

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban melayani setiap warga negara, membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik, perlunya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik. Hakikatnya penyelenggaraan pelayanan publik memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang merupakan suatu perwujudan kewajiban untuk mendapatkan kepercayaan dan memudahkan pelayanan dalam mengurus kepentingan. Tetapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik selalu dipermasalahkan dalam hal kualitas pelayanan aparatur yang kurang cepat dan tanggap serta akses yang sulit dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat terutama terkait dengan pengaduan atau keluhan masyarakat sebagai penerima pelayanan (pelanggan) yang juga terlibat dalam membangun pelayanan publik.

Kewajiban pelayanan publik agar dapat berjalan dengan baik maka diselenggarakannya pengelolaan pengaduan masyarakat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 8 Ayat (2) yang menyatakan bahwa “Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi: pelaksana, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi”. Kewajiban tersebut diselenggarakan agar masyarakat memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, memudahkan masyarakat dalam penyelesaian,

dan memenuhi persyaratan urusan administrasi atau barang dan jasa sesuai standar pelayanan publik.

Tabel 1.1
Jumlah Pengaduan Pelayanan Publik di Jawa Timur Tahun 2016-2020

No.	Tahun	Jumlah Pengaduan
1.	2016	346
2.	2017	385
3.	2018	562
4.	2019	424
5.	2020	372

Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman Region Jawa Timur Tahun 2016-2020.

Berdasarkan tabel diatas, Ombudsman Republik Indonesia Region Jawa Timur menyatakan bahwa jumlah pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik dari Tahun 2016 dengan 346 pengaduan, pada Tahun 2017 dengan jumlah 385 pengaduan, Tahun 2018 mengalami peningkatan dengan jumlah 562 pengaduan, berikutnya ditahun 2019 menurun dengan jumlah 424 pengaduan dan pada Tahun 2020 jumlahnya 372 pengaduan. Pengaduan tersebut bukan hanya mengenai ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan, tetapi penyelenggara pelayanan publik menjadi sasaran pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan terhadap instansi seperti : Pemerintah Daerah, Kepolisian, Pemerintah/Kementrian, Badan Pertanahan, BUMN/BUMD Dst.

Tabel 1.2
Kelompok Instansi Terlapor di Jatim Tahun 2020

No.	Kelompok Instansi	Jumlah
1.	Pemerintah Daerah	134
2.	Kepolisian	51
3.	Badan Pertahanan Nasional	36
4.	BUMN/BUMD	28
5.	Instansi Pemerintah/ Kementrian	26
6.	Lembaga Peradilan	15
7.	Lain-lain dan Tidak Diketahui	14
8.	Lembaga Pemerintah Non Kementrian	11
9.	Perbankan	10
10.	Lembaga Pendidikan Negeri	9
11.	Badan Swasta/Perseorangan	6
12.	Kejaksaan	5
13.	Komisi Negara/ Lembaga Non Struktural	4
14.	Perorangan	4
15.	Rumah Sakit Pemerintah	4
16.	Tentara Nasional Indonesia	2
17.	Lembaga Pendidikan Swasta	1
18.	Rumah Sakit Swasta	1

Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman Region Jawa Timur Tahun 2020.

Berdasarkan dari Laporan Tahun 2018-2020 Ombudsman Region Jawa Timur menyatakan bahwa, Pemerintah Daerah berada pada urutan teratas dengan

jumlah laporan terbanyak yaitu 134 laporan. Pada urutan ke-2 yaitu Kepolisian dengan 51 laporan. Urutan ke-3 yaitu Badan Pertanahan Nasional dengan 36 laporan. Urutan ke-4 yaitu BUMN/BUMD dengan 28 laporan dst.

Pengaduan dengan lokasi terlapor paling banyak dari masyarakat dikutip dari (Ombudsman.go.id, 2020) berada di Kota Surabaya. Terhitung mulai dari tahun 2016-2019, Pemerintah Daerah yang seringkali mendapatkan banyak keluhan yaitu Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH). Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah Kota Surabaya merupakan dinas yang mempunyai tugas dan fungsi dalam pelaksanaan pembangunan, pengembangan, pengelolaan, dan pemeliharaan di tiap bidang yaitu Penerangan Jalan Umum (PJU), kebersihan, pembersihan jalan dan pedestrian, pengangkutan sampah, pengelolaan sampah dan limbah serta pemanfaatan sampah seperti yang tercantum dalam Peraturan Walikota Surabaya No. 37 Tahun 2018.

Peraturan yang ditetapkan oleh Walikota Surabaya tentang tugas pokok dan fungsi tersebut memiliki fokus kegiatan yang harus dilaksanakan oleh setiap bidang di Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH). Dalam melaksanakan tugasnya Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) telah mendapatkan penghargaan Adipura Kencana yang memiliki tata kelola lingkungan yang baik (Etika & Setyowati, 2016).

Tabel 1.3
Jumlah Pengaduan Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH)
Tahun 2016-2020

No.	Tahun	Jumlah Pengaduan
1	2016	399
2	2017	410
3	2018	253
4	2019	240
5	2020	134

Sumber : Dinkominfo.go.id Diakses Tahun 2021.

Berdasarkan data diatas, Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) selalu menjadi 5 organisasi perangkat daerah (OPD) yang berada pada posisi teratas di tahun 2016 mencapai peringkat ke-1 dengan jumlah 399 pengaduan, tahun 2017 peringkat ke-1 dengan jumlah 410 pengaduan, tahun 2018 peringkat ke-2 dengan jumlah 253 pengaduan dan pada tahun 2019 berada di tingkat ke-1 dengan jumlah 240 pengaduan. Di tahun 2019 dengan mendapatkan 240 pengaduan dengan posisi ke-1. Pada tahun 2020 dengan 134 pengaduan menempati peringkat ke-4 dari 5 OPD teratas. Berbagai jenis pengaduan dari masyarakat yang dituju pada DKRTH yakni, penerangan jalan umum (PJU) padam, perampangan pohon, pemangkasan pohon, pembersihan sampah dan pengangkutan sampah kering.

Tabel 1.4
Jumlah Pengaduan PJU DKRTH Tahun 2016-2020

No.	Tahun	Jumlah Pengaduan
1	2016	308
2	2017	269
3	2018	151
4	2019	129
5	2020	72

Sumber : Dinkominfo.go.id Diakses Tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas, Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) mendapatkan pengaduan terkait penerangan jalan umum (PJU) yang selalu mendapatkan pengaduan terbanyak dari tahun 2016-2020. Berbagai pengaduan penerangan jalan umum (PJU) dari masyarakat yakni, PJU padam, PJU kabel korslet, penambahan PJU dan lain-lain. Pada tahun 2016 mendapatkan 308 pengaduan, tahun 2017 mendapatkan 269 pengaduan, tahun 2018 mendapatkan 151 pengaduan dan pada tahun 2019 mendapatkan 129 pengaduan. Pada tahun 2020 mendapatkan 72 pengaduan terkait penerangan jalan umum (PJU).

Dalam menangani penanganan pengaduan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Surabaya telah diatur penanganan pengaduan yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai yang Pemerintah Daerah wajib menyusun mekanisme penanganan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Terdapat berbagai saluran pengaduan dengan dipadukan teknologi yang menjadi semakin mudah, efektif dan efisien dalam melakukan pengaduan atau keluhan yang masyarakat Surabaya dapat mengakses

dikutip dari (Budi S, 2018) melalui berbagai macam media yakni, telepon, *Short Message System (SMS)*, *website*, *email*, *faximile*, *facebook*, *twitter*, dan portal dalam menyampaikan keluhan atau permohonan informasi.

Pengaduan yang diterima akan membantu pemerintah dikutip dari (Renaldy, 2016) untuk digunakan dalam memperbaiki kualitas pelayanan dan pemerintah dapat melakukan *check and balance*. Pengaduan yang disampaikan masyarakat menjadi suatu bentuk partisipasi atau keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, apabila pengaduan tidak segera dilakukan penanganan akan berakibat pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik.

Pemerintah dalam penanganan pengaduan atau keluhan perlunya untuk mendengarkan keluhan masyarakat, cepat dalam menyelesaikan permasalahan, dan wajar serta mudah bagi masyarakat untuk dihubungi. Selaras dengan pendapat dari (Tumber et al., 2018) organisasi haruslah mempunyai sebuah prosedur yang dikhususkan menangani *complaint*, yaitu dengan cara sikap yang tepat dan cepat tanggap serta nilai kesopanan merupakan hal yang penting ketika menerima *complaint*/keluhan dari pelanggan.

Berdasarkan berita yang dihimpun dari (Pressreader.com, 2019) yang sering di laporkan berada disekitaran wilayah timur mulai dari Kenjeran, Tambaksari, Gubeng, Mulyorejo, Sukolilo dan Rungkut khususnya di sepanjang MERR (*Middle East Ring Road*). Pengaduan masyarakat meminta agar menambahkan lampu PJU dan melakukan perbaikan terkait lampu PJU yang padam. Dari pengaduan masyarakat terhadap PJU, penanganan pengaduan

terhadap PJU padam dapat segera tertangani oleh DKRTH, tetapi dalam penambahan lampu PJU pihak dinas tidak dapat memenuhi harapan masyarakat terhadap penambahan lampu PJU dikarenakan adanya prioritas dan prosedur yang ditetapkan sehingga DKRTH tidak bisa sepenuhnya melakukan sesuai dengan kehendak dan keinginan masyarakat.

Permasalahan ini termasuk pada Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 4 Tahun 2014 Pasal 38 Ayat 2 Tentang Sistem Penanganan Pengaduan kriteria Aspek institusional menurut dari (Darono, 2016) yang didalamnya berisi tentang adanya informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Untuk penambahan lampu PJU masyarakat belum mendapatkan informasi terkait alasan penambahan lampu PJU tidak segera dilakukan oleh pihak Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) Kota Surabaya.

Berdasarkan ulasan masyarakat di sosial media Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) Kota Surabaya terdapat pernyataan masyarakat Surabaya terkait pengaduan penerangan jalan umum (PJU) yang dimana warga Surabaya kesulitan menghubungi petugas DKRTH untuk mengadukan adanya lampu PJU yang padam. Pada permasalahan ini termasuk kedalam Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 4 Tahun 2014 Pasal 38 Ayat 2 Tentang Sistem Penanganan Pengaduan pada kriteria bersifat integratif dan bersifat komprehensif, karena tidak terintegrasinya antar pihak dalam merespon pengaduan yang masuk dan tidak melakukan pengkajian pada pengaduan terkait penerangan jalan umum (PJU).

Dalam berita diatas menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat yang diterima oleh pihak DKRTH khususnya bidang penerangan jalan umum (PJU) tidak serta merta dapat segera tertangani. Hal tersebut terdapat serangkaian aturan kerja, prosedur dan pengkajian yang dilakukan untuk dapat menangani pengaduan terhadap penerangan jalan umum (PJU) di Jalan Raya Manukan. Pelayanan penanganan pengaduan yang dilakukan Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) tidak sepenuhnya pengaduan yang di sampaikan masyarakat dapat segera tertangani dengan cepat dan sesuai keinginan dari pengaduan masyarakat.

Selaras dengan penelitian ini, (Sari & Dewi, 2017) telah melakukan penelitian tentang penanganan pengaduan dengan judul Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui Diskominfo, Pemerintah Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian tersebut untuk menganalisis penanganan pengaduan dengan menggunakan teori Davidow (2003) dengan aspek-aspek antara lain, Facilitation, Timeliness, Redres, Apology, Credibility, dan Attentiveness. Menunjukkan hasil bahwa penanganan pengaduan melalui Diskominfo berjalan dengan baik tetapi belum optimal, terlihat dari teori Davidow yang beberapa aspek kurang optimal seperti tidak terpublikasikannya mekanisme aduan kepada masyarakat, tidak adanya kejelasan waktu dalam penanganan pengaduan, dan kurangnya koordinasi dan monitoring dari Diskominfo terhadap aduan langsung kepada OPD.

Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 4 Tahun 2014 Pasal 38 Ayat 2 Tentang Sistem Penanganan Pengaduan, yang di dalam sistem penanganan pengaduan terdapat hal-hal yang

diperhatikan yaitu aspek institusional, aspek prosedural, bersifat integratif dan bersifat komprehensif. Karena Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) Kota Surabaya melakukan tugas dan wewenangnya dengan memperhatikan peraturan yang ditetapkan dalam penanganan pengaduan.

Berdasarkan latar belakang yang terjadi di Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya, khususnya dalam penanganan pengaduan masyarakat. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat Tentang Penerangan Jalan Umum (PJU) Pada Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) Kota Surabaya”**.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana pelayanan penanganan pengaduan masyarakat tentang penerangan jalan umum (PJU) pada Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) Kota Surabaya ?

C. Tujuan Penelitian

Mengetahui pelayanan penanganan pengaduan masyarakat tentang penerangan jalan umum (PJU) yang dilakukan pada Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau (DKRTH) Kota Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

2. Bagi Dinas Kebersihan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya (DKRTH)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan dalam penanganan keluhan masyarakat yang baik oleh pelayanan publik.

3. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur

Untuk menambah referensi dan literatur perbendaharaan pada perpustakaan yang dapat digunakan sebagai kajian untuk penelitian yang sejenis, khususnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.