
Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan & Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau Dalam Penanganan Keluhan Layanan Publik Pada Media Center Kota Surabaya

Achmad Novan Budi S

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

ABSTRACT

This study aims to describe the responsiveness of regional apparatus organizations in handling public service complaints in the media center in Surabaya. Public service is one of the most important parts of development. Basically all Indonesian people need public services in order to fulfill their basic rights and needs. This research formulates how responsiveness of Public Works Department of Highways and Hundreds & Offices of Hygiene and Green Open Space of Surabaya City in handling complaints of public service through media center in Surabaya City.

This research uses qualitative research with descriptive research type. The location of the research was carried out at the Office of Public Works of Bina Marga and the Hatching & Hygiene Service and Green Open Space of Surabaya City. The informants chosen in the study were the service staff and the public who submitted the complaint. Informant determination technique is done by purposive sampling and snowball sampling. Data collection was obtained through in-depth interviews, observation, and documentation. Data analysis uses data reduction, data presentation, and conclusions. The examination technique and the validity of the data used are triangulation.

The result of the research shows that the responsiveness of the Public Works Department of Bina Marga and the Depletion & Hygiene Service and Green Open Space of Surabaya City is quite responsive, this is because one of the indicators of accuracy has not been able to run optimally in handling public complaints. It is recommended for the Public Works Department of Bina Marga and Pematuan to prioritize the complaints to be resolved and for the Office of Sanitation and Green Open Space in order to increase the intensity of communication by related parties in resolving complaints from the community

Keywords: Responsiveness, Public Service, Community Complaints, Organization of Regional Devices

Pendahuluan

Pelayanan publik dalam era globalisasi merupakan sebuah isu penting dalam pembangunan di Indonesia. Pada dasarnya masyarakat selalu membutuhkan pelayanan dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan dasarnya sebagai warga negara. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut di buktikan pada Undang-Undang Dasar 1945, yang mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik (Surjadi:2009). Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik juga tercantum bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar 1945. Undang-undang ini menegaskan bahwa negara

memiliki tanggung jawab kepada seluruh warga negara dan penduduknya dalam pemenuhan hak serta kebutuhan dasarnya yang diwujudkan dalam sebuah pelayanan publik.

Pembahasan tentang pelayanan publik sangatlah penting, karena berkaitan langsung dengan kepuasan masyarakat sebagai pengguna. Provinsi Jawa Timur yang memiliki ibukota di Kota Surabaya tak lepas dari perhatian. Terdapat fakta di lapangan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kota Surabaya belum memberikan hasil yang maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan masih banyak keluhan dari masyarakat yang menjadi indikator ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang dapat dilihat pada tabel berikut, dapat dilihat bahwa masih terdapat peningkatan keluhan masyarakat setiap tahunnya.

Dalam kurun waktu tiga tahun terakhir tahun, yaitu 2015-2017 telah diterima data keluhan akan pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya yang meningkat tiap tahunnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih belum adanya kepuasan pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Belum adanya kepuasan pelanggan tersebut di solusikan dengan adanya pengaduan atau komplain masyarakat dalam pelayanan publik dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat, dengan menjadikan pengaduan atau komplain sebagai sarana

untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik, sedangkan masyarakat sebagai pengguna memerlukan pelayanan yang transparan, akuntabel sesuai standar pelayanan berdasarkan persamaan perlakuan dan keterjangkauan masyarakat, dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Media Center Pemerintah Kota Surabaya diperkenalkan pada 28 November 2011 sebagai salah satu program dalam merealisasikan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Media Center diselenggarakan untuk menampung berbagai masukan dari masyarakat dalam bentuk keluhan, informasi, maupun saran untuk membantu proses pembangunan kota yang dilaksanakan oleh pemerintah. Media Center merupakan sistem pelayanan informasi terintegrasi bagi masyarakat Surabaya yang ingin berpartisipasi dalam perkembangan pembangunan Kota Surabaya. Bentuk partisipasi masyarakat terwujud dalam keluhan, pengaduan, kritik, saran dan pertanyaan yang terkait dengan proses pembangunan dan pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah kota Surabaya. Media Center dikembangkan sebagai wadah bagi masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan atau memohon informasi seputar Pemerintah Kota Surabaya sehingga memudahkan masyarakat untuk tidak perlu lagi berbelit-belit mendatangi instansi yang dituju dan tanpa mengeluarkan biaya. Dalam menyampaikan keluhan atau permohonan informasi, masyarakat bisa memilih akses yang dibuka melalui berbagai macam media yakni, telepon, *Short Message Service (SMS)*, *website*, *email*, *faximile*, *facebook*, *twitter*, dan portal.

Data diatas menunjukkan adanya peningkatan setiap tahunnya mengenai keluhan yang disampaikan masyarakat pada media center. Pada tahun 2016 data menunjak masih adanya keluhan melalui media sebanyak 2782 keluhan sementara pada tahun 2017 data keluhan yang masuk meningkat hingga 3953. Peningkatan keluhan masyarakat yang diterima Diskominfo melalui media center mengenai pelayanan publik cenderung masih sama setiap tahunnya, karena masih munculnya beberapa organisasi perangkat daerah yang masih memiliki jumlah laporan keluhan yang tinggi setiap tahunnya. Hal tersebut ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel I.1 Rekapitulasi dan Tabel Keluhan Masyarakat bulan Januari s/d desember 2016

| No | Intansi | Jumlah | Ditindaklanjuti | Belum ditindaklanjuti | Keterangan |
|----|--|--------|-----------------|-----------------------|--|
| 1. | Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya | 399 | 399 | - | PJU Padam, pangkas pohon, seputar sampah dan lain-lain |
| 2. | Dinas pekerjaan UmumBina Marga dan | 394 | 394 | - | Jalan rusak, pengerukan |

| No | Instansi | Jumlah | Ditindaklanjuti | Belum ditindaklanjuti | Keterangan |
|----|---|--------|-----------------|-----------------------|--|
| 3. | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya | 275 | 275 | - | KTP elakta kelahiran -KK- lain-lain |
| 4. | Dinas Perhubungan Kota Surabaya | 118 | 118 | - | Permasalahan seputar parker – permasalahan seputar traffic light – rambu lalu lintas – lain-lain |
| 5. | Satpol PP Kota Surabaya | 82 | 82 | - | PKL, gangguan kabtibmas, prostitusi terelubng, dan lain-lain. |

Pada tabel diatas menunjukkan rekapitulasi keluhan masyarakat tahun 2016 dapat dilihat adanya keluhan palung tinggi yaitu pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota dengan jumlah keluhan 399 keluhan. Menurut data diatas keluhan tersebut sudah ditindaklanjuti. Namun, permasalahan tersebut masih muncul lagi pada tahun 2017 seperti data berikut :

Tabel I.2 Rekapitulasi dan keluhan Masyarakat Bulan Januari s/d Desember 2017

| No | Instansi | Jumlah | Ditindaklanjuti | Belum ditindaklanjuti | Keterangan |
|----|--|--------|-----------------|-----------------------|--|
| 1. | Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya | 410 | 410 | - | PJU Padam, pangkas pohon, seputar sampah, lain-lain |
| 2. | Dinas pekerjaan Bina Marga dan Pematsan Kota Surabaya | 399 | 399 | - | Jalan rusak, penerukan saluran, permasalahan box culvert |
| 3. | Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya | 344 | 344 | - | KTP elakta kelahiran, akta kematian, KK |
| 4. | Dinas Perhubungan Kota Surabaya | 186 | 186 | - | Parker liar, jukir, traffic light |
| 5. | PDAM Surya Sembada | 183 | 183 | - | Air mati, gangguan |

| | | | | | |
|--|---------------|--|--|--|------------------|
| | Kota Surabaya | | | | PDAM, pipa bocor |
|--|---------------|--|--|--|------------------|

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa masih adanya organisasi perangkat daerah yang memiliki laporan keluhan paling tinggi setiap tahunnya yaitu Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Suarabaya yang berganti nama di tahun 2017 menjadi Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya, dengan keluhan PJU padam, pangkas pohon, dan permasalahan seputar sampah dan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya dengan masalah jalan rusak, dan pengerukan saluran. Meskipun pada data menunjukkan banyaknya keluhan tahun 2017 mengenai salah satu dinas yaitu 410 keluhan dan sudah ditindaklanjuti 410 media center dengan disampaikan pada organisasi perangkat daerah terkait, namun keluhan masyarakat pada masalah yang sama masih muncul. Banyaknya keluhan pada organisasi perangkat daerah memperlihatkan bahwa aparat pemerintahan masih belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Akibatnya, masyarakat yang terkena dampaknya. Dampak dari ketidakmampuan aparat dalam memberikan pelayanan adalah adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan publik tersebut.

Dapat dilihat bahwa media center yang merupakan wadah masyarakat untuk menyampaikan keluhan, namun dalam penidak lanjutan terkait keluhan dari msasyarakat akan pelayanan publik. Adanya keluhan mengenai masalah yang kerap muncul selama dua tahun terakhir menunjukkan adanya respon aksi untuk penindakan masalah tersebut masih minim karena walaupun sudah ditindaklanjut oleh media center namun belum ada aksi nyata dari dinas terkait yang berunjuk pada masalah yang tidak selesai dan muncul lagi setiap tahunnya. Didukung oleh penelitian Putra (2016) mengenai Responsivitas Dinas Kebersihan dan Pertamanan Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik di Kota Surabaya menyebutkan bahwa masih rendahnya tingkat responsivitas aparat birokrasi yang masih belum maksimal akan tugas-tugas bagian informasi dalam penyebaran informasi pelayanan secara akurat kepada masyarakat. Selain itu, masih kurangnya komunikasi antara bidang satu dengan bidang yang lainnya di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya merupakan indikator yang menyebabkan lambatnya penanganan keluhan masyarakat.

Dari beberapa fakta yang dikemukakan di atas, jelas terlihat bahwa selama ini pelayanan yang diterima oleh masyarakat organisasi perangkat daerah Kota Surabaya belumah sepenuhnya baik. Meskipun dalam data ditunjukkan sudah adanya penindaklanjutan, namun timbulnya masalah yang sama di beberapa dinas setiap tahunnya menjadi pembahasan strategis mengenai responsivitas yang dimiliki organisasi perangkat daerah melalui media center sebagai media dalam menangani keluhan layanan publik. Menurut Sinambela (2006) Karena pada dasarnya setiap

manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia.

Pada keluhan yang diterima organisasi perangkat daerah dan data menunjukkan sudah ada penindaklanjutan namun, sering muncul masalah setiap tahunnya atas persoalan yang ada. Berangkat dari realita tersebut penelitian responsivitas organisasi perangkat daerah dalam penanganan keluhan layanan publik melalui media center menjadi isu strategis. Rendahnya responsivitas organisasi perangkat daerah dapat dilihat dari belum maksimalnya tugas bagian informasi dalam penyebaran informasi pelayanan secara akurat yang disampaikan melalui media center sebagai wadah untuk masyarakat sebagai pengguna jasa. Kurangnya aksi nyata akan keluhan yang diberikan dari masyarakat menjadi poin penting dalam penelitian ini, dengan demikian peneiliti akan membahas bagaimana responsivitas organisasi perangkat daerah dalam menangani keluhan layanan publik melalui media center di Kota Surabaya

Melalui berbagai penjelasan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana responsivitas Dinas pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan & inas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau dalam Penanganan keluhan Layanan Publik Pada Media Center Kota Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penentuan sumber data dilakukan secara *Purposive* dan *Snow Ball*. Kemudian teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumen, observasi dan wawancara. Untuk uji validitas data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan mereduksi, dan penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Pelayanan Publik

Definisi yang diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crossby dalam Ratminto (2006:2) pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan Gronroos (1990:27) menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi anatara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pengguna.

Dari definisi yang dijelaskan dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah segala sesuatu yang tidak dapat dilihat namun dapat dirasakan oleh pengguna dan disediakan perusahaan penyelenggara pelayanan. Sedangkan pengertian publik menurut Sinambela (2006:4-5) menyebutkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang

benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009, 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.

Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (keputusan MENPAN Nomor 63/ 2003).

Dari beberapa definisi tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan publik merupakan suatu proses pemberian layanan terhadap kebutuhan pengguna yang membutuhkan pelayanan, berupa barang atau jasa sesuai dengan peraturan yang ada dengan tujuan memenuhi kebutuhan dari pengguna tersebut dan timbul perasaan senang dan puas dari pengguna.

Responsivitas Organisasi Perangkat Daerah

Responsivitas merujuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas dapat menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dari indikator-indikator yang telah dijelaskan diatas, bahwa peneliti memilih untuk menggabungkan indikator responsivitas menurut Zeithmal dalam Herdiyansyah (2011:46) dan Tangkilisan (2005:1995), karena dari penjelasan indikator dari Zeithmal dalam Herdiyansyah (2011:46) dan Tangkilisan (2005:1995) ditemukan kesamaan, selain itu peneliti memilih indikator tersebut karena sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada di lapangan. Tidak semua indikator dipakai dalam penelitian ini, hanya 9 indikator yang digunakan karena dianggap relevan yaitu:

1. Sikap organisasi perangkat daerah dalam merespon keluhan dari pengguna layanan (masyarakat) yang meliputi :

- a) Kecepatan Pelayanan yang berkaitan dengan kesigapan aparatur perangkat daerah dalam melayani berbagai keluhan dari masyarakat.
 - b) Ketepatan Pelayanan yang tepat oleh sikap aparatur perangkat daerah dalam memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat.
 - c) Kecermatan Penyedia layanan yang berarti sikap aparatur perangkat daerah yang diharuskan selalu fokus dan sungguh dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
 - d) Akses Penyedia layanan yang berarti sikap aparatur perangkat daerah untuk menyediakan akses yang cukup kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhan.
 - e) Komunikasi Setiap merespon keluhan dari masyarakat diharapkan aparatur perangkat daerah diharuskan mempunyai cara yang berkomunikasi yang baik dalam melayani keluhan dari masyarakat.
2. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai refrensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang
 3. Berbagai tindakan aparatur organisasi perangkat daerah untuk memberikan

kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa peneliti memilih untuk menggabungkan beberapa indikator menurut Zeithmal dalam Herdiyansyah (2011:46) dan Tangkilisan (2005:1995) yang dipakai dalam penelitian ini diantaranya kecepatan berhubungan dengan waktu yang digunakan aparatur organisasi perangkat daerah dalam melayani masyarakat minimal sama dengan batas waktu standar operasional. Ketepatan berhubungan dengan pemberian pelayanan yang diberikan aparatur perangkat daerah sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan disepakati dengan masyarakat. Kecermatan berhubungan dengan aparatur organisasi perangkat daerah menangani keluhan masyarakat secara teliti dan seksama sesuai dengan komplain yang diajukan oleh masyarakat. Akses berhubungan dengan kesediaan aparatur organisasi perangkat daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara merata tanpa adanya sikap diskriminatif dan tidak berbelit-belit. Komunikasi kelancaran hubungan verbal maupun fisik aparatur perangkat daerah dengan masyarakat maupun antar aparatur dalam proses pemberian pelayanan. Sehingga pada penelitian ini, instansi penyedia layanan publik akan dikatakan responsif jika memenuhi kelima indikator responsivitas.

Responsivitas Pelayanan Publik

Responsivitas merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh masyarakat melihat penyelenggara pelayanan berikap tanggap terhadap permasalahan, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Menurut Widodo (2007:272) responsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karna sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat disuatu Negara. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisiensi dalam mengatur urusan baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsive terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik.

Menurut Agus Dwiyanto (2005:149-154) untuk meningkatkan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan pelanggan, terdapat dua strategi yang dapat digunakan, yaitu:

- a. Menerapkan Strategi *KYC (know your customers)*
Merupakan sebuah prinsip kehati-hatian, yang dapat digunakan untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan

yang akan diberikan. Namun dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip *KYC* dapat digunakan oleh birokrasi publik untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan.

- b. Menerapkan model *Citizen's Charter*

Agar birokrasi lebih responsive terhadap pelanggan atau pengguna layanan, Osborne dan Plastrik (1997) mengenalkan ide *citizen's charter* (kontrak pelayanan), yaitu standar pelayanan yang ditetapkan berdasarkan aspirasi dari pelanggan, dan birokrasi berjanji untuk memenuhinya. *Citizen's charter* adalah suatu pendekatan dalam menyelenggarakan layanan publik yang menempatkan pengguna layanan atau pelanggan sebagai pusat perhatian. *Citizen's charter* pada dasarnya merupakan kontrak social antara birokrasi dan pelanggan untuk menjamin kualitas pelayanan publik. Melalui kontrak pelayanan, hak dan kewajiban pengguna maupun penyedia layanan disepakati, didefinisikan, dan diatur secara jelas. Prosedur, biaya, dan waktu pelayanan juga harus didefinisikan dan disepakati bersama, tentunya dengan mengkaji peraturan yang ada secara kritis.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa peneliti memilih menerapkan model *Citizen's Charter* yang menjelaskan responsivitas pelayanan publik mempunyai tujuan utama yaitu pelayanan. Pelayanan ini untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan. Oleh karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Keluhan Masyarakat

Keluhan atau "*complaint*" yaitu menandakan adanya perasaan kekecewaan akan sesuatu yang didapatkan. Hal itu mengindikasikan bahwa apa yang didapat tidak sesuai dengan harapan. Semakin tinggi harapan yang diinginkan oleh pihak konsumen maka akan semakin tinggi pula rasa ketidakpuasan akan barang ataupun jasa yang diterimanya. Ada beberapa hal yang melatarbelakangi seseorang melakukan sebuah *complaint*. *Complaint* yang disampaikan berkenaan dengan adanya ketidakpuasan dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori, diantaranya adalah :

1. *Voice response*

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

2. *Private response*
Dalam kategori ini tindakan yang dilakukan antara lain dengan memperingatkan atau memberitahu kolega, atau keluarganya mengenai pengalamannya dengan jasa atau organisasi yang bersangkutan.
3. *Third-party response*
Dalam kategori ini, tindakan yang dilakukan pelanggan meliputi upaya meminta ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media massa, melalui surat, atau secara langsung mendatangi lembaga pelanggan, instansi hukum dan sebagainya.

Di dalam penelitian ini, keluhan berarti perasaan kecewa yang dirasakan oleh masyarakat atas pelayanan yang mereka dapat mengenai segala permasalahan pelayanan publik. Keluhan-keluhan ini akan terus berada di dalam masyarakat selama pemerintah belum mampu untuk memberikan solusi atau memperbaiki kinerja dari pemberi pelayanan tersebut.

Hasil

Kecepatan berkaitan dengan kesiapan organisasi perangkat daerah dalam melayani keluhan dari masyarakat. Pertama, masyarakat menyampaikan keluhan bisa melalui pengaduan tertulis, pengaduan lisan, dan pengaduan online. Keluhan warga yang diterima oleh operator langsung dikirimkan ke personel tim pelayanan keluhan atau pengaduan masyarakat (TPKPM) yang ada di dinas terkait. Kemudian jawaban dari tim harus diberikan kepada pelapor sesuai tenggat waktu dalam SOP yaitu 1x24 jam.

Berdasarkan hasil penyajian data dan temuan yang didapati peneliti dapat diketahui bahwa Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan dan Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya telah memenuhi salah satu indikator dari responsivitas yaitu kecepatan. Lama waktu yang dibutuhkan kedua dinas tersebut dalam merespon penyelesaian keluhan adalah 1x24 jam selebihnya bergantung pada kondisi permasalahan yang ada di lapangan.

Ketepatan berkaitan dengan sikap organisasi perangkat daerah dalam memberikan layanan sesuai dengan keinginan masyarakat. Berdasarkan Bagan III.2 tentang Mekanisme Pengaduan Masyarakat pertama, masyarakat menyampaikan keluhan bisa melalui pengaduan tertulis, pengaduan lisan, dan pengaduan online. Keluhan warga yang diterima oleh operator langsung dikirimkan ke personel tim pelayanan keluhan atau pengaduan masyarakat (TPKPM) yang ada di dinas terkait. Laporan yang masuk ke dinas

terkait, akan disampaikan melalui jalur yang sama dengan yang digunakan pihak pelapor misalnya, warga mengadu melalui website maka jawaban akan ditampilkan melalui website, begitu juga melalui email, facebook, maupun twitter. Apabila warga datang langsung ke dinas maka warga akan dimintai data untuk dihubungi.

Ketepatan sasaran merupakan suatu kunci keberhasilan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan dan Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya dalam menyelesaikan keluhan yang masuk terkait pelayanan yang diberikan agar keluhan dan kritikan yang masuk dapat selesai sesuai dengan benar tidak salah sasaran. Namun dalam beberapa hal yang mempengaruhi bagaimana ketepatan dalam penyelesaian keluhan. Sebagaimana yang didapati dalam reduksi wawancara pada bab sebelumnya disebutkan bahwa perbaikan jalan rusak yang membutuhkan waktu agak lama dan kerusakan sistem pada PLN dapat mempengaruhi ketepatan proses dalam penanganan keluhan.

Kecermatan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan dan Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya berkewajiban memberikan pelayanan yang baik, seperti kecermatan informasi, kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan, kecermatan dalam menjelaskan prosedur yang tidak diketahui oleh masyarakat ataupun hal-hal lain yang berkaitan dan berhubungan langsung dengan masyarakat.

Berdasarkan temuan yang didapati oleh peneliti diketahui bahwa Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan dan Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya sudah cermat dalam menangani keluhan masyarakat.

Akses berkaitan dengan kesediaan organisasi perangkat daerah untuk memberikan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan Bagan II.3 tentang mekanisme pengaduan masyarakat pertama, masyarakat mengadukan keluhan melalui pengaduan tertulis, pengaduan lisan, maupun pengaduan online. Apabila melalui pengaduan tertulis, menulis surat resmi yang ditujukan kepada walikota maupun kepala dinas, pengaduan lisan masyarakat bisa datang langsung ke dinas menyampaikan keluhan maupun telepon secara langsung ke dinas, melalui pengaduan online yaitu media center, whatsapp, email, sapa warga. Kemudian, keluhan warga yang diterima oleh operator langsung dikirimkan ke personel tim pelayanan keluhan atau pengaduan masyarakat (TPKPM) yang ada di dinas terkait. Laporan yang masuk ke dinas terkait, akan diterima, ditujukan dan dilaporkan ke bidang terkait, kemudian melakukan survey dan masalah akan segera ditindaklanjuti.

Sesuai dengan perkembangan zaman yang terjadi, pemerintah bisa beradaptasi dengan baik dikarenakan dalam pemberian kemudahan akses pemerintah telah menggunakan bantuan-bantuan dari beberapa media telekomunikasi seperti whatsapp, media center, sapa warga, SS, dan email, atau bisa juga telepon langsung ke dinas atau datang langsung ke dinas. Sehingga dapat dikatakan bahwa kedua dinas telah memberikan akses yang mudah untuk masyarakat menjangkau pemerintah.

Komunikasi berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan dan Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya menyediakan beragam media bagi masyarakat untuk menjangkau aparatur dalam menyampaikan keluhan. Beragam media yang dapat dijangkau masyarakat yaitu melalui media center, sapa warga, email, whatsapp. Dengan kemudahan ini diharapkan segala kritik dan keluhan yang masuk jadi bahan untuk pemerintah dalam membenahi birokrasi pelayanan publik untuk lebih baik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang didapat dari penelitian ini yang sudah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan & Dinas Kebersihan dan Ruang terbuka Hijau Kota Surabaya cukup responsive, karena organisasi perangkat daerah sudah menanggapi berbagai keluhan masyarakat dan sudah menyelesaikan keluhan yang dikeluhkan masyarakat. Namun, meski dikatakan bahwa Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan & Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya tersebut cukup responsive, ada beberapa faktor yang menyebabkan penanganan keluhan ini belum optimal yaitu ketepatan.

Maka dari itu, untuk mewujudkan keberhasilan responsivitas Dinas Pekerjaan Umum BinaMarga dan Pematusan Kota Surabaya & Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau dalam Penanganan Keluhan Layanan Publik Pada Media Center Kota Surabaya yaitu Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya memiliki intensitas komunikasi yang rutin dengan pihak terkait seperti PLN sebagai penyedia listrik terkait dengan Penerangan Jalan Umum (PJU), agar pihak dinas tidak salah paham dengan penanganan keluhan yang berkaitan dengan penerangan jalan umum (PJU) yang padam, karena padamnya lampu penerangan jalan umum tidak hanya disebabkan dari lampu PJU yang mati, melainkan namun juga bisa dikarenakan adanya listrik yang bermasalah. Kemudian untuk Dinas pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya dalam menangani kasus seperti keluhan jalan rusak, harus memiliki skala prioritas untuk ukuran kerusakan jalan, sehingga penanganan jalan rusak yang

tepat sasaran dan lebih mengutamakan jalanan yang memiliki kerusakan tertinggi.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus dkk. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah mada University Press
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media Moleong, Lexy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance*. Bandung : Mandar Maju
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT.Buku Aksara
- Suaedi, Falih, Wardiyanto, Bintoro. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV Media
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Reflika Aditama
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Wirasarana Indonesia
- Suryabrata, Sumadi. 2006. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta : PT. Grasindo Persada
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta:ANDI
- Widodo, Joko. 2007. *Analisa Kebijakan Publik*. Malang : Media Publishing
- Undang-Undang**
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang
Pedoman Umum Penyelenggaraan

Pelayanan Publik

Internet :

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

<http://mediacenter.surabaya.go.id/>