

Pelayanan Pengaduan Masyarakat tentang Penerangan Jalan Umum di Unit Pelaksana Tehnis Penerangan Jalan Umum Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya.

Kristyan Dwijosusilo , Erwin Isdianto
Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo
Email : krisservitalen@gmail.com

Abstrak

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi. Unit Pelaksana Tehnis (UPT) Penerangan Jalan Umum (PJU) Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) Kota Surabaya juga banyak menerima pengaduan masyarakat tentang Penerangan Jalan Umum (PJU). Untuk itu UPT PJU DKP Kota Surabaya sudah seharusnya melaksanakan pelayanan pengaduan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Penelitian ini mendiskripsikan secara kualitatif tentang bagaimana pelayanan pengaduan masyarakat tentang Penerangan Jalan Umum (PJU) di Unit Pelaksana Tehnis (UPT) Penerangan Jalan Umum (PJU) Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) Kota Surabaya.

Hasil temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa pengaduan masyarakat selama ini terkait dengan beratnya syarat-syarat yang harus mereka penuhi khususnya syarat-syarat dalam pengurusan PJU dan perbaikan PJU. Pengaduan pelayanan disampaikan oleh warga atau masyarakat baik secara langsung dengan mendatangi unit pengaduan. Maupun secara tidak langsung lewat media massa, lewat telephone atau HP, media sosial, atau ke Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD).

Oleh karena wilayah Kota Surabaya yang luas dan titik PJU yang sangat banyak (1500 titik) sementara petugas beserta sarana / prasarana yang sedikit (60 petugas tehnis dan 7 skywalker) mengakibatkan pelayanan penyelesaian pengaduan memerlukan waktu yang relatif cukup lama. Namun demikian Unit Pelaksana Tehnis (UPT) Penerangan Jalan Umum (PJU) Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP) Kota Surabaya telah memiliki langkah-langkah yang terstruktur dan sistimatis dalam pelayanan penyelesaian pengaduan masyarakat tentang PJU, dan tetap semangat dalam menyelesaikan pengaduan sehingga warga atau masyarakat pelapor merasa puas atas kinerja Unit Pelaksana Tehnis Penerangan Jalan Umum pada khususnya, dan Pemerintah Kota Surabaya pada umumnya.

Keyword : Pelayanan Pengaduan, Penerangan Jalan Umum

Abstract

Public complaints are a form of expression of public dissatisfaction with the quality of services received which often leads to the birth of public demands, often seen as a bad thing for the life of an organization, including the bureaucracy. The Technical Implementation Unit (UPT) of Public Street Lighting (PJU) of the Surabaya City Sanitation and Gardening Office (DKP) also received many public complaints about Public Street Lighting (PJU). For that DKP UPT PJU Surabaya City should carry out complaints services to improve and improve the quality of its services.

This study describes qualitatively about how public complaints service about Public Street Lighting (PJU) in Public Roads Technical Implementation Unit (UPT) of Surabaya City Sanitation and Landscaping (DKP) Office.

The findings of this study show that public complaints so far are related to the severity of the conditions they must fulfill, especially the conditions in the management of PJU and improvement of PJU. Service complaints are delivered by residents or the community either directly by visiting the complaints unit. And indirectly through the mass media, via telephone or mobile phone, social media, or to the Regional Representative Council (DPRD).

Because of the vast area of the city of Surabaya and the very large PJU points (1500 points) while the officers along with the facilities / infrastructure that had little (60 Tehnical Officers and 7 skywalker), then result the service for resolving complaints required a relatively long time. However, the Surabaya City Public Lighting Service (UPT) Sanitation and Landscaping Unit (DKP) has had structured and systematic steps in the settlement of public complaints about PJU, and keeps the spirit in resolving complaints so that citizens or the community the reporter was satisfied with the performance of the Technical Implementation Unit for Public Road Lighting in particular, and the Surabaya City Government in general

Keyword : Complaint Service, Public Road Lighting

A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya kebutuhan masyarakat yang sangat penting. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945

mengamanatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraan, sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik-buruknya sistem penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan

oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang – undangan. Hal ini diperkuat dengan adanya Pergub No. 13 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Pelayanan Publik. Pasal 4 menyebutkan tentang cara meningkatkan kapasitas pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan melalui kegiatan sebagai berikut :

1. Membentuk kelompok budaya kerja;
2. Membentuk akreditasi atau sertifikasi sistem manajemen mutu;
3. Meningkatkan kualitas SDM
4. Meningkatkan sarana prasarana pelayanan
5. Optimalisasi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi
6. Memberikan penghargaan dan sanksi
7. Melakukan perbaikan kualitas pelayanan melalui survey indeks kepuasan masyarakat
8. Mengintensifkan tindak lanjut penanganan pengaduan, dan
9. Melakukan evaluasi dan penataan sistem pelayanan dalam rangka kelancaran mekanisme dan efektifitas prosedur pelayanan.

Berikutnya pasal 5 menunjukkan perlunya monitoring dan evaluasi dari pelayanan. Pasal selanjutnya, Pasal 6 memberikan arahan akan perlunya sistem pelayanan terpadu, sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dengan tujuan :

1. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat
2. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
3. Memperpendek proses pelayanan
4. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau, dan

5. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan

Kondisi obyektif menunjukkan bahwa ternyata penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan kepada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia dan aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari pengaduan masyarakat seperti : prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak ada standar pasti biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif

Sebagai Ibu kota Provinsi Jawa Timur dan juga merupakan kota terbesar kedua di Indonesia setelah kota Jakarta, maka kota Surabaya dituntut untuk dapat melaksanakan pelayanan publik dengan sebaik – baiknya. Di kota Surabaya terdapat berbagai macam dinas yang berfungsi untuk menyelenggarakan pelayanan publik dan salah satu dinas tersebut adalah Dinas Kebersihan dan Pertamanan. Dinas Kebersihan dan Pertamanan, biasa kita sebut DKP, adalah Dinas yang menangani masalah kebersihan, pertamanan hingga penerangan jalan. Di DKP ada beberapa unit pelaksanaan teknis, biasa kita sebut UPT, yakni : 1). Bidang Kebersihan. 2). Bidang Pertamanan. 3). Bidang Penerangan Jalan. 4). Bidang Makam. 6). Bidang Dekorasi

Penerangan Jalan Umum, merupakan salah satu piranti atau perangkat yang sangat krusial perannya. Kita bisa menyusuri jalan dengan aman bila ada lampu jalannya, tanpa khawatir terjatuh karena lubang pada jalan yang tak tampak, misalnya. Dengan adanya lampu jalan, akan mengurangi potensi kita untuk

menjadi korban perilaku criminal, dan tentunya perjalanan kita akan menjadi lebih nyaman dengan adanya lampu penerangan jalan.

Luas Kota Surabaya adalah 374,8 km², Sesuai data yang dimiliki UPT Penerangan Jalan Umum Kota Surabaya, jumlah panjang jalan umum di seluruh Surabaya adalah 2.096.690 meter atau 2.096,69 km. dan dari panjang jalan tersebut terdapat lebih dari 1500 titik lampu yang terbagi dalam 5 wilayah, yakni Surabaya Pusat, Surabaya Selatan, Surabaya Timur, dan Surabaya Barat. Dan untuk *mengcover* itu, tersedia 7 mobil armada skywalker dan 60 orang petugas teknis. Masalah kemudian muncul dengan area yang begitu luas dan jumlah lampu yang begitu banyak tetapi hanya terdapat 60 orang petugas teknis, itupun belum dibagi lagi per *shift*. Kemudian timbul beberapa pertanyaan diantaranya :

1. Bagaimana bisa mengontrol dan mengerjakan instalasi lampu sebanyak itu?
2. Bagaimana bisa mengakomodir bila ada yang melaporkan pengaduan ?
3. Belum lagi laporan yang masuk ke media massa maupun media online belum lagi laporan dari orang – orang “01” sebutan untuk pejabat publik di Surabaya. Bagaimana mengcover itu semua ?
4. Laporan mana dulu yang akan ditindak lanjuti ?

Dari permasalahan–permasalahan yang ada tersebut, maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian tentang bagaimana pelayanan pengaduan agar pelayanan ke masyarakat dalam hal penerangan jalan umum dapat tetap maksimal.

Dengan demikian permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai

berikut : Bagaimana pelayanan pengaduan masyarakat tentang penerangan jalan umum di UPT Penerangan Jalan Umum (PJU) Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pelayanan Publik

Menurut Kohler dalam Sampara Lukman (Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press, 2000, halaman 8), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman ; menyediakan keperluan orang ; mengiyakan, menerima ; menggunakan. (Sinambela, 2006 : 5)

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang–undangan. (Sinambela, 2006 : 5)

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang

berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009)

Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
11. Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan

Sedarmayanti (2004) lebih lanjut menegaskan, bahwa hakekat dari pelayanan publik adalah : (1). Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum, (2). Membantu mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.(3).

Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

2. Pengaduan Pelayanan Publik

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi (Suryadi 2010:293). Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparat pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau pengaduan yang bersifat membangun.

Saluran penyampaian pengaduan pelayanan biasanya dilakukan melalui tiga jalur, yaitu:

- (1) Langsung, dilakukan oleh pelanggan atau publik yang melakukan transaksi dan merasakan ketidakpuasan. Penyampaian secara langsung ini biasanya dilakukan atas transaksi yang penanganannya dapat dilakukan saat itu juga, dan pengaduan dapat langsung diterima oleh pihak yang berkewenangan melakukan perbaikan;
- (2) Media massa, dilakukan jika pelanggan atau publik yang tidak puas, kesulitan bertemu langsung dengan pihak yang berwenang melakukan perbaikan ataupun bila mereka merasa pengaduannya tidak ditanggapi secara memadai. Jadi lebih merupakan pelarian atau

ungkapan kejeنگkelan atas ketidakpuasan; dan

- (3) Pihak ketiga, yang dimaksud disini adalah individu atau lembaga di luar publik atau pelanggan yang tidak merasakan langsung ketidakpuasan, seperti misalnya: lembaga perlindungan konsumen, dan anggota parlemen. Jalur pihak ketiga ini tidak banyak digunakan tetapi memiliki efek yang sangat kuat terhadap organisasi yang menjadi sasaran pengaduan. Jalur pihak ketiga ini dipilih manakala 1). Mereka telah menempuh alternatif jalur yang lain. 2). Mereka memandang tuntutan yang diajukan kurang mendapat respon yang memadai. 3). Tindakan tersebut tidak dihubungkan dengan tindakan pengaduan yang lain (Best & Sigh dalam Reiboldt 2003).

Estelami, Swan dan Oliver (dalam Powers 2002) menyebutkan bahwa *complaints provide organizations with an opportunity to recover from their mistakes, retain dissatisfied consumers and influence consumers future attitudes and behavior* (pengaduan disediakan organisasi dengan peluang untuk memperbaiki kesalahannya, menahan ketidakpuasan pengguna, dan mempengaruhi perilaku dan sikap konsumen di masa depan).

Sementara Javetz dan Stern, Mulholland dan Dawson (dalam Powers 2002) menyebutkan bahwa *an effective complaint management process can be an important quality improvement tool that allows organizations to obtain customer feedback that is useful in making improvements that increase customer satisfaction, loyalty, and profits* (proses manajemen pengaduan yang efektif bisa

menjadi suatu alat dalam memperbaiki kualitas yang membolehkan organisasi mendapatkan umpan balik dari konsumen yang berguna untuk membuat improvisasi yang meningkatkan kepuasan konsumen, loyalitas dan keuntungan).

Mengacu pada petunjuk Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1347.UM.01.10 Tahun 2011 dimana penanganan pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut penanganan pengaduan adalah serangkaian proses atau langkah penanganan berupa monitoring, observasi, konfirmasi, klasifikasi dan/atau pemeriksaan untuk mengungkap kebenaran hal yang diadakan.

Di dalam bukunya, Gorton (2005:6) menjelaskan bahwa, terdapat 7 prinsip dalam penanganan pengaduan yang dapat dijadikan inti dari komponen pelayanan dan dapat dimengerti oleh setiap level organisasi. Prinsip-prinsip tersebut, yaitu:

1. *Quality Improvement* (Peningkatan Kualitas). Penanganan pengaduan merupakan bagian yang penting dalam pendekatan peningkatan kualitas. Peningkatan kualitas merupakan proses sistematis dalam pelayanan yang secara kontinuitas dievaluasi dan ditingkatkan.
2. *Open Disclosure* (Keterbukaan Menerima Pengaduan). Elemen-elemen keterbukaan adalah pernyataan bersalah, penjelasan secara faktual atas apa yang telah terjadi, konsekuensi potensial dan langkah yang diambil dalam mengatur peristiwa dan mencegah kesalahan yang berulang.
3. *Commitment* (Komitmen). Seluruh anggota organisasi memiliki komitmen yang tinggi untuk mengintegrasikan manajemen pengaduan dan keinginan untuk menyediakan kebutuhan yang diperlukan dalam proses pelayanan secara efektif.

4. *Accessibility* (Aksesibilitas). Organisasi mendorong masyarakat dan pegawai untuk saling memberikan timbal balik dalam hal pelayanan dan membuat pelayanan semakin mudah untuk satu sama lainnya.

5. *Responsiveness* (Kemampuan Bereaksi). Bentuk pelayanan dalam sebuah organisasi harus berorientasi kepada masyarakat, sebagai pihak yang berhak menerima pelayanan. Organisasi juga harus mau menerima pengaduan dan menyelesaikan pengaduan secara serius.

6. *Transparency & Accountability* (Transparansi dan Bertanggung Jawab). Proses dalam penanganan pengaduan harus dapat dijelaskan secara baik, terbuka dan bertanggung jawab kepada pegawai dan masyarakat.

7. *Privacy & Confidentially*. Pelayanan dalam penanganan pengaduan mengutamakan pada sifatnya yang pribadi dan rahasia dari masyarakatnya dan informasi yang diterima selama proses pengaduan berlangsung, saat dalam pembuatan keputusan harus terbuka dan bertanggung jawab.

C. METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah deskriptif esplanatori yakni menggambarkan dan menjelaskan pola-pola yang terkait dengan fenomena serta mengidentifikasi hubungan-hubungan yang mempengaruhi fenomena dan memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Melalui penelitian deskriptif eksplanatori, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut, dan diarahkan untuk memberikan penjelasan gejala-gejala,

fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat.

Sedangkan pendekatan yang dipakai adalah pendekatan naturalistik atau kualitatif, dimana proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Dalam pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi alami (Creswell, 2012 : 15).

Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian adalah bagaimana Pelayanan Pengaduan masyarakat tentang Penerangan Jalan Umum (PJU) di UPT Penerangan Jalan Umum (PJU) Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya.

Proses pengumpulan datanya dapat dilakukan melalui : (1). Observasi pasif yaitu peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatannya. (2). Wawancara yaitu peneliti melakukan wawancara untuk memperoleh informasi, sehingga dapat dikonstruksikan kearah fokus penelitian. Wawancara dilakukan kepada nara sumber yang terkait dengan fokus penelitian. (3) Dokumentasi yaitu proses pengumpulan data dengan memeriksa atau membaca berbagai bentuk tulisan, gambar, artikel, dokumen kebijakan-kebijakan dan lain sebagainya. Dari semua penjelasan tentang proses pengumpulan data tersebut, prosesnya dijadikan satu dan saling mendukung serta melengkapi satu sama lain. Proses penelitian dilaksanakan pada Juli tahun 2016 sampai Pebruari 2017.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. UPT PJU Surabaya

Dinas Kebersihan dan Pertamanan pada unit bagian Penerangan Jalan Umum adalah instansi dibawah DKP Surabaya yang menangani tentang pemeliharaan penerangan jalan. Berdasarkan Peraturan Daerah No. 8 tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kota Surabaya, Dinas Kebersihan dan Pertamanan merupakan organisasi perangkat daerah yang berbentuk kedinasan bergerak di bidang Kebersihan dan Pertamanan, dipimpin oleh seorang Kepala Dinas.

2. Tugas Pokok dan Fungsi UPT PJU

- a. Kepala Bidang Pertamanan dan Penerangan Jalan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kebersihan dan Pertamanan di bidang pertamanan dan penerangan jalan.
- b. Kepala Seksi Penerangan Jalan Umum mempunyai tugas menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang penerangan jalan, menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain di bidang penerangan jalan, menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian di bidang penerangan jalan, menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- c. Kepala Rayon mempunyai tugas menyiapkan petunjuk teknis dan piranti di bidang penerangan jalan, menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan petugas teknis di bidang penerangan jalan, menyiapkan bahan pengawasan dan pengendalian dengan petugas teknis di bidang penerangan jalan,

menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan tugas yang telah dan akan dikerjakan oleh petugas teknis di bidang penerangan jalan.

3. Cara Pelanggan / Pengguna Layanan Dalam Menyampaikan Pengaduan

Pelanggan dapat menyampaikan pengaduan atas terganggunya layanan penerangan jalan dengan berbagai cara, diantaranya :

- a. Melalui media telepon (031 - 5937153). Masyarakat bisa menelepon ke nomor ini 24 jam nonstop
- b. Warga bisa juga melaporkan melalui Media Center Pemerintah Kota Surabaya (www.surabaya.go.id)
- c. Warga bisa juga melaporkan melalui media massa / surat pembaca (koran)
- d. Melalui Radio Suara Surabaya
- e. Melalui media online facebook (E 100)
- f. Laporan dari kantor kecamatan dan keluarahan
- g. Atau, bisa langsung mendatangi kantor DKP untuk melaporkan gangguan lampu penerangan jalan

4. Jenis – Jenis Pengaduan Masyarakat terkait PJU

Jenis jenis dari masyarakat yang masuk ke Unit Penerangan Jalan Umum diantaranya :

- a. Pengaduan penerangan lampu jalan yang padam sebagian atau total.
- b. Pengaduan jaringan penerangan jalan umum yang rusak.
- c. Pengaduan terlambatnya menyala atau padamnya penerangan jalan.

- d. Pengaduan konsleting jaringan penerangan jalan.
- e. Pengaduan kebocoran arus pada tiang lampu penerangan jalan (tiang *nyetrum*).
- f. Pengaduan atas putusnya jaringan kabel penerangan jalan umum.
- g. Pengaduan kondisi armatur (rumah lampu) yang akan jatuh karena terkena getaran dari kendaraan kendaraan besar yang lewat.
- h. Pengaduan atas rubuhnya tiang lampu penerangan jalan umum baik karena kecelakaan lalu lintas maupun bencana alam.

5. Perencanaan Prosedur dan Pelaksanaan Prosedur Tetap Dalam Menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat Yang Dilakukan Oleh Unit Penerangan Jalan Umum Kota Surabaya

- a. Petugas teknis mempersiapkan bon alat dan bahan yang diperlukan untuk berangkat ke lapangan
- b. Kepala Rayon memberikan laporan kepada petugas teknis mengenai wilayah / lokasi mana yang akan dikerjakan pada hari itu
- c. Memetakan laporan warga berdasarkan wilayah kerja.
- d. Kepala Rayon memberikan tanda tangan kepada petugas teknis untuk mengambil barang di Gudang Perlengkapan
- e. Petugas teknis menemui Kepala Seksi Penerangan Jalan untuk meminta tanda tangan sebelum mengambil barang
- f. Setelah mengambil barang, petugas teknis mendapat arahan dari Kepala Rayon dan Kepala

- Seksi Penerangan Jalan , mengenai wilayah mana saja yang dikerjakan terlebih dahulu (ada skala prioritas) dan selanjutnya.
- g. Petugas berangkat ke lokasi warga
 - h. Petugas kembali ke kantor pukul 14.30 dan melaporkan kepada Kepala Rayon dan Kepala Seksi tentang laporan yang sudah dikerjakan melalui laporan tertulis dan foto melalui media online *WhatsApp*.
 - i. Evaluasi dilakukan oleh Kepala Rayon dan Kepala Seksi dan kemudian dilaksanakan di hari berikutnya

6. Mekanisme Pembagian *Jobdesc* (Pembagian Tugas) aparatur di UPT Penerangan Jalan Untuk Mengatasi Pengaduan Masyarakat.

- a. Pembagian tugas kepada 1 *team* , 1 *driver* , 3 teknisi dan 1 komandan regu.
- b. Petugas Teknis menyesuaikan berdasarkan kondisi di lapangan

7. Etika Petugas dalam Pelayanan Pengaduan

- a. Berlaku ramah kepada pelanggan
- b. Tidak menerima imbalan
- c. Memastikan pengecekan dan perbaikan pengaduan terlaksana dengan baik (aman dan terkendali)

8. Strategi Menghadapi Ketimpangan antara banyaknya volume pengaduan masyarakat dengan jumlah petugas yang ada

- a. Adanya posko pengaduan 24 jam, laporan diterima oleh

Posko, diterima oleh Rayon, lalu kendali berada di Kepala Rayon

- b. Karena keterbatasan SDM, semua yang ditangani memerlukan waktu, bila belum ditangani, pengguna bisa melaporkan kembali.

Berdasarkan sejumlah pengamatan dan wawancara dengan staf karyawan, khususnya bagian pengaduan pada Unit Penerangan Jalan Umum, maupun dengan masyarakat pengguna layanan terungkap gambaran yang menjadi publik atas pelayanan Unit Penerangan Jalan Umum. Pengaduan masyarakat selama ini terkait dengan beratnya syarat-syarat yang harus mereka penuhi khususnya syarat-syarat dalam pengurusan Penerangan Jalan Umum. Untuk memenuhi syarat-syarat tersebut mereka harus pula berhubungan dengan sejumlah instansi terkait, yang hal ini mengakibatkan proses pelayanan menjadi berbelit-belit, dan berakibat waktu pengurusan menjadi berkepanjangan karena masyarakat harus melengkapi persyaratan yang sulit, perhitungan biaya yang cukup rumit sehingga masyarakat tidak secara langsung dapat menghitungnya. Pernyataan masyarakat berikut ini mengungkapkan gambaran yang dipaparkan di atas:

“Proses layanannya sendiri sebenarnya gampang tak ada masalah, suasana tempat lingkungannya meski tidak begitu nyaman tapi bukan masalah, yang menjadi pengaduan kebanyakan masyarakat adalah syarat-syaratnya yang memberatkan, waktu yang lama terutama untuk melengkapi syarat-syarat dan jadinya tidak ada kepastian.” (Bapak Ivan, 21 September)

“Proses pengurusannya sendiri sebenarnya gampang mas, tapi untuk melengkapi syarat-syaratnya itu yang sulit, sehingga butuh waktu yang lama dan itu berarti biaya juga, karena itu saya sebenarnya enggan mengurus sendiri dan lebih suka meminta bantuan petugas toh kalau ada kesalahan mereka bisa atur sendiri.” (Bapak Parman, 29 September)

Hal tersebut dibenarkan dan diakui pula oleh pelayanan Unit Penerangan Jalan Umum dengan pernyataan berikut ini:

“Pengaduan yang selama ini kami terima terutama menyangkut persyaratan yang dipandang terlalu memberatkan khususnya dalam urusan pelayanan yang membutuhkan rekomendasi dan pertimbangan tim, syarat seperti perhitungan teknis alat serta amdal sering tidak dapat dipenuhi. Selain itu juga masalah waktu yang sering dinilai molor yang sebenarnya terjadi karena kesalahan masyarakat sendiri yang tidak dapat memenuhi syarat-syarat yang diperlukan. Meskipun juga kami akui kadang-kadang kesalahan itu tedadi pada pihak kami. Khususnya kalau sudah menyangkut survey lapangan yang tertunda-tunda.” (Bapak Wisnu, Bagian Administrasi, 25 September)

Kesulitan masyarakat untuk memenuhi persyaratan sering berujung pada munculnya sejumlah perilaku penyimpangan baik berupa keengganan melakukan pengurusan sendiri dan akhirnya tidak mengurus pengaduan tentang Penerangan Jalan Umum yang semestinya, atau mereka terpaksa meminta

jasa orang lain untuk memperbaikinya baik dengan inisiatif publik pencari layanan atau petugas sebagai inisiatornya. Sebagaimana yang terungkap dalam cuplikan wawancara. dengan masyarakat berikut ini:

“Saya sebelumnya telah menyiapkan sendiri syarat-syarat yang diperlukan dengan mempelajari dari kepunyaan teman yang telah mengurus sebelum saya, tapi ternyata tetap saja dinyatakan salah, yah... dari pada susah-susah akhirnya saya setuju dengan tawaran untuk dibantu oleh orang yang dapat memperbaiki Penerangan Jalan Umum.” (Bapak Lukman, 6 September)

Inilah pengaduan dan akar masalah yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan Penerangan Jalan Umum Kota Surabaya. Media Penyaluran Masyarakat kota Surabaya dalam menyampaikan jarang dilakukan secara langsung dengan menyampaikan kepada petugas. Penyampaian secara langsung dilakukan hanya oleh mereka yang mengurus sendiri, masyarakat lebih banyak diungkapkan dalam bentuk perbincangan informal sehari-hari dalam interaksi antar warga. Perbincangan inilah yang kemudian tersebar secara luas dan kemudian membentuk opini publik. Selain melalui perbincangan keseharian, masyarakat juga memanfaatkan media massa radio untuk mengungkapkan - mereka atas pelayanan yang mereka terima. Penggunaan radio ini disalurkan melalui program siaran interaktif, seperti program yang disiarkan oleh Radio PRO FM dan Radio SS.

Pengungkapan lewat media massa lebih merupakan ungkapan ketidakpuasan dan keinginan untuk menyebarluaskan kepada masyarakat ketimbang sebagai

bentuk ungkapan untuk mendapatkan respon perbaikan pelayanan. Cuplikan wawancara dengan masyarakat ini mewakili gambaran di atas:

“Apa ada gunanya mas kalau kita menyampaikan - atau keinginan-keinginan kita langsung pada petugas, paling-paling yang didapat penjelasan-penjelasan dan bukan penyelesaian, dari pada sakit hati ya lebih baik diam, atau kalau jengkel ya, kita sebarkan saja lewat radio atau koran.” (Bapak Lukman, 1 September)

Pengungkapan pengaduan atas buruknya pelayanan Penerangan Jalan Umum melalui media massa koran, lebih merupakan hasil penelusuran atau investigasi pihak media yang didasarkan pada opini publik yang berkembang di masyarakat. Opini publik inilah yang oleh pihak media diungkapkan dan seringkali diperkaya dengan sejumlah hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan maupun dengan pihak-pihak yang terkait dalam pelayanan Penerangan Jalan Umum. Adapun dari sisi birokrasi, sumber informasi tentang pengaduan atau tuntutan publik yang paling banyak mereka tangkap adalah dari media massa koran, utamanya Harian RADAR Surabaya. Sedang untuk radio, birokrasi kurang begitu memperhatikan karena jarang mendengarkannya atau mengikutinya, sedang dari masyarakat penerima layanan secara langsung jarang diterima. Selain itu, informasi atas juga diterima birokrasi melalui pertemuan atau rapat dengar pendapat dengan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Pernyataan-pernyataan berikut menggambarkan paparan di atas:

“Kami banyak mendapatkan informasi tentang pandangan masyarakat atas kekurangan

pelayanan yang kami lakukan terutama dari koran utamanya dari RADAR Surabaya. Selain itu, yang sudah kami anggap rutin, adalah dari anggota DPRD karena dalam setiap pertemuan dengan mereka selalu hal-hal tersebut muncul.” (Bapak Indra, Bagian Pelayanan, 23 September)
“Hampir setiap ada pertemuan dengan DPRD bisa dipastikan mereka akan menyampaikan - masyarakat terhadap kekurangan-kekurangan pelayanan yang kami lakukan.” (Bapak Indra, Bagian Pelayanan, 25 September)

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa saluran pengaduan publik yang ditangkap dan diterima oleh birokrasi bersumber dari media massa yang dalam hal ini Harian Radar Surabaya dan dari anggota, DPRD saat ada pertemuan-pertemuan dengan eksekutif serta dari masyarakat secara langsung, meskipun untuk yang terakhir ini tidak dominan. Penanganan pengaduan Publik Penelusuran melalui pengamatan dan wawancara dengan staf karyawan bidang pengaduan maupun dengan masyarakat pengguna layanan terungkap bagaimana birokrasi menangani publik. Sebagaimana dapat dicermati dari wawancara dengan sejumlah pimpinan Unit Penerangan Jalan Umum berikut ini:

“Kita menyadari adanya sejumlah pengaduan masyarakat atas sejumlah layanan yang kami berikan, dan kita, juga telah berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kami. Kita, telah berusaha mempersingkat waktu yang diperlukan untuk proses pengurusan. Syarat-syarat juga telah kami sederhanakan sejauh yang dapat dilakukan. Prosedur dan mekanismenya pun semakin kita

sederhanakan. Bahkan jika semula keterlibatan secara langsung sejumlah pejabat tinggi dilingkungan Pemerintah Kota termasuk Wali Kota, yang selama ini dipandang memperlambat dan mempersulit proses, kini sudah tidak diperlukan lagi, semuanya cukup ditangani langsung oleh Unit Penerangan Jalan Umum. Meskipun Wali Kota masih terlibat, namun hanya, terbatas untuk kasus yang besar.” (Bapak Khalit Buhari, Kadis, 23 September)

“Tuntutan dan pengaduan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak, tentu kita cermati dan berusaha untuk kita tanggapi. Namun tentu saja ada hal-hal yang tidak dapat kita penuhi. Masalah perijinan ini dalam banyak hal termasuk urusan yang sering membawa implikasi cukup riskan, karena dapat menimbulkan masalah besar. Misalnya masalah survey tempat yang akan diperbaiki, kita periksa rencana kontruksinya, bahkan gambar ataupun kata-kata yang digunakan harus dicermati. Karena itu kadang-kadang butuh waktu yang cukup panjang.” (I Bapak Khalit Buhari, Kadis, 17 September)

Dalam menangani pengaduan masyarakat, birokrasi Unit Penerangan Jalan Umum telah mengambil sejumlah kebijakan. Kebijakan tersebut diklasifikasikan dalam dua kategori, yaitu penanganan secara langsung dan penanganan secara tidak langsung. Penanganan secara langsung dilakukan untuk menanggapi yang disampaikan secara langsung kepada mereka, baik yang

disampaikan secara tatap muka maupun yang disampaikan lewat telpon. Penanganan secara langsung biasanya dilakukan petugas dengan memberikan penjelasan dan saran yang perlu dilakukan masyarakat untuk menyelesaikan masalah yang terjadi. Hal ini dapat dicermati dari cuplikan wawancara berikut ini:

“Kadang kami juga menerima pengaduan secara langsung dari masyarakat saat mereka sedang mengurus perijinan, namun pengaduan semacam ini jarang-jarang terjadi, dan umumnya menyangkut persyaratan yang harus mereka penuhi, kalau seperti itu kami sendiri sering kesulitan mensikapinya karena memang itu sudah menjadi ketentuan, yang dapat kami lakukan ya memberi penjelasan-penjelasan dan saran sambil jika perlu meminta maaf.” (Bapak Indra, Bagian Pelayanan, 25 September).

Penanganan secara tidak langsung dimaksudkan sebagai tanggapan atas berbagai dan masukan ataupun kritikan yang masuk ke instansi, tanggapan ini berupa pertemuan secara periodik antara pimpinan lembaga dengan staf, yang membahas - yang ada, guna menemukan solusi-solusi berupa kebijakan perbaikan sistem pelayanan.

“Untuk menanggapi publik, selain kami tangani secara langsung, kami juga berusaha, menemukan akar masalah melalui forum pertemuan berkala dengan pimpinan dan staf. Hasil pertemuan tersebut selanjutnya, kami usulkan kepada, pimpinan kami. Seperti yang anda lihat kami telah menyempurnakan protap-protap yang ada, dalam waktu lima tahun saja dinas ini telah melakukan tiga kali perubahan

protap, yang intinya untuk perbaikan kebijakan seperti yang diharapkan publik.” (Bapak Indra, Bagian Pelayanan, 10 September)

Secara normatif institusional mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat atas pelayanan Unit Penerangan Jalan Umum dapat digambarkan sebagai berikut: dapat dikirim masyarakat secara langsung dengan menemui kepala, seksi pengaduan atau dikirimkan lewat surat, email atau telpon. atau pengaduan ini setelah dipelajari kemudian diklasifikasikan sebagai pengaduan ringan, sedang dan berat. Untuk pengaduan ringan, biasanya menyangkut urusan sederhana yang sepenuhnya menjadi kewenangan unit penerangan, seperti penerangan jalan raya, langsung dijawab dan jika mungkin diselesaikan saat itu juga. Jawaban ini disampaikan melalui media yang digunakan masyarakat.

Bilan warga melaporkan pengaduan melalui media massa, baik itu media massa maupun media sosial. Setelah warga melaporkan maka akan di *follow up* oleh Kepala Seksi atau Kepala Rayon dan warga dapat mendapatkan *feedback* atau tanggapan dari Kepala Bidang, Kepala Seksi atau Kepala Rayon mengenai status , yang sudah ditangani oleh petugas.

Dalam setiap *list* warga, Kepala Seksi menetapkan prioritas – prioritas, hasil cek lokasi ke lapangan oleh Kepala Rayon, untuk mana saja lokasi yang lebih dulu ditangani, berdasarkan pertimbangan urgensi dan ketersediaan alat dan bahan.

Pengaduan yang masuk ditangani dengan pertimbangan urgensi / ketersediaan *spare part*. Semua jajaran di UPT Penerangan Jalan, mulai Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi,

hingga Kepala Rayon terlibat dalam penanganan PJU. Pada saat siang hari diterima oleh petugas bidang administrasi yang menerima dan merekap pengaduan, lalu dilaporkan ke Kepala Rayon. Bila laporan pada malam hari, ada petugas bidang posko yang akan menerima dan langsung dilaporkan ke petugas lapangan. Karena keterbatasan aparatur, semua pengaduan yang masuk, tentu akan memerlukan waktu untuk ditangani, jadi, semua pengaduan tetap akan ditangani, namun memerlukan waktu. Bila tidak ditangani disaat setelah melaporkan, warga dapat melaporkan pengaduan kembali, sampai dengan pengaduan tersebut dapat ditangani oleh petugas

Untuk urusan klasifikasi sedang, jawaban diberikan setelah dibicarakan dalam forum yang dihadiri oleh kepala bidang pengaduan sebagai koordinator, kepala bidang pelayanan, kepala bidang evaluasi dan kepala dinas. Untuk urusan besar yang melibatkan banyak instansi yang lain dan membawa dampak besar direspon setelah melalui rapat besar yang dihadiri sejumlah pimpinan instansi terkait bahkan juga mengundang Walikota.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Hasil penelitian tentang pelayanan pengaduan masyarakat tentang penerangan jalan umum di UPT Penerangan Jalan Umum (PJU) Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya dapat disimpulkan bahwa UPT Penerangan Jalan Umum telah melakukan pelayanan pengaduan Penerangan Jalan Umum secara terstruktur dan sistimatis. Pelayanan pengaduan dilakukan terhadap berbagai pengaduan warga yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengaduan dibuka setiap hari selama 24 jam. Pelayanan pengaduan

dilaksanakan dengan menetapkan *list* dan mengelompokkan jenis dan/ kategori pengaduan, selanjutnya membagi petugas yang siap melayani pengaduan dengan menyelesaikan isi pengaduan yang dilaporkan. Namun karena karena keterbatasan jumlah aparatur dan sarana/prasarana yang ada tidak sebanding dengan kuantitas dan kualitas pengaduan, akibatnya semua pengaduan yang masuk memerlukan waktu yang bervariasi untuk ditangani.

2. Saran

Berdasarkan penelitian ini maka saran atau rekomendasi yang diajukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat tentang Penerangan Jalan Umum di UPT Penerangan Jalan Umum Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya diantaranya adalah :

- a. Persyaratan pengaduan tentang pengadaan PJU supaya lebih disederhanakan.
- b. Perlunya sosialisasi perhitungan teknis dan sosial kepada warga / masyarakat pelapor terhadap penyelesaian pengaduan yang sifatnya rumit supaya tidak menimbulkan persepsi negatif terhadap UPT Penerangan Jalan Umum Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya
- c. Image masyarakat bahwa laporan pengaduan yang disampaikan secara langsung “menyakitkan hati” harus dirubah menjadi “menyenangkan hati”.
- d. UPT Penerangan Jalan Umum Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya sebaiknya menetapkan standar waktu penyelesaian pengaduan sehingga masyarakat mendapat kepastian.
- e. Bila perlu UPT Penerangan Jalan Umum Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya melibatkan pihak ketiga apabila mengalami keterbatasan aparatur dalam menyelesaikan pengaduan sementara warga / masyarakat pelapor sangat menginginkan segera terselesaikan mengingat pentingnya PJU di tempat mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Buku Profil Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya tahun 2014.
- Creswell, J., W., 2012, *Research design Pendekatan kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*; Cetakan ke-2, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dokumen Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Surabaya.
- Gorton, Michael, dkk. 2005. *Health Service Review Council: Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. Australia
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang – undangan.
- KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat
- Powers, TL, 2002. *Using Complaint Behavior To Improve Quality Through The Structure and Process of Service Delivery*. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining

- Behavior, Vol. 15; ABI/INFORM Research. Pg. 13-22.
- Pergub No. 13 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Pelayanan Publik.
- Reiboldt, W (2003) *Factors That Influence a Consumer Complainer's Rating of Service Recieved From a Third Party Complaint-Handling Agency – The Los Angeles Departement of Consumer Affairs*. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, Vol. 16 ; ABI/INFORM Research. Pg. 166-177
- Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press, 2000.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*, Yayasan Obor Indonesia, Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Suryadi. 2010. *Penanganan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan*. Vol, 23. No, 4. pp, 293-303
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang penyelenggaraan pelayanan.
- Sumber online
- <http://arsimurti.blog.ugm.ac.id/2013/01/18/pelayanan-prima-dalam-konteks-pelayanan-publik/>
- <https://media.neliti.com/media/publications/224320-penanganan-pengaduan-masyarakat-sebagai.pdf>
- <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmpbc2857774dfull.pdf>