



BAB III

PENYAJIAN DATA, ANALISIS, DAN INTERPRETASI TEORITIK

Dalam bab ini akan dilakukan penyajian untuk data yang telah diperoleh dari Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan terkait dengan pembahasan manajemen keluhan yang disertai dengan analisis dan interpretasinya sebagai upaya menjawab rumusan masalah yang diajukan. Analisis dan interpretasi sengaja dijadikan dalam satu bab agar meruntutkan alur pengemasan laporan dan untuk mempermudah proses penyimpulan. Sehingga diharapkan laporan yang dihasilkan dapat tersaji dengan lebih terarah serta efisien.

Penyajian data disini merupakan upaya untuk menampilkan data-data yang diperoleh selama penelitian di lapangan yang dianggap relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Analisis data adalah mengorganisasi deskripsi dengan cara yang membuatnya dapat dikelola. Sedangkan interpretasi lebih melibatkan upaya penyertaan makna dan signifikansi ke analisis, melakukan penjelasan pola penggambaran, dan mencari hubungan dan keterkaitan diantara dimensi deskriptif itu.¹ 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 pembaca memahami

¹Patton, Michael Quinn.2006.*Metode Evaluasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal : 250



interpretasi dan penjelasan yang disampaikan.² Sehingga hal ini memperkuat alasan untuk menampilkan penyajian, analisis, dan interpretasi ke dalam satu bab.

Dalam penelitian ini teknik penentuan informan yang digunakan peneliti adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Kemudian dilanjutkan dengan teknik *snowball sampling* untuk mencari informan lanjutan berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari sampel hal tersebut dilakukan agar data yang diperoleh oleh peneliti semakin lengkap dan dapat menguatkan kesimpulan dari penelitian ini. Sehingga setiap sampel yang diambil peneliti adalah informan-informan yang dianggap memiliki posisi strategis pada setiap bidang di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya yang dianggap sebagai pihak-pihak yang mengetahui bagaimana proses manajemen keluhan berjalan.

Data yang disajikan ini diperoleh melalui penelitian lapangan yang dilakukan untuk mengumpulkan data, baik melalui teknik wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti datang ke Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya, tepatnya di Jl. Jimerto No. 6-8 Surabaya Telp. (031) 5343051-57. Pada awalnya peneliti bertemu dengan Ir. Endang Roesmalawati selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Setelah dari Ibu Endang peneliti diarahkan kepada ke empat bidang yang di miliki oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina

²*Ibid.* Hal : 284



Marga dan Pematusan yaitu: Bidang Jalan dan Jembatan, Bidang Pematusan, Bidang Pemeliharaan Jalan dan Jembatan, Bidang Pengujian, Pengawasan dan Pengendalian.

Rincian informan yang ditemui oleh peneliti di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan adalah sebagai berikut;

1. Sekretariat : Ir. Endang Roesmalawati selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
2. Bidang Jalan dan Jembatan : Bapak Irfan Nino selaku pengawas lapangan dan merangkap sebagai koordinator Bina Marga *Care Centre* Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan.
3. Bidang Pematusan : Ibu Enny Resmiati selaku staff.
4. Bidang Pemeliharaan Jalan dan Jembatan: Bapak Trianjaya selaku kepala satgas.
5. Bidang Pengujian, Pengawasan, Pengendalian : Bapak Djoko Tri Mulyono selaku pengawas lapangan.

Sedangkan informan yang ditemui oleh peneliti terkait masyarakat yang menyampaikan keluhan adalah sebagai berikut:

1. Ibu Ika selaku masyarakat yang mengadakan keluhan.
2. Ibu Kiki selaku masyarakat yang mengadakan keluhan.
3. Ibu Wiwik selaku masyarakat yang mengadakan keluhan.



III. 1. Penyajian Data

III.1.1.Manajemen Keluhan

Pemerintah berperan sebagai instansi yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Karena pada dasarnya masyarakat adalah warga negara yang harus dipenuhi hak-haknya. Maka dari itu, pemerintah perlu mengatur hubungan antar warga negara sebagai konsumen pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah.

Salah satu bentuk dari pemenuhan hak masyarakat tersebut adalah dengan memberikan ruang dan perhatian kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhannya. Keluhan atau komplain dari masyarakat merupakan bentuk respon dari konsumen atas pelayanan yang diterima. Respon tersebut sebenarnya menggambarkan bagaimana pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan publik.

Berawal dari permasalahan tersebut, peneliti berusaha untuk melakukan penelitian terkait manajemen keluhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Fokus peneliti adalah pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya. Peneliti menggunakan teori manajemen keluhan yang efektif oleh Stauss.

III. 1. 1. 1.Kewajaran atau keadilan dalam proses manajemen keluhan

Kewajaran atau keadilan merupakan suatu sikap dan tindakan yang memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh elemen masyarakat dan hasil solusi masalah yang ditawarkan terkait keluhan yang diungkapkan kepada dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya. Menurut Bapak Irfan



selaku staff dan merangkap sebagai koordinator Bina Marga *Care Centre* yang khusus menerima dan menangani keluhan yang masuk di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya. Terkait kewajaran atau keadilan dalam penanganan keluhan diungkapkan oleh informan yaitu:

“...jadi gini mas, kita disini tidak pernah memandang siapa itu yg menyampaikan keluhan. Pokoknya keluhan masuk, kita sub kan ke bidang terkait, lalu ya kita proses mas seperti itu...”³

Ungkapan dari bapak Irfan diperkuat dengan ungkapan Bapak Trianjaya selaku staff pemeliharaan jalan dan jembatan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.

“...ya kita kerjakan sesuai prosedur yang ada mas, jadinya siapa yang datang dulu ya itu yang kita proses duluan, jadinya kalau ada keluhan yang masuk setelahnya tapi minta didulukan ya kita harus berani menolak karena itu kan menyalahi aturan yang berlaku...”⁴

Senada dengan ungkapan Bapak Irfan dan Bapak Trianjaya, Ibu Enny selaku staff Bidang Pematusan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya mengungkapkan:

“...tidak ada pilih-pilih dalam hal penangana keluhan mas. Yang penting kita berusaha sebaik mungkin menyelesaikan keluhan tersebut toh nantinya kalau

³Wawancara dengan Bapak Irfan Nino selaku Pengawas Lapangan Bidang Jalan dan Jembatan dan koordinator Bina Marga *Care Centre* Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Senin tanggal 15 Desember 2014 pada pukul 15.34

⁴Wawancara dengan Bapak Trianjaya selaku Kepala Satgas Bidang Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Selasa tanggal 16 Desember 2014 pada pukul 13.21



selesai masyarakat puas kita sendiri yang dapat keuntungan. Semua masyarakat kita layani dengan baik disini, gak pernah pilih-pilih...”⁵

Melihat dari hasil wawancara diatas menunjukkan jika proses manajemen keluhan terkait aspek kewajaran atau keadilan bahwa Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan telah berjalan sesuai dengan koridor yang ditentukan, siapa yang melaporkan keluhan terlebih dahulu maka dia yang diproses terlebih dahulu sedangkan untuk hal subyektifitas pelapor tidak ada tebang pilih dalam menindaklanjuti keluhan tersebut yang sejalan dengan asas Bina Marga *Care Centre* yaitu persamaan perlakuan dimana pelayanan diberikan secara obyektif dan rinci tanpa berdasar subyektifitas pelapor.

III. 1. 1. 2. Kemudahan masyarakat untuk menyampaikan keluhan

Sebagai organisasi yang melayani masyarakat tentu saja dinas harus mempunyai kemudahan akses yang mudah dan tidak berbelit-belit dalam hal melayani masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Irfan selaku staff dan merangkap sebagai koordinator Bina Marga *Care Centre* di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.

“...Kita kan bidang teknik yang banyak sekali menerima keluhan, jadi untuk menjemput bola dan memberikan akses yang luas untuk masyarakat kita punya banyak jalur ya untuk menyampaikan keluhan, kita punya *line* telpon, sms, *facebook*, dan *media partnership* (*media centre*, suara surabaya, jawa

⁵Wawancara dengan Ibu Enny Resmiati selaku Staff Bidang Pematusan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Selasa tanggal 16 Desember 2014 pada pukul 14.25



pos, dan surya)sama ini mau *dilaunching website*, tapi sementara ini *website* masih ikut *surabaya.go.id*”⁶

Pernyataan Bapak Irfan diperkuat dengan pernyataan Ibu Enny selaku staff bidang pematusan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.

“...sebenarnya mas kita punya banyak media penyalur keluhan mulai dari sms, telpon, sms, *facebook*. Tapi kebanyakan sih masyarakat nyampein keluhannya melalui dinkominfo yang nanti diteruskan ke kita. Beda dengan dulu mas, dulu banyak sekali yang datang langsung kesini buat komplain ke kita, kita ya kewalahan karena setiap jam kerja banyak masyarakat yang datang buat komplain kyk gitu kan akhirnya gak efektif mas. Tapi kadang gitu ada juga yang langsung datang kesini, cuman gak sebanyak dulu...”⁷

Dikeempatan lain peneliti mencoba mewawancarai Ibu Endang selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya terkait dengan kemudahan masyarakat menyampaikan keluhan.

“...setau saya kita sudah banyak media yang memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan ada telpon, sms, *media centre*, sapa warga...”⁸

⁶Wawancara dengan Bapak Irfan Nino selaku Pengawas Lapangan Bidang Jalan dan Jembatan dan koordinator Bina Marga *Care Centre* Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Senin tanggal 15 Desember 2014 pada pukul 15.56

⁷Wawancara dengan Ibu Enny Resmiati selaku Staff Bidang PematusanDinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Selasa tanggal 16 Desember 2014 pada pukul 1432

⁸Wawancara dengan Ibu Endang Roesmalawati selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Rabu tanggal 10 Desember 2014 pada pukul 14.11



Dilihat dari pernyataan dari Bapak Irfan, Ibu Enny, dan Ibu Endang menunjukkan bahwa bentuk kemudahan akses yang diberikan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya dalam menyampaikan keluhan dapat melalui *call centre*, *email*, *sms*, *facebook*, dan *media partnership* (*Media Centre*, Radio Suara Surabaya, Jawa Pos, dan Surya). Kemudahan akses menyampaikan keluhan tersebut dirasa cukup membantu baik bagi dinas maupun masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Wiwik.

“...saya kira sangat membantu mas, kita kalau mau komplain tinggal telpon atau komplain ke sapa warga, saya juga pernah lihat kalau dinas PU punya akun *facebook*. Malah lebih enak kan apalagi sekarang udah jamannya pake’ *facebook* gitu-gitu...”⁹

Dari beberapa pernyataan informan diatas peneliti mengamati dengan adanya penambahan beberapa akses media penyampaian keluhan sebagai sarana untuk melayani masyarakat yang dituntut untuk memberi pelayanan yang mempermudah bagi masyarakat Kota Surabaya untuk menyampaikan keluhan dengan media yang telah disediakan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan yaitu *call centre*, *short message service* (SMS), *facebook*, dan *media partnership* (*media centre*, suara surabaya, jawa pos, dan surya).

⁹Wawancara dengan Ibu Wiwik selaku pelapor pada hari Rabu tanggal 18 Desember 2014 pada pukul 11.25



III. 1. 1. 3. Keramahan, sopan santun, dan gaya komunikasi

Keramahan adalah sebuah bentuk sikap menghargai yang diberikan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya kepada masyarakat yang menyampaikan keluhan. Bentuk keramahan yang diberikan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya seperti yang diungkapkan oleh Bapak Irfan selaku staff dan merangkap sebagai koordinator Bina Marga *Care Centre* di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.

“...ya itu eeh kita menggunakan bahasa komunikatif untuk pelayanan, kayak merendahkan nada itu ada disitu termasuk juga standar menerima telepon. Cuma kelemahan kita adalah kita belum punya secara legal terkait standar tersebut, hanya sebatas buah hasil pemikiran saya yang kemudian saya ketik dan saya tempel di meja *call centre*. Sedangkan kelebihan kita adalah kita mungkin satu-satunya dinas yang punya *call centre*, dinas lain masih ikut *media centre*...”¹⁰

Pernyataan Bapak Irfan diperkuat oleh pernyataan Ibu Enny selaku staff Bidang Pematusan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.

“...disini kita ndak punya standar paten tentang keramahan saat menerima keluhan, hanya sebatas tatanan menerima telpon, seperti *greeting* ini bina marga *care centre* dengan ibu atau bapak siapa, trus kita tanya nama alamat nomer telpon itu masuk *dialer details*, trus keluhan masyarakat apa itu *resume* habis itu kita tanya ada lagi yang bisa kami bantu, kalau gak ada yaa *closing* ucapan terima kasih dan salam...”¹¹

¹⁰Wawancara dengan Bapak Irfan Nino selaku Pengawas Lapangan Bidang Jalan dan Jembatan dan koordinator Bina Marga *Care Centre* Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Senin tanggal 15 Desember 2014 pada pukul 15.43

¹¹Wawancara dengan Ibu Enny Resmiati selaku Staff Bidang Pematusan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Selasa tanggal 16 Desember 2014 pada pukul 14.29



Dikesempatan lain peneliti mewawancari Ibu Wiwik selaku pihak yang menerima pelayanan sekaligus melakukan pengaduan ke Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.

“...ya selama ini, gimana ya mas ya berdasarkan pengalamanku itu cukup ramah, kyk *customer service customer service* biasanya itu...”¹²

Diperkuat oleh pernyataan Ibu Kiki yang menyatakan:

“...ramah kok mas di pu pelayananannya, ditanyain keluhannya apa, nama alamat nomer telpon...”¹³

Melihat dari beberapa informan diatas dapat dilihat bahwa keramahan, sopan santun, dan gaya komunikasi Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya cukup ramah dalam menghadapi masyarakat yang mengeluh dilihat dari mereka menyambut masyarakat, baik masyarakat yang datang langsung ke Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya maupun masyarakat yang menyampaikan keluhan melalui media telepon.

¹²Wawancara dengan Ibu Wiwik selaku pelapor pada hari Rabu tanggal 18 Desember 2014 pada pukul 11.27

¹³Wawancara dengan Ibu Kiki selaku pelapor pada hari Rabu tanggal 17 Desember 2014 pada pukul 10.34



III. 1. 1. 4. Kesiediaan untuk mendengarkan, memahami, serta menangani keluhan masyarakat

Kesiediaan mendengarkan, memahami, dan menangani keluhan merupakan suatu hal yang penting agar setiap masyarakat yang menyampaikan keluhan dapat terselesaikan. Hal ini mengingat banyaknya permasalahan dalam masyarakat yang masih belum tersampaikan dan terselesaikan dengan baik. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Irfan selaku staff dan merangkap sebagai koordinator Bina Marga *Care Centre* di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.

“...kebetulan saya sarjana komunikasi penyiaran. Saya pernah dapat mata kuliah *public speaking* yang kemudian saya kembangkan dan saya aplikasikan di Bina Marga *Care Centre*. setiap detail kata dari *customer* harus didengarkan, dan selama percakapan, operator harus bisa menghadirkan kesan nyaman bagi *costumer* dengan cara mendengarkan dengan baik, tidak memutus pembicaraan, tidak berbicara dengan nada kasar dan pilihan kalimat yang tidak sopan. Dalam upaya memahami keluhan, operator harus mencatat setiap *detail* dan mengulangnya ke *customer* agar tidak terjadi salah interpretasi keluhan. Dan dalam upaya menangani, operator harus bisa menjalin komunikasi integral dengan *internal partner* untuk mendapatkan penyelesaian keluhan seperti yang diharapkan *customer* atau masyarakat...”¹⁴

Pernyataan Bapak Irfan diperkuat oleh pernyataan Ibu Enny selaku staff Bidang Pematusan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.

¹⁴Wawancara dengan Bapak Irfan Nino selaku Pengawas Lapangan Bidang Jalan dan Jembatan dan koordinator Bina Marga *Care Centre* Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Senin tanggal 15 Desember 2014 pada pukul 15.58



“...iya mas. Saya kalau ada keluhan selalu mendengarkan keluhan masyarakat itu. Ada suatu ketika saya ditelpon orang, tau-tau dia marah ke saya soalnya keluhan dia merasa tidak ditanggapi, ya saya dengerin aja dia ngomong apa, terus merendah, baru ketika dia selesai ngomong saya berusaha menjelaskan kenapa sampai terjadi keterlambatan seperti itu trus saya bilang kalau nanti akan di agendakan ulang tentang keluhan itu...”¹⁵

Begitu pula dengan pernyataan Bapak Djoko selaku pengawas lapangan Bidang Pengujian, Pengawasan, dan Pengendalian Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.

“...kita penanganan keluhannya *base on* ini nya ya keluhannya kalau itu ternyata *urgent* kita biasanya kayak semacam *ngepush* memaksa petugasnya untuk mengerjakan meskipun itu malam hari...”¹⁶

Dikeempatan lain peneliti mewawancarai masyarakat yang menyampaikan keluhannya terkait dengan kesediaan Bina Marga *Care Centre* untuk mendengarkan, memahami, dan menangani keluhan seperti yang diungkapkan oleh Ibu Ika:

“...pas saya nyampein keluhan di pu ya didengerin dengan baik mas. Ya dicatat juga keluhan saya seperti apa, cuman saya gimana ya mas ya gak tau juga apa udah dikerjakan apa gak mas, jalan satu-satunya yang saya tau kalo keluhan saya ditangani ya liat langsung...”¹⁷

Ibu Kiki juga menambahkan dan memberi pernyataan sebagai berikut:

“...tanggapan dinas baik ketika saya menyampaikan keluhan. Dikerjakan sama dinasnya keluhan saya, kebetulan keluhan yang saya ajukan masalah

¹⁵Wawancara dengan Ibu Enny Resmiati selaku Staff Bidang Pematusan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Selasa tanggal 16 Desember 2014 pada pukul 14.45

¹⁶Wawancara dengan Bapak Djoko Tri Mulyono selaku Pengawas Lapangan Bidang Pengujian, Pengawasan, Pengendalian Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Rabu tanggal 17 Desember 2014 pada pukul 10.31

¹⁷Wawancara dengan Ibu Ika selaku pelapor pada hari Rabu tanggal 17 Desember 2014 pada pukul 09.12



jalan di hr muhammad jalan yang sering saya lalui meskipun tidak ada pemberitahuan tapi saya merasakan langsung...”¹⁸

Dilihat dari pernyataan beberapa informan di atas dapat dilihat bahwa Bina Marga *Care Centre* telah bersedia secara maksimal untuk mendengarkan keluhan dari masyarakat, begitu pula dalam hal penanganan keluhan Bina Marga *Care Centre* telah berkomunikasi secara integral dengan *internal partner* untuk mendapatkan penyelesaian keluhan yang diharapkan. Akan tetapi, *feedback* dari Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan ketika keluhan sudah ditangani masih belum ada, sehingga menimbulkan perasaan ragu pada diri masyarakat apakah keluhan yang disampaikan akan atau sudah dikerjakan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan.

III. 1. 1. 5. Kesesuaian penanganan dengan keluhan masyarakat

Kesesuaian yaitu ketepatan berbagai keluhan masyarakat dengan solusi yang diberikan. Sering kali keluhan yang disampaikan masyarakat tidak sesuai dengan bidang yang dikerjakan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya. Akan tetapi Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya memberikan arahan kepada dinas yang terkait. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Irfan selaku pengawas lapangan dan merangkap sebagai koordinator Bina Marga *Care Centre* Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan.

¹⁸Wawancara dengan Ibu Kiki selaku pelapor pada hari Rabu tanggal 17 Desember 2014 pada pukul



“...dulu ada pipa ambrol di depannya makam rangkah, di makam situ dan yang menelpon saya pada saat itu SS, jadi ada warga yang telpon ke SS dan SS telpon ke saya, trus itu saya langsung menelpon rayonnya. Saat saya menelpon rayonnya petugas segera datang kesana itu jam 5 pagi ketika itu kita sudah kesana ternyata itu bukan aset kita tapi aset PDAM, ya kita langsung menghubungi PDAM jsdi temen-temen dilapangan yang langsung menghubungi, gitu itu kan kita malah membantu masyarakat menyesuaikan keluhan mereka...”¹⁹

Diperkuat oleh pernyataan Bapak Trianjaya selaku Kepala Satgas Bidang Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.

“...pada saat keluhan masuk di Bina Marga *Care Centre* atau yang langsung masuk ke nomer pak irfan, biasanya langsung dikoordinasikan dengan bidang yang bersangkutan. Contohnya ada jalan rusak daerah darmahusada kita langsung mengecek keadaan disana kita kan bidang yang mengurus jalan dan jembatan...”²⁰

Senada dengan pernyataan Bapak Irfan dan Bapak Trianjaya rekanan di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Bapak Djoko selaku pengawas lapangan Bidang Pengujian, Pengawasan, dan Penendalian menyebutkan:

“...apabila dampak yang ditimbulkan besar ya segera kita tangani seperti jembatan ambrol itu kan dampaknya membuat kemacetan dan akan menghambat akses, tapi kalau cuma jalan berlubang diameter 2 cm gitu kan ya besok mungkin masih bisa gak harus sekarang. Kadang-kadang orang terlalu berlebihan nelpon ini lubangnya sangat besar sekali hampir 1 meter

¹⁹Wawancara dengan Bapak Irfan Nino selaku Pengawas Lapangan Bidang Jalan dan Jembatan dan koordinator Bina Marga *Care Centre* Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Senin tanggal 15 Desember 2014 pada pukul 15.37

²⁰Wawancara dengan Bapak Trianjaya selaku Kepala Satgas Bidang Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Selasa tanggal 16 Desember 2014 pada pukul 13.29



begitu kita cek ternyata bukan lubang hanya aspal yang terkelupas pas kena arus kendaraan akhirnya dia kayak berlubang...”²¹

Diperkuat dengan pernyataan Ibu Ika selaku masyarakat yang sudah merasakan hasil dari penanganan keluhan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.

“...sama mas sama dengan apa yang saya keluhkan penanganannya, waktu itu saya mengeluh tentang bekas galian saluran air di jalan tamrin yang tidak segera diangkut padahal pengerjaan saluran airnya sudah kelar, kemudian saya datang ke pu dan selang 2 hari bekas galian sudah diangkut...”²²

Dari beberapa pernyataan informan diatas peneliti mengamati bahwa tindakan penanganan yang diambil oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya sudah sesuai dengan apa yang masyarakat keluhkan hal tersebut dikarenakan adanya koordinasi antar bidang yang dilakukan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya dalam menindaklanjuti dan menangani keluhan yang timbul. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Ika terkait pengangkutan bekas galian saluran air di Jalan Tamrin.

III. 1. 1. 6. Upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan keluhan masyarakat

Terkadang keluhan yang disampaikan masyarakat tidak segera ditangani oleh pemerintah. Seharusnya setiap keluhan dapat segera ditangani oleh pemerintah perlu

²¹Wawancara dengan Bapak Djoko Tri Mulyono selaku Pengawas Lapangan Bidang Pengujian, Pengawasan, Pengendalian Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Rabu tanggal 17 Desember 2014 pada pukul 10.40

²²Wawancara dengan Ibu Ika selaku pelapor pada hari Rabu tanggal 17 Desember 2014 pada pukul



suatu usaha yang maksimal agar selanjutnya segera diatasi. Upaya yang dilakukan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya untuk menangani keluhan masyarakat seperti yang diungkapkan oleh Bapak Irfan selaku pengawas lapangan dan merangkap sebagai koordinator Bina Marga *Care Centre* Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan

“...ini ada keluhan tentang gorong-gorong di jalan mereka yang sudah *full* pasir nah kalau seperti ini kita bisa membantu menyediakan alat-alat dan pengangkutan pasir, tenaganya itu masyarakatnya sendiri. Jadi apa kita sama-sama bekerja gitu dengan kita melibatkan masyarakat karna terkadang masyarakat malas kan, padahal itu sebenarnya tanggung jawab mereka juga karna mereka tinggal disitu. Artinya kita juga membatasi diri, ok kita menyediakan peralatannya tapi tenaganya masyarakat sendiri dengan jalan kerja bakti...”²³

Pernyataan dari Bapak Irfan diperkuat oleh pernyataan Bapak Djoko selaku pengawas lapangan Bidang Pengujian, Pengawasan, dan Pengendalian Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.

“...kayak kemarin itu mas di dinoyo kalo gak salah waktu itu kan ada tutup plat yang pecah, ada keluhan, ya langsung kita tindak lanjuti. Kalo seperti itu kebetulan platnya ada makanya langsung ditindak lanjuti...”²⁴

Sedangkan Ibu Enny selaku staff Bidang Pematusan di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya menyatakan:

²³Wawancara dengan Bapak Irfan Nino selaku Pengawas Lapangan Bidang Jalan dan Jembatan dan koordinator Bina Marga *Care Centre* Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Senin tanggal 15 Desember 2014 pada pukul 15.50

²⁴Wawancara dengan Bapak Djoko Tri Mulyono selaku Pengawas Lapangan Bidang Pengujian, Pengawasan, Pengendalian Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Rabu tanggal 17 Desember 2014 pada pukul 10.47



“...kalau setau saya keluhan tentang pengerukan itu sudah kita tampung semua, cuman kan bergantung prioritasnya seperti apa keluhan itu, tapi kita tetap catat keluhan itu dan harus menschedule dulu pengerukannya...”²⁵

Diperkuat dengan pernyataan Ibu Ika selaku masyarakat yang sudah merasakan hasil dari penanganan keluhan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.

“...sama mas sama dengan apa yang saya keluhakan penanganannya, waktu itu saya mengeluh tentang bekas galian saluran air di jalan tamrin yang tidak segera diangkut padahal pengerjaan saluran airnya sudah kelar, kemudian saya datang ke pu dan selang 2 hari bekas galian sudah diangkut...”²⁶

Ibu Kiki juga menambahkan dan memberi pernyataan sebagai berikut:

“...tanggapan dinas baik ketika saya menyampaikan keluhan. Dikerjakan sama dinasnya keluhan saya, kebetulan keluhan yang saya ajukan masalah jalan di hr muhammad jalan yang sering saya lalui meskipun tidak ada pemberitahuan tapi saya merasakan langsung...”²⁷

Melihat dari beberapa informasi yang peneliti peroleh dari informan dilapangan bahwa Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabayatelah berupaya menangani setiap keluhan dari masyarakat. Berikut merupakan tabel jumlah keluhan dan keluhan yang telah ditindaklanjuti oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kota Surabaya dalam periode satu tahun.

²⁵Wawancara dengan Ibu Enny Resmiati selaku Staff Bidang Pematusan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Selasa tanggal 16 Desember 2014 pada pukul 14.27

²⁶Wawancara dengan Ibu Ika selaku pelapor pada hari Rabu tanggal 17 Desember 2014 pada pukul 09.15

²⁷Wawancara dengan Ibu Kiki selaku pelapor pada hari Rabu tanggal 17 Desember 2014 pada pukul 10.25



**Tabel III.1 Jumlah keluhan yang telah ditindaklanjuti Dinas Pekerjaan Umum
Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya Januari-Desember 2013**

No.	Bulan	Jumlah keluhan	Ditindaklanjuti
1.	Januari	50	50
2.	Februari	35	35
3.	Maret	31	31
4.	April	19	19
5.	Mei	21	21
6.	Juni	57	57
7.	Juli	19	19
8.	Agustus	31	31
9.	September	101	101
10.	Oktober	15	15
11.	November	18	18
12.	Desember	22	22
	Total	419	419

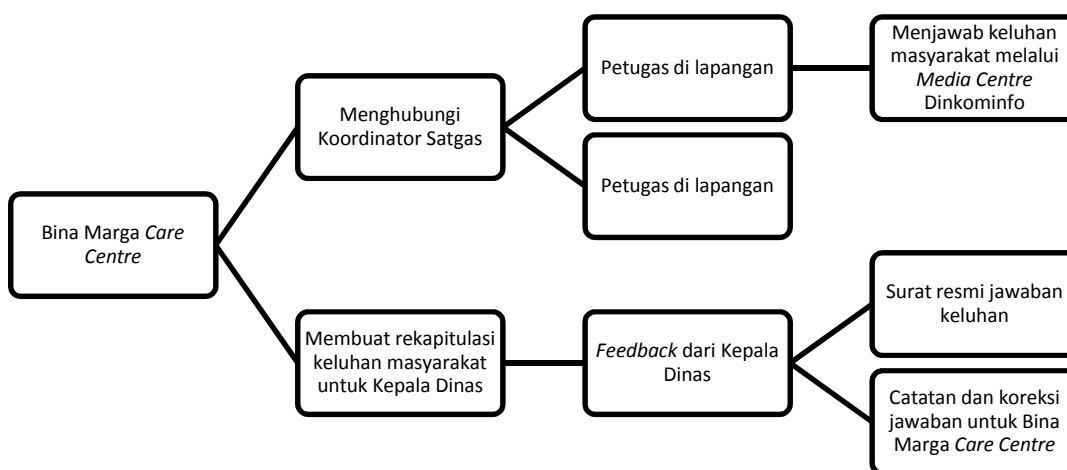
*sumber: Dinkominfo Kota Surabaya

Berdasarkan data diatas tercatat dalam kurun waktu satu tahun Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya menerima total keluhan sejumlah 419 keluhan dan dari total keluhan yang masuk semua telah ditindaklanjuti. Data diatas dibenarkan oleh Bapak Irfan .



“...iya mas semua keluhan yang masuk segera kita tindaklanjuti. Setelah ada konfirmasi dari bidang yang dikeluhkan, baru saya menginfokan kembali ke *media centre* kalo keluhan itu *media centre* yg ngasih info, kalo tidak seperti itu saya gak berani ngasih info ke *media centre*, penanganan keluhannya sendiri harus kita agendakan ...”²⁸

Dari pernyataan Bapak Irfan semakin menguatkan bahwa, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya segera menindaklanjuti keluhan masyarakat setelah ada konfirmasi dari bidang dimana keluhan itu muncul. Berikut merupakan pola koordinasi tim Bina Marga *Care Centre* dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat.



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

Bagan III.1 Pola Koordinasi Bina Marga Care Centre Dinas Pekerjaan Umum

Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya

²⁸Wawancara dengan Bapak Irfan Nino selaku Pengawas Lapangan Bidang Jalan dan Jembatan dan koordinator Bina Marga *Care Centre* Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Senin tanggal 15 Desember 2014 pada pukul 16.10



Berdasarkan bagan III. 1 dapat dilihat bahwa pada mulanya keluhan yang masuk melalui Bina Marga *Care Centre* kemudian dikoordinasikan dengan kepala satgas untuk nantinya diturunkan petugas lapangan guna melihat lokasi dan kondisi keluhan yang dimaksudkan apakah sesuai dengan apa yang dikeluhkan masyarakat dan pada tahapan selanjutnya petugas dilapangan memberikan informasi kepada *media centre* terkait tindaklanjut keluhan tersebut. Rekapitulasi keluhan bertujuan agar keluhan yang masuk dapat tercatat dan tersimpan dengan baik yang kemudian diserahkan kepada Kepala Dinas untuk selanjutnya mendapatkan *feedback*, hasil *feedback* dari Kepala Dinas dibagi menjadi dua, yaitu yang pertama apabila terjadi keluhan yang tidak dapat terjawab hanya dengan koordinasi koordinator satgas dengan petugas dilapangan, maka Kepala Dinas mengeluarkan surat resmi yang berisi jawaban terkait keluhan tersebut dan ditandatangani oleh Kepala Dinas. Yang kedua adalah ketika keluhan dapat ditangani hanya dengan koordinasi petugas dilapangan, maka *feedback* Kepala Dinas hanya bersifat *internal*, artinya hanya berupa catatan dan koreksi atas jawaban Bina Marga *Care Centre*.

III. 1. 1. 7. Aktifitas umpan balik pemberitahuan kepada masyarakat tentang penundaan penanganan keluhan

Pemberitahuan dalam hal ini yaitu terkait keluhan yang disampaikan masyarakat terjadi penundaan penanganan keluhan yang disebabkan oleh adanya keterbatasan sumber daya manusia yang ada pada Dinas Pekerjaan Umum Bina



Marga dan Pematusan Kota Surabaya. Informasi terkait pemberitahuan tersebut seperti yang diungkapkan oleh Bapak Irfan selaku pengawas lapangan dan merangkap sebagai koordinator Bina Marga *Care Centre* Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan.

“...ini kita kan punya standar untuk menerima telpon, sms, *email*. Kita harus menanyakan nama, alamat, dan nomer telpon itu 3 *detail* dari komplainer yang harus kita ketahui. Ketika nanti seumpamanya ada keluhan mengenai jalan berlubang didarmahusada *in chase* ya ini, ternyata temen-temen yang menangani itu ternyata *overload* pekerjaannya sehingga batas waktu 3 hari belum bisa menyelesaikan, ya kita *feedback* menelepon orang tersebut...”²⁹

Pernyataan dari Bapak Irfan diperkuat oleh pernyataan Bapak Trianjaya selaku kepala satgas Bidang Pemeliharaan Jalan dan Jembatan yang menyatakan:

“...kita telpon ke orangnya kita kasih tau memang standar waktu kita sekian tetapi karena alasannya apa, kadang-kadang kan aspalnya belum datang itu kita beritahu ke mereka ketika ada keterlambatan penanganan...”³⁰

Ibu Enny juga berpendapat sama dengan dua informan diatas, sebagai berikut:

“...selalu kita informasikan kalo terjadi keterlambatan mas, daripada nanti mereka lapor lagi ke kita malah kita yang repot catat 2 kali padahal dengan keluhan yang sama dan orang yang sama...”³¹

²⁹Wawancara dengan Bapak Irfan Nino selaku Pengawas Lapangan Bidang Jalan dan Jembatan dan koordinator Bina Marga *Care Centre* Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Senin tanggal 15 Desember 2014 pada pukul 15.38

³⁰Wawancara dengan Bapak Trianjaya selaku Kepala Satgas Bidang Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Selasa tanggal 16 Desember 2014 pada pukul 13.34

³¹Wawancara dengan Ibu Enny Resmiati selaku Staff Bidang Pematusan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Selasa tanggal 16 Desember 2014 pada pukul 14.35



Dari beberapa pernyataan informan diatas menunjukkan bahwa Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya menjalankan standar menerima keluhan dengan menanyakan nama, alamat, dan nomor telepon masyarakat yang menyampaikan keluhan, selanjutnya ketika ada penundaan penanganan keluhan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya menginformasikan kembali ke masyarakat tersebut terkait penundaan penanganan keluhan.

III. 1. 1. 8. Keandalan dalam proses manajemen keluhan

Keandalan dalam proses manajemen keluhan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya meliputi ketersediaan peralatan penunjang proses manajemen keluhan serta diimbangi dengan sumber daya yang mencukupi untuk proses tersebut. Mengenai keandalan tersebut Ibu Enny menyebutkan:

“...kita masih jauh mas, telpon kita aja masih telpon kantor kan kalau standar harus ada *headphone* dan mic nya, untuk koordinasi dengan rekan saya dibidang lain saja saya harus rela pake nomer pribadi saya apabila saya tidak ada dikantor, seadanya aja asal keluhan masyarakat cepet ditanggapi gitu aja mas...”³²

Dikesempatan lain Bapak Irfan selaku pengawas lapangan dan merangkap sebagai koordinator Bina Marga *Care Centre* Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan menambahkan:

³²Wawancara dengan Ibu Enny Resmiati selaku Staff Bidang Pematusan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Selasa tanggal 16 Desember 2014 pada pukul 14.40



“...kita punya tim sendiri yang cuman terdiri dari empat orang yaitu saya sendiri yang dikasi amanah buat jadi koordinator, kemudian ibu enny bidang pematusan, bapak trianjaya bidang pemeliharaan jalan dan jembatan, dan bapak djoko bidang pengawasan, pengujian, dan pengendalian. Tidak ada pelatihan khusus untuk manajemen keluhan ini sendiri, karena kita disini hanya sekedar inovasi dari teman-teman yang belum mempunyai SK hanya berupa surat tugas...”³³

Pernyataan Bapak Irfan diperkuat oleh pernyataan Ibu Endang yaitu:

“...memang dalam hal legalitas manajemen keluhan kita masih belum mempunyai legalitas, hanya sekedar surat tugas yang ditandatangani oleh kepala dinas ibu erna...”³⁴

Melihat dari pernyataan beberapa informan diatas menunjukkan bahwa Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya masih kurang memadai terkait kelengkapan peralatan penunjang proses manajemen keluhan hanya sebatas peralatan kantor seadanya yang digunakan semaksimal mungkin untuk menunjang proses manajemen keluhan. Ketersediaan sumberdaya manusia juga dirasa kurang mencukupi apabila dilihat dari jumlah keluhan yang masuk setiap bulannya, tim Bina Marga *Care Centre* hanya terdiri dari empat orang dan merangkap pekerjaan lain sebagai pegawai tidak dikhususkan dalam proses manajemen keluhan itu sendiri dikarenakan belum ada legalitas yang jelas tentang tim pelayanan keluhan tersebut.

³³Wawancara dengan Bapak Irfan Nino selaku Pengawas Lapangan Bidang Jalan dan Jembatan dan koordinator Bina Marga *Care Centre* Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Senin tanggal 15 Desember 2014 pada pukul 15.42

³⁴Wawancara dengan Ibu Endang Roesmalawati selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Rabu tanggal 10 Desember 2014 pada pukul 14.20



III. 1. 1. 9. Kecepatan reaksi terhadap keluhan dan kecepatan penanganan keluhan

Kecepatan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam proses penanganan keluhan. Apabila keluhan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap organisasi akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah kembali. Sedangkan apabila keluhan tersebut ditanggapi dengan cepat, maka ada kemungkinan masyarakat tersebut akan puas. Seperti yang diungkapkan Bapak Irfan terkait kecepatan peresponan keluhan sebagai berikut:

“...jadi ketika ada keluhan yang masuk melalui empat media itu kita punya standar untuk membalasnya 1x24 jam. Artinya dalam 1 hari itu kita harus menjawab memberikan estimasi perbaikan atau keterangan-keterangan yang mereka butuhkan...”³⁵

Senada dengan pernyataan Bapak Irfan rekanan di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan, Ibu Enny dan Bapak Trianjaya menyatakan:

“...keluhan yang masuk segera kita proses, pokoknya waktu kita untuk proses tersebut 1x24 jam, sedangkan untuk proses perbaikan 3x24 jam mas...”³⁶

“...kalau standar perbaikan itu kita harus memperbaiki keluhan yang dimaksud pokoknya 3 hari, kita harus menjadwalkan 3 hari itu harus segera diselesaikan...”³⁷

³⁵Wawancara dengan Bapak Irfan Nino selaku Pengawas Lapangan Bidang Jalan dan Jembatan dan koordinator Bina Marga *Care Centre* Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Senin tanggal 15 Desember 2014 pada pukul 15.39

³⁶Wawancara dengan Ibu Enny Resmiati selaku Staff Bidang Pematusan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Selasa tanggal 16 Desember 2014 pada pukul 14.30



Diperkuat dengan pernyataan Ibu Ika selaku masyarakat yang sudah merasakan hasil dari penanganan keluhan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.

“...sama mas sama dengan apa yang saya keluhkan penanganannya, waktu itu saya mengeluh tentang bekas galian saluran air di jalan tamrin yang tidak segera diangkut padahal pengerjaan saluran airnya sudah kelar, kemudian saya datang ke pu dan selang 2 hari bekas galian sudah diangkut...”³⁸

Melihat dari beberapa pernyataan informan diatas peneliti dapat mengamati bahwa kecepatan reaksi terhadap keluhan yang masuk 1x24 jam waktu yang dibutuhkan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya untuk merespon dan membalas keluhan yang masuk serta memberikan keterangan-keterangan yang masyarakat inginkan. Sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk penanganan adalah 3x24 jam.

III. 1. 2. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³⁹Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi

³⁷Wawancara dengan Bapak Trianjaya selaku Kepala Satgas Bidang Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Selasa tanggal 16 Desember 2014 pada pukul 13.25

³⁸Wawancara dengan Ibu Ika selaku pelapor pada hari Rabu tanggal 17 Desember 2014 pada pukul 09.20

³⁹Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. CV. Andi offset. Yogyakarta. Hal: 59



kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk.

III. 1. 2. 1. Bukti Fisik

Salah satu aspek kualitas yang diperlukan oleh instansi adalah bukti fisik (*tangible*). Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.⁴⁰ Disini diartikan sebagai kemampuan instansi dalam menunjukkan eksistensinya atau kemampuannya ketika berhadapan langsung dengan masyarakat. Sebagai contoh kelengkapan sarana dan prasarana pada suatu instansi dapat menunjang proses pelayanan publik. Semakin lengkap sarana dan prasarana yang disediakan tentu dapat meningkatkan rasa puas pada masyarakat. Selain itu ketersediaan sarana komunikasi dan pegawai yang mumpuni menjadi aspek penting dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Berikut pernyataan dari Ibu Kiki sebagai berikut:

“...kalo fasilitas kurang mas, lha dinas pu belum punya ruangan sendiri yang khusus buat ngurusin keluhan dari masyarakat. Ya akhirnya saya kesana

⁴⁰*Ibid.*



ketemu pegawai pu terus diarahin ke bagian keluhan langsung nyampein keluhan disitu, trus dicatat keluhan saya...”⁴¹

Pernyataan Ibu Kiki diperkuat oleh pernyataan Ibu Ika sebagai berikut:

“...saya rasa fasilitas yang ada disini ya biasa mas, ada komputer, telpon, printer, kayak peralatan kantor biasanya. Cuma yg saya rasa masih kurang ya, saya harus tanya dulu dimana harus menyampaikan keluhan gak ada petugas depannya, gak ada rungan khususnya juga buat keluhan apalagi ruang tunggu, wong ini jadi satu sama kantornya...”⁴²

Dikeempatan lain peneliti menemui Bapak Irfan terkait dengan kelengkapan peralatan fisik yang ada pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.

“...bisa anda lihat sendiri mas, perlengkapan kita hanya sebatas ini (sambil menunjuk isi ruangan) tidak ada perlengkapan yang khusus. *Line* telpon keluhan kita sementara ini masih pake dari kantor, untuk *email* kita kelola dengan *gadget* sendiri mas...”⁴³

Berdasarkan beberapa wawancara diatas bahwa peralatan fisik Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya untuk menunjang proses pelayanan keluhan hanya berupa peralatan kantor pada umumnya. Pegawai *frontline* untuk menyambut masyarakat juga tidak dapat ditemukan pada saat masyarakat hendak menyampaikan keluhannya sehingga seringkali masyarakat kebingungan

⁴¹Wawancara dengan Ibu Kiki selaku pelapor pada hari Rabu tanggal 17 Desember 2014 pada pukul 10.37

⁴²Wawancara dengan Ibu Ika selaku pelapor pada hari Rabu tanggal 17 Desember 2014 pada pukul 09.24

⁴³Wawancara dengan Bapak Irfan Nino selaku Pengawas Lapangan Bidang Jalan dan Jembatan dan koordinator Bina Marga *Care Centre* Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Senin tanggal 15 Desember 2014 pada pukul 16.13



harus menyampaikan keluhannya dimana karena tidak adanya informasi mengenai ruang tersebut, serta tidak dilengkapi dengan fasilitas ruang tunggu untuk masyarakat.

III. 1. 2. 2. Keandalan

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.⁴⁴ Hal ini berarti instansi memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the frist time*). Selain itu juga berarti bahwa instansi yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh Ibu Kiki, yang mengatakan bahwa:

“...sesuai kok mas apa penanganan yg telah diberikan, tidak melebihi waktu kan saya dijanjikan waktu 3 hari.”⁴⁵

Pernyataan Ibu Kiki diperkuat dengan pernyataan Bapak Djoko yaitu:

“kita melaksanakan sesuai dengan prosedur dan tahapan yang ada dalam proses pelayanan keluhan, serta ada bidangnya masing-masing untuk menangani keluhan yang muncul...”⁴⁶

Dan diperjelas oleh pernyataan Bapak Irfan yang mengatakan bahwa:

“kita mengerti dengan pelayanan yang seharusnya kami berikan ke masyarakat yaitu tentang pelayanan produk-produk pembangunan seperti jalan, jembatan, dan saluran. Kita juga ada prinsip responsif yang artinya kami

⁴⁴*Op.cit.* Tjiptono Hal: 59

⁴⁵Wawancara dengan Ibu Kiki selaku pelapor pada hari Rabu tanggal 17 Desember 2014 pada pukul 10.39

⁴⁶Wawancara dengan Bapak Djoko Tri Mulyono selaku Pengawas Lapangan Bidang Pengujian, Pengawasan, Pengendalian Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Rabu tanggal 17 Desember 2014 pada pukul



merespon dengan cepat dan baik dan berkoordinasi untuk menemukan solusi untuk masalah tersebut...”⁴⁷

Melihat dari wawancara diatas menunjukkan bahwa Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya telah menyajikan pelayanan secara akurat dikarenakan pegawai telah menguasai bidang masing-masing, selain itu keluhan yang masuk pasti dikoordinasikan dengan bidang dimana keluhan itu muncul sehingga sangat kecil kemungkinan terjadi kesalahan dalam penanganan keluhan, dan dengan cara yang sama penanganan selesai sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan.

III. 1. 2. 3. Daya Tanggap

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.⁴⁸ Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam proses pelayanan, dan dalam penanganan.

Daya tanggap pegawai tersebut memang sangat diperlukan apalagi dalam upaya menyediakan pelayanan di bidang jasa. Apalagi jasa tersebut bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dirasakan, dilihat, dan disentuh secara fisik, namun juga tidak bisa dengan mudah didefinisikan, diformulasikan, dan dipahami secara

⁴⁷Wawancara dengan Bapak Irfan Nino selaku Pengawas Lapangan Bidang Jalan dan Jembatan dan koordinator Bina Marga *Care Centre* Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Senin tanggal 15 Desember 2014 pada pukul 15.22

⁴⁸Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. CV. Andi offset. Yogyakarta. Hal: 59



rohaniah. Maka dari itu masyarakat dalam konteksnya disini adalah pelapor keluhan, tidak dapat menilai kualitas jasa tersebut sebelum mereka menggunakan, merasakan, atau memanfaatkannya.

Peningkatan jumlah keluhan yang masuk pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya membuat dinas terkait memberikan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhannya tidak hanya dengan datang langsung ke dinas terkait akan tetapi dapat dilakukan melalui berbagai media. Pemberitahuan informasi ini tentang kemudahan ini diungkapkan oleh Bapak Irfan, beliau mengatakan:

”...biasanya kita kasih tau masyarakat ketika kita menjawab keluhan masyarakat yang melalui radio, habis jawab trus kita kasih tau kalo ada keluhan bisa menghubungi kami via tlp, sms, *facebook*, *email*...”⁴⁹

Pemberitahuan informasi tersebut juga diungkapkan oleh Ibu Enny sebagai berikut:

”...kita memang ada sosialisasi tentang *call centre*, tapi masyarakat kurang tau kayaknya mas, kenapa kok gitu, sebagian besar keluhan yang masuk ke kita melalui *media centre*...”⁵⁰

Mengenai pemberitahuan kemudahan akses ini merupakan suatu bentuk *responsiveness* dinas terkait masalah keluhan yang banyak muncul di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya, akan tetapi tidak semua pelapor keluhan mengetahui tentang adanya penambahan akses tersebut. Seperti yang

⁴⁹Wawancara dengan Bapak Irfan Nino selaku Pengawas Lapangan Bidang Jalan dan Jembatan dan koordinator Bina Marga *Care Centre* Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Senin tanggal 15 Desember 2014 pada pukul 15.45

⁵⁰Wawancara dengan Ibu Enny Resmiati selaku Staff Bidang Pematusan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Selasa tanggal 16 Desember 2014 pada pukul 14.51



diungkapkan oleh ibu Ika sebagai berikut:

”saya taunya baru setelah saya nyampein keluhan mas, baru mbak nya ngasih info kalo gak harus dateng bisa lewat telpon atau sms aja buk, gitu...”⁵¹

Responsiveness pegawai Bina Marga Care Centre mendapati sorotan dari pelapor yang telah melaporkan keluhannya. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Kiki:

”disini tidak ada pegawai yang menyambut saya datang mas, saya harus tanya ke pegawai yang ada didalam kantor dulu, baru saya diarahkan menuju tempat mengeluhnya...”⁵²

Dari beberapa wawancara diatas, menggambarkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya mengetahui penambahan akses untuk menyampaikan keluhan yang dilakukan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya. Hal itu diakibatkan kurangnya media sosialisai yang disediakan oleh dinas. Seharusnya perlu dilakukan penambahan wadah atau fasilitas untuk sosialisasi tersebut. Terkait daya tanggap pegawai dirasa kurang tanggap karena tidak ada pegawai yang menyambut pelapor.

III. 1. 2. 4. Jaminan

Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.⁵³ Dalam hal ini peneliti mencoba mencari tahu kemampuan dan pengetahuan

⁵¹Wawancara dengan Ibu Ika selaku pelapor pada hari Rabu tanggal 17 Desember 2014 pada pukul 09.32

⁵²Wawancara dengan Ibu Kiki selaku pelapor pada hari Rabu tanggal 17 Desember 2014 pada pukul 10.28

⁵³Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. CV. Andi offset. Yogyakarta. Hal: 59



pegawai dalam memberikan pelayanan publik, pelayanan yang dimaksudkan disini adalah pelayanan proses keluhan. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Wiwik sebagai berikut:

“...seperti yang saya bilang sebelumnya pegawainya ramah, sopan udah kayak *customer service* mas...saya juga dikasih tau kalo nanti ada penundaan akan dikabari.”⁵⁴

Pegawai tidak hanya harus mengetahui prosedur pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya tetapi juga harus kompeten dalam bidangnya, hal ini menjadi tolok ukur penting dalam memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat seperti yang diungkapkan oleh Bapak Djoko:

“kita melaksanakan sesuai dengan prosedur dan tahapan yang ada dalam proses pelayanan keluhan, serta ada bidangnya masing-masing untuk menangani keluhan yang muncul...”⁵⁵

Bapak Trianjaya juga menjelaskan bahwa jika ada masalah atau hambatan, maka cara meminimalisir hal tersebut dapat diatasi sendiri oleh petugas lapangan. Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Trianjaya sebagai berikut:

“untuk hambatan-hambatan yang ada, karena kita kan sudah cukup berpengalaman. Saya bilang semua solusi yang nantinya muncul kita dapatkan dari pengalaman kita selama ini lapangan...”⁵⁶

⁵⁴Wawancara dengan Ibu Wiwik selaku pelapor pada hari Rabu tanggal 18 Desember 2014 pada pukul 11.28

⁵⁵Wawancara dengan Bapak Djoko Tri Mulyono selaku Pengawas Lapangan Bidang Pengujian, Pengawasan, Pengendalian Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Rabu tanggal 17 Desember 2014 pada pukul 11.52

⁵⁶Wawancara dengan Bapak Trianjaya selaku Kepala Satgas Bidang Pemeliharaan Jalan dan Jembatan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Selasa tanggal 16 Desember 2014 pada pukul 13.40



Petikan wawancara diatas menjelaskan bahwa petugas sudah cukup menguasai dalam menangani hambatan yang muncul. Solusi yang muncul didapatkan dari pengalaman petugas selama bertugas dilapangan selama ini sehingga meminimalisir keluhan yang tidak dapat diselesaikan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.

III. 1. 2. 5. Empati

Empati (*empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan konsumen.⁵⁷ Dimana dalam topik pembahasan empati ini dapat meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan masyarakat, komunikasi yang baik antara pegawai Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya dengan pelapor, dan seberapa besar kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan para pelapor. Dalam menumbuhkan sikap empati ini, berbagai upaya dilakukan oleh pegawai Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya khususnya dalam bidang menangani keluhan masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Irfan yang mengatakan bahwa:

“...saya sudah menekankan pada temen-temen sebisa mungkin senyum setiap ketemu dengan masyarakat yang mengeluh. Jadi kita harus ramah sama yang namanya masyarakat...”⁵⁸

⁵⁷Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. CV. Andi offset. Yogyakarta. Hal: 59

⁵⁸Wawancara dengan Bapak Irfan Nino selaku Pengawas Lapangan Bidang Jalan dan Jembatan dan koordinator Bina Marga *Care Centre* Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya pada hari Senin tanggal 15 Desember 2014 pada pukul 16.05



Senada dengan pernyataan Bapak Irfan, pernyataan Ibu Enny memperkuat pernyataan tersebut:

“ya..kita harus ramah. Jadi kalo ada masyarakat yang datang ke kita harus bersikap ramah dan senyum. Terus bila ada yang gak tau kita semaksimal mungkin jelaskan dan diakhir laporan keluhan tersebut kita tanyakan ada lagi yang bisa dibantu, itu wajib mas...”⁵⁹

Sikap dari pegawai tersebut telah dirasakan oleh masyarakat yang melaporkan keluhannya. Berikut pernyataan Ibu Kiki:

“ramah-ramah kok mas orangnya. Ditanyain bagaimana keluhannya mereka tidak pasif lah...”⁶⁰

Selain perhatian berupa penyambutan yang ramah, perhatian yang diberikan pegawai kepada pelapor adalah adanya usaha dari pegawai untuk mencoba menggali kebutuhan pelapor ketika keluhan telah selesai disampaikan. Hal tersebut diungkapkan oleh Ibu Ika sebagai berikut:

“...iya, pegawai berusaha menggali apa lagi yang saya butuhkan dengan menanyakan ada lagi yang bisa dibantu...”⁶¹

Melihat wawancara dari beberapa informan diatas bahwa empati yang dilakukan oleh pegawai didalam pelaksanaan proses keluhan dikatakan baik. Petugas telah bersikap ramah terhadap pelapor dan juga berusaha menggali kebutuhan

⁵⁹Wawancara dengan Ibu Enny Resmiati selaku Staff Bidang Pematuan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan Kota Surabaya pada hari Selasa tanggal 16 Desember 2014 pada pukul 14.37

⁶⁰Wawancara dengan Ibu Kiki selaku pelapor pada hari Rabu tanggal 17 Desember 2014 pada pukul 10.31

⁶¹Wawancara dengan Ibu Ika selaku pelapor pada hari Rabu tanggal 17 Desember 2014 pada pukul 09.35



pelapor. Dalam pelaksanaan proses keluhan pegawai secara langsung berhubungan dengan masyarakat yang bertindak sebagai pelapor harus mampu melayani dengan optimal dan mampu memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.

III. 2 Analisis dan Interpretasi Teoritik

Pada sub-bab ini, peneliti akan menganalisis serta menginterpretasikan secara teoritik data yang telah disajikan di sub-bab sebelumnya dengan mengkaitkannya dengan teori yang ada pada bab I, serta mencoba mengkorelasikan hasil wawancara yang telah diperoleh selama penelitian dengan teori yang menjadi acuan dalam menganalisis kualitas pelayanan pada organisasi publik, kesemua hal ini terkait untuk menjawab dalam rumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya, untuk lebih jelasnya berikut adalah penjelasannya.

III. 2. 1 Manajemen Keluhan di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya

Tidak dapat dipungkiri bahwa munculnya keluhan seringkali mengindikasikan adanya sejumlah kelemahan atau keburukan dari suatu organisasi. Namun harus diingat bahwa, munculnya keluhan sekaligus sebagai peringatan yang sangat bermanfaat bagi upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Maka dari itu Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya membentuk suatu tim yang mempunyai tugas khusus untuk melayani masyarakat terkait masalah keluhan yaitu Bina Marga *Care Centre*. Pada bagian ini penelitian difokuskan terhadap



manajemen keluhan yang dilakukan oleh Bina Marga *Care Centre*. Konsep manajemen keluhan sendiri telah banyak dikemukakan oleh para ahli organisasi maupun manajemen dan memiliki makna yang berbeda tergantung kepada acuan yang dipergunakan. Dalam menentukan kriteria manajemen keluhan dikatakan baik, peneliti telah memilih teori manajemen keluhan yang dikemukakan oleh Bernd Stauss yang memiliki aspek sebagai berikut:

- a. *Adequacy/fairness of the outcome* : Dari aspek tersebut peneliti mengetahui secara detail kewajaran atau keadilan dalam proses manajemen keluhan.
- b. *Access* : Dari aspek tersebut peneliti mengetahui bagaimana kemudahan masyarakat untuk menyampaikan keluhan.
- c. *Friendliness* : Dari aspek tersebut peneliti mengetahui keramahan, sopan santun, gaya komunikasi.
- d. *Emphaty* : Dari aspek tersebut peneliti mengetahui kesediaan untuk mendengarkan keluhan pelanggan, memahami keluhan pelanggan, serta menangani keluhan.
- e. *Individual handling* : Dari aspek tersebut peneliti mengetahui kesesuaian penanganan dengan keluhan masyarakat.
- f. *Effort/remedy* : Dari aspek tersebut peneliti mengetahui upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan keluhan masyarakat.
- g. *Active feedback* : Dari aspek tersebut peneliti mengetahui aktifitas umpan balik pemberitahuan tentang penundaan penanganan keluhan.



- h. *Reliability* : Dari aspek tersebut peneliti mengetahui keandalan dalam proses manajemen keluhan.
- i. *Speed* : Dari aspek tersebut peneliti mengetahui kecepatan reaksi terhadap pengaduan dan kecepatan reaksi diselesaikan.

III. 2. 1. 1 Adequacy/fairness of the outcome

Keadilan dalam proses pelayanan merupakan hal penting, sebisa mungkin tidak terjadi ketimpangan dalam hal proses maupun penanganan keluhan yang ditujukan bagi masyarakat. Dari hasil wawancara yang diperoleh di lapangan menunjukkan jika proses manajemen keluhan terkait aspek kewajaran atau keadilan bahwa Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan telah berjalan sesuai dengan koridor yang ditentukan, siapa yang melaporkan keluhan terlebih dahulu maka dia yang diproses terlebih dahulu sedangkan untuk hal subyektifitas pelapor tidak ada tebang pilih dalam menindaklanjuti dan menangani keluhan tersebut yang sejalan dengan asas Bina Marga *Care Centre* yaitu persamaan perlakuan dimana pelayanan diberikan secara obyektif dan rinci tanpa berdasar subyektifitas pelapor.

Sub kesimpulan terkait bentuk keadilan dan kewajaran dalam hal proses manajemen keluhan sudah terpenuhi, sebab Bina Marga *Care Centre* tidak tebang pilih dalam melayanai dan menangani keluhan masyarakat.



III. 2. 1. 2 Access

Sebagai instansi yang bergerak dalam bidang pembangunan dan perawatan fasilitas umum seperti jalan raya, saluran air, jembatan tentunya Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya menerima keluhan yang tidak sedikit, hal itu disebabkan karena fasilitas umum tersebut tidak hanya rusak akibat termakan usia tetapi juga disebabkan oleh faktor alam. Sehingga mau tidak mau Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga harus menyediakan akses yang mudah dan luas untuk menampung setiap keluhan dari masyarakat

Ketersediaan dan kemudahan akses yang diberikan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya berupa media penyampaian keluhan sebagai sarana untuk melayani masyarakat yang dituntut untuk memberi pelayanan yang mempermudah bagi masyarakat Kota Surabaya untuk menyampaikan keluhan dengan media yang telah disediakan yaitu *call centre*, *short message service* (SMS), *facebook*, dan *media partnership* (*media centre*, suara surabaya, jawa pos, dan surya).

Sub kesimpulan terkait aspek akses, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya sudah mengalami peningkatan terkait media penyalur keluhan, sebab Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya sudah menyediakan media elektronik untuk menerima keluhan masyarakat yaitu *call centre*: 531-2144 ext.114, *facebook*: Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan, sms: 0856-4881-9226, serta *media partnership*.



III. 2. 1. 3 *Friendliness*

Keramahan, sopan santun dan gaya komunikasi sangat diperlukan untuk memberikan kesan nyaman pada masyarakat. Seringkali pegawai pelayanan pada dinas mendapat rapor buruk dalam aspek ini. Pandangan masyarakat tentang pelayanan yang mereka terima tidak jauh dari stigma negatif. Namun dengan adanya inisiatif dari Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan Kota Surabaya stigma negatif tersebut diharapkan hilang dengan dibentuknya Bina Marga *Care Centre* yang menerapkan aspek ini.

Bentuk keramahan, sopan santun, dan gaya komunikasi yang telah dilakukan Bina Marga *Care Centre* adalah dengan menggunakan bahasa komunikatif pelayanan, merendahkan nada berbicara, setiap *detail* kata dari *customer* harus didengarkan, dan selama percakapan, operator harus bisa menghadirkan kesan nyaman bagi *customer* dengan cara mendengarkan dengan baik, tidak memutus pembicaraan, tidak berbicara dengan nada kasar dan pilihan kalimat yang tidak sopan.

Sub kesimpulan terkait aspek keramahansudah terpenuhi, sebab pegawai selalu bersikap ramah dan sopan dalam berkomunikasi dengan masyarakat.

III. 2. 1. 4 *Empathy*

Empati disini diartikan sebagai kesediaan untuk mendengarkan keluhan pelanggan, memahami keluhan pelanggan, serta penanganan pengaduan. Dapat dilihat bahwa Bina Marga *Care Centre* telah bersedia secara maksimal untuk



mendengarkan keluhan dari masyarakat, begitu pula dalam hal penanganan keluhan Bina Marga *Care Centre* telah berkomunikasi secara integral dengan *internal partner* untuk mendapatkan penyelesaian keluhan yang diharapkan.

Sub kesimpulan terkait aspek empati sudah terpenuhi, sebab pegawai Bina Marga *Care Centre* telah bersedia mendengarkan, memahami, dan menangani keluhan.

III. 2. 1. 5 *Individual Handling*

Kesesuaian yaitu ketepatan keluhan yang disampaikan masyarakat dengan solusi yang diberikan. Adanya bidang disetiap instansi pemerintahan bertujuan untuk mempermudah suatu pekerjaan, begitu juga Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya yang memiliki spesialisasi tugas masing-masing.

Kesesuaian penanganan keluhan dibuktikan dengan adanya pernyataan dari salah satu warga yang menjadi informan, yang menyatakan bahwa keluhannya telah ditangani oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan sesuai dengan apa yang dikeluhkan.

Sub kesimpulan terkait aspek kesesuaian dalam penanganan keluhan sudah terpenuhi, sebab adanya koordinasi antar bidang yang dilakukan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya dalam menindaklanjuti dan menangani keluhan sesuai dengan keluhan yang diterima.



III. 2. 1. 6 *Effort/remedy*

Banyaknya jumlah fasilitas publik yang dikelola oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan, sehingga tidak menutup kemungkinan akan banyaknya keluhan dari masyarakat terkait keberadaan fasilitas publik yang dianggap tidak lagi layak oleh masyarakat. Terkadang keluhan yang disampaikan masyarakat tidak segera ditangani oleh pemerintah entah karena banyaknya antrian keluhan yang harus ditangani ataupun terbatasnya jumlah tenaga kerja di lapangan.

Terkait upaya untuk memecahkan pegaduan pelanggan, informan memberikan jawaban bahwa pernah ada keluhan dari masyarakat mengenai banyaknya pasir yang meyumbat gorong-gorong. Pihak Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya menyanggupi untuk menyediakan alat-alat dan pengangkutan pasir, hal ini menggambarkan bahwa dinas telah berupaya secara maksimal untuk memecahkan keluhan masyarakat.

Sub kesimpulan terkait aspek upaya sudah terpenuhi, sebab Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya telah berusaha secara maksimal untuk memecahkan setiap keluhan dan memberikan solusi alternatif dari keluhan tersebut, sebagai contoh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya menyanggupi menyediakan alat-alat yang yang nantinya dapat digunakan masyarakat untuk mengatasi keluhan mereka.



III. 2. 1. 7 *Active Feedback*

Pemberitahuan dalam hal ini yaitu terkait keluhan yang disampaikan masyarakat terjadi penundaan penanganan keluhan yang disebabkan oleh adanya keterbatasan sumber daya manusia yang ada pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.

Terkait dengan keterbatasan sumberdaya manusia tersebut menurut informan memberikan jawaban bahwa kondisi tersebut terjadi karena petugas dilapangan *overload* pekerjaan sehingga terjadi penundaan penanganan keluhan. Standar menanyakan informasi lengkap tentang pelapor juga merupakan suatu tindakan pencegahan apabila terjadi penundaan keluhan agar segera bisa dilakukan *feedback* ke masyarakat tentang penundaan penanganan tersebut.

Sub kesimpulan terkait pemberitahuan penundaan penanganan sudah terpenuhi, sebab pegawai selalu menanyakan *detail* lengkap pelapor untuk nantinya apabila terjadi penundaan penanganan keluhan segera diinformasikan.

III. 2. 1. 8 *Reliability*

Keandalan dalam proses manajemen keluhan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya meliputi ketersediaan peralatan penunjang proses manajemen keluhan serta diimbangi dengan sumber daya yang mencukupi untuk proses tersebut.



Terkait aspek keandalan menunjukkan bahwa Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya masih kurang memadai terkait kelengkapan peralatan penunjang proses manajemen keluhan hanya sebatas peralatan kantor seadanya yang digunakan sekamsimal mungkin untuk menunjang proses manajemen keluhan.

Ketersediaan sumberdaya manusia juga dirasa kurang mencukupi apabila dilihat dari jumlah keluhan yang masuk setiap bulannya, tim Bina Marga *Care Centre* hanya terdiri dari empat orang dan merangkap pekerjaan lain sebagai pegawai tidak dikhususkan dalam proses manajemen keluhan itu sendiri dikarenakan belum ada legalitas yang jelas tentang tim pelayanan keluhan tersebut.

Sub kesimpulan terkait aspek keandalan dalam proses manajemen keluhan masih belum terpenuhi, sebab terbatasnya perlatan dan sumber daya manusia untuk menunjang proses manajemen keluhan serta belum adanya legalitas untuk Bina Marga *Care Centre* itu sendiri.

III. 2. 1. 9 *Speed*

Kecepatan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam proses penanganan keluhan. Apabila keluhan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap organisasi akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah kembali. Sedangkan apabila keluhan tersebut ditanggapi dengan cepat, maka ada kemungkinan masyarakat tersebut akan puas.



Terkait aspek kecepatan digambarkan sebagai kecepatan reaksi terhadap keluhan dan kecepatan terhadap penanganan keluhan. Dari pernyataan informan bahwa kecepatan reaksi terhadap keluhan yang masuk 1x24 jam waktu yang dibutuhkan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya untuk merespon dan membalas keluhan yang masuk serta memberikan keterangan-keterangan yang masyarakat inginkan. Sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk penanganan adalah 3x24 jam.

Sub kesimpulan terkait aspek kecepatan sudah terpenuhi, sebab telah diatur standar waktu untuk merespon keluhan yaitu 1x24 jam, sedangkan untuk standar waktu penanganan keluhan 3x24 jam.

III. 2. 2. Kualitas Pelayanan Publik

Sesuai dengan kenyataan dilapangan, maka kualitas pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya dianalisis dengan menggunakan aspek *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.⁶²

III. 2. 2. 1 Bukti Fisik

Bukti fisik diartikan sebagai kemampuan instansi dalam menunjukkan eksistensinya atau kemampuannya ketika berhadapan langsung dengan masyarakat. Sebagai contoh kelengkapan sarana dan prasarana pada suatu instansi dapat menunjang proses pelayanan publik. Semakin lengkap sarana dan prasarana yang

⁶²Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. CV. Andi offset. Yogyakarta. Hal: 59



disediakan tentu dapat meningkatkan rasa puas pada masyarakat. Selain itu ketersediaan sarana komunikasi dan pegawai yang mumpuni menjadi aspek penting dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Peranan teknologi yang berbasis informasi dan komunikasi sangat diperlukan dalam menyediakan produk yang berupa barang atau jasa. Dalam perannya untuk produk-produk berbentuk barang maupun jasa, teknologi informasi sangat berperan dalam menjalin hubungan perusahaan dengan distributor atau memberikan informasi mengenai produk mereka kepada konsumen, selain digunakan untuk menjalankan fungsi-fungsi perusahaan secara *internal*.

Berdasarkan temuan dilapangan bahwa peralatan fisik Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya untuk menunjang proses pelayanan keluhan hanya berupa peralatan kantor pada umumnya. Pegawai *frontline* untuk menyambut masyarakat juga tidak dapat ditemukan pada saat masyarakat hendak menyampaikan keluhannya sehingga seringkali masyarakat kebingungan harus menyampaikan keluhannya dimana karena tidak adanya informasi mengenai ruang tersebut, serta tidak dilengkapi dengan fasilitas ruang tunggu untuk masyarakat.

Sub kesimpulan aspek bukti fisik masih belum terpenuhi, sebab ketersediaan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan yang berkualitas hanya sebatas peralatan kantor serta ketersediaan sumber daya manusia masih sangat minim untuk menaungi keluhan.



III. 2. 2.2 Keandalan

Dalam hal ini berarti instansi memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the frist time*). Selain itu juga berarti bahwa instansi yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

Terkait aspek keandalan bahwa Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya telah menyajikan pelayanan secara akurat dikarenakan pegawai telah menguasai bidang masing-masing, selain itu keluhan yang masuk pasti dikoordinasikan dengan bidang dimana keluhan itu muncul sehingga sangat kecil kemungkinan terjadi kesalahan dalam penanganan keluhan, dan dengan cara yang sama penanganan selesai sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan.

Sub kesimpulan terkait aspek keandalan sudah terpenuhi, sebab Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya mempunyai sumberdaya manusia yang kompeten dibidangnya di bidang mana keluhan tersebut muncul, serta ketepatan waktu penanganan yang diberikan.

III. 2. 2. 3 Daya Tanggap

Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam proses pelayanan, dan dalam penanganan.



Terkait aspek daya tanggap menggambarkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya mengetahui penambahan akses untuk menyampaikan keluhan yang dilakukan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya. Hal itu diakibatkan kurangnya media sosialisasi yang disediakan oleh dinas. Terkait daya tanggap pegawai dirasa kurang tanggap karena tidak ada pegawai yang menyambut pelapor.

Sub kesimpulan terkait aspek daya tanggap belum terpenuhi, sebab tidak adanya pegawai *frontline* yang menyambut calon pelapor ketika akan melakukan keluhan dan masih minimnya sosialisasi tentang penambahan akses keluhan.

III. 2. 2. 4 Jaminan

Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.⁶³ Dalam hal ini peneliti mencoba mencari tahu kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan publik, pelayanan yang dimaksudkan disini adalah pelayanan proses keluhan.

Terkait aspek empati menjelaskan bahwa petugas sudah cukup menguasai dalam menangani hambatan yang muncul. Karena setiap keluhan yang masuk akan dikoordinasikan dengan bidang dimana keluhan tersebut muncul. Sedangkan untuk solusi permasalahan dilapangan didapatkan dari pengalaman petugas selama bertugas

⁶³*Ibid.*



dilapangan selama ini sehingga meminimalisir keluhan yang tidak dapat diselesaikan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.

Sub kesimpulan terkait aspek jaminan sudah terpenuhi, sebab pegawai merupakan seorang yang ahli di bidangnya yan secara otomatis memiliki kemampuan yang kompeten untuk menangani keluhan yang ada.

III. 2. 2. 5 Empati

Empati (*empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan konsumen.⁶⁴ Dimana dalam topik pembahasan empati ini dapat meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan masyarakat, komunikasi yang baik antara pegawai Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya dengan pelapor, dan seberapa besar kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan para pelapor. Dalam menumbuhkan sikap empati ini, berbagai upaya dilakukan oleh pegawai Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya khususnya dalam bidang menangani keluhan masyarakat.

Terkait dengan aspek empati bahwa empati yang dilakukan oleh pegawai didalam pelaksanaan proses keluhan dikatakan baik. Petugas telah bersikap ramah terhadap pelapor dan juga berusaha menggali kebutuhan pelapor. Dalam pelaksanaan proses keluhan pegawai secara langsung berhubungan dengan masyarakat yang

⁶⁴*Ibid.*



bertindak sebagai pelapor harus mampu melayani dengan optimal dan mampu memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.

Sub kesimpulan terkait aspek empati sudah terpenuhi, sebab pegawai Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya telah bersikap ramah, mencoba menggali kebutuhan masyarakat, dan memberikan pelayanan sepenuh hati kepada masyarakat.