

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Layanan pengaduan merupakan salah satu jenis layanan publik pemerintah yang memungkinkan masyarakat untuk menyuarakan keluhan, harapan, dan rasa terima kasih atas kinerja Pemerintah Kota Surabaya pada khususnya. Peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik dan penguatan fungsi layanan publik secara langsung dipengaruhi oleh pengelolaan pengaduan yang efisien dan penyediaan solusi bagi masyarakat. Selain mengurangi kemungkinan terjadinya konflik, pengawasan pelayanan publik melalui pengaduan masyarakat juga dapat memberikan kontribusi terhadap rasa aman bagi masyarakat. Selain berfungsi sebagai saluran untuk masalah lingkungan, sistem penanganan pengaduan juga memberdayakan masyarakat. Masyarakat didorong untuk sadar akan hak-hak mereka sehingga mereka dapat melaporkan atau mendaftarkan pengaduan ketika hak-hak tersebut dilanggar berkat tersedianya layanan pengaduan masyarakat.

Pasal 36 ayat 1 (satu) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa “Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan”. Definisi pelayanan publik sebagai 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 yang ditegaskan kembali pada Pasal 1 Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009. Secara khusus, layanan dipandang sangat berbahaya dalam masyarakat mana pun karena semakin tinggi kualitas layanan akan semakin besar rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang bekerja di bidang terkait. Pelayanan publik merupakan tolok ukur yang paling nyata untuk kinerja pemerintah karena melayani kepentingan publik yang luas dan secara langsung mempengaruhi individu dari semua lapisan masyarakat. Akibatnya, standar pelayanan publik yang diperoleh dapat digunakan oleh masyarakat untuk menilai kinerja pemerintah secara langsung.

Menurut Morgan dan Murgatroyd yang dikutip dari (Dr. H. Zaenal Mukarom & Laksana, M.Sos, M.Si, 2022) *quality is the totality of features of a product services that bears on its ability to satisfy given needs*, Karakteristik tersebut adalah kemampuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui bentuk produksi atau jasa yang unik. Menurut Warell dalam buku Manajemen Publik (Dr. H. Zaenal Mukarom & Laksana, M.Sos, M.Si, 2022) Layanan adalah suatu usaha, kinerja, atau tindakan. Dengan demikian, hal ini menunjukkan betapa pentingnya bagi penerima layanan untuk berpartisipasi aktif dalam penciptaan atau penyediaan proses layanan. Tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan menjadi penentu kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara dan menjadi tolak ukur penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu cara untuk menilai apakah layanan publik sudah baik adalah dengan mengukur tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang perlu dilaporkan, maka dibuatlah Indeks Kepuasan

Masyarakat (IKM). Untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai alat ukur kinerja pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik harus sering melakukan survei kepuasan masyarakat minimal 1 (satu) kali dalam setahun. Kebutuhan ini berawal dari Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dikutip dalam (Indonesia, 2017), yang menetapkan standar pembuatan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik, masyarakat diberikan akses dalam memberikan pengaduan mengenai terjadinya kekurangan atau kurang optimalnya sebuah pelayanan. Bahwasanya pengaduan masyarakat berdampak bagi evaluasi sebuah pelaksanaan pelayanan publik. Sebagai wakil rakyat, pemerintah daerah bekerja tanpa lelah untuk menjamin tersedianya layanan publik, menjaga kualitasnya, dan melindungi masyarakat dari penyalahgunaan kekuasaan dalam administrasi publik, yang juga diwujudkan pada bentuk pengawasan oleh masyarakat melalui penyampaian keluhan di pengaduan masyarakat.

Pengaduan masyarakat merupakan sumber informasi yang sangat penting bagi upaya penyedia layanan untuk mengatasi kesalahan yang mungkin timbul sambil terus meningkatkan dan memelihara layanan yang mereka tawarkan untuk memastikan bahwa mereka selalu memenuhi standar layanan publik, menurut Agus Fanar Syukri, Ph.D dalam (Santoso & Suwitri , 2023). Elemen kunci dari strategi untuk meningkatkan dukungan dan tingkat kepuasan konsumen layanan publik adalah pengaduan masyarakat. Proses pengelolaan pengaduan masyarakat melibatkan beberapa komponen. Komponen-komponen tersebut antara lain isi

pengaduan, sumber atau asal pengaduan, unit penanganan, respon pengaduan, umpan balik, dan laporan pengaduan dikutip dalam (Ega Salsa Nugraha, Padri, Nurdiawan, Faqih, & Anwar, 2021).

Pasal 40 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 di BAB IV tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pihak-pihak yang menangani pengaduan adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat berhak mengajukan pengaduan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau DPR, DPRD Provinsi, dan DPRD Kabupaten/Kota;
2. Hak-hak masyarakat yang mengajukan pengaduan dilindungi oleh undang-undang;
3. Pengaduan yang dimaksud berkaitan dengan:
  - a. organisasi yang tidak memenuhi kewajiban atau melanggar hukum;
  - b. penyelenggara yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Setiap orang yang merasa dirugikan dapat mengajukan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 UU No. 25 Tahun 2009, atau pihak lain dapat mengajukan pengaduan atas nama dirinya sendiri apabila mendapat kuasa. Prosedur pengaduan harus diselesaikan dalam waktu 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima layanan. Pengadu dapat menyertakan tuntutan ganti rugi dalam pengaduannya. Nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan dalam kondisi tertentu. Nama dan identitas pelapor dapat dirahasiakan dalam situasi tertentu. Pelaksanaan pengaduan memiliki prosedur dan mekanisme yang

disampaikan secara tertulis harus memuat:

1. Nama dan Alamat lengkap;
2. Penjelasan tentang layanan yang diberikan yang tidak memenuhi standar layanan dan rincian kerugian besar atau kecil yang terjadi;
3. Permintaan yang disarankan untuk penyelesaian, dan;
4. Lokasi, waktu, dan tanda tangan pengaduan (tertuang dalam Pasal 42 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Pengaduan tertulis tersebut dapat disertai dengan bukti sebagai pendukung pengaduannya. Sesuai dengan Pasal 43 UU No. 25 Tahun 2009, penyelenggara dan/atau pelaksana wajib menyediakan dokumen yang relevan yang diperlukan untuk memperkuat bukti jika pengaduan tersebut membutuhkannya.

Selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari setelah menerima pengaduan tertulis dari masyarakat, penyelenggara dan/atau ombudsman wajib memberikan tanggapan, sekurang-kurangnya dengan memberikan informasi mengenai kelengkapan atau ketidaklengkapan materi pengaduan tertulis. Apabila materi pengaduan dinyatakan kurang, pengadu memiliki waktu 30 (tiga puluh) hari untuk melengkapinya setelah mendapat tanggapan dari penyelenggara atau ombudsman sebagaimana disampaikan oleh penyelenggara dan/atau ombudsman. Berdasarkan Pasal 44 UU No. 25 Tahun 2009, apabila dalam jangka waktu tersebut pengadu tidak melengkapi berkas pengaduannya, maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya.

Masyarakat dapat menggugat penyelenggara di pengadilan jika penyelenggara melakukan tindakan yang melanggar hukum ketika memberikan

pelayanan publik sebagaimana diwajibkan oleh undang-undang pelayanan publik. Menggugat penyelenggara tidak membebaskan penyelenggara dari tanggung jawab mereka untuk melaksanakan keputusan ombudsman atau penyelenggara. Menurut batasan legislatif, gugatan atas tindakan pidana harus diajukan tertuang pada Pasal 52 UU No. 25 tahun 2009. Masyarakat dapat mengadukan penyelenggara kepada pihak berwenang jika mereka percaya bahwa penyelenggara terlibat dalam kegiatan yang melanggar hukum ketika memberikan pelayanan publik sesuai dengan hukum yang tertuang pada Pasal 53 UU No. 25 tahun 2009.

Sebagai penerima dan pemberi layanan publik, masyarakat dapat menilai apakah layanan yang diterimanya bermutu dan berkualitas. Karena masyarakat juga berwenang dalam melakukan sebuah pengaduan terkait pelayanan publik yang diterima, pengaduan masyarakat ini dapat ditemukan dalam lembaga pemerintahan maupun dalam sektor swasta. Dalam mendorong sebuah percepatan pelaksanaan sistem pengaduan pelayanan publik, perlu membuat atau menyelenggarakan sebuah wadah dan/atau forum bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan tentang pelayanan publik yang diterima. Hal ini tidak lepas dilakukan juga oleh Pemerintah Kota Surabaya sebagai pelaku pelaksana sebuah pelayanan publik di ibukota provinsi Jawa Timur ini.

Dalam Surat Keputusan Walikota nomor 188.45/ 16 /436.1.2/2017 tentang Tim Pengaduan Masyarakat, dinyatakan bahwa koordinasi pelayanan pengaduan dan/atau keluhan masyarakat sangat diperlukan untuk mewujudkan kondisi masyarakat yang dinamis, kondusif, dan terjalinnya hubungan yang harmonis

antara Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Kota Surabaya dengan masyarakat. Program pengaduan yang dimaksud disini mengkoordinasikan mulai dari penyampaian keluhan atau pengaduan, saran dan masukan, lalu proses penindaklanjutan pengaduan masyarakat, serta memberikan solusi dan informasi kepada masyarakat dan membebaskan beban biaya pelayanan pengaduan bagi masyarakat.

Dikutip dalam laman resmi <https://surabaya.go.id/>, pelaksanaan penyediaan wadah pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik, pemerintah Kota Surabaya tercatat telah mempunyai total empat belas (14) kanal resmi *online* dan/atau *offline* untuk penyampaian keluhan terkait pelayanan publik yang bisa diakses oleh warga. Dengan hadirnya laman dan forum pengaduan masyarakat ini memudahkan bagi pemerintah kota Surabaya dalam mendata dan menganalisis keluhan masyarakat terkait pelayanan publik yang ada. Setiap laman dan forum pengaduan ini mampu memberikan efektivitas waktu, efisien dan kemudahan sehingga bisa melakukan respon lebih cepat untuk penanganan pengaduan masyarakat. Laman pengaduan Kota Surabaya, yaitu:



Gambar 1 1 Kanal Pengaduan  
Sumber : laman Bicara Surabaya (2023)

Tabel 1.1 Laman Pengaduan Pemerintah Kota Surabaya

WADAH PENGADUAN	
1.	Sambat Nang Cak Eri ( <i>offline</i> )
2.	Sambat Nang Kepala PD ( <i>offline</i> )
3.	Sambat Nang Camat ( <i>offline</i> )
4.	Media Center Pemkot Surabaya di kantor Kominfo lantai 6 ( <i>offline</i> )
5.	<u>Laman <a href="https://mediacenter.surabaya.go.id/">https://mediacenter.surabaya.go.id/</a></u> ( <i>online</i> )
6.	<u>Bersurat <a href="https://mediacenter.surabaya.go.id/">https://mediacenter.surabaya.go.id/</a></u> ( <i>online</i> )
7.	Live, chat di website <u><a href="https://mediacenter.surabaya.go.id/">https://mediacenter.surabaya.go.id/</a></u> ( <i>online</i> )
8.	SMS/WA di nomor 081230257000 ( <i>online</i> )
9.	Email <u><a href="https://mediacenter.surabaya.go.id/">https://mediacenter.surabaya.go.id/</a></u> ( <i>online</i> )

<b>WADAH PENGADUAN</b>	
10.	Aplikasi Wargaku ( <i>online</i> )
11.	<a href="https://www.facebook.com/sapawargakotasurabaya/?locale=id_ID">https://www.facebook.com/sapawargakotasurabaya/?locale=id_ID</a> ( <i>online</i> )
12.	<a href="https://www.facebook.com/HumasPemkotSurabaya/?locale=id_ID">https://www.facebook.com/HumasPemkotSurabaya/?locale=id_ID</a> <a href="https://www.facebook.com/sapawargakotasurabaya/?locale=id_ID">https://www.facebook.com/sapawargakotasurabaya/?locale=id_ID</a> ( <i>online</i> )
13.	<a href="https://www.instagram.com/sapawargasby/#">https://www.instagram.com/sapawargasby/#</a> ( <i>online</i> )
14.	<a href="https://www.instagram.com/surabaya/#">https://www.instagram.com/surabaya/#</a> ( <i>online</i> )

**Sumber** : hasil tulis ulang oleh penulis (2023)

Adanya beberapa layanan pengaduan masyarakat ini yang berbasis *online* dan/atau *offline* diharapkan mampu menjangkau seluruh kalangan umur masyarakat. Salah satu forum atau laman pengaduan masyarakat berbasis *offline* adalah program “Sambat Nang Cak Eri”. Program pengaduan “Sambat Nang Cak Eri” merupakan layanan untuk menyalurkan aspirasi serta menjadi wadah dimana warga dapat melaporkan aduannya terkait masalah yang terjadi pada pelaksanaan pelayanan publik. Pencetus dari program ini adalah walikota Surabaya yaitu Bapak Eri Cahyadi, dan dibantu oleh jajarannya yaitu Kepala Perangkat (PD), Camat, dan Lurah di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

Dalam sejarah Republik Indonesia, ini merupakan program pengaduan masyarakat pertama yang baru pertama kali dilakukan, di mana pemerintah lokal atau daerah secara bersama-sama menerima pengaduan dari konstituennya secara leshan. Program pengaduan Masyarakat yang hadir berdasarkan keinginan untuk adanya kedekatan antara jajaran Pemerintah Kota Surabaya dengan warganya dengan tujuan tidak adanya jarak, karena kadangkala terdapat warga yang

kesulitan untuk menemui lurah, camat maupun kepala PD. Program pengaduan masyarakat berbasis *offline* ini awalnya digelar rutin setiap hari Sabtu mulai pukul 08.00-12.00 WIB di Lobby lantai 1 Balai Kota Surabaya. Warga Kota Surabaya bisa leluasa melaporkan berbagai keluhan terkait pelayanan publik yang ada di Kota Surabaya.

Surat Perintah Nomor 800/10618/436.8.4/2022 yang menguraikan terobosan program “Sambat Nang Cak Eri” diterbitkan pada Rabu 22 Juni 2022. Dengan implementasi pertama dilakukan di serambi Balai Kota Surabaya lantai satu mulai hari Sabtu 24 Juni 2022. Tujuan dari pembuatan kebijakan ini adalah untuk menjembatani kesenjangan komunikasi antara perwakilan pemerintah daerah dan masyarakat. Diperkirakan bahwa kadang-kadang, masyarakat lokal menghadapi masalah yang membutuhkan perhatian tetapi tidak dapat ditangani jika pemerintah daerah tidak menyadarinya. Penduduk setempat mulai mengeluhkan layanan publik tertentu sambil duduk di karpet merah satu per satu ketika penemuan ini pertama kali diterapkan. Program ini memungkinkan warga untuk mengajukan pengaduan kepada sekretaris daerah, asisten, dan direktur dinas pemerintah daerah (PD), serta di antara pejabat lainnya. Pada saat pertama kali program ini diimplementasikan, pengaduan yang masuk adalah mengenai masalah tanah, lowongan pekerjaan, pengambilan sertifikat, dan konflik antara pembeli dan pengembang apartemen.

Implementasi program yang awalnya pelaksanaan dilakukan secara tatap muka antar warga dengan Pak Eri sendiri, mengalami perubahan pelaksanaan tempat maupun waktu yang tertuang dalam Surat Perintah Nomor

800/10618/436.8.4/2022 yang berbunyi :

1. Melaksanakan tugas setiap hari Jumat pukul 13.00 s.d 16.00 di unit kerja masing-masing untuk membuka komunikasi langsung kepada masyarakat dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang disampaikan, serta tidak mengadakan kegiatan lainya.
2. Berkoordinasi dengan Perangkat Daerah terkait apabila diperlukan terhadap permasalahan yang disampaikan.
3. Melaksanakan perintah ini dengan baik dan penuh tanggung jawab. Melalui terbitan surat tersebut digarisbawahi dengan pelaksanaan di unit kerja masing-masing seperti kelurahan, kecamatan dan ruang kerja perangkat daerah (PD).

Pemerintah Kota Surabaya terhitung per-tanggal 24 Juni 2022 mengganti jadwal dan lokasi kegiatan “Sambat Nang Cak Eri” . Yang semula digelar setiap Sabtu di Kantor Balai Kota, kegiatan tersebut diubah jadwalnya setiap Jumat mulai pukul 13.00 - 16.00 WIB di Kantor Kelurahan dan Kecamatan se-Kota Surabaya. Pemindahan Lokasi serta waktu diaturkan oleh Bapak Eri dengan tujuan ketika warga membutuhkan solusi tidak lagi jauh - jauh sambat di Balai Kota. Sehingga, warga cukup di kantor kelurahan dan kecamatan serta juga ingin lurah dan camat mampu menghadapi sekaligus memberikan solusi permasalahan warga di masing - masing wilayahnya. Namun bukan berarti perubahan jadwal itu Cak Eri tidak hadir di tengah masyarakat. Dalam acara itu Cak Eri akan hadir namun melalui daring menggunakan *zoom meeting*.

Pemerintah Kota Surabaya baru menggelar "Sambat nang Cak Eri" secara

online pada Jumat 4 November 2022. Sebagai pencipta program dan walikota Surabaya, Cak Eri juga memberikan penjelasan mengenai perubahan jadwal dan lokasi pelaksanaan program yakni beliau ingin para lurah dan camat dapat membahas isu-isu lokal dan menawarkan solusi kepada warga. Cak Eri Cahyadi akan tetap hadir di tengah-tengah masyarakat meskipun ada perubahan pelaksanaan program. Cak Eri akan hadir di acara tersebut, meskipun secara virtual melalui *zoom meeting*. Pemantauan melalui zoom ini dilakukan apabila ada permasalahan di kelurahan yang tidak bisa diselesaikan atau lurah tidak bisa memberikan keputusan, maka akan dihubungkan ke Cak Eri untuk penyelesaiannya. Pengaduan masyarakat yang dipantau langsung oleh Walikota Surabaya ini juga memberi perintah untuk diberi keputusan penyelesaian keluhan warga sehingga warga tidak perlu menunggu lagi penyelesaian keluhan nya.

No	Unit Pelayanan	Jumlah Responden	Target Minimal Responden	Rata-rata P1	Rata-rata P2	Rata-rata P3	Rata-rata P4	Rata-rata P5	Rata-rata P6	Rata-rata P7	Rata-rata P8	Rata-rata P9	IKM	IKM Konversi 2021 Periode-2	IKM Konversi 2021 Periode-1	Kualitas Layanan 2021 Periode-2	Kualitas Layanan 2021 Periode-1	Selisih IKM
144	Kelurahan Pocungsiwu	63	45	3.21	3.30	3.17		3.37	3.17	3.25	4.00	3.06	3.32	82.94	76.17	Baik	Kurang Baik	6.77
145	Kelurahan Putat Gele	54	44	3.69	3.69	3.61		3.59	3.54	3.56	4.00	2.93	3.57	89.35	79.66	Sangat Baik	Baik	9.66
146	Kelurahan Putat Jaya	196	52	3.24	3.24	3.14		3.35	3.16	3.16	3.99	3.00	3.29	82.13	79.19	Baik	Baik	2.94
147	Kelurahan Rangkah	255	51	3.95	3.93	3.89		3.94	3.96	3.98	3.99	3.47	3.89	97.24		Sangat Baik	Tidak Baik	97.24
148	Kelurahan Romo Kalisari	158	39	3.99	4.00	3.99		3.99	3.97	4.00	3.99	3.97	3.99	99.72	99.32	Sangat Baik	Sangat Baik	0.41
149	Kelurahan Rungkut Kidul	150	49	3.56	3.63	3.50		3.65	3.57	3.61	3.99	3.53	3.63	90.75	87.57	Sangat Baik	Baik	3.18
150	Kelurahan Rungkut Memanggal	68	45	3.34	3.24	3.13		3.56	3.24	3.12	4.00	3.00	3.33	83.18	80.99	Baik	Baik	2.19
151	Kelurahan Rungkut Tengah	72	52	3.42	3.43	3.56		3.76	3.32	3.81	3.72	2.78	3.47	86.85	93.13	Baik	Sangat Baik	-6.28
152	Kelurahan Sambikerep	176	49	3.85	3.85	3.82		3.86	3.86	3.86	3.99	3.80	3.86	96.52	94.41	Sangat Baik	Sangat Baik	2.11
153	Kelurahan Sawahan	286	50	3.20	3.26	3.24		3.40	3.29	3.27	4.00	3.06	3.34	83.47	84.69	Baik	Baik	-1.22
154	Kelurahan Sawunggaling	181	53	3.70	3.62	3.66		3.74	3.75	3.73	3.99	3.55	3.72	92.97	90.11	Sangat Baik	Sangat Baik	2.86
155	Kelurahan Semeni	90	52	3.36	3.33	3.33		3.38	3.52	3.36	4.00	3.38	3.46	86.42	86.88	Baik	Baik	-0.45
156	Kelurahan Semolowatu	83	46	3.18	3.27	3.23		3.20	3.41	3.29	4.00	3.01	3.32	83.09	95.06	Baik	Sangat Baik	-11.91
157	Kelurahan Sidodadi	123	49	3.90	3.89	3.89		3.89	3.92	3.89	4.00	3.85	3.91	97.64	95.60	Sangat Baik	Sangat Baik	2.01
158	Kelurahan Sidoarjo	228	50	3.64	3.62	3.15		3.25	3.18	3.16	3.99	3.05	3.38	84.53	86.30	Baik	Baik	-1.77
159	Kelurahan Sidotopo	102	40	3.38	3.37	3.30		3.49	3.32	3.36	3.98	3.43	3.46	86.40	84.31	Baik	Baik	2.09
160	Kelurahan Sidotopo Wetan	161	55	3.19	3.20	3.19		3.25	3.30	3.20	4.00	3.12	3.31	82.69	89.84	Baik	Sangat Baik	-7.16
161	Kelurahan Simokerto	79	50	3.53	3.52	3.47		3.57	3.57	3.61	3.99	3.42	3.58	89.60	78.11	Sangat Baik	Baik	11.47
162	Kelurahan Simolawang	48	46	3.79	3.73	3.77		3.83	3.75	3.73	3.98	3.65	3.78	94.47		Sangat Baik	Tidak Baik	94.47
163	Kelurahan Simomulyo	408	55	3.22	3.17	3.15		3.33	3.28	3.20	4.00	2.75	3.26	81.55	84.11	Baik	Baik	-2.56

Gambar 1 2 SKM 2021

**Sumber :** Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya (2021)

No	Unit Pelayanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi 2022	Kualitas Layanan 2022
143	Kelurahan Putat Jaya	637	3,39	3,38	3,33	3,99	3,35	3,35	3,38	3,36	3,71	3,47	86,75	B (Baik)
144	Kelurahan Rangkah	615	3,94	3,91	3,91	4,00	3,93	3,89	3,94	3,90	3,91	3,92	98,12	A (Sangat Baik)
145	Kelurahan Ramo Kalisari	230	3,74	3,71	3,62	3,99	3,64	3,70	3,67	3,58	3,52	3,69	92,13	A (Sangat Baik)
146	Kelurahan Rungkut Kidul	454	3,68	3,73	3,63	4,00	3,63	3,78	3,76	3,70	3,87	3,75	93,82	A (Sangat Baik)
147	Kelurahan Rungkut Menanggal	995	3,49	3,50	3,47	3,99	3,47	3,49	3,48	3,55	3,89	3,59	89,82	A (Sangat Baik)
148	Kelurahan Rungkut Tengah	552	3,96	3,96	3,96	4,00	3,97	3,95	3,96	3,94	3,96	3,96	99,06	A (Sangat Baik)
149	Kelurahan Sambikerep	398	3,71	3,66	3,58	3,95	3,69	3,73	3,73	3,60	3,86	3,72	93,07	A (Sangat Baik)
150	Kelurahan Sawahan	502	3,69	3,68	3,60	3,99	3,65	3,60	3,71	3,63	3,56	3,68	91,99	A (Sangat Baik)
151	Kelurahan Sawunggaling	277	3,91	3,88	3,85	3,98	3,84	3,83	3,85	3,82	3,90	3,87	96,81	A (Sangat Baik)
152	Kelurahan Sememi	1361	3,66	3,59	3,49	4,00	3,52	3,58	3,47	3,55	3,86	3,63	90,85	A (Sangat Baik)
153	Kelurahan Semolowaru	187	3,63	3,58	3,54	3,99	3,64	3,67	3,70	3,65	3,86	3,70	92,38	A (Sangat Baik)
154	Kelurahan Sidodadi	702	3,47	3,32	3,30	3,99	3,32	3,32	3,34	3,32	3,86	3,47	86,76	B (Baik)
155	Kelurahan Sidosemo	253	3,93	3,89	3,83	4,00	3,86	3,94	3,86	3,80	3,98	3,90	97,45	A (Sangat Baik)
156	Kelurahan Sidotopo	450	3,61	3,64	3,54	3,98	3,60	3,59	3,63	3,56	3,74	3,65	91,37	A (Sangat Baik)
157	Kelurahan Sidotopo Wetan	424	3,82	3,78	3,74	4,00	3,79	3,81	3,82	3,79	3,86	3,82	95,62	A (Sangat Baik)
158	Kelurahan Simokerto	783	3,58	3,56	3,65	3,95	3,67	3,56	3,67	3,62	3,68	3,66	91,51	A (Sangat Baik)
159	Kelurahan Simolawang	733	3,43	3,43	3,37	4,00	3,42	3,57	3,51	3,48	3,90	3,57	89,17	A (Sangat Baik)
160	Kelurahan Simomulyo	921	3,51	3,45	3,35	3,97	3,37	3,45	3,34	3,35	3,39	3,47	86,64	B (Baik)
161	Kelurahan Simomulyo Baru	553	3,80	3,81	3,77	3,99	3,81	3,80	3,80	3,78	3,93	3,83	95,82	A (Sangat Baik)
162	Kelurahan Sivalankerto	235	3,63	3,57	3,52	4,00	3,56	3,53	3,60	3,23	3,82	3,61	90,14	A (Sangat Baik)

Gambar 1 3 SKM 2022

**Sumber :** Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya (2022)

No	OPD	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
161	Kelurahan Panjang Jiwo	518	3,98	3,99	3,97	4,00	3,99	3,99	3,99	3,98	3,99	3,98	96,88	A (Sangat Baik)
162	Kelurahan Pegitan	781	3,97	3,96	3,94	4,00	3,95	3,98	3,96	3,96	3,96	3,95	98,79	A (Sangat Baik)
163	Kelurahan Peneloh	517	3,88	3,89	3,92	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,92	3,90	97,58	A (Sangat Baik)
164	Kelurahan Penjaringan Sari	411	3,85	3,86	3,85	4,00	3,81	3,82	3,82	3,81	3,85	3,83	95,63	A (Sangat Baik)
165	Kelurahan Perak Barat	426	3,98	3,96	3,94	3,99	3,98	3,97	3,98	3,98	3,98	3,99	97,30	A (Sangat Baik)
166	Kelurahan Petemon	462	3,98	3,98	3,98	4,00	3,97	3,97	3,97	3,98	3,98	3,97	99,24	A (Sangat Baik)
167	Kelurahan Ploso	809	3,74	3,72	3,68	4,00	3,73	3,73	3,73	3,74	3,74	3,75	93,84	A (Sangat Baik)
168	Kelurahan Pradah Kalkendal	517	3,81	3,81	3,86	4,00	3,81	3,86	3,86	3,87	3,87	3,85	98,75	A (Sangat Baik)
169	Kelurahan Pucangsewu	790	3,82	3,83	3,86	3,96	3,87	3,88	3,84	3,84	3,84	3,85	96,37	A (Sangat Baik)
170	Kelurahan Putat Gede	518	3,90	3,90	3,92	3,99	3,94	3,93	3,94	3,94	3,93	3,87	96,76	A (Sangat Baik)
171	Kelurahan Putat Jaya	657	3,86	3,79	3,78	4,00	3,80	3,75	3,89	3,86	3,73	3,82	95,59	A (Sangat Baik)
172	Kelurahan Rangkah	1053	3,73	3,72	3,70	3,98	3,71	3,74	3,74	3,74	3,82	3,75	93,81	A (Sangat Baik)
173	Kelurahan Ramo Kalisari	642	3,87	3,85	3,81	4,00	3,85	3,80	3,86	3,87	3,85	3,86	96,45	A (Sangat Baik)
174	Kelurahan Rungkut Kidul	563	3,81	3,78	3,77	3,98	3,83	3,83	3,85	3,84	3,90	3,84	96,11	A (Sangat Baik)
175	Kelurahan Rungkut Menanggal	801	3,81	3,80	3,86	3,92	3,86	3,77	3,78	3,78	3,82	3,82	95,43	A (Sangat Baik)
176	Kelurahan Rungkut Tengah	1288	3,54	3,55	3,61	3,98	3,92	3,92	3,93	3,92	3,94	3,81	95,23	A (Sangat Baik)
177	Kelurahan Sambikerep	664	3,86	3,85	3,98	4,00	3,98	3,99	3,99	3,95	3,95	3,95	98,77	A (Sangat Baik)
178	Kelurahan Sawahan	1113	3,97	3,97	3,98	4,00	3,98	3,96	3,97	3,96	3,96	3,96	99,10	A (Sangat Baik)
179	Kelurahan Sawunggaling	411	3,95	3,95	3,90	4,00	3,94	3,93	3,94	3,95	3,95	3,95	98,63	A (Sangat Baik)
180	Kelurahan Sememi	837	3,76	3,71	3,68	3,95	3,73	3,81	3,80	3,80	3,73	3,80	93,20	A (Sangat Baik)
181	Kelurahan Semolowaru	525	3,88	3,87	3,88	4,00	3,92	3,92	3,94	3,90	3,91	3,90	97,59	A (Sangat Baik)
182	Kelurahan Sidodadi	1215	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,94	A (Sangat Baik)
183	Kelurahan Sidosemo	476	3,93	3,93	3,93	4,00	3,92	3,92	3,93	3,93	3,93	3,93	98,23	A (Sangat Baik)
184	Kelurahan Sidotopo	1313	3,88	3,88	3,88	3,98	3,91	3,89	3,93	3,91	3,95	3,91	97,81	A (Sangat Baik)

Gambar 1 4 SKM 2023

**Sumber :** Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya (2022)

Kelurahan Semolowaru, salah satu terdata di Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. Kelurahan Semolowaru dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya tahun 2022 tercatat mendapat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan poin tinggi dan kualitas layanan A (Sangat Baik). Bahkan di tahun 2016 kelurahan Semolowaru tercatat sebagai Juara 1

Kelurahan dengan pelayanan publik terbaik se-Surabaya. Menjadi kelurahan terbaik diantara 6 (enam) kelurahan yang terdata di kecamatan Sukolilo, dengan selisih IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) 11,96 dan peningkatan nilai pelayanan publik di SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) Kota Surabaya tahun 2021 (periode 1 dan 2). Dan memperoleh hasil IKM kumulatif di angka 97,59 dengan indeks A(sangat baik).

Kelurahan Semolowaru yang menjadi bagian dari administratif Kota Surabaya diharuskan ikut dalam pelaksanaan wadah pengaduan ini. Pada implementasi kebijakan pengaduan masyarakat yang tergolong baru dan terjadinya perubahan pelaksanaan lokasi program diharap mampu dalam menampung aspirasi dan keluhan warganya dan mengetahui bagaimana respon pelayanan dari para pegawai. Hal ini karena, sebelumnya tidak ada fasilitas maupun program kebijakan pengaduan masyarakat yang tersedia di Kelurahan Semolowaru dan berdampak juga pada warga dalam menyampaikan keluhan nya langsung terkait pelayanan publik seperti kepengurusan administasi maupun masalah di lingkungan mereka. Sebelum adanya “Sambat Nang Cak Eri” ini, jika ada keluhan terkait kebijakan dan pelayanan publik, biasanya warga semolowaru hanya dipersilahkan untuk melakukan pengaduan melalui aplikasi pengaduan Pusat Kota Surabaya seperti : Wargaku, Surabaya Media Center, dan sosial media resmi pemerintah. dan *Whistleblowing System* (WBS) . Yang dirasa juga menurut warga kemungkinan akan mendapat respon dengan waktu yang tidak cepat.



Gambar 1 5 Program Sambat Nang Cak Eri

**Sumber :** laman Kota Surabaya <https://www.surabaya.go.id>

Melalui adanya program baru pengaduan masyarakat yang tersedia dan diharuskan untuk dilaksanakan sesuai perintah pemerintah Kota Surabaya. Sebagai salah satu kantor pelayanan publik, Kelurahan Semolowaru menurut Ibu Elfijatin selaku Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik kelurahan Semolowaru, bahwa pelaksanaan program pengaduan “Sambat Nang Cak Eri” sudah dan masih dilakukan di kelurahan Semolowaru pada hari Jumat pukul 13.00-15.00. Pelaksanaan di lokasi sesuai dengan mandat dari walikota dengan dimonitoring melalui *zoom meeting* dengan dihadiri instansi-instansi di lingkup pemerintahan Kota Surabaya. Namun pada pelaksanaannya di ruang pelayanan kelurahan masih ditemukan hambatan, hambatan. Permasalahan yang terjadi yaitu masyarakat Semolowaru masih ada yang belum memanfaatkan program ini, bahkan ada yang belum mengetahui keberadaan aplikasi program di hari Jumat siang. Yang kemudian hanya memberikan pengaduan atau aspirasinya saja saat memang sedang melakukan sebuah pelayanan ataupun sebisanya warga kapanpun waktunya dan memberitahukan melalui *group whatsapp*. Maka untuk

mengetahui sejauh mana dari program pengaduan ini berjalan, diperlukan sebuah standarisasi atau mekanisme pelaksanaan dengan melihat fenomena-fenomena yang ada seperti pelaporan masyarakat lewat media sosial.

Sehingga berdasar pada latar belakang dan sedikit informasi pendukung yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang berlangsungnya sebuah program pengaduan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di Kelurahan Semolowaru. Sehingga penulis merealisasikan penelitian ini dengan judul **Implementasi Program Penanganan Pengaduan “Sambat Nang Cak Eri” dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian sebelumnya terkait layanan pengaduan masyarakat, rumusan masalah diangkat dalam penelitian lapangan yaitu, Bagaimana Implementasi Program Penanganan pengaduan ‘Sambat Nang Cak Eri’ dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Semolowaru, Kota Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi dari berjalanya program penanganan pengaduan ‘Sambat Nang Cak Eri’ di Kelurahan Semolowaru

## **1.4 Manfaat Penelitian**

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai titik awal untuk penelitian lebih lanjut dan dapat memberikan informasi yang berharga bagi para pembaca dan penulis mengenai studi politik dalam konteks pengaduan masyarakat yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Dapat digunakan untuk umpan balik dalam lingkup ilmu politik mengenai isu-isu yang berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat umum terhadap cara kerja pemerintah.