

**PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TENTANG
PENERANGANAN JALAN UMUM (PJU) PADA DINAS KEBERSIHAN
RUANG TERBUKA HIJAU (DKRTH) KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

**Johan Vivaldi Alex Sander
NPM. 17041010050**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

“PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TENTANG PENERANGAN JALAN UMUM (PJU) PADA DINAS
KEBERSIHAN RUANG TERBUKA HIJAU (DKRTH)
KOTA SURABAYA”


Disusun Oleh :

Johan Vivaldi Alex Sander
NPM. 17041010050

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING


Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur


Dr. Drs. Ee. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA
NIP. 19590701198703100

LEMBAR PENGESAHAN

PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TENTANG
PENERANGAN JALAN UMUM (PJU) PADA DINAS KEBERSIHAN RUANG
TERBUKA HIJAU (DKRTH) KOTA SURABAYA

Disusun Oleh :

JOHAN VIVALDI ALEX SANDER

NPM. 17041010050


Telah di uji kebenaran oleh Tim Penguji dan dipublikasikan pada DiA : PUBLIC
ADMINISTRATION JOURNAL, Universitas 17 Agustus 1945

(Terakreditasi Sinta 3)

Vol. 19 No. 01 Bulan Juni 2021

Pada Tanggal 4 Juni 2021

PEMBAKING



Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 19604131990031001

TIM PENGUJI


1. Ketua


Arimurti Kriswibowo, S.IP, M.Si
NIP. 17119890722004

2. Sekretaris


Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

3. Anggota


Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 19604131990031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Drs. Ec. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA
NIP. 19590701198703100

LEMBAR REVISI

**PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TENTANG
PENERANGAN JALAN UMUM (PJU) PADA DINAS KEBERSIHAN RUANG
TERBUKA HIJAU (DKRTH) KOTA SURABAYA**

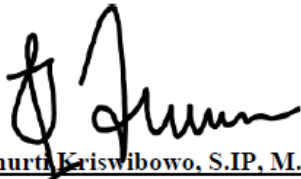
Disusun Oleh :

JOHAN VIVALDI ALEX SANDER
NPM. 17041010050

Telah diuji kebenarannya dan disahkan pada tanggal 4 Juni 2021

TIM PENGUJI

Penguji 1



Arimurta Kriswibowo, S.IP, M.Si
NIP. 17119890722004

Penguji 2



Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Penguji 3



Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 19604131990031001

ABSTRAK

JOHAN VIVALDI ALEX SANDER, PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TENTANG PENERANGANAN JALAN UMUM (PJU) PADA DINAS KEBERSIHAN RUANG TERBUKA HIJAU (DKRTH) KOTA SURABAYA.

Pengaduan merupakan faktor yang penting untuk membantu pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Selama tahun 2016-2020 di Pemerintahan Kota Surabaya, Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau menjadi menduduki peringkat 5 Organisasi Perangkat Daerah teratas yang mendapatkan banyak pengaduan. Pengaduan tertinggi tersebut berkaitan dengan penerangan jalan umum di Kota Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan penanganan pengaduan tentang penerangan jalan umum (PJU) pada Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik analisis data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan penanganan pengaduan Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) berdasarkan Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2014 Pasal 38 Ayat 2 Tentang Sistem Penanganan Pengaduan yaitu : 1). Aspek institusional, terdapat serangkaian aturan kerja yang digunakan dalam menindaklanjuti penanganan pengaduan, tindakan yang diperbolehkan dan dilarang dalam penanganan pengaduan, dan informasi yang diberikan kepada masyarakat. 2). Aspek prosedural, respon saat menerima pengaduan dan tindaklanjut penyelesaian pengaduan. 3). Bersifat Integratif, tersedianya media saluran komunikasi yang terhubung antar petugas dan tersedia media saluran untuk masyarakat. 4). Bersifat Komprehensif, mengkaji jenis dan sifat pengaduan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Penanganan Pengaduan, Penerangan Jalan Umum.

ABSTRACT

JOHAN VIVALDI ALEX SANDER, PUBLIC COMPLAINTS HANDLING SERVICE ABOUT PUBLIC STREET LIGHTING (PJU) AT THE DINAS KEBERSIHAN RUANG TERBUKA HIJAU (DKRTH) SURABAYA CITY.

Complaints are an important factor to assist the government in improving the quality of public services. During 2016-2020 in the City Government of Surabaya, Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau was ranked as the top 5 Regional Apparatus Organization that received a lot of complaints. The highest complaint was related to public street lighting in the city of Surabaya. The purpose of this study was to determine the service for handling complaints about public street lighting(PJU) at the Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) Surabaya City. This research uses qualitative methods with qualitative data analysis techniques. The results showed that the complaint handling service of the Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) was based on Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2014 Pasal 38 Ayat 2 concerning the Complaint Handling System, namely: 1). In the institutional aspect, there are a series of working rules that are used in following up the handling of complaints, the actions that are allowed and prohibited in handling complaints, and information provided to the public. 2). Procedural aspects, response when receiving complaints and follow-up resolution of complaints. 3). Integrative in character, the availability of communication channels that are connected between officers and available media channels for the public. 4). Comprehensive in nature, examines the type and nature of complaints.

Keywords: Public Service, Complaint Handling, Public Street Lighting.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TENTANG PENERANGAN JALAN UMUM (PJU) PADA DINAS KEBERSIHAN RUANG TERBUKA HIJAU (DKRTH) KOTA SURABAYA”.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, Ms, CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Ertien Rining N. M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Ananta Prathama, M.Si selaku Dosen Pembimbing penulis.
5. Kedua Orang Tua dan keluarga yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa, nasehat dan dukungan serta memberikan motivasi dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan proposal skripsi.

6. Teman-teman Ilmu Administrasi Publik angkatan 2017 yang senantiasa mendukung penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Teman tercinta lainnya yang telah mendukung penulis dan menemani penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga penelitian skripsi ini dapat menjadi pedoman pelaksanaan penelitian yang lain. Berbagai saran dan kritik sangat diharapkan penulis demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya, sehingga skripsi ini dapat bermanfaat untuk orang lain.

Surabaya, Mei 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Landasan Teori	19
1. Pengertian Pelayanan Publik	19
2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	20
3. Jenis Pelayanan	21
4. Asas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik	22
5. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	27
6. Pengaduan	28
7. Prosedur Penanganan Pengaduan.....	32
8. Penanganan Pengaduan	33
9. Elemen-Elemen Penanganan Pengaduan	40
8. Manfaat Penanganan Pengaduan.....	41
C. Kerangka Berpikir	41
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian	45

C. Fokus Penelitian.....	45
D. Jenis Data dan Sumber Data	48
E. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Teknik Analisis Data	52
G. Keabsahan Data	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	59
1. Profil Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) Kota Surabaya	59
2. Visi dan Misi Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya ...	60
3. Susunan dan Struktur Organisasi Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) Kota Surabaya	61
4. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Ruang Terbuka Hijau dan Penerangan Jalan Umum	64
B. Hasil Penelitian.....	70
1. Aspek Institusional	70
1.1 Terdapat Serangkaian Aturan Kerja yang Digunakan Dalam Menindaklanjuti Penanganan Pengaduan	71
1.2 Tindakan Apa Saja Yang Diperbolehkan atau Dilarang Dalam Penanganan Pengaduan.....	74
1.3 Informasi yang Diberikan Kepada Masyarakat	76
2. Aspek Prosedural.....	78
2.1 Respon Pada Saat Menerima Pengaduan Dari Masyarakat.....	79
2.2 Tindaklanjut Penyelesaian Pengaduan Masyarakat.....	82
3. Bersifat Integratif	87
3.1 Tersedianya Media Saluran Komunikasi yang Terhubung Antar Sesama Petugas	88
3.2 Tersedianya Media Saluran Komunikasi Untuk Masyarakat	89
4. Bersifat Komprehensif	92
4.1 Mengkaji Jenis dan Sifat Pengaduan	93
C. Pembahasan	96
1. Aspek Institusional	96
2. Aspek Prosedural.....	99
3. Bersifat Integratif	102

2. Bersifat Komprehensif	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	107
A. Kesimpulan	107
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN.....	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	43
Gambar 3.1 Analisis Data Kualitatif	53
Gambar 4.1 Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH)	59
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	63
Gambar 4.3 Pengaduan Masyarakat.....	81
Gambar 4.4 Gudang Penyimpanan dan Penyiapan Barang	85
Gambar 4.5 Kegiatan Tindaklanjut Penyelesaian Pengaduan.....	85
Gambar 4.6 Standar Operasional Prosedur Penerangan Jalan Umum	86
Gambar 4.7 Media Saluran untuk Masyarakat.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengaduan Pelayanan Publik di Jawa Timur Tahun 2016-2020	2
Tabel 1.2 Kelompok Instansi Terlapor di Jatim Tahun 2020.....	3
Tabel 1.3 Jumlah Pengaduan DKRTH Tahun 2016-2019	5
Tabel 1.4 Jumlah Pengaduan PJU DKRTH Tahun 2016-2019.....	6
Tabel 2.1 Relevansi dan Perbedaan	16