

**IMPLEMENTASI PENANGANAN PENGADUAN “SAMBAT
NANG CAK ERI” DALAM PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SEMOLOWARU 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 :

AYU OKTAVIANINGRUM
20041010224

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN
IMPLEMENTASI PROGRAM PENANGANAN PENGADUAN “SAMBAT
NANG CAK ERI” DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI KELURAHAN SEMOLOWARU KOTA SURABAYA

Disusun Oleh :

Avu Oktavianingrum
20041010224

Telah Disetujui Untuk Ujian Skripsi
Menyetujui
Dosen Pembimbing


Dr. Agus Widiyarta, M.Si
NIP. 197108082021211005

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



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196802182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI PROGRAM PENANGANAN PENGADUAN “SAMBAT
NANG CAK ERI” DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI KELURAHAN SEMOLOWARU KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

Ayu Oktavianingrum

20041010224

Skripsi telah diterima pada 04 Juli 2024

Menyetujui

Dosen Pembimbing



Dr. Agus Widiyarta, M.Si
NIP. 197108082021211005

TIM PENGUJI

Ketua



Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902107993032001

Sekretaris


Dr. Agus Widiyarta, M.Si
NIP. 197108082021211005

Anggota



Bayu Priambodo, S.IP, M.IP
NPT. 21119931216319

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



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196802182021211006

LEMBAR REVISI

**IMPLEMENTASI PROGRAM PENANGANAN PENGADUAN “SAMBAT
NANG CAK ERI” DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI KELURAHAN SEMOLOWARU KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

Ayu Oktavianingrum

20041010224

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 04 Juli 2024

Menyetujui

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3


Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP.196902101993032001


Dr. Agus Widiyarta, M.Si
NIP. 197108082021211005


Bayu Priambodo, S.IP, M.IP
NPT. 21119931216319

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Oktavianingrum
NPM : 20041010224
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik / FISIP
Judul Skripsi : Implementasi Program Penanganan Pengaduan
"Sambat Nang Cak Eri dalam Peningkatan
Kualitas Pelayanan publik di Kelurahan
Semolowaru Kota Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil asli pribadi saya dengan dibuktikan cek plagiasi dengan ketentuan 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi saya ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerimasanksi yang berlaku.

Yang bertanda tangan
Surabaya, 04 Juli 2024



Ayu Oktavianingrum
20041010224

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan penanganan pengaduan warga melalui Sambat Nang Cak Eri di Kelurahan Semolowaru sebagai salah satu kanal pengaduan milik Pemerintah Kota Surabaya. Kanal pengaduan tersebut dipergunakan untuk memudahkan warga Semolowaru dalam mendukung salah satu elemen penting dalam sistem pelayanan publik yang berfungsi sebagai media untuk menyampaikan keluhan, masukan, dan saran dari masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Partisipan penelitian meliputi warga semolowaru yang pernah menggunakan wadah pengaduan, petugas pengaduan, serta pejabat terkait di instansi Kelurahan Semolowaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program pengaduan telah terlaksana, pelaksanaan program dilakukan oleh seorang fasilitator yang menjadi penanggung jawab pelaksanaan di Kelurahan Semolowaru dan berjalan sesuai aturan yang berlaku dengan pemahaman dan kinerja pelaksana yang sudah sesuai dengan alur pelaksanaan program dan memanfaatkan sarana serta prasarana dalam mendukung berjalannya program. Namun, untuk alur pelaksanaan program dirasa warga sedikit merepotkan. Faktor yang mempengaruhi hal itu adalah SOP program pengaduan yang mengharuskan warga untuk datang sehari sebelum pelaksanaan program untuk mendaftarkan identitas serta keluhan yang mereka alami. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah untuk meningkatkan pemahaman alur program demi efektivitas wadah pengaduan, antara lain: peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, peningkatan kapasitas dan kompetensi petugas pengaduan, serta penerapan mekanisme transparansi dan akuntabilitas yang lebih baik dalam proses penanganan pengaduan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem pelayanan publik yang lebih responsif dan akuntabel, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan perbaikan kualitas pelayanan publik,

Kata Kunci: Impelementasi Program, Wadah Pengaduan, Pelayanan Publik, Sambat Nang Cak Eri

ABSTRACT

This research aims to determine the implementation of handling citizen complaints through Sambat Nang Cak Eri in Semolowaru Village as one of the complaint channels belonging to the Surabaya City Government. This complaint channel is used to make it easier for Semolowaru residents to support one of the important elements in the public service system which functions as a medium for conveying complaints, input and suggestions from the community. The research method used is a qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews, observation and document analysis. Research participants included Semolowaru residents who had used the complaint forum, complaints officers, and related officials at Semolowaru Village agencies. The results of the research show that the implementation of the complaint program has been carried out, the implementation of the program is carried out by a facilitator who is responsible for implementation in Semolowaru Village and is running according to the applicable rules with the understanding and performance of the implementer being in accordance with the flow of program implementation and utilizing facilities and infrastructure to support its implementation. However, residents felt that the flow of implementing the program was a bit troublesome. The factor that influences this is the complaint program SOP which requires residents to come the day before the program is implemented to register their identity and the complaints they are experiencing. Based on these findings, this research recommends several steps to improve understanding of program flow for the effectiveness of complaint platforms, including: increasing outreach and education to the public, increasing the capacity and competency of complaint officers, as well as implementing better transparency and accountability mechanisms in the complaint handling process. It is hoped that this research can contribute to the development of a more responsive and accountable public service system, as well as increasing public participation in monitoring and improving the quality of public services.

Keywords: Program Implementation, Complaints Forum, Public Services, Sambat Nang Cak Eri

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun proposal terkait usulan penelitian skripsi ini dengan judul : Implementasi Program Penanganan Pengaduan “Sambat Nang Cak Eri” Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya.

Penulisan skripsi ini disusun untuk pemenuhan persyaratan pemenuhan tugas akhir dan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional. Dengan disusunnya skripsi ini, Penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak berikut ini atas bantuannya dalam penulisan penelitian skripsi ini:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.A.P selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Agus Widiyarta, M.Si selaku dosen pembimbing saya yang sudah memberikan kritik, saran, arahan dan mendengarkan keluh

kesah penulis sebagai anak bimbingan skripsi beliau sehingga dari pengalaman, wawasan serta arahan beliau yang baik dapat membimbing anak bimbingannya dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini.

5. Kedua orang tua penulis dan keluarga yang selalu mengiringi penulis dengan doa, nasehat, dukungan motivasi, kritikan yang membangun, dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan ini.
6. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2020 yang telah saling mendukung dan berjuang untuk menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari dengan sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, penulis mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 04 Juli 2024

Ayu Oktavianiningrum
20041010224

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR REVISI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II LANDASAN TEORI.....	18
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Landasan Teori	23
2.3 Kerangka Berpikir.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian	40

3.2 Lokus Penelitian	42
3.3 Fokus Penelitian.....	43
3.4 Sumber Data	45
3.5 Informan Penelitian.....	46
3.6 Teknik Pengumpulan Data	47
3.7 Teknik Analisis Data.....	48
3.8 Keabsahan Data	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian.....	52
4.2. Hasil Penelitian.....	68
4.3. Pembahasan.....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
5.1. Kesimpulan	105
5.2. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN	112

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kanal Pengaduan	8
Gambar 1.2 SKM 2021	12
Gambar 1.3 SKM 2022	13
Gambar 1.4 SKM 2023	13
Gambar 1.5 Program Sambat Nang Cak Eri	15
Gambar 2.1 Model Implementasi Van Meter dan Van Horn	33
Gambar 2.2 Model Implementasi Cahrlles Edward III	34
Gambar 2.3 Model Implementasi Merilee S. Grindle	36
Gambar 2.4 Model Implementasi David. C. Korten	38
Gambar 2.5 Kerangka Berpikir	39
Gambar 3.1 Proses Analisis Data Kualitatif	48
Gambar 4.1 Kelurahan Semolowaru	52
Gambar 4.2 Logo Kota Surabaya	55
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Kelurahan Semolowaru	57
Gambar 4.4 Data Pengaduan di Kelurahan Semolowaru	69
Gambar 4.5 SOP Program Pengaduan	84

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Laman Pengaduan Pemerintah Kota Surabaya	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4.1 Data pegawai berdasarkan jabatan serta status kepegawaian	63
Tabel 4.2 Jumlah pegawai berdasarkan presentase jabatan	65
Tabel 4.3 Jumlah pegawai berdasarkan status kepegawaian	65
Tabel 4.4 Jumlah presentase pegawai berdasarkan jenis kelamin	66
Tabel 4.5 Sarana dan Prasarana	68

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Transkrip Wawancara	112
Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan	124
Lampiran 3. Surat Keputusan (SK) Program	128
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian Universitas.....	129
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian Lokasi.....	130
Lampiran 6. Sertifikat Jurnal Terakreditasi Sinta 4.....	131
Lampiran 7. LoA Publish Jurnal Sinta 4.....	132
Lampiran 8. Cek Plagiasi	133
Lampiran 9. Surat Selesai Penelitian	134
Lampiran 10. Lembar Publikasi Jurnal	135