

**Studi Dekriptif Tentang Kualitas Pelayanan  
Dalam Penanganan Pengaduan Di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Dan  
Pematusan Kota Surabaya**

**Siska Febrianti Kusumawardhani**

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, UNAIR

*Abstract*

*Complaint handling is part of the public service system to manage complaints from the public. One of public services that is still considered low is the Department of Highways an Public Works Drainage Surabaya, where there are still many complaints from the community that continues to increase every year. These complaints should be corrected by providing a satisfactory quality of service. This study aims to determine the quality of the Department of Highways an Public Works Drainage Surabaya in the case of complaints handling proposed by the community and handling procedures applied.*

*This research is a qualitative descriptive study. The location of the research is at the Department of Highways an Public Works Drainage Surabaya. Determination of informant technique using purposive sampling technique, then developed by using snowball sampling technique which obtained by reference or recommendation of key informant. With the number of informants as many as 13 informants consisting of 8 from the apparatus and 5 from the community. Data collection techniques consist of observation, in-depth interviews and the use of written documents. Technique examination of data validity using source triangulation. Data analysis techniques use data reduction, data presentation, and conclusions.*

*Researchers use five aspects of service quality improvement: Tangibles (physical evidence), Realibility (reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (assurance) and Emphaty (empathy). The results of this study indicate that four of the five aspects of service quality in the handling of complaints determined can be met and one other aspects can not be fulfilled.*

*Keywords : Service Quality, Complaint Handling, Public Service*

---

## **Pendahuluan**

Era reformasi menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara yang baru

dimana kedaulatan rakyat ditempatkan pada posisi tertinggi. Komitmen tersebut diwujudkan dalam bentuk pengesahan berbagai undang-undang untuk menjamin hak-hak politik masyarakat, yaitu: kebebasan berbicara, berserikat dan menyampaikan pendapat di muka umum tanpa rasa takut. Kehadiran berbagai undang-undang tersebut dapat dikatakan sebagai tonggak hadirnya era demokrasi di Indonesia.

Pelayanan publik menjadi sebuah fenomena yang sering didengar dan menjadi bagian keseharian hidup masyarakat. Tak

dapat dipungkiri pelayanan publik kemudian menjadi bagian tersendiri dalam ruang tujuan hidup bermasyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu alasan sekaligus tujuan dibentuknya negara, dan merupakan refleksi pelaksanaan peran negara dalam melayani warga negaranya.

. Hal ini sesuai dengan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa “Menjadi kewajiban negara untuk melayani warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya melalui

pelayanan publik”. Selain itu, kualitas suatu pemerintahan baik di pusat ataupun daerah, akan sangat dipengaruhi oleh keberhasilan mereka dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Kepercayaan masyarakat kepada pemerintah akan terbangun dengan baik jika pelayanan publik juga terwujud dengan baik.

Semakin bertambahnya jumlah penduduk, akan semakin bertambahnya pula permasalahan yang terjadi, maka semakin banyak pula keluhan-keluhan yang muncul dari masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Diantaranya seperti yang ditunjukkan oleh tabel I.1 berikut :

**Tabel I.1**  
**Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2016**

Instansi Terlapor	Jumlah	Persentase (%)
Pemerintah Daerah	3612	40%
Kepolisian	1671	18.5%
BUMN/BUMD	650	7.2%
Badan Pertanahan	632	7.0%
Instansi Kementerian	596	6.6%
Lain-lain	469	5.2%
Lembaga Peradilan	379	4.2%
Lembaga Pendidikan Negeri	270	3.0%
Rumah Sakit	189	2.1%
Perbankan	171	1.9%
Kejaksaan	126	1.4%
Perguruan Tinggi Negeri	90	1.0%
Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	81	0.9%
TNI	36	0.4%
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	36	0.4%
Dewan Perwakilan Rakyat	27	0.3%
<b>Total</b>	<b>9030</b>	<b>100%</b>

Sumber: <http://www.ombudsman.go.id>

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, baik di pusat maupun daerah, tidak luput dari berbagai tuntutan dan pengaduan masyarakat. Dari data Komisi Pelayanan Publik (KPP) Provinsi Jawa Timur menyebutkan Kota Surabaya sebagai kota dengan jumlah pengaduan layanan publik paling banyak dari 38 kabupaten dan kota di Jawa Timur. Selama semester pertama sejak Januari hingga Juni 2013. Berikut data Tabel I.2 yang menggambarkan jumlah keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik kota

Surabaya yang diterbitkan Komisi Pelayanan Publik (KPP) Provinsi Jawa Timur:

**Tabel I.2**  
**Data Komisi Pelayanan Publik Jawa Timur Tentang Jumlah Keluhan Pelayanan Publik Kota Surabaya Tahun 2012,2013, dan 2014**

Tahun	Total Keluhan	Jumlah Keluhan Untuk Kota Surabaya	Persentase
2012	207	88	42,51%
2013	802	627	78,17%
2014	503	259	48,87%

*Sumber : Komisi Pelayanan Publik Jawa Timur (diolah penulis)*

Tercatat selama tahun 2012, KPP Jatim menerima 207 keluhan dari masyarakat dari 27 kabupaten dan kota di Jawa Timur. Dari jumlah tersebut, Surabaya menempati urutan tertinggi dengan 88 keluhan atau 42,51% dari total jumlah keluhan.<sup>1</sup> Kemudian pada tahun 2013 terjadi peningkatan, jika pada tahun 2012 jumlah keluhan hanya 207, sepanjang tahun 2013 jumlah keluhan meningkat hampir 300% menjadi 802 keluhan. Dan sampai pada tahun 2014, KPP Jawa Timur mencatat sebanyak 503 laporan. Kota Surabaya menjadi penyumbang terbesar

dengan keluhan mencapai 259 laporan atau 48,87% dari total jumlah laporan.

Kemudian keluhan terhadap pelayanan publik di Pemkot Surabaya menempati urutan teratas versi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Jawa Timur. ORI perwakilan Jatim menerima 336 laporan dari seluruh penjurur kabupaten/kota se-Jatim. Di antara jumlah tersebut, 156 keluhan dialamatkan pada instansi yang berkantor di Surabaya.<sup>2</sup> Berikut data Tabel I.3:

**Tabel I.3**  
**Data Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Tentang Jumlah Keluhan Pelayanan Publik Kota Surabaya Tahun 2012,2013, dan 2014**

Tahun	Total Keluhan	Jumlah Keluhan Untuk Kota Surabaya	Persentase
2012	194	82	42,26%
2013	270	114	42,22%
2014	336	156	46,42%

*Sumber : Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur (diolah penulis)*

Dari sekian banyak SKPD di bawah Pemerintah Kota Surabaya, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan (DPUBMP) Kota Surabaya selalu berada pada peringkat 3 besar SKPD

dengan jumlah keluhan tertinggi. Hal ini dapat dilihat berdasarkan data yang dimiliki Dinkominfo Surabaya dari tahun 2012 hingga 2016:

1

<http://www.news.detik.com/read/2012/12/19/112836/2122211/466/2/2012-keluhan-pelayanan-publik-di-surabaya-tertinggi-di-jawa-timur> (diakses tanggal 22 Oktober 2015 Pukul 10.21)

2

<http://www.jpnn.com/read/2015/01/08/280009/Keluhan-Terhadap-Pelayanan-Publik,-Surabaya-%E2%80%9CJuara%E2%80%9D> (diakses tanggal 20 Oktober 2015 Pukul 15.21)

**Tabel I.4**  
**10 SKPD dengan Jumlah Keluhan Tertinggi Periode**  
**Tahun 2012 – 2016**

No	Instansi/skpd	2012	2013	2014	2015	2016	Jumlah	Presentase (%)
1	Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuman Kota Surabaya	220	458	380	317	394	1769	11,2
2	Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya	207	306	399	263	399	1574	9,95
3	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	208	57	25	87	275	652	4,15
4	Dinas Perhubungan Kota Surabaya	116	59	91	95	118	479	3
5	Satpol PP Kota Surabaya	120	110	33	42	82	387	2,5
6	Badan Kepegawaian dan Diklat Kota Surabaya	28	33	303	0	5	369	2,3
7	PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	83	96	49	31	65	324	2
8	Dinas Pendidikan Kota Surabaya	153	36	62	27	14	292	1,85
9	Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya	73	27	10	3	4	117	0,73
10	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya	45	27	14	12	17	115	0,72
11	Lain – lain	1464	2967	2932	966	1409	9738	61,6
<b>Total</b>							<b>15.816</b>	<b>100%</b>

sumber: [dinkominfo.surabaya.go.id](http://dinkominfo.surabaya.go.id) (diolah penulis)

Berdasarkan pada tabel 1.4 diatas, diketahui bahwa SKPD yang menempati urutan pertama sebagai SKPD yang paling banyak mendapatkan keluhan adalah Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuman periode Januari – Desember tahun 2012 – 2016 dengan jumlah presentase mencapai 11,2 persen dengan jumlah keluhan 1.769 keluhan dari jumlah total keseluruhan keluhan sebanyak 15.816 keluhan. Sedangkan untuk dinas-dinas lain yang berada diruang lingkup Pemerintah Kota Surabaya selain ke sepuluh dinas tersebut di atas berbagi jumlah keluhan yaitu mencapai 9738 keluhan atau dengan presentase sebesar 61,6 persen dari jumlah total keseluruhan 15.816 keluhan.

Keluhan masyarakat mempunyai sisi positif dan negatif bagi lembaga penyedia pelayanan. Dari sisi positif, keluhan akan membantu pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan dan keberhasilan dalam tujuan pencapaian kinerja yang memenuhi bahkan melebihi target. Sedangkan sisi negatifnya, keluhan merupakan bentuk ketidakpuasan masyarakat terhadap kegagalan pelayanan yang diberikan yang berakibat pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan publik.

Pengukuran capaian kinerja merupakan dasar dalam menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan berbagai kegiatan pelayanan publik sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi yang dimiliki Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan

Pematusan kota Surabaya. Pengukuran capaian kinerja dilakukan dengan membandingkan antara target kinerja dengan realisasi kinerja yang sudah dilaksanakan. Indikator Kinerja Program sebagai ukuran

keberhasilan dari tujuan dan sasaran strategis Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan beserta target dan capaian realisasinya dirinci sesuai tabel I.5 berikut:

**Tabel I.5**  
**Target dan Realisasi Kinerja Tahun 2016 – 2017**

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target		Realisasi		Capaian	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017
Terpenuhinya kebutuhan lahan untuk pembangunan bagi kepentingan umum	Jumlah Luas persil yang dibebaskan	17.563 m	50 pers	30.864 m <sup>2</sup>	115 persil	165%	230%
Meningkatkan sarana prasarana drainase perkotaan yang memadai	Tingkat genangan	30,7	41.95	41,95	38.82	63.36%	107.46%
Meningkatkan jaringan jalan yang terpadu	Penambahan panjang jalan (m)	11.543m	950m	42.478,28m	4789.71m	368%	504.14%
Mewujudkan ketersediaan jaringan air bersih yang layak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat	Peningkatan jumlah pelanggan PDAM (unit)	93,83%	4047 unit	95,51%	33.638 unit	95,51%	831.18%
Terkelolanya pelayanan perijinan jaringan utilitas perkotaan	prosentase pembangunan jaringan utilitas perkotaan selesai tepat waktu sesuai perijinan (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
mengelola sarana dan prasarana serta administrasi perkantoran perangkat daerah	kinerja pengelolaan sarana, prasarana, dan administrasi perkantoran perangkat daerah	100%	100%	100%	98.87%	100%	98.87%
melaksanakan kegiatan sesuai dengan perencanaan untuk mendukung keberhasilan program	prosentase kesesuaian pelaksanaan kegiatan terhadap parameter perencanaan pada operasional plan	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Sumber: Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya

Seiring dengan pencapaian kinerja yang menunjukkan hasil yang baik dan memenuhi target, keberhasilan pelayanan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya juga dapat dilihat dari munculnya apresiasi yang diberikan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang sudah diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya. Mengingat fungsinya, apresiasi merupakan hal penting karena apresiasi merupakan penilaian

positif masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima dan yang dirasakan. Selain itu, suatu apresiasi merupakan hal yang sangat penting guna memotivasi para penyedia layanan publik agar lebih meningkatkan pelayanan yang disediakan. Berikut ini adalah beberapa contoh apresiasi dari masyarakat selaku penerima pelayanan dari Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya :

**Tabel I.6**  
**Apresiasi Warga Kota Surabaya**

No	Nama	Apresiasi	Keterangan
1	Ahmad Anwar SE	"Kami Ucapkan Terima Kasih Atas Respon Cepat Rekan - Rekan Dinas Pu Surabaya & Bbpjn-V Yang Telah Memperbaiki Lubang Jalan Di Depan Kantor Kecamatan Krembangan. Tidak Sampai Seminggu Telah Ada Tindakan Perbaikan.Semoga Semangat Melayani & Membangun Surabaya & Jatim Selalu Membara Di Hati Kita Semua. Amiiiiin"	Disampaikan ke warga 7 Februari 2013 pk1.09.10 WIB.
2	Tia Hary Restu	Terima kasih buat pemkot yaa..akhirnya jalan di persimpangan dan jembatan jalan raya prapen setelah jembatan nginden sudah diaspal rata dan halus...semoga di jalan-jalan lain segera dibenahi juga...kendaraan lancar, warga senang"	Disampaikan ke warga 7 Februari 2013 pk1.09.10 WIB.
3	M. Nur	kami mengucapkan terima kasih kepada dinas PU, yang telah membangun jembatan sumberlanggeng yang mengagumkan di wilayah kami sehingga transportasi lancar	Disampaikan ke warga 18 Februari 2013 pk1.08.00 WIB.
4	Didik Pambudi	terima kasih Dinas PU Sby,keluhan kami langsung ditanggapi.tamam lewat jagir jln yg Berlubang sdh ditambal.	Disampaikan ke warga 22 Februari 2013 pk1. 09.30 WIB.
5	Wira Tama	"Alhamdulillah keluhan jalan yang rusak di Jalan Wonorejo Selata sudah disampaikan oleh Sapawarga Kota Surabaya dan dinas terkait sudah melakukan pekerjaannya. Terima kasih."	Disampaikan ke warga 26 Februari 2013 pk1. 11.18 WIB.
6	Taufik Muhammad	"Dulu daerah Darmo Indah Timur depan Ken88 langganan banjir,sekarang dengan adanya box culvert,udah bebas banjir. Thx"	Disampaikan ke warga 28 Februari 2013 pk1. 07.39 WIB

Sumber: <https://dinkominfo.surabaya.go.id>

Dari berbagai macam informasi dan data-data yang diperoleh, dengan membandingkan meningkatnya jumlah keluhan yang masuk tiap tahunnya dengan hasil pencapaian kinerja yang telah dicapai, serta munculnya apresiasi masyarakat sehubungan dengan pelayanan yang sudah diberikan, hal ini mengindikasikan bahwa hingga saat ini masyarakat semakin kritis akan pelayanan publik yang diberikan, pencapaian kinerja yang melampaui target dan apresiasi-apresiasi masyarakat yang ada pun masih dapat menimbulkan munculnya keluhan-keluhan masyarakat yang bahkan terus bertambah setiap tahunnya.

Permasalahan yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah bagaimana

kualitas pelayanan dalam penanganan pengaduan serta faktor-faktor determinan kualitas pelayanan dalam penanganan keluhan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya. Tujuan Penelitian ini ialah mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam penanganan pengaduan oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi dibangun atas dasar adanya dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*Expected Service*). Bila jasa yang dirasakan lebih kecil



daripada yang diharapkan para pelanggan menjadi tidak tertarik pada penyedia jasa, akan tetapi apabila yang terjadi adalah sebaliknya, maka pelanggan akan puas dan ada kemungkinan para pelanggan akan menggunakan penyedia jasa itu lagi.<sup>3</sup>

Menurut Wyckof yang dikutip oleh Tjiptono, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keunggulan pelanggan.<sup>4</sup> Pada dasarnya, pengertian dari kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian pelayanan untuk mengimbangi harapan-harapan yang diinginkan penerima pelayanan.

### **Pengukuran Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kelima indikator yang ada dikarenakan pelayanan pengaduan yang dilakukan merupakan pelayanan langsung, jadi pelapor pengaduan akan bertemu dengan pihak aparaturnya pelayanan penanganan pengaduan untuk melaporkan keluhannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi dalam kualitas pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian mengambil teori dari Parasuraman, dimensi masing-masing dari kualitas layanan ini dijelaskan sebagai berikut :<sup>5</sup>:

1. *Tangible* (Bukti Fisik), ketampakan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan bagi personel, dan alat komunikasi;
2. *Reliability* (Kehandalan), kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat;
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), kemauan untuk menolong masyarakat dan menyediakan pelayanan secara layak;

4. *Assurance* (Jaminan), pengetahuan dan keramahan petugas pelayanan dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan pada masyarakat;
5. *Empathy* (Empati), perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada masyarakat

### **Penanganan Keluhan**

Michael Gorton mendefinisikan keluhan adalah sebagai berikut:

*“Complaints are a vital form from customer feedback that provide unique and valuable information to an organization concerned with quality improvement and risk management”*<sup>6</sup>

(Keluhan adalah bentuk penting dari timbal balik konsumen yang berisikan informasi yang unik dan berharga bagi organisasi yang peduli dengan peningkatan kualitas dan manajemen risiko).

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa keluhan atau pengaduan merupakan elemen penting bagi suatu organisasi yang dapat memberikan nilai positif.

### **Pelayanan Publik**

Sadu Wasistiono menjelaskan pengertian pelayanan publik sebagai pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.<sup>7</sup>

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia

<sup>3</sup> Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta, 2006, hlm. 148

<sup>4</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2008, hlm. 59

<sup>5</sup> *Ibid*, hlm. 347

<sup>6</sup> Michael Gorton, *Guide to complaint handling in health service care*, Health Services Review Council, 2005, Hlm. 2

<sup>7</sup>Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik ; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2011, hal. 11

Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.<sup>8</sup>

Menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik adalah:

“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Sedangkan definisi pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 dalam pasal 1 butir 1 disebutkan bahwa:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

### Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini bertempat di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya. Teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive* yakni informan yang dianggap paling mengetahui tentang permasalahan dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi di lapangan,

wawancara mendalam dan pemanfaatan dokumen tertulis. Sementara teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik pemeriksaan dan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi. Dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## Kualitas Pelayanan Penanganan Pengaduan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya

### 1. Tangibles (Bukti Fisik)

Salah satu aspek dalam penilaian kualitas pelayanan adalah tangible atau bukti fisik yang dapat diartikan sebagai tampilan fasilitas-fasilitas fisik yang terlihat. Dalam hal ini, kemampuan dinas terkait dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, yang meliputi fasilitas fisik seperti pra sarana (gedung, ruang tunggu) dan lain sebagainya, perlengkapan dan sarana (peralatan/teknologi) yang diperlukan.

No	Indikator	Gambaran Ideal Teoritik	Kondisi Empirik
1	Tampilan Prasaranan Pelayanan	Tampilan prasarana seperti bangunan dan ruangan kantor yang baik dan memadai.	Tidak memiliki ruangan tersendiri, melainkan menyatu dengan <i>frontline</i> . Kondisi ruangan baik nyaman, bersih dan sudah memiliki pendingin udara.
2	Tampilan Saran Pelayanan	Tampilan sarana seperti alat-alat penunjang kerja yang memadai, modern, dan menunjang proses pelayanan	Alat-alat yang digunakan sebagai penunjang penanganan keluhan sudah baik, sudah lengkap sudah banyak, layak pakai dan sudah tergolong modern meskipun masih ditemukan beberapa alat yang masih manual.

### 2. Reliability (Kehandalan)

Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan dinas terkait untuk

memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam hal ini, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan

<sup>8</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pleyanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006, hal. 5



Pematusan Kota Surabaya harus bekerja sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, memberikan pelayanan secara tepat semenjak pertama masyarakat menyampaikan keluhan hingga keluhan selesai ditangani. Di dalam dimensi reliability (kehandalan) ini terdapat

indikator-indikator yakni kemampuan dan pengetahuan aparatur pelayanan dalam memberikan layanannya dan kesesuaian penyelenggaraan pelayanan penanganan keluhan yang diberikan terhadap prosedur yang berlaku.

No	Indikator	Gambaran Ideal Teoritik	Kondisi Empirik
1	Kemampuan dan pengetahuan aparatur pelayanan	Kemampuan aparaturnya baik dalam memberikan pelayanan pada masyarakat	Aparatur sudah sangat baik, mumpuni dalam bidangnya, Skill dan kecepatan performa kerja sudah mumpuni sehingga mereka dapat mengerjakan tugas-tugasnya dengan baik
2	Kesesuaian Penyelenggaraan Penanganan Keluhan Terhadap Prosedur yang Berlaku	Aparatur melayani harus sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan pada masyarakat.	Masyarakat telah mendapatkan pelayanan sesuai dengan SOP pelayanan. Aparatur selalu mengutamakan keramahan sebagai bentuk menghargai masyarakat sesuai SOP.

### 3. Responsiveness (Daya Tanggap)

*Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas, membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

*Responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Meliputi indikator ketanggapan aparatur dalam melayani masyarakat dan kecepatan pemrosesan keluhan.

No	Indikator	Gambaran Ideal Teoritik	Kondisi Empirik
1	Ketanggapan Aparatur Melayan Pengaduan	Aparatur menunjukkan sikap yang tanggap dalam melayani keluhan masyarakat.	Daya tangggap pegawai maupun satgasnya baik dalam merespon maupun menyelesaikan penanganan keluhan sudah baik.
2	Kecepatan Pemrosesan Keluhan	Aparatur melayani dalam memproses keluhan dari masyarakat secara cepat.	Kecepatan penanganan keluhan pun juga sudah memadai, kesiapan satgas juga alat alat penunjang kegiatan penanganan keluhan sudah baik dan selalu siap sedia
3	Akses Informasi	Kemudahan akses informasi yang disediakan oleh dinas terkait	Akses informasi pun juga sangat mudah karena Dinas Pekerjaan Umum Bina Marg dan Pematusan Kota Surabaya memiliki media sosial sendiri seperti <i>facebook</i> , nomor telepon, dan juga Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya berintegrasi dengan <i>Media Center</i> .

**4. Assurance (Jaminan)**

*Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat terhadap penyedia layanan. Terdiri dari beberapa komponen antara

lain: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan penyedia layanan dari perilaku *front-line-staff* dalam menanamkan rasa percaya diri dan keyakinan kepada para masyarakat.

No	Indikator	Gambaran Ideal Teoritik	Kondisi Empirik
1	Keramahan, Sopan Santun	Aparatur menunjukkan ramah dan santun dalam proses melayani masyarakat.	Kualitas pelayanan penanganan pengaduan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya sudah memuaskan, keramahan, sopan santun, serta kompetensi para aparatur maupun satgas yang ada sudah sangat kompeten
2	Jaminan ketepatan waktu yang diberikan dalam penanganan keluhan	Aparatur memberikan jaminan ketepatan waktu sesuai dengan SOP yang ada	Jaminan ketepatan waktu yang diberikan dalam penanganan keluhan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya dilakukan sesuai dengan SOP yang ada.

**5. Empathy (Empati)**

*Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat, dimana suatu penyedia layanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu

pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat. Dimensi *empathy* adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat “*surprise*” sesuatu yang tidak diharapkan masyarakat ternyata diberikan oleh penyedia layanan. Pelayanan yang berempati akan mudah diciptakan kalau setiap pegawai mengerti kebutuhan spesifik masyarakatnya.

No	Indikator	Gambaran Ideal Teoritik	Kondisi Empirik
1	Keramahan, Sopan Santun, dan Kemauan Aparatur Membantu Masyarakat	Aparatur menunjukkan ramah dan santun dalam proses melayani masyarakat dan Aparatur memiliki kemauan dari hati untuk membantu dan melayani masyarakat.	Petugas telah bersikap ramah dan sopan terhadap pelapor dan juga berusaha menggali kebutuhan masyarakat lebih dalam guna membantu apabila ada permasalahan lainnya yang belum sempat dilaporkan. Mampu melayani dengan optimal dan mampu memberikan pelayanan dengan sepenuh hati

**Kesimpulan**

Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti selama penelitian berlangsung, kemudian dilakukan penyajian data dan dianalisis serta terakhir menginterpretasikan

data-data tersebut pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

## **Kualitas Pelayanan Penanganan Pengaduan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya**

### *1. Tangible*

Pada aspek bukti fisik belum terpenuhi, sebab ketersediaan sarana untuk menunjang pelayanan yang berkualitas hanya memiliki frontline yang memang cukup nyaman, tetapi tetap saja bukan ruangan khusus untuk melakukan pengaduan keluhan, peralatan yang menunjang seperti peralatan kantor pada umumnya seperti komputer, telepon, dan alat tulis pada umumnya. Sedangkan prasarana yang dimiliki Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya seperti alat-alat berat untuk menangani keluhan sudah lengkap dan modern meskipun masih ada beberapa alat yang tergolong konvensional.

### *2. Reliability*

Keandalan sudah terpenuhi, sebab Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan pematusan Kota Surabaya mempunyai sumberdaya manusia yang kompeten dibidangnya ketika ada keluhan yang muncul, serta kesesuaian penyelenggaraan penanganan keluhan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

### *3. Responsiveness*

Daya tanggap sudah terpenuhi, sebab respon aparatur sudah sangat responsif, kecepatan penanganan keluhan cukup cepat serta akses informasi pun juga terbilang mudah.

### *4. Assurance*

Jaminan sudah terpenuhi, sebab pegawai merupakan seorang yang ahli di bidangnya yang secara otomatis memiliki kemampuan yang kompeten untuk menangani keluhan yang ada dengan ketepatan waktu yang dijanjikan.

### *5. Emphaty*

Empati sudah terpenuhi, sebab petugas telah bersikap ramah terhadap pelapor dan juga berusaha menggali kebutuhan 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.

### **Saran**

1. Dilakukan upaya untuk menambah fasilitas ruang pengaduan tersendiri, mengingat kantor Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya tidak memiliki ruangan khusus untuk pelaporan penanganan pengaduan. Sehingga masyarakat masih harus menunggu petugas pencatatan keluhan yang sedang dipanggil karena lokasi kantor yang berbeda dengan *frontliner*.
2. Menambahkan gambar-gambar seperti petunjuk prosedur penanganan pengaduan, alur/tata cara pelaporan keluhan di kantor sehingga akan lebih memudahkan masyarakat yang akan melapor.
3. Penambahan sistem informasi sendiri, mengingat Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya tidak memiliki sistem informasi tersendiri, melainkan melalui media sosial seperti *facebook*.
4. Mempertahankan tingkat kualitas pelayanan yang sudah baik. Serta terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari yang sebelum-sebelumnya dengan acuan keluhan-keluhan yang sudah diselesaikan sebelumnya.
5. Dilakukan penambahan kelengkapan seperti lampiran khusus pengaduan, karena pencatatan selama ini hanya dilakukan pada buku besar saja seperti yang ditampilkan pada gambar di bab sebelumnya sehingga ada lampiran sebagai bukti untuk masyarakat agar semakin menimbulkan rasa percaya masyarakat.
6. Keterbukaan informasi yang lebih maksimal lagi terhadap hal-hal yang

seharusnya bersifat informasi untuk publik.

### Daftar Pustaka

#### Buku:

- Barlow, Janelle and Claus Møller. 2008. *A Complaint Is a Gift: Recovering Customer Loyalty When Things Go Wrong*. San Francisco. Berrett-Koehler Publishers,
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Kencana Pemuda Group.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada university Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik ; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media.
- Mullins Jhon W, C. Orville, Jean-Claude Larreche, dan Harper W Walker Boyd. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II, terjemahan Hendra Teguh. Jakarta . PT. Perhalindo.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jilid Pertama. Jakarta, Erlangga.
- Kurniawan, Luthfi J. & Puspitosari, Hesti. 2007. *Wajah Buram Pelayanan Publik*. Malang: YAPPIKA.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Nawawin, Hadari. 1992. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta. Ekonisia.
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring satisfaction*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, Rusady. 2003. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Silalahi, Ulbert. 1992. *Studi Tentang Ilmu Administrasi: Konsep, Teori, dan Dimensi*. Bandung. Sinar Baru.
- Sinambela, L.P, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara
- Soekarwo, dkk. 2006. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya. Airlangga University Press.
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*, cetakan keempat. Bandung. CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. CV. Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. CV. Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2007. *Service, Quality Satisfacion, Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset.

#### Jurnal dan Skripsi:

- Afidah, Honny Nur. 2013. *Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen

- Publik Universitas Airlangga. Vol. 1, No. 1
- Aniza, Dewi Elya Nur. 2013. *Responsivitas PDAM Kabupaten Lamongan dalam Menangani Keluhan Pelanggan*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Universitas Airlangga. Vol.1, No. 1
- Iyikal, Ovgu Cidar dan Aysem Celebi. 2016. *Investigating A Quality Of Services In The Public Sector: Evidence From Northern Cyprus*. Journal of Economic and Social Development – Vol. 3, No. 2
- Savitri, Niken. 2012. *Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Dalam Penanganan Komplain Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoarjo*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Universitas Airlangga. Vol. 4, No. 4
- Styawan, Suci. 2012. *Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II)*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Universitas Airlangga. Vol. 4, No. 4
- Salainti, Novan Kharisma. 2013. *Transparansi Dan Akuntabilitas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya Dalam Rangka Pengelolaan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Mengenai Pelayanan Publik*. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga
- Taufiq, Muhammad. 2014. *Studi Deskriptif Tentang Manajemen Keluhan Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Dan Pemukiman Kota Surabaya*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Universitas Airlangga. Vol. 3, No. 1
- Media Online:**  
[www.dinkominfo.surabaya.go.id](http://www.dinkominfo.surabaya.go.id)  
<http://www.jpnn.com/read/2015/01/08/280009/Keluhan-Terhadap-Pelayanan-Publik,-Surabaya-%E2%80%9CJuara%E2%80%9D> (diakses tanggal 20 Oktober 2015 Pukul 51.21)  
[www.nasional.tempo.co](http://www.nasional.tempo.co) (diakses 20 Oktober 2015)  
<http://www.tempo.co/read/news/2013/09/27/058517054/Surabaya-Dominasi-Pengaduan-Layanan-Publik> (diakses 20 Oktober 2015)  
<http://www.bumn.go.id/ptpn5/berita/9727/Empat.Aspek.Penting.Menangani.Keluhan.Konsumen> (diakses pada tanggal 29 November 2016)  
<http://www.surabaya.go.id/pdf/rpjp/BAB%20VI%20Kaidah%20Pelaksanaan.pdf> (diakses tanggal 10 Oktober 2015)
- Undang-Undang Republik Indonesia:**  
 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik  
 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Keputusan Menteri:**  
 Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat.  
 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik