



## BAB II

### GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN

Pada bab ini, dideskripsikan tentang konteks penelitian. Konteks penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah gambaran umum mengenai manajemen keluhan yang dilaksanakan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan Kota Surabaya. Selanjutnya, tim yang berkaitan dengan manajemen keluhan di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan Kota Surabaya yaitu Bina Marga *Care Centre*.

#### II. 1. Gambaran Umum Kota Surabaya

##### Kondisi dan Letak Geografis Kota Surabaya

Kota Surabaya terletak di antara  $112^{\circ} 36'$  -  $112^{\circ} 54'$  bujur timur dan  $7^{\circ} 21'$  lintang selatan. Wilayah kota Surabaya di sebelah utara dan sebelah timur berbatasan langsung dengan Selat Madura, sedangkan di sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Sidoarjo dan di sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Gresik.

Wilayah kota Surabaya pada umumnya merupakan dataran rendah dengan ketinggian 3–6 meter di atas permukaan laut, kecuali di sebelah selatan dengan ketinggian 25–50 meter di atas permukaan laut.

Kota Surabaya dengan luas sebesar  $326,36 \text{ km}^2$  terbagi menjadi 31 kecamatan. Kecamatan terluas adalah kecamatan Benowo, dengan luas  $23,73 \text{ km}^2$



terletak di Surabaya Barat. Sedangkan kecamatan dengan luas terkecil adalah kecamatan Simokerto yaitu sebesar 2,59 km<sup>2</sup> terletak di Surabaya Pusat.

**Tabel II.1. Pembagian Wilayah Kota Surabaya**

WILAYAH	JUMLAH		
	KECAMATAN	KELURAHAN	RT
Pusat	4	20	1.429
Barat	7	37	1.398
Utara	5	24	1.798
Timur	7	42	2.556
Selatan	8	37	2.113
<b>SURABAYA</b>	<b>31</b>	<b>160</b>	<b>9.294</b>

\*Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Surabaya 2013

Populasi penduduk Kota Surabaya selalu meningkat setiap tahunnya dengan rata-rata pertumbuhan penduduk Kota Surabaya mencapai 1,7% tiap tahun. Sensus penduduk terakhir pada tahun 2010 menyajikan data mengenai jumlah penduduk Kota Surabaya telah mencapai 2.951.755 dengan komposisi laki-laki sekitar 1.480.573 jiwa dengan usia produktif (20-65 tahun) sebanyak 1.023.449 jiwa, sedangkan jumlah perempuan sekitar 1.469.172 jiwa dengan usia produktif 1.012.255 jiwa

**Tabel II. 2. Luas Wilayah dan Kepadatan Penduduk Per Kecamatan Kota****Surabaya**

Kecamatan		Luas Wilayah (km <sup>2</sup> )	1990	2000	2010
<b>Surabaya Pusat</b>					
1	Tegalsari	4,29	27.467	21.787	19.955
2	Genteng	4,05	18.287	13.491	11.1493
3	Bubutan	3,86	28.294	22.768	21.882
4	Simokerto	2,59	37.379	32.579	30.625
<b>Surabaya Utara</b>					
1	Pabean Cantikan	6,8	20.937	10.698	10.209
2	Semampir	8,76	19.578	17.632	17.286
3	Krembangan	8,34	14.296	13.730	12.789
4	Kenjeran	7,77	5.850	9.144	21.034
5	Bulak	6,72	-	-	5.538
<b>Surabaya Timur</b>					
1	Tambaksari	8,99	20.937	21.011	22.781
2	Gubeng	7,99	19.578	16.644	16.036
3	Rungkut	21,08	4.010	5.279	5.744
4	Tenggiling Mejoyo	5,52	-	13.796	13.128
5	Gunung Anyar	9,71	-	5.258	6.398
6	Sukolilo	23,68	3.908	4.227	5.062
7	Mulyorejo	14,21	-	6.002	6.666
<b>Surabaya Selatan</b>					
1	Sawahan	6,93	30.116	27.239	24.618
2	Wonokromo	8,47	20.843	17.341	15.727
3	Karangpilang	9,23	4.647	7.744	7.851
4	Dukuh Pakis	9,94	-	5.759	6.464
5	Wiyung	12,46	-	4.156	5.456
6	Wonocolo	6,77	7.840	12.044	11.858
7	Gayungan	6,07	-	6.563	7.037
8	Jambangan	4,19	-	9.364	11.081
<b>Surabaya Barat</b>					
1	Tandes	11,07	5.230	8.443	9.312
2	Sukomanunggal	9,23	-	11.648	10.901
3	Asemrowo	15,44	-	2.392	2.766
4	Benowo	23,73	786	1.465	2.281
5	Pakal	22,07	-	-	2.148
6	Lakarsantri	18,99	1.565	2.147	2.696
7	Sambikerep	23,68	-	-	2.580
Jumlah		326,81	10.126	7.966	8.462

\*Sumber: Surabaya dalam Angka 2011, BPS Jawa Timur



Panjang jaringan jalan Kota Surabaya adalah 1.677,06 km, sekitar 1.646,48 km atau 98,17% dari total panjang jaringan jalan Kota Surabaya pada Tahun 2013 termasuk dalam kategori baik, 4,42 km atau 0,27% termasuk dalam kategori sedang, 25,15 km atau 1,5% termasuk dalam kategori rusak, dan 1,01 km atau 0,06% termasuk dalam kategori rusak berat.

**Tabel II. 3. Perbandingan Panjang Jaringan Jalan Kota Surabaya**

**Berdasarkan Kondisi Tahun 2009-2013**

<b>Kondisi Jalan</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Baik</b>	1.207,00	1.185,01	1.444,62	1.609,96	1.646,48
<b>Sedang</b>	99,47	103,30	92,99	27,5	4,42
<b>Rusak</b>	85,26	105,22	105,22	31,54	25,15
<b>Rusak Berat</b>	28,42	32,617	32,617	8,06	1,01

\*sumber: Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya

## **II. 2. Dinas di Kota Surabaya**

Di Kota Surabaya terdapat 18 dinas yang berada di bawah naungan walikota yang dimana setiap dinas mempunyai tugas dan wewenang masing-masing yang di kepalai seorang kepala dinas yaitu:

- Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan
- Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang
- Dinas Kesehatan



- Dinas Pendidikan
- Dinas Kebersihan dan Pertamanan
- Dinas Kebakaran
- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
- Dinas Komunikasi dan Informatika
- Dinas Pertanian
- Dinas Perhubungan
- Dinas Perdagangan dan Perindustrian
- Dinas Tenaga Kerja
- Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
- Dinas Sosial
- Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah
- Dinas Pemuda dan Olah Raga
- Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah

### **II. 3. Profil Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota**

#### **Surabaya**

Beralamat di Jl. Jimerto No. 6-8 Surabaya Telp. (031) 5343051-57

Dasar Hukum Organisasi :

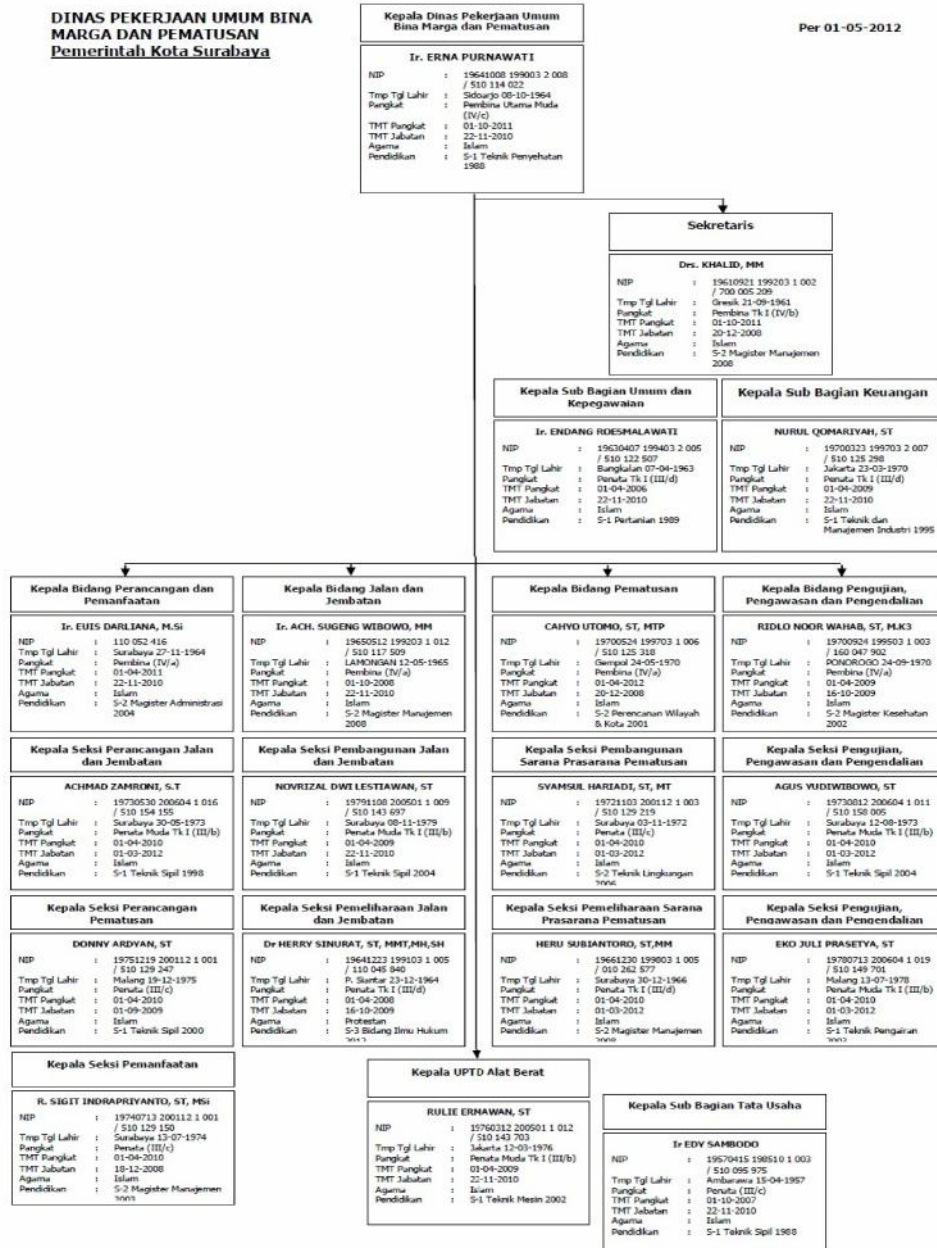
- 1) Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 8 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Bab II Pasal 3 bagian (4))



- 2) Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 8 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Bab III Bagian Ketiga Paragraf 1 Pasal 18)
- 3) Peraturan Walikota Surabaya No. 91 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kota Surabaya (Bab I Pasal 2)
- 4) Peraturan Walikota Surabaya No. 42 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kota Surabaya (Bab II Bagian Kesatu)



### II.3.1 Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya



Sumber : Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan

### Gambar II. 1. Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya



### II. 3. 2 Jumlah Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya

Tabel II. 3

PNS	Jabatan	Jumlah
	Kepala Dinas	1
Sekretariat	Sekretaris	1
	Kasubag Umum dan Kepegawaian	1
	Kasubag Keuangan	1
	Pegawai	14
Bidang Perancangan dan Pemanfaatan	Kepala Bidang	1
	Kepala Seksi	3
	Pegawai	31
Bidang Jalan dan Jembatan	Kepala Bidang	1
	Kepala Seksi	2
	Pegawai	26
Bidang Pematusan	Kepala Bidang	1
	Kepala Seksi	2
	Pegawai	151
Bidang Pengujian, Pengawasan, dan Pengendalian	Kepala Bidang	1
	Kepala Seksi	2
	Pegawai	15
UPTD	Kepala Bidang	1
	Kepala Seksi	1
	Pegawai	8
Bukan PNS	Satgas	564
	Outsourcing	118
Total		946

\*Sumber : Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya





### II. 3. 4. Bina Marga Care Centre

Beralamat di Jl. Jimerto No. 6-8 Surabaya

- Nomor Telepon: (031) 531 2144 ext. 114
- *Short Message Service* (SMS): 0856 4881 9226
- *Media partnership* (*Media Centre*, Radio Suara Surabaya, Jawa Pos, Surya)
- *Facebook* : Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan



**Gambar II. 2. Facebook Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya**

#### II. 3. 4. 1. Dasar Hukum Bina Marga Care Centre

- UU No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik.



- SK. Walikota Surabaya No. 188.45/54/436.1.2/2013 Tentang Tim Pelayanan keluhan/Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya.

## II. 3. 4. 2. Standar Penanganan Keluhan Masyarakat Bina Marga *Care*

### *Centre*

#### ASAS

- **Profesionalisme**  
Pelayanan dilakukan oleh petugas yang dibekali keahlian *public speaking* dan kemahiran dalam bidang *costumer service*.
- **Keterbukaan**  
Memberikan pelayanan terbuka dengan pendekatan massa.
- **Akuntabilitas**  
Penyelenggaraan pelayanan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan Undang-Undang.
- **Persamaan Perlakuan**  
Pelayanan diberikan secara obyektif dan rinci tanpa berdasar subyektifitas pelapor.

#### PRINSIP

- ***Quick Response***  
Kecepatan penanganan menggunakan integritas media.
- **Koordinasi**  
Penanganan keluhan masyarakat menggunakan sistem komunikasi yang terkoordinasi antara petugas penerima keluhan, petugas di lapangan dan pejabat terkait.
- **Kehati hatian**  
Layanan yang diberikan sudah melalui koordinasi yang matang dan seleksi Bahasa untuk mengantisipasi terjadinya ketidakpuasan masyarakat.