bapak Suyono selaku pengguna jasa (masyarakat) Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya
7. Bapak Agus pengguna jasa (masyarakat) Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya
8. Bapak Ahmad pengguna jasa (masyarakat) Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya

III.1 Penyajian dan Analisis Data

Data yang telah diperoleh peneliti selama melakukan penelitian akan disajikan dalam bab ini sesuai dengan kerangka pemikiran teoritik yang telah disusun sebelumnya, pertama dimulai dengan banyaknya pengaduan dari

masyarakat yang ditujukan kepada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya serta terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir. Kedua, adalah sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa. Ketiga, adalah penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan. Keempat, adalah berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan pada pengguna jasa. Dan yang kelima adalah penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. Selanjutnya akan dilakukan pemaparan mengenai hasil pengumpulan data yang telah dilakukan dalam rangka menjawab perumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya.

III.1.1 Responsivitas Pemerintah Terhadap Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya

III.1.1.1 Keluhan Dari Pengguna Jasa Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya

Keluhan merupakan suatu bentuk rasa ketidakpuasan terhadap apa yang didapatkan oleh masyarakat, khususnya bidang pelayanan. Ketidakpuasan tersebut muncul karena pelayanan yang didapat tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu faktor yang menyebabkan timbulnya rasa ketidakpuasan masyarakat kepada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya adalah faktor eksternal, berikut informasinya :

Ada banyak. Keluhan itu relatif, ada sih bukan banyak. Relatif ada dan alhamdulillah dari tahun ke tahun terus menurun gitu ya. Ya itu biasanya paling tinggi itu keluhannya tentang

Penerangan Jalan Umum. Soalnya lampu itu kan kadang-kadang sering cepat rusak apalagi kan kalau musim hujan itu terkait dengan elektronik kalau ada yang konslet dsb. Kadang-kadang gitu kalau sudah diperbaiki terus kita tinggal selang beberapa menit gitu mati lagi. Namanya elektronik.³

Berdasarkan informasi di atas, dapat diketahui bahwa keluhan yang ditujukan ke Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya paling banyak berkaitan dengan masalah Penerangan Jalan Umum (PJU) yang padam. Hal ini terjadi karena faktor eksternal seperti faktor hujan sehingga menyebabkan terjadinya konsletin listrik pada lampu. Informasi Kepala Dinas tersebut diperkuat oleh pernyataan dari Sekretaris Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya, yang mengatakan bahwa :

Banyak mas. Karena kan kita berhubungan langsung dengan masyarakat. Kalau misalkan dinas PU hanya masalah jalan saja. Kalau DKP ada pohon, ada PJU. PJU itu kan kaitannya kan dengan kita. Lampu mati dikira DKP padahal listriknya yang dari PLN yang mati. Ada juga masalah kebersihan, jadi banyak masalahnya.⁴

Berdasarkan informasi yang dikemukakan oleh Sekretaris Dinas diketahui bahwa terjadi banyak keluhan yang diterima oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya terutama yang paling banyak adalah PJU padam. Hal itu dikarenakan faktor eksternal seperti matinya aliran listrik dari PLN yang menyebabkan PJU padam. Selain informasi dari kedua narasumber di atas, peneliti juga mendapatkan informasi dari Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan yang mengatakan bahwa:

³ Wawancara dengan Bapak Ir. Chalid Buhari selaku Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 11:00

⁴ Wawancara dengan Bapak Ir. Aditya Wasita M.M selaku Sekretaris Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 11:30

Ada. Ya masalah PJU, sampah, dsb. Tapi yang paling banyak itu masalah PJU padam. iya itu PJU. Ya memang kita mengelola 75.000 titik lho. Seluruh Surabaya. Satu titik mati masyarakat telpon kita. Njenengan bayangkan 75.000 titik. Ya wajar banyak keluhan karena setiap 1 titik mati 1 keluhan. Ya kita perbaiki temen-temen keliling. Makanya kita ada posko malem. Ada keluhan masyarakat kita coba langsung perbaiki. Kadang-kadang kalau sudah kita perbaiki eh lusanya mati lagi. Apalagi kalau musim hujan, bisa jadi rumah lampunya konslet. PLN juga banyak itu meledak kadang-kadang. Kalau musim hujan kan kadang-kadang jaringan PLN sering trouble kan PLN. Ya itu kadang kan listrik mati kalau hujan. Ya itu PLN mati. Soalnya kalau musim hujan itu kan pertama kena angin, antar kabel kan gesekan. Atau saat terjadi pemadaman bergilir. Ya kan otomatis PJU juga ikut mati mas.⁵

Berdasarkan informasi yang dikemukakan oleh Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan dapat diketahui bahwa masih ada keluhan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan terutama pelayanan PJU (Penerangan Jalan Umum). Banyaknya keluhan dikarenakan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya mengelola 75.000 titik. Sehingga apabila 1 titik mati maka akan terjadi 1 keluhan. Matinya PJU diakibatkan karena faktor eksternal seperti hujan yang menyebabkan konsletnya pada rumah lampu. Selain hujan, faktor eksternal lain adalah matinya aliran listrik dari PLN pada saat musim hujan atau saat terjadi pemadaman bergilir. Kemudian informasi juga didapat dari Kepala Bidang Operasional dan Kebersihan yang mengatakan bahwa:

⁵ Wawancara dengan Bapak Ir. Mochamad Aswan selaku Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 12:00

“Banyak keluhannya. tentang hasil kerja bakti warga yang belum diambil gitu, ada yang LPS numpuk pengangkutannya terlambat.”⁶

Informasi yang dikemukakan oleh Kepala Bidang Operasional dan Kebersihan diketahui bahwa terjadi banyak keluhan mengenai hasil kerja bakti warga dan LPS yang belum dibersihkan atau diangkut oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan. Selain itu, informasi juga didapat dari Kepala UPTD Pemakaman yang mengatakan bahwa:

Iya jadi gini, kalau saya, kita kan di bidang pemakaman ya. Kalau pemakaman keluhannya terkait tarif mas ya. Kadang-kadang warga itu yang gak tau itu kan pertama itu nanya gini “Berapa sih biaya pemakaman itu ?” Akan tetapi yang terjadi di lapangan itu kan warga gak tau kan ya mas ya, kadang dimanfaatkan sama orang-orang yang kurang bertanggung jawab. Calo atau kalo sekarang kerennya biro jasa ya.⁷

Berdasarkan informasi yang dikemukakan oleh Kepala UPTD Pemakaman diketahui bahwa dalam bidang pemakaman masalah yang dikeluhkan adalah masalah tarif. Hal itu diakibatkan karena faktor eksternal yaitu pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang memanfaatkan ketidaktahuan masyarakat untuk keuntungan pribadi/kelompok.

Berdasarkan kelima informan di atas, dapat dianalisa bahwa sebagian besar masalah yang dikeluhkan oleh masyarakat kepada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya disebabkan oleh faktor eksternal. Masalah yang paling banyak dikeluhkan masyarakat adalah masalah PJU (Penerangan Jalan Umum)

⁶ Wawancara dengan Bapak Agus Hebi Djuniantoro, ST.MT selaku Kepala Bidang Operasional dan Kebersihan Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 12:30

⁷ Wawancara dengan Bapak Endro Purwo Margo, SP.MM selaku Kepala UPTD Pemakaman Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 13:00

yang padam. Padamnya PJU ini diakibatkan oleh faktor eksternal seperti hujan yang mengakibatkan korsletnya lampu dan matinya aliran listrik dari PLN. Selain masalah PJU padam, masalah tarif dalam bidang pemakaman juga diakibatkan oleh faktor eksternal. Adanya pihak-pihak, oknum-oknum, sekelompok orang yang tidak bertanggung jawab yang memanfaatkan ketidaktahuan informasi masyarakat demi keuntungan pribadi/kelompok. Adanya permasalahan hambatan dari faktor eksternal tersebut sudah membuat masyarakat mengeluh tentang pelaksanaan pelayanan yang dilakukan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya. Berikut adalah tabel reduksi hasil pernyataan-pernyataan yang disampaikan informan :

Tabel III.1

**Pelayanan Yang Dikeluhkan Masyarakat Kepada Dinas Kebersihan dan
Pertamanan Kota Surabaya**

No.	Informan				
		PJU Padam	Pemangkasan Pohon	Sampah	Pemakaman
1.	Bapak Ir. Chalid Buhari	✓			
2.	Bapak Ir. Aditya Wasita M.M	✓			
3.	Bapak Ir. Mochamad Aswan	✓			
4.	Bapak Agus Hebi Djuniantoro.ST.MT			✓	
5.	Bapak Endro Purwo Margo,SP.MM				✓

III.1.1.2 Sikap Aparat Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya Dalam Merespon Keluhan Masyarakat

Birokrasi publik dapat dikatakan bertanggung jawab jika mereka dinilai mempunyai responsivitas atau daya tanggap yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat yang diwakilinya, mereka cepat memahami apa yang menjadi tuntutan publik dan berusaha semaksimal mungkin memenuhinya, mereka dapat menangkap masalah yang dihadapi oleh publik dan berusaha untuk mencari jalan keluar atau solusi yang baik. Di samping itu juga mereka tidak suka menunda-nunda waktu dan memperpanjang jalur pelayanan atau mengutamakan prosedur tetapi mengutamakan substansi yang ada.

Dengan mengusung visi “ Surabaya Peduli Bersih, Hijau, Asri dan Bercahaya” menjadikan Dinas Kebersihan dan Pertamanan ini harus tanggap dan reaktif atas segala keluhan yang dialami oleh masyarakatnya.

III.1.1.2.1 Kecepatan

Berkaitan dengan waktu yang digunakan dalam melayani keluhan masyarakat, minimal menggunakan batas waktu standar pelayanan yang sudah ditentukan. Kecepatan merupakan hal yang krusial dalam menyelesaikan komplain dari masyarakat. Instansi penyelenggara harus secepat mungkin merespon dan menyelesaikan komplain dari masyarakat. Ketidakpuasan akan semakin besar apabila keluhan yang disampaikan oleh masyarakat tidak

mendapatkan penyelesaian masalah dengan baik dan dapat mengakibatkan masyarakat berprasangka buruk dan sakit hati.

Informasi yang didapat dari Kepala Dinas Kebersihan dan Kota Surabaya tentang tindak lanjut dari adanya keluhan tersebut sebagai berikut:

langsung kita respon, kita perbaiki, kita langsung respon dimana yang terjadi masalah, langsung kita tangani. Misalnya PJU yang mati dimana, langsung kita cek ke lapangan dan langsung kita perbaiki. Kalau taman dan sampah juga kita langsung respon, kita cepet aja kok. Apalagi kalau sampah itu gak sampe 1x24 jam sesuai SOP, kita dengar kita langsung tangani langsung kita turun ke lapangan.⁸

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dapat diketahui bahwa ketika ada keluhan dari masyarakat yang ditujukan kepada Dinas Kebersihan dan Pertamanan baik itu masalah dalam bidang PJU, sampah, dan taman maka akan langsung ditangani dalam kurun waktu maksimal 1x24 jam sesuai SOP. Dalam mengatasi keluhan tersebut, Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya melakukan pengecekan atau *survey* terlebih dahulu dan selanjutnya akan dilakukan perbaikan atau penanganan atas masalah yang dikeluhkan.

Informasi yang senada juga disampaikan oleh Sekretaris Dinas Kebersihan dan Pertamanan, berikut informasinya yang peneliti dapatkan:

ya kita terima, kita cek, kita perintahkan kepada bidang-bidang yang terkait. Umpamanya terkait masalah PJU ya berarti kita perintahkan bidang terkait untuk mengecek ke lapangan. Nah langsung di cek ke lapangan. Cek permasalahannya apa dulu.

⁸ Wawancara dengan Bapak Ir. Chalid Buhari selaku Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 11:00

Apabila ternyata konslet, berarti kan harus di cek dulu apa saja kebutuhannya, peralatannya, kan gak bisa hari itu. Nah baru besoknya kita ganti.⁹

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Sekretaris Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dapat diketahui bahwa setelah masyarakat menyampaikan keluhannya, maka Dinas Kebersihan dan Pertamanan akan langsung turun ke lapangan untuk mengecek permasalahan yang terjadi. Apabila hari itu memungkinkan untuk ditangani maka hari itu juga langsung ditangani permasalahan yang terjadi.

Selain itu peneliti juga mendapatkan informasi dari Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan, berikut informasinya :

Jadi begini, keluhan masyarakat ada dari media massa, koran, ada dari by phone, ada dari posko, macem-macem juga bisa langsung. Kadang-kadang ada juga yang melalui WA (*whats app*) , sms. Setelah ada keluhan-keluhan atau laporan-laporan tersebut langsung kita respon kita tangani.¹⁰

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan dapat diketahui bahwa keluhan yang masuk dari berbagai media akan langsung direspon oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya.

Informasi dari beberapa informan saling melengkapi satu sama lain tentang tindak lanjut mengenai adanya keluhan dari masyarakat. Dari informasi

⁹ Wawancara dengan Bapak Ir. Aditya Wasita M.M selaku Sekretaris Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 11:30

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Ir. Mochamad Aswan selaku Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 12:00

tersebut dapat diketahui bahwa tindak lanjut dari pemerintah dalam menanggapi keluhan-keluhan dan pengaduan-pengaduan yang masuk diantaranya adalah :

1. Pengaduan yang masuk ke Dinas Kebersihan dan Pertamanan melalui berbagai media baik langsung maupun tidak langsung akan langsung direspon 1x24 jam sesuai SOP yang ada.
2. Setelah pengaduan masuk ke Dinas Kebersihan dan Pertamanan maka bidang yang dikeluhkan akan diperintahkan untuk mengecek ke lapangan untuk mengetahui permasalahan apa yang terjadi.
3. Apabila setelah dicek permasalahan yang terjadi dapat diselesaikan pada saat itu juga, maka Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya akan menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada saat itu pula.
4. Akan tetapi apabila setelah dicek permasalahan yang terjadi tidak dapat diselesaikan pada saat itu dengan mempertimbangkan aspek kerusakan atau permasalahan, maka Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya akan menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada keesokan harinya.

Berikut adalah reduksi wawancara dengan penyelenggara layanan dan para masyarakat mengenai respon Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dalam menangani setiap keluhan yang masuk.

Tabel III.2
Pendapat Tentang Kecepatan Penanganan Keluhan Masyarakat Oleh Dinas
Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya

No.	Informan	Kesimpulan Pendapat
1.	Bapak Ir. Chalid Buhari selaku Kepala Dinas	Langsung direspon minimal 1x24 jam sesuai SOP
2.	Bapak Ir. Aditya Wasita M.M selaku Sekretaris Dinas	Langsung direspon
3.	Bapak Ir. Mochamad Aswan selaku Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan	Langsung direspon minimal 1x24 jam sesuai SOP
4.	Bapak Agus Hebi Djuniantoro.ST.MT selaku Kepala Bidang Operasional dan Kebersihan	Langsung direspon
5.	Bapak Endro Purwo Margo,SP.MM selaku Kepala UPTD Pemakaman	Langsung direspon
6.	Bapak Suyono selaku pengguna jasa (masyarakat)	Langsung direspon
7.	Bapak Agus pengguna jasa (masyarakat)	Langsung direspon
8.	Bapak Ahmad pengguna jasa (masyarakat)	Langsung direspon

III.1.1.2.2 Kecermatan

Selain kecepatan Dinas Kebersihan dan Pertamanan juga harus cermat dalam menyelesaikan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna jasa. Kecermatan dalam menyelesaikan segala permasalahan akan menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

Peneliti memperoleh informasi dari Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya, berikut informasinya:

“ya pada dasarnya masyarakat adalah sebagai pengguna jasa dimana pengguna jasa adalah raja. Jadi kita yang tugasnya melayani masyarakat harus mendengarkan keluhan masyarakat dengan tenang dan teliti sehingga keluhan tersebut dapat diselesaikan dan diatasi dan tidak terjadi keluhan lagi pada masalah yang sama”¹¹

Dari informasi yang didapatkan dari Kepala Dinas dapat diketahui bahwa dalam mengatasi keluhan masyarakat harus mendengarkan dengan tenang dan teliti sehingga keluhan tersebut dapat diselesaikan dan diatasi dan tidak terjadi keluhan lagi pada masalah yang sama.

Informasi lain juga didapatkan dari Sekretaris Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya, berikut informasi yang peneliti dapatkan:

Pasti itu mas. Ya kita dengarkan dengan baik masalah apa saja yang dikeluhkan masyarakat sehingga masalah itu dapat teratasi oleh kami. Ya kalo bahasa gampangnya biar gak kerja dua kali gitu mas.¹²

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari Sekretaris Dinas dapat diketahui bahwa dalam mengatasi keluhan yang disampaikan masyarakat, harus dapat diselesaikan dengan baik sehingga diharapkan tidak dapat menimbulkan masalah di kemudian hari.

¹¹ Wawancara dengan Bapak Ir. Chalid Buhari selaku Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 11:00

¹² Wawancara dengan Bapak Ir. Aditya Wasita M.M selaku Sekretaris Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 11:30

Informasi lain juga didapatkan dari Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan, berikut informasi yang peneliti dapatkan:

Oo harus itu mas. Kita kan sebagai abdi masyarakat harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Apalagi kalau sampe ada komplain. Ya berarti harus kita benahi betul masalah yang terjadi sehingga pelayanan kita itu dapat memuaskan masyarakat.¹³

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan dapat diketahui bahwa dalam mengatasi keluhan masyarakat harus dapat diselesaikan dengan baik agar dapat memuaskan masyarakat.

Informasi lain juga didapatkan dari Kepala Bidang Operasional dan Kebersihan, berikut informasi yang peneliti dapatkan:

Bukan hanya menyimak dengan baik saja mas. Ya kita harus mengatasi keluhan itu dengan baik supaya masalah yang dikeluhkan dapat terselesaikan.¹⁴

Informasi tersebut dapat diketahui bahwa masalah yang dikeluhkan masyarakat harus diselesaikan dengan baik.

Informasi lain juga didapatkan dari Kepala UPTD Pemakaman, berikut informasi yang peneliti dapatkan:

¹³ Wawancara dengan Bapak Ir. Mochamad Aswan selaku Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 12:00

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Agus Hebi Djuniantoro.ST.MT selaku Kepala Bidang Operasional dan Kebersihan Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 12:30

Pasti mas. Karena kita sebagai pemberi layanan kepada masyarakat harus mendengarkan betul apa yang dikeluhkan oleh masyarakat. Masalah-masalah yang terjadi di lapangan harus dapat diatasi dengan sebaik-baiknya mas.¹⁵

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Kepala UPTD Pemakaman dapat diketahui bahwa sebagai pemberi layanan masyarakat harus dapat menyelesaikan masalah dengan sebaik-baiknya.

Tabel III.3

Pendapat Tentang Kecermatan Penanganan Keluhan Masyarakat Oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya

No.	Informan	Kesimpulan Pendapat
1.	Bapak Ir. Chalid Buhari selaku Kepala Dinas	Cermat dan teliti
2.	Bapak Ir. Aditya Wasita M.M selaku Sekretaris Dinas	Cermat
3.	Bapak Ir. Mochamad Aswan selaku Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan	Cermat
4.	Bapak Agus Hebi Djuniantoro.ST.MT selaku Kepala Bidang Operasional dan Kebersihan	Cermat
5.	Bapak Endro Purwo Margo,SP.MM selaku Kepala UPTD Pemakaman	Cermat

III.1.1.2.3 Ketepatan

Ketepatan berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Penanganan keluhan

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Endro Purwo Margo,SP.MM selaku Kepala UPTD Pemakaman Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 13:00

Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya sangat memungkinkan adanya penyampaian layanan yang dijanjikan terkait dengan penanganan keluhan pelanggan.

Peneliti memperoleh informasi dari Kepala Dinas tentang kesopanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan terhadap masyarakat, berikut informasinya :

Ya tentu masalah yang dikeluhkan itu harus diselesaikan dengan tuntas mas. Misalkan PJU mati ya langsung kita ganti lampunya. Begitu ada laporan tentang keluhan masyarakat, kita langsung melakukan pengecekan dan ya langsung kita lakukan tindakan mas.¹⁶

Informasi dari Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya juga diperkuat oleh Sekretaris Dinas, informasinya sebagai berikut:

Ya harus tepat mas dalam menyelesaikan masalah yang dikeluhkan. Misalnya kalau ada laporan sampah yang belum diangkut, ya saat itu juga kita bilang ke yang melaporkan kalau langsung kita angkut. Kalau seperti itu ya mungkin ada trouble di kendaraannya atau masalah teknis lainnya.¹⁷

Kemudian informasi juga didapat dari Bapak Suyono selaku masyarakat yang mengatakan bahwa:

Untuk penanganan keluhannya menurut saya sudah tepat mas. Saya tadi datang ke sini langsung diantarkan ke dalam sama linmas. Keluhan saya kan pemotongan pohon yang belum di angkut, ya saya dipertemukan dengan Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan yang bertanggung jawab masalah pemotongan pohon. Katanya ya habis ini

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Ir. Chalid Buhari selaku Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 11:00

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Ir. Aditya Wasita M.M selaku Sekretaris Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 11:30

langsung dikoordinasikan dengan Bidang Operasional dan Kebersihan yang bertanggung jawab masalah pengangkutan.¹⁸

Informasi dari masyarakat lain juga didapatkan dari Bapak Agus yang menyatakan bahwa :

ya sudah tepat sih mas kalau menurut saya.

Berikut adalah reduksi wawancara dengan penyelenggara layanan dan para masyarakat mengenai ketepatan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dalam menangani setiap keluhan yang masuk.

Tabel III.4

Pendapat Tentang Ketepatan Penanganan Keluhan Masyarakat Oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya

No.	Informan	Kesimpulan Pendapat
1.	Bapak Ir. Chalid Buhari selaku Kepala Dinas	Sudah Tepat
2.	Bapak Ir. Aditya Wasita M.M selaku Sekretaris Dinas	Sudah Tepat
3.	Bapak Ir. Mochamad Aswan selaku Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan	Sudah Tepat
4.	Bapak Agus Hebi Djuniantoro.ST.MT selaku Kepala Bidang Operasional dan Kebersihan	Sudah Tepat
5.	Bapak Endro Purwo Margo,SP.MM selaku Kepala UPTD Pemakaman	Sudah Tepat
6.	Bapak Suyono selaku pengguna jasa (masyarakat)	Sudah Tepat
7.	Bapak Agus pengguna jasa (masyarakat)	Sudah Tepat

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Suyono selaku masyarakat pada hari kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 10:00

III.1.1.2.4 Akses

Akses berkaitan dengan kemudahan dalam menyampaikan keluhan dan kesediaan aparatur (petugas) untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa secara merata tanpa adanya sikap diskriminatif, karena jika kondisi ini berlangsung, maka akan ada kesenjangan *gap* dalam pemberian pelayanan, sehingga pemerataan pelayanan tidak akan tercapai dan berdampak rendahnya kualitas pelayanan.

Peneliti memperoleh informasi dari Kepala Dinas bahwa ada 4 media yang bisa digunakan oleh masyarakat untuk menyalurkan keluhan yang dirasakannya, berikut informasinya:

Iya ada medianya kan, PEMKOT kan punya media yang namanya media center. Langsung kita respon, kita perbaiki, kita langsung respon dimana yang terjadi masalah, langsung kita tangani. Misalnya PJU yang mati dimana, langsung kita cek ke lapangan dan langsung kita perbaiki. Ada yang telfon ke call center, ada yang langsung, ada yang dari media center, ada dari email dsb. Saya juga membuka diri HP saya, kita juga open ke masyarakat. Handphone saya, saya pergunakan biar langsung. Jadi tidak ada bedanya antara media apa aja, pake apa aja yang penting tercatat di DKP itu langsung kita respon. Kalau ada keluhan yang disampaikan oleh media center kita langsung respon minimal 1x24 jam.¹⁹

Berdasarkan informasi yang dikemukakan oleh Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dapat diketahui bahwa ada 3 media untuk menyalurkan keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, diantaranya adalah :

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Ir. Chalid Buhari selaku Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 11:00

1. Pengaduan secara tertulis yaitu, pengaduan oleh masyarakat dengan menuliskan identitas dan saran kritik melalui surat resmi yang dapat ditujukan kepada Kepala Dinas, atau Kepala Bidang terkait permasalahan yang terjadi.
2. Pengaduan langsung, datang langsung ke dinas atau melalui melalui telepon seluler dan *whatsapp* (WA), yaitu pengaduan oleh masyarakat yang langsung disampaikan kepada Kepala Dinas dan Kepala bidang-bidang terkait permasalahan.
3. Pengaduan melalui *online* yaitu pengaduan oleh masyarakat melalui media-media online yang sudah disediakan oleh Pemerintah Kota seperti Media Center.

Informasi dari Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya juga diperkuat oleh Sekretaris Dinas, informasinya sebagai berikut:

Medianya banyak. Ada media center, dinkominfo, terus ada sapawarga, kemudian ada yang menyampaikan keluhan melalui surat langsung ke bu walikota, ada juga yang langsung ke kepala dinas.

Informasi yang diperoleh dari Sekretaris Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dapat diketahui bahwa ada 3s media untuk menyalurkan keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, diantaranya adalah :

1. Pengaduan secara tertulis yaitu, pengaduan oleh masyarakat dengan menuliskan identitas dan saran kritik melalui surat resmi yang dapat ditujukan kepada Walikota, Kepala Dinas, atau Kepala Bidang terkait permasalahan yang terjadi.

2. Pengaduan langsung, datang langsung ke dinas atau melalui melalui telepon seluler dan *whatsapp* (WA), yaitu pengaduan oleh masyarakat yang langsung disampaikan kepada Kepala Dinas dan Kepala bidang-bidang terkait permasalahan.
3. Pengaduan melalui *online* yaitu pengaduan oleh masyarakat melalui media-media online yang sudah disediakan oleh Pemerintah Kota seperti Media Center, Dinkominfo, sapawarga, email.

Peneliti juga mendapatkan informasi lain dari Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan, berikut informasinya :

Jadi begini, keluhan masyarakat ada dari media massa, koran, ada dari by phone, ada dari posko, macem-macem juga bisa langsung. Kadang-kadang ada juga yang melalui WA (*whats app*) , sms.²⁰

Berdasarkan informasi tersebut dapat diketahui bahwa masyarakat dapat menyampaikan keluhan kepada Dinas Kebersihan dan Pertamanan melalui berbagai media.

Informasi lain juga didapatkan dari Bapak Ahmad selaku masyarakat yang datang ke Dinas Kebersihan dan Pertamanan, berikut informasinya :

ya tadi saya sama Linmas langsung diantarkan ke dalam untuk bertemu sama Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan. Kata beliau ya terima kasih atas informasinya dan sekarang langsung dikoordinasikan dengan Bidang Operasional dan Kebersihan untuk dilakukan pengangkutan mas²¹

²⁰ Wawancara dengan Bapak Ir. Mochamad Aswan selaku Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 12:00

²¹ Wawancara dengan Bapak Ahmad selaku masyarakat pada hari kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 10:15

Berdasarkan informasi tersebut dapat diketahui bahwa akses yang dimiliki Dinas Kebersihan dan Pertamanan adalah mudah dan tidak berbelit.

Berikut adalah reduksi wawancara dengan penyelenggara layanan dan para masyarakat mengenai akses Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dalam menangani setiap keluhan yang masuk.

Tabel III.5
Pendapat Tentang Akses Masyarakat Kepada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya

No.	Informan	Kesimpulan Pendapat
1.	Bapak Ir. Chalid Buhari selaku Kepala Dinas	Mudah. Tidak Berbelit.
2.	Bapak Ir. Aditya Wasita M.M selaku Sekretaris Dinas	Mudah. Tidak Berbelit.
3.	Bapak Ir. Mochamad Aswan selaku Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan	Mudah. Tidak Berbelit.
4.	Bapak Agus Hebi Djuniantoro.ST.MT selaku Kepala Bidang Operasional dan Kebersihan	Mudah. Tidak Berbelit.
5.	Bapak Endro Purwo Margo,SP.MM selaku Kepala UPTD Pemakaman	Mudah. Tidak Berbelit.
6.	Bapak Suyono selaku pengguna jasa (masyarakat)	Mudah. Tidak Berbelit.
7.	Bapak Agus pengguna jasa (masyarakat)	Mudah. Tidak Berbelit.
8.	Bapak Ahmad pengguna jasa (masyarakat)	Mudah. Tidak Berbelit.

III.1.1.2.5 Kesopanan

Kesopanan berkaitan dengan keramahan yang ditampilkan oleh aparatur dalam proses pemberian penanganan keluhan, dimana faktor ini secara tidak langsung memberikan iklim organisasi yang sejuk dan kondusif ketika proses

pemberian pelayanan berlangsung. Kesopanan juga mencerminkan bahwa para petugas siap melayani para pengguna jasa (masyarakat), baik secara mental maupun teknis.

Peneliti memperoleh informasi dari Kepala Dinas tentang kesopanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan terhadap masyarakat, berikut informasinya :

Ya tentunya harus menghargai satu sama lain. Tidak ada diskriminasi dalam penyelesaian keluhan. Semua kalangan yang ada di masyarakat di mata kita adalah sama. Jadi ya kita menghargai masyarakat dan masyarakat pun juga menghargai dan memahami kenapa sampai ada permasalahan seperti ini²²

Informasi dari Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya juga diperkuat oleh Sekretaris Dinas, informasinya sebagai berikut:

Ya sangat menghargai sekali mas. Kan kita pelayan publik, jadi masyarakat harus dilayani dengan baik. Kita harus sopan ke masyarakat yang datang ke sini.²³

Kemudian informasi juga didapat dari Bapak Suyono selaku masyarakat yang mengatakan bahwa:

ramah kok mas, saya diberitahu dan dibimbing prosedurnya yang benar²⁴

²² Wawancara dengan Bapak Ir. Chalid Buhari selaku Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 11:00

²³ Wawancara dengan Bapak Ir. Aditya Wasita M.M selaku Sekretaris Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 11:30

²⁴ Wawancara dengan Bapak Suyono selaku masyarakat pada hari kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 10:00

Informasi dari masyarakat lain juga didapatkan dari Bapak Agus yang menyatakan bahwa :

ya saya di dalam tadi sudah ketemu sama orang dinas sini yang bagian ngurus ini. Katanya gak papa suratnya menyusul. Ramah sopan kok mas.²⁵

Informasi lain juga didapatkan dari Bapak Ahmad selaku masyarakat yang menyatakan bahwa :

baik ramah semua kok. Ya saya seneng aja langsung ditanggapi gitu lho mas.²⁶

Berikut adalah reduksi wawancara dengan penyelenggara layanan dan para masyarakat mengenai akses Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dalam menangani setiap keluhan yang masuk.

²⁵ Wawancara dengan Bapak Agus selaku masyarakat pada hari kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 10:30

²⁶ Wawancara dengan Bapak Ahmad selaku masyarakat pada hari kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 10:15

Tabel III.6
Pendapat Tentang Akses Masyarakat Kepada Dinas Kebersihan dan
Pertamanan Kota Surabaya

No.	Informan	Kesimpulan Pendapat
1.	Bapak Ir. Chalid Buhari selaku Kepala Dinas	Ramah dan Sopan
2.	Bapak Ir. Aditya Wasita M.M selaku Sekretaris Dinas	Sopan dan Baik
3.	Bapak Ir. Mochamad Aswan selaku Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan	Ramah
4.	Bapak Agus Hebi Djuniantoro.ST.MT selaku Kepala Bidang Operasional dan Kebersihan	Ramah
5.	Bapak Endro Purwo Margo,SP.MM selaku Kepala UPTD Pemakaman	Ramah dan Sopan
6.	Bapak Suyono selaku pengguna jasa (masyarakat)	Ramah
7.	Bapak Agus pengguna jasa (masyarakat)	Ramah dan Sopan
8.	Bapak Ahmad pengguna jasa (masyarakat)	Ramah

III.1.1.2.6 Komunikasi

Komunikasi berkaitan dengan kelancaran hubungan verbal maupun fisik antara aparatur (petugas) dan pengguna jasa (masyarakat) maupun antar aparatur dalam proses pemberian pelayanan. Kelancaran hubungan ini secara otomatis memberikan kesempatan bagi kecepatan pemberian layanan secara berkualitas, sesuai dengan harapan pengguna jasa maupun misi dari birokrasi publik.

Peneliti memperoleh informasi dari Kepala Dinas tentang komunikasi aparat Dinas Kebersihan dan Pertamanan terhadap masyarakat, berikut informasinya :

Petugas di sini sudah kerja bertahun-tahun. Jadi untuk kemampuan komunikasinya sudah tidak diragukan lagi. Dalam artian petugas sudah paham dan bisa menjelaskan dengan baik pula apa-apa yang seharusnya

diinformasikan ke masyarakat. Misalnya pengaduannya dikerjakan sekarang atau besok ya dijelaskan tergantung permasalahannya.²⁷

Peneliti juga mendapatkan informasi lain dari Sekretaris Dinas Kebersihan dan Pertamanan terhadap masyarakat, berikut informasinya

PJU itu kan kaitannya kan dengan kita. Lampu mati dikira DKP padahal listriknya yang dari PLN yang mati.²⁸

Berdasarkan informasi tersebut dapat diketahui bahwa komunikasi antara Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dengan masyarakat masih kurang baik.

Kemudian peneliti juga mendapatkan informasi dari Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan, berikut informasinya :

PLN juga banyak itu meledak kadang-kadang. Kalau musim hujan kan kadang-kadang jaringan PLN sering trouble kan PLN. Ya itu kadang kan listrik mati kalau hujan. Ya itu PLN mati. Soalnya kalau musim hujan itu kan pertama kena angin, antar kabel kan gesekan. Atau saat terjadi pemadaman bergilir. Ya kan otomatis PJU juga ikut mati mas.²⁹

Dari informasi yang dikemukakan oleh Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan dapat diketahui bahwa komunikasi yang dilakukan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dengan PLN masih kurang sehingga tidak ada koordinasi yang baik antara kedua instansi tersebut.

²⁷ Wawancara dengan Bapak Ir. Chalid Buhari selaku Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 11:00

²⁸ Wawancara dengan Bapak Ir. Aditya Wasita M.M selaku Sekretaris Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 11:30

²⁹ Wawancara dengan Bapak Ir. Mochamad Aswan selaku Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 12:00

Informasi lain juga didapatkan dari Bapak Ahmad selaku masyarakat yang datang ke Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya, berikut informasinya:

saya mau melaporkan itu di jalan kertajaya abis dilakukan pemotongan ranting pohon tapi kok bekas potongan-potongannya itu masih ada di pinggir jalan. Kan membahayakan pengguna jalan itu mas. Jadi ya saya ke sini mau memberitahu itu supaya dibersihkan mas³⁰

Berdasarkan informasi yang dikemukakan oleh bapak ahmad dapat diketahui bahwa komunikasi antara bidang pertamanan yang melakukan pemangkasan ranting dan bidang operasional yang melakukan pengangkutan masih buruk sehingga terjadi penumpukan sampah yang membahayakan pengguna jalan.

Kemudian informasi juga didapat dari Bapak Suyono selaku masyarakat yang mengatakan bahwa:

Baik kok mas komunikasinya, ya kayak yang saya bilang tadi. Saya di dalam dijelaskan bagaimana prosedurnya.³¹

Berikut adalah reduksi wawancara dengan penyelenggara layanan dan para masyarakat mengenai komunikasi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dalam menangani setiap keluhan yang masuk.

³⁰ Wawancara dengan Bapak Ahmad selaku masyarakat pada hari kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 10:15

³¹ Wawancara dengan Bapak Suyono selaku masyarakat pada hari kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 10:00

Tabel III.7
Pendapat Tentang Komunikasi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya

No.	Informan	Kesimpulan Pendapat
1.	Bapak Ir. Chalid Buhari selaku Kepala Dinas	Komunikasi Baik
2.	Bapak Ir. Aditya Wasita M.M selaku Sekretaris Dinas	Komunikasi Tidak Baik
3.	Bapak Ir. Mochamad Aswan selaku Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan	Komunikasi Tidak Baik
4.	Bapak Suyono selaku pengguna jasa (masyarakat)	Komunikasi Baik
5.	Bapak Ahmad pengguna jasa (masyarakat)	Komunikasi Tidak Baik

III.1.1.3 Penggunaan Keluhan dari Pengguna Jasa Sebagai Referensi Bagi Perbaikan Penyelenggara

Pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya ini sudah dijelaskan pada sub bab sebelumnya bahwa keluhan di Dinas ini bisa disampaikan dengan beberapa cara. Bagi instansi ini, adanya keluhan dari masyarakat bisa menjadi tolak ukur tentang pelayanan yang diberikan dan menjadi fungsi pengawasan bagi organisasi. Peneliti memperoleh informasi dari Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya tentang pentingnya keluhan dari masyarakat. Berikut informasinya :

O ya ndak papa itu kan respon dari masyarakat bahwa memang kita memerlukan keluhan dari masyarakat. Cuman kita harus menanggapi bahwa kita responnya harus cepat. Penting sekali

karena melihat tanggapnya masyarakat juga sebagai pengawasan kita.³²

Berdasarkan informasi tersebut, adanya keluhan dari masyarakat yang ditujukan kepada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya ini merupakan pengawasan terhadap kinerja yang dilakukan oleh dinas ini. Adanya keluhan sangat penting bagi dinas ini. Ada harapan besar dari masyarakat kepada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya. Dengan demikian, dinas ini akan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Selain informasi yang didapatkan dari Kepala Dinas, peneliti juga mendapatkan informasi dari Kepala Bidang Operasional dan Kebersihan, berikut informasi yang didapat :

ya sangat penting sekali mas, itu kan membantu kita dalam informasi. Mata kita kan cuma dua, sedangkan surabaya ini sangat luas. Yang tau kan masyarakat kota, jadi kita sangat membutuhkan informasi dari warga kota surabaya. Kita sangat membutuhkan informasi dari warga kota surabaya dan sangat respon sekali dengan adanya informasi dari warga tersebut. ya pendapatnya senang sih, kan mereka berkeluh berarti pelayanannya kita kurang bagus, ya bisa langsung ditindaklanjuti. Paling hari ini menyampaikan keluhan besok sudah bisa diatasi. Tapi gini mas, kalau ada keluhan itu kita cross check dulu, apakah itu bisa memungkinkan pakai manual atau alat berat. Kalau memang manual bisa secara langsung besoknya kita kerjakan. Selain itu survey itu juga tujuannya yang dikeluhkan itu lokasi umum atau milik persil gitu. Kalau miliknya persil keluhan ke kita ya gak bisa masak DKP bersihkan persilnya orang per orang ya gak selesai. Kalau umum ya kita kerjakan.³³

³² Wawancara dengan Bapak Ir. Chalid Buhari selaku Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 11:00

³³ Wawancara dengan Bapak Agus Hebi Djuniantoro.ST.MT selaku Kepala Bidang Operasional dan Kebersihan Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 12:30

Pernyataan dari Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dilengkapi oleh informan kedua yaitu Kepala Bidang Operasional dan Kebersihan mengenai pentingnya keluhan masyarakat bagi dinas ini. Keluhan masyarakat dirasa sangat penting sekali karena membantu Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dalam mendapatkan informasi. Sehingga dinas ini dapat memperoleh informasi tentang berbagai permasalahan yang terjadi di lapangan. Selain itu, keluhan masyarakat dianggap sebagai tolak ukur atas kinerja yang telah dilakukan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya. Apabila terjadi banyak keluhan, maka kinerja yang dilakukan oleh dinas ini dinilai kurang maksimal sehingga keluhan-keluhan tersebut dapat dijadikan motivasi untuk dapat meningkatkan kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat yang merupakan objek dari pelayanan berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari organisasi penyelenggara pelayanan. Organisasi penyelenggara pelayanan dengan masyarakat merupakan sebuah mitra kerja sama yang saling membutuhkan satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu, organisasi penyelenggara pelayanan harus memahami dan mengerti keinginan dari para pengguna pelayanan. Hal ini bisa membawa dampak positif bagi keberlangsungan organisasi tersebut di masa yang akan datang.

Dinas Kebersihan dan Pertamanya Kota Surabaya sebagai sebuah instansi penyelenggara pelayanan publik menyadari betul akan hal ini. Masyarakat merupakan sasaran dari pelayanan publik yang harus diperhatikan dengan serius segala kebutuhannya. Bahkan instansi ini melakukan pendekatan personal kepada

masyarakat agar organisasi ini tahu betul apa yang menjadi harapan bagi masyarakat tentang pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya.

Berdasarkan kedua informan di atas dapat dilihat bahwa adanya pengaduan dari masyarakat yang berupa kritikan, masukan dan saran yang ditujukan kepada instansi ini merupakan sebuah bentuk perhatian masyarakat terhadap dinas ini. Selain itu, keluhan yang ada digunakan oleh instansi ini untuk introspeksi diri, koreksi diri untuk menjadi lebih baik lagi ke depannya.

Sebagai instansi yang bergerak di bidang pelayanan, dinas ini menyadari pentingnya menjalin hubungan baik dengan masyarakat. Menjalinkan hubungan baik ini dalam artian instansi ini mencoba mengerti dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam pelayanan. Instansi ini bisa mendapatkan itu semua dari sejumlah pengaduan yang masuk ke dinas ini. Ada upaya-upaya untuk merespon dan menindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

Adanya keluhan ini juga menjadi tolak ukur bagi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya tentang pelayanan yang telah mereka lakukan sebelumnya. Sudah optimalkah pelayanan mereka, sudah mampukah mereka memberi yang terbaik bagi masyarakat selama ini.

Segala macam pengaduan, kritik, maupun saran yang ada bisa menjadikan instansi ini menjadi lebih dewasa lagi. Selain itu, adanya pengaduan yang ditujukan kepada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya juga merupakan sebuah cara berkomunikasi antara masyarakat dengan pemerintah. Dengan respon baik yang ditunjukkan pemerintah kepada masyarakat, maka akan

semakin baik pula komunikasi antar kedua belah pihak. Dengan demikian masyarakat akan selalu mendukung kebijakan yang dibuat oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya. Dukungan dari masyarakat sangat berarti bagi instansi ini untuk keberhasilan sebuah program maupun kebijakannya. Dalam jangka panjang dampak positif bagi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya adalah mampu menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan yang baik.

III.1.1.4 Berbagai Tindakan Aparat Birokrasi Untuk Memberikan Kepuasan Pelayanan Kepada Pengguna Jasa

Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat paling tidak membuat organisasi ini terus berbenah untuk meningkatkan pelayanan-pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Bekerja di bidang pelayanan dan selalu berhadapan dengan masyarakat setiap harinya membuat organisasi ini tidak bisa menganggap remeh tentang adanya keluhan tersebut. Berbagai inovasi coba dilakukan organisasi ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Peneliti memperoleh informasi tentang inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dari Kepala Dinas. Beberapa informasi yang didapat adalah sebagai berikut:

Inovasi ada, kita sudah mengadakan “*SMART* PJU” ini sudah ada jadi ada beberapa lampu kita yang sekarang yang baru itu LED itu sudah *SMART*, jadi ada sistem yang bisa tanpa laporan

dari masyarakat kita sudah tahu bahwa ada PJU yang mati atau putus.³⁴

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dapat diketahui bahwa salah satu inovasi yang dilakukan instansi ini adalah mengadakan “*SMART PJU*”. *Smart PJU* merupakan terobosan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya untuk mengurangi jumlah keluhan yang dilakukan oleh masyarakat. *Smart PJU* merupakan pemasangan dan penggantian lampu dengan lampu LED dimana di dalamnya terdapat sistem yang terintegrasi dan terhubung dengan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya. Apabila ada lampu yang mati maka Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya akan mengetahui lokasi titip lampu yang mati. Inovasi dan terobosan ini diharapkan dapat mengurangi jumlah keluhan karena sebelum adanya keluhan maka Dinas Kebersihan dan Pertamanan sudah dapat langsung menggantinya dengan lampu yang baru.

Selain informasi tersebut, peneliti juga mendapatkan tambahan informasi dari Kepala Bidang Operasional dan Kebersihan. Sebagaimana disebutkan diantaranya sebagai berikut:

terobosannya ya itu, kita selalu menginstruksikan ke rayon maupun cabang kita untuk selalu mengelilingi. Kota Surabaya itu ada 7 wilayah ya dan itu dibantu oleh cabang itu melalui per kecamatan. Nah itu, per kecamatan kan lingkupnya kecil, kita sebut di sini intelejen ya, intelejen untuk penanganan sampah. Supaya apa ? lebih cepat untuk mengetahui sampah-sampah yang ada di wilayah kecamatan itu. Tujuan kita untuk lebih

³⁴ Wawancara dengan Bapak Ir. Chalid Buhari selaku Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 11:00

memfokuskan ke cabang yang ada di wilayah kecamatan itu. Nah itu nanti setiap hari kita kan keliling untuk mengetahui sendiri titik-titik sampah yang ada di Kota Surabaya ini termasuk yang sudah terdeteksi di LPS-LPS itu tetep kita kelilingi untuk mengantisipasi barangkali ada keterlambatan untuk pengangkutan atau keteledoran untuk driver dari angkutan itu atau ada kerusakan dari kendaraan tersebut kita bisa secepat mungkin untuk mengantisipasi dalam artian kalau memang ada kendala kan kita bisa pakai kendaraan lain untuk pengangkutan kan seperti itu supaya tidak terjadi keluhan dari masyarakat. Tiap tahun juga ada sarana angkut dan penambahan personil, tetapi terbatas dan tidak banyak. Kita memakai tenaga dari Kota Surabaya sendiri yang punya KTP Surabaya. Sedangkan untuk KTP luar kota itu sangat minim sekal, kita banyak gak nerima soalnya supaya warga Kota Surabaya itu bisa mandiri dalam bidang ekonomi dan tidak ada ketergantungan tenaga kerja dari daerah lain.³⁵

Berdasarkan informasi yang dikemukakan oleh Kepala Bidang Operasional dan Kebersihan dapat diketahui bahwa salah satu terobosan yang dilakukan Dinas Kebersihan dan Pertamanan dalam mengatasi masalah sampah adalah dengan membentuk intelejen yang ada di setiap kecamatan untuk selalu patroli atau keliling mencari tumpukan sampah yang belum diangkut baik di LPS-LPS atau titik yang tidak terdaftar. Hal itu dilakukan agar Dinas Kebersihan dan Pertamanan dapat memperoleh informasi secara cepat sebelum adanya keluhan dari warga.

³⁵ Wawancara dengan Bapak Agus Hebi Djuniantoro.ST.MT selaku Kepala Bidang Operasional dan Kebersihan Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 12:30

Selain informasi dari 2 informan tersebut, peneliti juga mendapatkan informasi dari Kepala UPTD Pemakaman, berikut informasi yang peneliti dapatkan:

Upaya yang kita lakukan adalah yang pertama kita lakukan sosialisasi. Jadi ibu walikota ini kan ada kegiatan waktu itu bakti sosial oleh dinas kesehatan, PERTURA (peretunjukkan rakyat) oleh diskominfo. Nah kita ngikut di perintahkan oleh pak kepala dinas untuk ikut. Kenapa kok harus ikut gitu ?. Pada saat soialisasi yang diadakan Pemerintah Kota itu kita sosialisasikan bahwa kita ada call center dan ada posko apabila ada keadaan darurat. Nah supaya masyarakat ini paham tentang pelayanan kita ini khususnya di bidang pemakaman dan tahu harus menghubungi siapa apabila ada hal-hal darurat yang terjadi. Artinya supaya masyarakat tau bahwa berapa sih retribusi yang ada itu. Sesuai PERDA ya. Apa sih kewajibannya ahli waris maupun PEMKOT untuk melakukan pelayanan masyarakat. Sehingga gak salah sasaran nantinya. Memang ada keluhan itu, pasti ada. Tetapi ya itu tadi, langkah-langkah kita seperti itu. Tindakan yang lebih kongkrit lagi ya kita datengin mas ke yang bersangkutan. Kalau inovasinya itu seperti makam baru. Lebih kepada penataan supaya mungkin makam itu lebih bersih, indah, gak ada orang yang ngeributin kalau ada orang yang ziarah nongkrong-nongkrong di sebelahnya kan jadi gak nyaman gitu. Kalau inovasinya seperti itu, insya allah di Keputih dan Babat Jerawat itu ada. Konsep makamnya makam taman gitu. Jadi gak ada bangunannya, rumput-rumput gitu. Jadi orang ziarah enak sendiri gitu ya menikmati taman. Tapi kalau makam yang lama ya mohon maaf karena ya memang makam itu dibangun kan sebelum saya lahir aja udah dibangun kan. Tahun 1800-an sudah ada makamnya. Nah itu yang menjadikan repot kita untuk menjadikan seperti taman. Perlu waktu dan proses yang sangat lama kalau itu.³⁶

Berdasarkan informasi yang dikemukakan oleh Kepala UPTD Pemakaman dapat diketahui bahwa upaya yang dilakukan Dinas Kebersihan dan Pertamanan

³⁶ Wawancara dengan Bapak Endro Purwo Margo, SP.MM selaku Kepala UPTD Pemakaman Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Surabaya pada hari Kamis 15 Oktober 2015 pada pukul 13:00

Kota Surabaya dalam mengatasi masalah tarif dalam bidang pemakaman adalah dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui berapa tarif sebenarnya yang harus mereka berikan kepada pemerintah. Saat sosialisasi juga diinformasikan tentang nomor *call center* dan posko untuk keadaan darurat yang dimiliki Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya. Selain itu, Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya juga melakukan inovasi tentang pemakaman yaitu dengan membuat makam baru atau makam modern dimana di dalam pemakaman tersebut tidak ada gundukan tanah dan nisan tetapi hanya ada rumput hijau seperti taman. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat tidak takut ke makam dan menciptakan suasana yang nyaman saat berkunjung ke makam kerabat atau sodara mereka.

Berdasarkan informan-informan tersebut dapat dianalisis bahwa sebenarnya Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya sudah melakukan inovasi dan terobosan bagi masyarakat Kota Surabaya. Hal itu merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan berasumsi bahwa dengan upaya tersebut maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.

Inovasi dan terobosan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya diantaranya adalah :

1. mengadakan “*SMART PJU*”. *Smart PJU* merupakan pemasangan dan penggantian lampu dengan lampu LED dimana di dalamnya terdapat sistem yang terintegrasi dan terhubung dengan Dinas Kebersihan dan Pertamanan

Kota Surabaya. Apabila ada lampu yang mati maka Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya akan mengetahui lokasi titik lampu yang mati.

2. membentuk intelejen yang ada di setiap kecamatan untuk selalu patroli atau keliling mencari tumpukan sampah yang belum diangkut baik di LPS-LPS atau titik yang tidak terdaftar. Hal itu dilakukan agar Dinas Kebersihan dan Pertamanan dapat memperoleh informasi secara cepat sebelum adanya keluhan dari warga.
3. melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui berapa tarif sebenarnya yang harus mereka berikan kepada pemerintah.
4. Melakukan sosialisasi tentang *call center* dan posko yang dimiliki Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya
5. Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya juga melakukan inovasi tentang pemakaman yaitu dengan membuat makam baru atau makam modern dimana di dalam pemakaman tersebut tidak ada gundukan tanah dan nisan tetapi hanya ada rumput hijau seperti taman.

III.2 Interpretasi Teoritik

III.2.1 Responsivitas Pemerintah

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan sesuai dengan

kebutuhan dan aspirasi masyarakat.³⁷ Kebutuhan dan aspirasi masyarakat ini sangat penting dikarenakan dengan adanya kebutuhan dan aspirasi masyarakat inilah yang menjadi dasar tolak ukur bagi pelayanan publik ke masyarakat. Responsivitas digunakan sebagai alat untuk menampung keluhan yang diberikan oleh para pelanggan atau masyarakat. Adanya keluhan dari masyarakat mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh birokrasi belum dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Sehingga dengan adanya keluhan-keluhan yang muncul tersebut diharapkan kemampuan responsivitas dari organisasi untuk mengantisipasi kemunculan keluhan dari masyarakat pengguna jasa.³⁸

Responsivitas diperlukan dalam pelayanan publik dikarenakan hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk menemukenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.³⁹ Dimana masalah-masalah yang diberikan oleh masyarakat dapat dengan mudah untuk ditindaklanjuti serta tidak membiarkan masalah yang dihadapi masyarakat berlarut-larut dan memerlukan waktu yang lama. Perlu penyelesaian permasalahan secara cepat dan komprehensif sehingga permasalahan yang ada tidak berlarut-larut dan membuat masyarakat menunggu atas apa yang telah diberikan pada penyedia pelayanan.

³⁷ Dwiyanto, Agus. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press. Hlm:62. 2008

³⁸ Ibid Hlm:63

³⁹ Ibid Hlm:62

Responsivitas sangat diperlukan dalam hal pelayanan publik. Sebagaimana yang terjadi dewasa ini bahwa organisasi publik terutama yang bekerja di bidang pelayanan memberikan pelayanan tanpa mengindahkan kebutuhan masyarakat.

Pemerintah Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya menyadari akan pentingnya responsivitas dalam menangani keluhan masyarakat pada dinas ini. Respon pemerintah Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya ini merupakan sebuah indikasi bahwa pemerintah bisa menyelenggarakan pemerintahan dengan baik. Respon dari pemerintah juga mengindikasikan bahwa pemerintah menaruh perhatian yang besar pada kebutuhan masyarakat. Pemerintah Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya menyadari betul bahwa adanya keluhan dari masyarakat menjadikan dinas ini lebih dewasa dan semakin mengerti kebutuhan masyarakat. Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya menjadikan masyarakat sebagai mitra kerja. Oleh karenanya harus selalu menjaga hubungan baik tersebut.

Respon atau daya tanggap dari Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya terhadap segala keluhan dan pengaduan dari masyarakat menjadikan dinas ini semakin terpacu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Agus Dwiyanto mengemukakan bahwa indikator dari responsivitas adalah sebagai berikut :⁴⁰

⁴⁰ Ibid hlm:63

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 di 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.

Sementara itu Zeithaml menjelaskan beberapa indikator responsivitas sebagai berikut :⁴¹

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
6. Pengurusan nota pembayaran dilakukan dengan tepat dan cermat.
7. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Sedangkan responsivitas menurut Tangkilisan dapat diukur melalui indikator berikut :⁴²

⁴¹ Hardiyansyah. Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Mandar Maju. Hlm:46. 2011

⁴² Tangkilisan, Hesel Nogi S. Manajemen Publik. Jakarta: PT.Grasindo. Hlm:29. 2005

1. Akses

Akses berkaitan dengan ketersediaan aparatur (para petugas) untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa secara merata tanpa adanya sikap diskriminatif, karena jika kondisi ini berlangsung, maka akan ada kesenjangan atau *gap* dalam pemberian pelayanan, sehingga pemerataan pelayanan tidak akan tercapai dan berdampak rendahnya kualitas layanan.

2. Kesopanan

Kesopanan berkaitan dengan keramahan yang ditampilkan oleh aparatur dalam proses pemberian pelayanan publik, dimana faktor ini secara tidak langsung memberikan iklim organisasi yang sejuk dan kondusif ketika proses pemberian pelayanan berlangsung. Kesopanan juga mencerminkan bahwa para petugas siap melayani para pengguna jasa (masyarakat), baik secara mental maupun teknis dan berdampak pada kualitas layanan yang prima.

3. Komunikasi

Komunikasi berkaitan dengan kelancaran hubungan verbal maupun fisik antara aparatur (petugas) dengan pengguna jasa (masyarakat) dalam proses pemberian pelayanan. Kelancaran hubungan ini secara otomatis memberikan kesempatan bagi kecepatan pemberian layanan secara berkualitas, sesuai dengan harapan pengguna jasa maupun misi dari birokrasi publik.

Dari indikator-indikator yang telah dijelaskan sebelumnya, tidak semua indikator dipakai dalam penelitian ini, hanya ada 9 indikator yang relevan yaitu :

1. Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa
 - Kecepatan
 - Ketepatan
 - Kecermatan
 - Akses
 - Kesopanan
 - Komunikasi
2. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang
3. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa

III.2.2 Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa

III.2.2.1 Kecepatan

Berkaitan dengan waktu yang digunakan dalam melayani masyarakat minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang sudah ditentukan. Kecepatan merupakan hal yang krusial dalam menyelesaikan keluhan masyarakat. Kecepatan pelayanan menentukan kepuasan masyarakat. Instansi penyelenggara harus secepat mungkin merespon dan menyelesaikan keluhan masyarakat. Ketidakpuasan akan semakin besar apabila keluhan yang disampaikan tidak

mendapatkan penyelesaian masalah dengan baik dan dapat mengakibatkan masyarakat berprasangka buruk dan sakit hati.⁴³

Masyarakat harus diberi tahu siapa yang berhubungan dengan keluhannya dan jawaban akan diberikan secepat mungkin dalam batas waktu tertentu. Hal yang sangat tidak disukai masyarakat adalah apabila harus berhubungan dengan organisasi yang tidak jelas tanggung jawabnya, atau diperlakukan seperti bola ping-pong yang di oper dari satu orang ke orang lainnya.

Hal yang terpenting bagi masyarakat adalah pihak penyelenggara layanan harus menunjukkan perhatian, keprihatinan, dan penyesalannya atas kekecewaan yang dialami masyarakat, serta berusaha memperbaiki situasi tersebut. Para aparat atau petugas yang berada pada garis depan atau yang berhadapan langsung dengan masyarakat, perlu diberikan pelatihan dan diberdayakan agar mampu mengambil keputusan dengan baik apabila dihadapkan dengan situasi-situasi tertentu.

Berdasarkan penyajian data reduksi hasil pada dub bab sebelumnya, diketahui bahwa Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menangani keluhan pelanggan. Lama waktu yang dibutuhkan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dalam proses penyelesaian keluhan adalah minimal 1x24 jam dan atau tergantung kondisi permasalahan.

⁴³ Tjjiptono, Fandy. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta:ANDY. Hlm :18. 2005

III.2.2.2 Kecermatan

Pelayanan yang cermat dalam segala bidang pelayanan merupakan hak masyarakat selaku pengguna jasa. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang cermat dalam segala bidang, sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan yang diberikan dan telah mengikuti prosedur sesuai ketentuan yang berlaku.⁴⁴ Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya yang melaksanakan pelayanan diharapkan oleh masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan yang cermat baik itu berupa informasi ataupun yang lainnya yaitu yang berkaitan dan berhubungan langsung dengan masyarakat.

Pada saat memberi informasi, pelanggan mengharapkan agar penyampaian informasi yang diberikan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan dilakukan secara cermat agar masyarakat bisa mengerti apa saja sesuatu yang penting untuk disampaikan kepada masyarakat, dan juga masyarakat mengharapkan untuk dapat diberi kesempatan agar masyarakat dapat langsung menyatakan keluhan dengan bebas dan juga masyarakat ingin segala keluhan yang dibicarakan bukan hanya ditanggapi tetapi ditindak lanjuti oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya.

Berdasarkan penyajian data dan reduksi hasil wawancara pada sub bab sebelumnya, dapat diketahui bahwa Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dalam menangani keluhan masyarakat sudah cermat.

⁴⁴ Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Mandar Maju. Hlm:46. 2011

III.2.2.3 Ketepatan

Memberikan pelayanan yang tepat merupakan hak yang dimiliki oleh masyarakat pengguna jasa layanan yaitu pemberian layanan yang sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan disepakati antara aparatur dan keinginan masyarakat. Penilaian pengguna jasa atas kualitas pelayanan yang baik dan buruk didasarkan pada seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Tenaga kerja dari aparatur harus selalu bersedia mendengarkan keluhan masyarakat sehingga masyarakat akan merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik, selain itu dengan mendengarkan keluhan masyarakat bisa berguna untuk mengetahui perkembangan atas kualitas pelayanan yang diberikan yang nantinya akan menjadi masukan guna peningkatan kualitas pelayanan.⁴⁵

Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dalam tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat di bidang kebersihan dan pertamanan diharap dan diinginkan oleh masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan yang tepat. Pemberian pelayanan yang tepat diharapkan oleh masyarakat yaitu kesiapan dan kesigapan aparatur dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai pelaksana pelayanan yang diberikan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya kepada masyarakat. Kesiapan dan kesigapan dari para aparatur Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya khususnya kepada masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan.

⁴⁵ Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Mandar Maju. Hlm:46. 2011

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dalam memberikan ketetapan pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan yang didasari dengan kemampuan yang kompeten dan kemampuan yang dimiliki oleh setiap aparatur Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya yang dipupuk melalui pelatihan dan program diklat sehingga aparatur yang matang akan tumbuh.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada masyarakat, peneliti mendapatkan data bahwa ketetapan dalam merespon keluhan masyarakat Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya sudah tepat dengan keluhan yang diajukan oleh masyarakat.

III.2.2.4 Akses

Kemudahan pelanggan untuk menghubungi instansi adalah berkaitan dengan akses yang mudah dijangkau oleh masyarakat jika ia ingin menyampaikan keluhannya. Pelanggan yang memiliki masalah dengan pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya perlu tahu bagaimana cara menyampaikan keluhan mereka. Informasi ini harus tersedia. Masyarakat harus memiliki kemudahan dalam mengakses media penampung keluhan masyarakat.

Metode yang disediakan oleh pihak organisasi untuk kepentingan ini bisa berupa jalur atau saluran telepon khusus (hotline service), kotak pos khusus, ataupun dengan memanfaatkan email di jaringan internet (dengan membuka site

atau home page di *Worldwide Web*).⁴⁶ Informasi mengenai akses masyarakat terhadap media penampung keluhan masyarakat juga harus tersedia karena masyarakat perlu mengetahui bagaimana cara mengeluhkan keluhan mereka dan mendapat perhatian dari pihak organisasi.

Dalam penelitian ini diketahui bahwa kemudahan masyarakat Kota Surabaya dalam menyampaikan keluhan didukung oleh media yang telah disediakan oleh PEMKOT Surabaya maupun oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya sendiri. Media Pengaduan itu terdiri dari :

1. Pengaduan secara tertulis yaitu, pengaduan oleh masyarakat dengan menuliskan identitas dan saran kritik melalui surat resmi yang dapat ditujukan kepada Walikota, Kepala Dinas, atau Kepala Bidang terkait permasalahan yang terjadi.
2. Pengaduan langsung, datang langsung ke dinas atau melalui melalui telepon seluler dan *whatsapp* (WA), yaitu pengaduan oleh masyarakat yang langsung disampaikan kepada Kepala Dinas dan Kepala bidang-bidang terkait permasalahan.
3. Pengaduan melalui *online* yaitu pengaduan oleh masyarakat melalui media-media online yang sudah disediakan oleh Pemerintah Kota seperti Media Center, Dinkominfo, sapawarga, email.

Media keluhan tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Tjiptono, yaitu bisa berupa jalur atau saluran telepon khusus, dan memanfaatkan email dari

⁴⁶ Tjiptono, Fandy. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta:ANDY. Hlm :138-139. 2005

jaringan internet. Adanya kemajuan teknologi juga dimanfaatkan dalam menampung keluhan pelanggan, yaitu melalui *whatsapp* (WA). Dari analisis dan interpretasi tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur keluhan masyarakat Kota Surabaya mudah diakses oleh masyarakat yang ingin menyampaikan keluhannya. Hal ini ditandai dengan tersedianya berbagai saluran penampung keluhan untuk menyampaikan keluhan tersebut, sehingga interaksi penanganan keluhan akan lebih mudah terlaksana.

III.2.2.5 Kesopanan

Menurut Ratminto kesopanan dan keramahan aparatur pelayanan merupakan “sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati”.⁴⁷ Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kesopanan dan keramahan aparatur pelayanan perlu diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena aparatur pelayanan merupakan pelayan masyarakat serta keduanya harus saling menghargai dan menghormati.

Kesopanan merupakan faktor penting dalam melaksanakan suatu pelayanan. Kesopanan yang dimiliki para aparatur mampu menumbuhkan pelayanan yang baik dan kepercayaan yang timbul di masyarakat. Pegawai selalu bersikap sopan merupakan etika yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, etika aparatur merupakan pola perilaku atau kebiasaan yang baik dan dapat diterima

⁴⁷ Ratminto & Atik. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter, dan Standar pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hlm-139-139. 2005

oleh lingkungan. Faktor dari etik dapat berupa kesopanan baik itu tutur kata, penampilan, keramahan, dan rasa kesadaran dari aparatur untuk membantu dalam melakukan pelayanan. Masyarakat dapat menilai apakah etika yang digunakan atau diterakan itu bersifat baik atau buruk melalui faktor tersebut, dan tentunya semua faktor tersebut didukung oleh kemampuan pengetahuan yang dimiliki oleh aparatur melalui pendidikan yang cukup serta pelatihan-pelatihan yang mereka lakukan sebelum turun langsung ke lapangan sebagai aparatur yang melayani masyarakat, sehingga terciptalah para aparatur yang profesional dan handal.

Keprofesionalan dari aparatur merupakan sebab timbulnya pelayanan yang baik, karena aparatur yang profesional adalah aparatur yang kompeten dan sudah pasti memiliki kemampuan dalam bidang pelaksanaan tugas yang dibebankan kepada aparatur tersebut. Ajaran untuk berperilaku yang baik dan benar- benar menjalankan tugas keutamaan telah tertanam dalam diri seorang aparatur yang profesional. Sesuai dengan nilai-nilai utama yang dijunjung dalam berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil reduksi wawancara yang telah disajikan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa sikap keprofesionalan dari para pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya terlihat pada sikap saling menghargai satu sama lain dengan masyarakat yang menyampaikan keluhan, sehingga masyarakat tidak berpikiran negatif atau takut mengenai tindakan pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya bilamana akan menyampaikan keluhan.

III.2.2.6 Komunikasi

Komunikasi berkaitan dengan kelancaran hubungan verbal maupun fisik antara aparatur dan pengguna jasa (masyarakat) maupun antar aparatur dalam proses pemberian pelayanan. Kelancaran hubungan ini secara otomatis memberikan kesempatan bagi kecepatan pemberian layanan secara berkualitas, sesuai dengan harapan pengguna jasa maupun misi dari birokrasi publik.⁴⁸

Kemampuan komunikasi antara aparatur dan pengguna jasa (masyarakat) maupun antar aparatur dalam proses pemberian pelayanan adalah hal mutlak yang harus dimiliki aparatur publik. Tidak hanya antara aparatur dengan masyarakat saja, tetapi antar sesama aparatur juga harus menjalin komunikasi yang baik demi proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan reduksi hasil wawancara yang disajikan di sub bab sebelumnya dapat diketahui bahwa masih kurangnya komunikasi antara bidang satu dengan bidang yang lainnya di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya. Selain itu juga masih kurangnya komunikasi antara Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dengan PLN.

III.2.3 Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang

Sebagai instansi yang bergerak di bidang pelayanan, dinas ini menyadari pentingnya menjalin hubungan baik dengan masyarakat. Menjalinkan hubungan baik ini dalam artian instansi ini mencoba mengerti dan memahami kebutuhan dan

⁴⁸ Tangkilisian, Hesel Nogi S. Manajemen Publik. Jakarta: PT Grasindo. Hlm:177. 2005

keinginan masyarakat dalam pelayanan. Instansi ini bisa mendapatkan itu semua dari sejumlah pengaduan yang masuk ke dinas ini. Ada upaya-upaya untuk merespon dan menindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

Adanya keluhan ini juga menjadi tolak ukur bagi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya tentang pelayanan yang telah mereka lakukan sebelumnya. Sudah optimalkah pelayanan mereka, sudah mampukah mereka membeeri yang terbaik bagi masyarakat selama ini.

Segala macam pengaduan, kritik, maupun saran yang ada bisa menjadikan instansi ini menjadi lebih dewasa lagi. Selain itu, adanya pengaduan yang ditujukan kepada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya juga merupakan sebuah cara berkomunikasi antara masyarakat dengan pemerintah. Dengan respon baik yang ditunjukkan pemerintah kepada masyarakat, maka akan semakin baik pula komunikasi antar kedua belah pihak. Dengan demikian masyarakat akan selalu mendukung kebijakan yang dibuat oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya. Dukungan dari masyarakat sangat berarti bagi instansi ini untuk keberhasilan sebuah program maupun kebijakannya. Dalam jangka panjang dampak positif bagi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya adalah mampu menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan yang baik.

III.2.4 Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa

Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat paling tidak membuat organisasi ini terus berbenah untuk meningkatkan pelayanan-pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Bekerja di bidang pelayanan dan selalu berhadapan dengan masyarakat setiap harinya membuat organisasi ini tidak bisa menganggap remeh tentang adanya keluhan tersebut. Berbagai inovasi coba dilakukan organisasi ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Inovasi dan terobosan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya diantaranya adalah :

1. mengadakan “*SMART PJU*”. *Smart PJU* merupakan pemasangan dan penggantian lampu dengan lampu LED dimana di dalamnya terdapat sistem yang terintegrasi dan terhubung dengan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya. Apabila ada lampu yang mati maka Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya akan mengetahui lokasi titik lampu yang mati.
2. membentuk intelejen yang ada di setiap kecamatan untuk selalu patroli atau keliling mencari tumpukan sampah yang belum diangkut baik di LPS-LPS atau titik yang tidak terdaftar. Hal itu dilakukan agar Dinas Kebersihan dan Pertamanan dapat memperoleh informasi secara cepat sebelum adanya keluhan dari warga.

3. melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui berapa tarif sebenarnya yang harus mereka berikan kepada pemerintah.
4. Melakukan sosialisasi tentang *call center* dan posko yang dimiliki Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya
5. Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya juga melakukan inovasi tentang pemakaman yaitu dengan membuat makam baru atau makam modern dimana di dalam pemakaman tersebut tidak ada gundukan tanah dan nisan tetapi hanya ada rumput hijau seperti taman.

III.2.5 Keluhan Masyarakat

Keluhan dalam bahasa Inggris disebut "*complaint*" menandakan adanya perasaan kekesalan atau kekecewaan akan sesuatu yang didapatkan. Hal itu mengindikasikan bahwa apa yang didapat tidak sesuai dengan harapan. Semakin tinggi harapan yang diinginkan oleh pihak konsumen maka akan semakin tinggi pula rasa ketidakpuasan akan barang ataupun jasa yang diterimanya. Ada beberapa hal yang melatarbelakangi seseorang melakukan sebuah *complaint*, diantaranya adalah :⁴⁹

1) *Level of dissatisfaction* (Tingkat Ketidakpuasan)

Tingkat ketidakpuasan yang tinggi atas konsumsi suatu produk akan mengakibatkan kecenderungan pelanggan untuk melakukan *complaint*. Tingkat ketidakpuasan pelanggan dalam mengkonsumsi produk adalah alasan utama pelanggan dalam melakukan *complaint*.

⁴⁹ Tjiptono, Fandy. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta:ANDI. Hlm:153. 2005

2) *Importance* (Tingkat Kepentingan)

Produk yang dinilai penting bagi pelanggan cenderung menghasilkan keluhan ketika muncul rasa tidak puas akan konsumsi produk tersebut.

3) *Cost or benefit action* (Biaya atau manfaat atas tindakan)

Pelanggan akan cenderung melakukan *complaint* ketika harapan atas manfaat cukup tinggi dan biaya yang dilakukan dalam melakukan complain relative rendah.

4) *Personal characteristics* (Karakter Individu)

Karakteristik dari individu yang mengkonsumsi produk berpengaruh terhadap complain. Beberapa orang lebih suka melakukan complain daripada orang lain tergantung pada karakteristik individu masing-masing. Karakteristik ini dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, ketersediaan waktu dan agresivitas individu tersebut.

Complaint yang disampaikan berkenaan dengan adanya ketidakpuasan dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori, diantaranya adalah:⁵⁰

1. *Voice response*

Dalam kategori ini, pelanggan menyampaikan keluhan secara langsung, dan/atau meminta ganti rugi kepada perusahaan yang bersangkutan.

2. *Private response*

Dalam kategori ini tindakan yang dilakukan antara lain dengan memperingatkan atau member tahu kolega, atau keluarganya

⁵⁰ Ibid Hlm: 155-156

mengenai pengalamannya dengan jasa atau perusahaan yang bersangkutan.

3. *Third-party response*

Dalam kategori ini, tindakan yang dilakukan pelanggan meliputi upaya meminta ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media massa, melalui surat, atau secara langsung mendatangi lembaga pelanggan, instansi hukum dan sebagainya.

Masalah yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya adalah masalah PJU padam. Hal ini terjadi karena faktor eksternal dan internal. Faktor eksternalnya adalah faktor hujan yang menyebabkan korsletnya lampu, dan matinya aliran listrik PLN. Faktor internalnya adalah jumlah titik lampu di Kota Surabaya sebanyak 75.000 titik tak sebanding dengan jumlah petugas yang memantau. Keluhan-keluhan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap Dinas Kebersihan dan Pertamanan ini disampaikan melalui 4 media. Diantaranya adalah :

1. Pengaduan secara tertulis yaitu, pengaduan oleh masyarakat dengan menuliskan identitas dan saran kritik melalui surat resmi yang dapat ditujukan kepada Walikota, Kepala Dinas, atau Kepala Bidang terkait permasalahan yang terjadi.
2. Pengaduan langsung, datang langsung ke dinas atau melalui melalui telepon seluler dan *whatsapp* (WA), yaitu pengaduan oleh masyarakat yang langsung disampaikan kepada Kepala Dinas dan Kepala bidang-bidang terkait permasalahan.

3. Pengaduan melalui *online* yaitu pengaduan oleh masyarakat melalui media-media online yang sudah disediakan oleh Pemerintah Kota seperti Media Center, Dinkominfo, sapawarga, email.

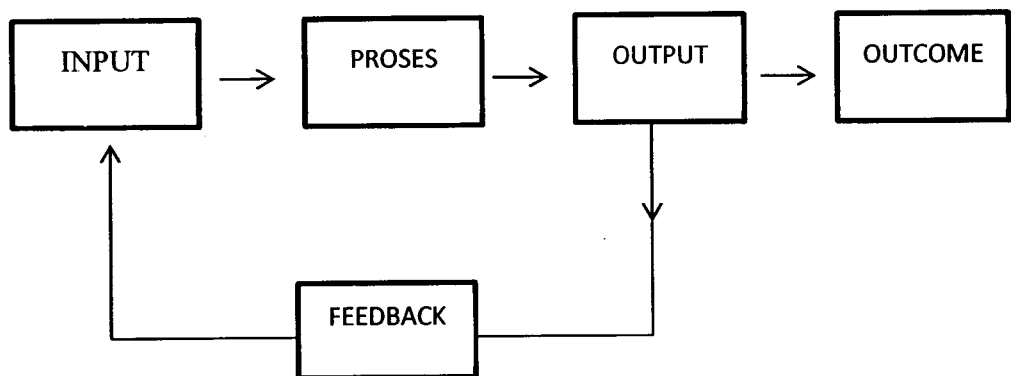
Keluhan masuk melalui berbagai media tersebut kemudian langsung disalurkan kepada bidang-bidang terkait dan kemudian langsung dilakukan pengecekan ke lapangan dan kemudian dilakukan tindakan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi tersebut.

Berbagai macam daya tanggap pemerintah untuk menyelesaikan segala permasalahan pelayanan yang ada diantaranya pemerintah membuat terobosan mengadakan “*SMART PJU*”. *Smart PJU* merupakan pemasangan dan penggantian lampu dengan lampu LED dimana di dalamnya terdapat sistem yang terintegrasi dan terhubung dengan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya. Apabila ada lampu yang mati maka Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya akan mengetahui lokasi titik lampu yang mati. Selain mengadakan *SMART PJU*, Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya juga membentuk intelejen yang ada di setiap kecamatan untuk selalu patroli atau keliling mencari tumpukan sampah yang belum diangkut baik di LPS-LPS atau titik yang tidak terdaftar. Hal itu dilakukan agar Dinas Kebersihan dan Pertamanan dapat memperoleh informasi secara cepat sebelum adanya keluhan dari warga. Kemudian melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui berapa tarif sebenarnya yang harus mereka berikan kepada pemerintah. Dalam melakukan sosialisasi tersebut juga diberikan informasi tentang *call center* dan posko yang dimiliki Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya. Dinas Kebersihan dan

Pertamanan Kota Surabaya juga melakukan inovasi tentang pemakaman yaitu dengan membuat makam baru atau makam modern dimana di dalam pemakaman tersebut tidak ada gundukan tanah dan nisan tetapi hanya ada rumput hijau seperti taman.

III.2.6 Kepuasan Masyarakat

Respon pemerintah dalam menanggapi keluhan masyarakat ini diibaratkan sebuah sistem yang bekerja di dalam suatu organisasi. Sebagaimana dijelaskan bahwa sistem tersebut terdiri dari input, proses, output yang terlihat pada gambar III.1 berikut ini :

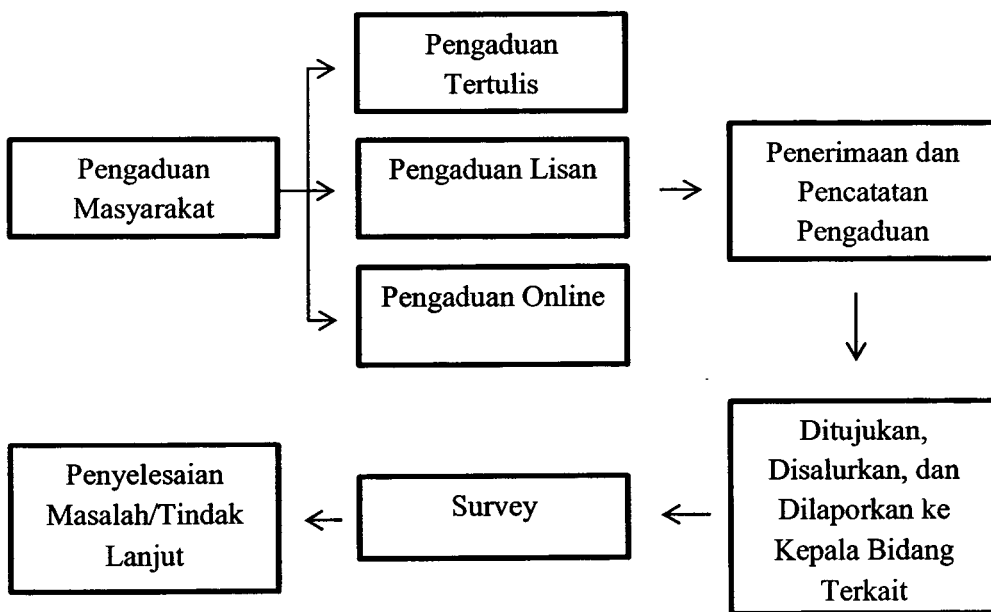


Gambar III.1
Model Umum Sebuah Sistem

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa yang menjadi input dari Dinas Kebersihan dan Pertamanan ini adalah pengaduan atau keluhan dari masyarakat. Kemudian transformasi dari pengaduan menuju tindakan konkrit pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan ini adalah proses. Outputnya adalah tindakan nyata

dari Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya untuk menangani segala keluhan yang ada. Outcome yang diharapkan adalah adanya peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Gambar III.2 adalah Gambar tentang proses dari pengaduan masyarakat menjadi sebuah tindakan konkrit pemerintah untuk menangani semua keluhan masyarakat :



Gambar III.2

Mekanisme Pengaduan Masyarakat

Dari gambar tersebut kita dapat melihat secara lebih jelas dan terperinci bahwa alur dari sebuah pengaduan kemudian berbuah menjadi sebuah tindakan konkrit terdiri dari tahapan-tahapan sesuai dengan prosedur yang ada.

Tentunya setiap tahap di atas membutuhkan koordinasi dan kerjasama yang baik antar pegawai yang bersangkutan di bidangnya masing-masing untuk mendapatkan hasil yang optimal. Selain kerjasama yang baik antar sesama bidang, maka perlu juga dikoordinasikan dengan bidang lainnya agar tidak terjadi *miss communication* atau terjadi salah paham antar bidang yang saling terkait.

Dari bagan dan alur mekanisme pengaduan tersebut dapat diketahui dengan jelas bahwa sudah ada *job-description* dan *job-clasification* di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya. Tujuannya adalah mempermudah untuk melaksanakan tugas-tugas yang ada agar tidak saling tumpang tindih serta agar dapat dengan mudah mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing bidang. Dengan demikian dapat pula diketahui secara pasti pihak yang dapat bertanggung jawab dan mengatasi permasalahan ketika terjadi ketidakpuasan pada masyarakat yang berujung pada pengaduan masyarakat. Dengan begitu akan semakin mudah menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.s

Kepuasan adalah sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan factor kebutuhan seseorang (pelanggan) artinya jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.⁵¹ Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis atau usaha adalah menciptakan rasa puas terhadap pelanggannya. Kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan.

⁵¹ Pasolog, Harbani. Teori Administrasi Pelayanan Publik. Bandung:Alfabeta. Hlm:144. 2010

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi public sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*).

Berdasarkan data temuan yang peneliti temukan dapat dikatakan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya. Masyarakat menyatakan bahwa banyak perubahan terhadap pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya. Dengan demikian, berbagai upaya pemerintah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat mencapai tujuannya.