

IMPLEMENTASI PROGRAM PENANGANAN PENGADUAN LAYANAN PUBLIK

IMPLEMENTATION PROGRAM COMPLAINT HANDLING PUBLIC SERVICE

Ayu Oktavianingrum*, Agus Widiyarta

Program Studi Administrasi Publik, FISIP, UPN "Veteran" Jawa Timur

*Koresponden email: 00ayuningrum@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui Implementasi Program Penanganan Pengaduan "Sambat Nang Cak Eri" dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya yang merupakan salah satu kanal pengaduan yang dibuat dalam perwujudan hak masyarakat sebagai penikmat pelayanan publik. Dengan metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pemilihan informan adalah key informan Lurah dan fasilitator program penanganan pengaduan serta informan lain yang masih terkait dengan lingkup kinerja pelayanan. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa implementasi pelaksanaan yang dilakukan oleh penyelenggara dalam pencapaian target peningkatan kualitas pelayanan publik telah berjalan sesuai dengan 3(tiga) elemen indikator dari David C. Korten, sebagai berikut: 1). Elemen program, kesesuaian keseimbangan antara kejelasan strategi yang digunakan kepada warga dalam mencapai tujuan serta harapan dari masyarakat yang tertuang. 2). Elemen pelaksana program, kesesuaian antara program dan organisasi pelaksana. artinya koordinasi antara tugas yang diberikan dengan kemampuan organisasi dalam melaksanakannya harus semaksimal mungkin dan 3). Elemen kelompok sasaran, tujuan program dan hasil yang ditetapkan oleh organisasi pelaksana harus selaras agar tujuan program dapat etrcapai. Pengukuran melalui ketiga indikator telah menghasilkan temuan telah adanya kesesuaian ketiga indikator elemen penelitian. Sehingga penelitian ini diharapkan menjadi temuan baru bahwa layanan pengaduan yang diadakan pemerintah yang dapat menjadi satu bentuk komitmen dalam melihat kualitas pelayanan publik yang terjadi.

Kata kunci: Implementasi program, penanganan pengaduan, Sambat Nang Cak Eri

ABSTRACT

This research aims to determine the implementation of the "Sambat Nang Cak Eri" Complaint Handling Program in Improving the Quality of Public Services in Semolowaru Subdistrict, Surabaya City, which is one of the complaint channels created to realize the community's rights as users of public services. The research method used is a descriptive research method with a qualitative approach. The selection of informants is key informants for the village head and complaint handling program facilitators as well as other informants who are still related to the scope of service performance. Data collection techniques are through observation, interviews, and documentation, while data analysis techniques are through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this research explain that the implementation carried out by the organizers in achieving the target of improving the quality of public services has been carried out in accordance with the 3 (three) indicator elements from David C. Korten, as follows: 1). Program elements, appropriate balance between clarity of strategies used by residents in achieving stated goals and expectations of the community. 2). Elements of program implementation, suitability between the program and the implementing organization. meaning that coordination between the tasks given and the organization's ability to carry them out must be as maximum as possible and 3). Elements of the target group, program objectives and results set by the implementing organization must be aligned so that the program objectives can be achieved. Measurement through the three indicators has resulted in the finding that the three research element indicators are compatible. So it is hoped that this research will be a new finding that the complaint service provided by the government can be a form of commitment in seeing the quality of public services that occur.

Keywords: Program implementation, complaint handling program, Sambat Nang Cak Eri

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang menjadi tolak ukur bagi kinerja pemerintah yang paling kasat mata, sehingga masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas pelayanan publik kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun

2009 Tentang Pelayanan Publik pada pasal 36 (tiga puluh enam) ayat 1 (satu) menjelaskan bahwa "Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan". Ayat tersebut menguatkan Pasal 1 (satu) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2006 mengenai definisi Pelayanan Publik: "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan ke-

butuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Secara spesifik, pelayanan di nilai sangatlah riskan bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayan yang diberikan, maka akan berdampak juga pada besar rasa kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak pada bidang terkait.

Pendapat Warell (Mukarom & Laksana, 2018) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu perbuatan, suatu kinerja, atau suatu usaha. Jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri. Ukuran sebuah penyelenggaraan pelayanan publik adalah kualitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara dan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Hal yang dapat dilakukan dalam penentuan mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat. Pelaporan hasil survei Kepuasan Masyarakat yang dimaksud digunakan sebagai dasar dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

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. Pemerintah Daerah sebagai agen pelayanan publik senantiasa berusaha meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan publik.

Menurut Santoso & Suwitri (2017) pengaduan masyarakat adalah suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar pelayanan publik. Pengaduan masyarakat merupakan salah satu komponen yang penting dalam formula peningkatan kepuasan dan dukungan pengguna layanan publik.

Salah satu bentuk layanan publik Pemerintah yaitu layanan pengaduan, yang merupakan tempat/wadah bagi masyarakat untuk mengutarakan keluhan/pengaduan, aspirasi, maupun apresiasi terhadap kinerja Pemerintah Kota Surabaya khususnya. Penanganan pengaduan yang efektif dan memberikan penyelesaian bagi masyarakat, berkontribusi secara langsung terhadap perbaikan tata kelola Pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi

pelayanan publik. Pengawasan pelayanan publik melalui pengaduan masyarakat juga dapat mengurangi potensi konflik sehingga membantu terciptanya rasa aman di tengah-tengah masyarakat. Sistem penanganan pengaduan selain sebagai penyalur kepentingan masyarakat juga memiliki aspek pemberdayaan. Tersedianya layanan pengaduan masyarakat mendorong masyarakat untuk memahami haknya dan kemudian dapat mengajukan keluhan atau laporan ketika haknya dilanggar.

Kantor Kelurahan Semolowaru adalah sebuah lembaga yang merupakan bagian dari Pemerintahan Kota Surabaya yang mempunyai tanggung jawab untuk menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Kelurahan Semolowaru merupakan kelurahan yang dibawah oleh Kelurahan Semolowaru secara langsung. Selain itu, salah satu tugas dari kantor Kelurahan Semolowaru ini adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya di wilayah Semolowaru. Terdapat beberapa pegawai yang bekerja di kantor Kelurahan Semolowaru. Sebagai lembaga pemerintahan, kantor Kelurahan Semolowaru harus selalu siap melayani dan memberikan informasi yang diperlukan oleh masyarakat di saat jam kerja.

Menjadi bagian dari kepemimpinan serta pengawasan Kota Surabaya yang melaksanakan wujud pelayanan publik penyediaan jasa, barang, maupun administratif, di Kelurahan Semolowaru juga diwajibkan dalam pelaksanaan wadah pengaduan masyarakat yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota baik berwujud pengaduan *offline* maupun *online*. 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.

Penelitian ini diharapkan menjadi temuan baru bahwa layanan pengaduan yang diadakan pemerintah yang dapat menjadi satu bentuk komitmen dalam melihat kualitas pelayanan publik yang terjadi. Penelitian ini dilakukan melalui pengukuran melalui kesesuaian antara 3 (tiga) indikator program, pelaksana program, dan kelompok sasaran.

METODE

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif (Prof. Dr. Lexy J. Moeleong, 2016) dengan menjabarkan hasil temuan lapangan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi de-

ngan teknik penarikan informan melalui key informan. yang selanjutnya digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi penanganan pengaduan yang menjadi tujuan penelitian. Dilakukan sebagai upaya untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang Implementasi Program Penanganan Pengaduan “Sambat Nang Cak Eri” di Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya. Selain itu analisis pada penelitian ini menggunakan konsep implementasi kebijakan publik oleh David. C. Korten (Bahri, Sujanto, & Madhakomala, 2020) dengan berdasar tiga elemen penelitian yaitu kesesuaian program, kesesuaian organisasi pelaksana, dan kesesuaian kelompok sasaran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada laman resmi Kota Surabaya di <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 public. 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. 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”. Sebuah program baru pengaduan masyarakat pertama dalam sejarah Republik Indonesia, yang mana pemimpin daerah atau kota menerima sambat atau aduan warganya dengan lesehan bareng. 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. Terobosan program Penyelenggaraan “Sambat Nang Cak Eri” yang Implementasi dilakukan pertama kali di Lobby Lantai 1 Balai Kota Surabaya sejak Sabtu 24 Juni 2022. Kebijakan ini diciptakan dengan tujuan untuk mengurangi jarak antara masyarakat dengan pejabat daerah.

Di kelurahan Semolowaru menurut Ibu Elfijatin selaku Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik kelurahan Semolowaru, bahwa pelaksanaan program pengaduan “Sambat Nang Cak Eri” 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. Berdasarkan teknik pengumpulan data, yaitu berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi, dan pengukuran melalui fokus penelitian menurut David. C Korten (Bahri, Sujanto, & Madhakomala, 2020) tentang indikator-indikator yang menjadi pengaruh pada keberhasilan sebuah implementasi program harus meliputi ketiga elemen berdasarkan implementasi kebijakan model kesesuaian. Ketiga indikator akan terkait dan saling berhubungan satu sama lain sehingga dapat mempengaruhi indikator lainnya.

Elemen Program

Pada pandangan Korten, kesesuaian program dengan apa yang dibutuhkan kelompok sasaran menjadi faktor penting pertama menurut pandangannya. Kesesuaian antara program dengan kebutuhan dasar program mutlak diutamakan karena berpengaruh secara langsung terhadap manfaat yang akan diperoleh sasaran program. Jika sebuah program tidak sesuai dengan kebutuhan dari kelompok sasaran, dipastikan bahwa program yang diimplementasikan tidak mencapai *output* program.

a. Adanya strategi yang jelas dalam mencapai tujuan

Pada pelaksanaan implementasi program sesuai konsep dari David C. Korten diharuskan adanya sebuah strategi yang jelas dalam mencapai tujuan dari program. Strategi pengenalan program kepada warga melalui penyebaran informasi menjadi tahapan awal sebelum pelaksanaan di Kelurahan Semolowaru. Pengenalan program kepada warga dilakukan berdasarkan adanya putusan pemindahan pelaksanaan yang awalnya di balai kota menjadi unit kerja masing-masing.



Gambar 2. Program Sambat Cak Eri di laman resmi Kota Surabaya

Gambar diatas menunjukkan bahwa strategi penyebaran pelaksanaan program telah dilakukan

sesuai pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 9 tentang penyebaran informasi sebagai kegiatan yang meliputi bentuk lisan maupun tulisan yang tersaji secara manual maupun elektronik. Penyebaran informasi sebagai bentuk upaya yang dilakukan penyelenggara pelayanan untuk memfokuskan pada Wadah pengaduan yang bisa menjadi bahan evaluasi kinerja pelaksana dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan dilakukan dengan indikator perbaikan yang jelas serta terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan. Dilakukannya program pengaduan di Kelurahan Semolowaru ini memfokuskan pada memaksimalkan pelayanan publik kepada masyarakat. Dilihat dari pemberlakuan pengaduan masyarakat disini, membuat antisipasi adanya celah kekurangan maupun kesenjangan denganarganya

- b. Harapan masyarakat melalui adanya strategi dalam penyebaran pelaksanaan program Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan adalah kegiatan yang harus dilakukan sering dengan harapan serta tuntutan masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik. Setiap upaya peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai pada asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta memberi perlindungan bagi setiap warga terkait penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan. Implementasi program “Sambat Nang Cak Eri” menjadi bentuk berjalanya program untuk kerjasama antar penyelenggara yang ada dalam perwujudan pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Riki selaku fasilitator program yang menyebutkan bahwasanya adanya kerjasama pelaksanaan pelayanan dengan persebaran pegawai di Bali RW yang dibantu oleh tenaga siswa magang untuk memudahkan warga melakukan pelayanan sebagai bentuk perwujudan perbaikan kualitas pelayanan.

Pada elemen program ini yang menjadi elemen pertama pengukuran sebuah implementasi program dengan data yang didapat melalui penelitian penulis, telah ditemukan kesesuaian keseimbangan antara kejelasan strategi yang digunakan kepada warga dalam mencapai tujuan serta harapan dari masyarakat yang tertuang. Program “Sambat Nang Cak Eri”, suatu bentuk pelaksanaan program kerjasama antar penyelenggara yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Strategi pengenalan program kepada warga melalui sosialisasi *online* melalui *whatsapp* merupakan langkah awal sebelum dilaksanakan di lokasi.

Pengenalan program kepada masyarakat didasarkan pada keputusan untuk memindahkan pelaksanaan dari balai kota ke unit kerja masing-masing. Program pengaduan terbentuk untuk fokus pada pemaksimalan pelayanan publik kepada masyarakat. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan merupakan kegiatan yang perlu sering dilakukan untuk memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik. Segala upaya untuk meningkatkan dan menjamin kualitas dan penyampaian layanan publik sejalan dengan prinsip-prinsip umum tata kelola pemerintahan dan bisnis yang baik, serta melindungi seluruh warga negara dari penyalahgunaan kekuasaan dalam penyediaan layanan. Bentuk perubahan yang ditimbulkan dengan adanya forum pengaduan ini tercermin pada penataan dan pemberian pelayanan di balai RW dengan dukungan mahasiswa magang untuk memudahkan pemberian pelayanan kepada warga sebagai wujud peningkatan kualitas pelayanan yang diwujudkan melalui kerjasama.

Elemen Pelaksana Program

Pada elemen kedua, Korten menekankan kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana. Artinya, kesesuaian antara tugas yang dibebankan dengan kemampuan organisasi pelaksana harus dapat dilakukan dengan sebaik-baiknya. Jika organisasi pelaksana program tidak memiliki kemampuan melaksanakan tugas yang disyaratkan oleh program, maka organisasinya tidak dapat menyampaikan program dengan tepat. Hal ini bisa berakibat pada tidak tersampainya manfaat program yang mempengaruhi tujuan program yang dicita-citakan. Maka dalam hal ini diperlukan disposisi (sikap) implementor yang memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan baik

- a. Kognisi (Pemahaman dan Pengetahuan dari Tenaga Pelaksana

Kelurahan Semolowaru sebagai organisasi pelaksana melalui fasilitator yang ditunjuk bertugas oleh Lurah guna pemegang kendali atas *zoom meeting* pelaksanaan program pengaduan dan bentuk pengawasan pelayanan publik dari Pemerintah Kota Surabaya. Menjadi kewajiban penyelenggara pelayanan untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan satu orang petugas untuk mengelola pengaduan. Penyelenggara juga berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, untuk ditindaklanjuti hasil pengelola pengaduan

- b. Kemampuan Tenaga pada Arah Respon Pelaksana Terhadap Implementasi Menerima atau Menolak

Dalam melaksanakan program, disposisi atau sikap dan karakter yang dilakukan bapak Riki selaku fasilitator dalam melayani dan memantau

berjalanya program di Kelurahan Semolowaru yaitu dengan memberikan hak kebebasan dalam penyampaian aspirasi, dengan tidak membatasi waktu bagi warga.

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Riki selaku fasilitator yang menyebutkan bahwasanya saat warga melakukan pengaduan tidak ada pembatasan waktu dari penyelenggara sebagai bentuk upaya keterbukaan dan kebebasan dalam hal berbicara publik, guna menciptakan suasana pelayanan yang kondusif serta bisa diterima oleh warga dengan harapan penyampaian aspirasi keluhan dapat diselesaikan dengan mudah.

c. Respon Pelaksana melalui Sarana dan Prasarana yang Tersedia

Kinerja fasilitator maupun pegawai kelurahan menyatakan bahwa program berjalan atas dasar Surat Keputusan (SK) yang dipahami oleh penyelenggara pelayanan. Penggunaan sarana dan prasarana yang ada dengan komitmen penyelenggara untuk selalu siap melayani kebutuhan warga.

Ketersediaan sarana dan prasarana seperti ruang pelayanan, media elektronik Laptop serta televisi yang dipergunakan dalam implementasi penanganan pengaduan menjadi bentuk perwujudan dari komitmen kolaborasi kerjasama *stakeholder* dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sesuai tupoksi kerja pelayanan publik.

Sejalan dengan pernyataan dari Bapak Riki bahwasanya yang tergabung dalam pengawasan dan pengaduan “Sambat Nang Cak Eri” melalui *zoom meeting* keseluruhan kelurahan, kecamatan, Dinas-Dinas, Rumah sakit, PLN, PDAM, maupun rumah sakit menjadi bentuk terwujudnya kerjasama antar pelaksana pelayanan warga di lingkup Kota Surabaya.

Pada elemen kedua ini, pelaksana program yang dikemukakan oleh David. C. Korten menekankan kesesuaian antara program dan organisasi pelaksana. artinya koordinasi antara tugas yang diberikan dengan kemampuan organisasi dalam melaksanakannya harus semaksimal mungkin. Apabila lembaga pelaksana program tidak mampu melaksanakan tugas yang diwajibkan oleh program, maka program tersebut tidak dapat dilaksanakan dengan baik. Didapatkan hasil temuan yang menemukan kecocokan keseimbangan antara sub elemen indikator seperti pemahaman dan pengetahuan dari fasilitator pada kemampuannya terhadap merespon pengaduan serta pengoptimalisasi penggunaan sarana dan prasarana yang ada di lokasi.

Format kinerja fasilitator dan pegawai kelurahan menyatakan bahwa program akan dilaksanakan sesuai dengan pemahaman Surat Keputusan(SK)

yang berlaku. Pemahaman lurah sebagai pimpinan tertinggi di kelurahan dalam menjalankan tanggung jawabnya dengan menunjuk seorang moderator yang mengelola pelaksanaan program penanganan keluhan dan bentuk pemantauan pelayanan publik Pemerintah Kota Surabaya pada *zoom meeting*. Merupakan tugas penyedia layanan untuk menyediakan fasilitas penyelesaian keluhan dan menunjuk seseorang untuk menangani keluhan. Penyelenggara juga wajib mengelola keluhan dari penyedia layanan dan menindaklanjuti hasilnya. Pak Riki selaku fasilitator pelaksanaan program mengatakan bahwa temperamen, sikap, dan karakter yang ditunjukkannya selama mengawasi dan memantau kemajuan program di Kelurahan Semolowaru memberikan hak kepada warga untuk menyampaikan keinginannya melalui penyampaian keluhan secara bebas tanpa batasan memberi batas waktu. Sebagai fasilitator, penyelenggara menjamin keterbukaan dan kebebasan berbicara di muka umum serta menciptakan suasana pelayanan yang dapat diterima warga, sehingga tidak ada batasan waktu penyampaian pengaduan oleh warga dengan dukungan ketersediaan sarana dan prasarana seperti ruang layanan, media elektronik, laptop, televisi, dan lain-lain yang digunakan untuk pelaksanaan prosedur pengaduan Pemanfaatan *zoom meeting* yang melibatkan seluruh kelurahan, kelurahan, dinas, rumah sakit, PLN, PDAM, dan rumah sakit merupakan bentuk kolaborasi antar penyelenggara pelayanan masyarakat di Kota Surabaya yang meningkatkan motivasi dan komitmen para pegawai negeri agar pelayanan publik yang berkualitas dapat tercapai.

Elemen Kelompok Sasaran

Pada elemen ketiga Korten menekankan pada elemen kelompok sasaran program. Artinya, harus ada kesesuaian antara sasaran program dengan capaian yang sudah ditentukan oleh organisasi pelaksana sehingga tujuan program dapat bermanfaat untuk sasaran program. Dalam program pengaduan masyarakat, target atau sasaran program yang dipilih di sambat warga “Sambat Nang Cak Eri” adalah keseluruhan warga penerima pelayanan publik di kota Surabaya terkhususnya warga domisili di wilayah administrasi kelurahan. Dalam hal ini, pelayanan publik selalu merujuk kepada setiap upaya yang dapat dilakukan untuk pemenuhan.

Masyarakat dapat berpartisipasi dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut. Pelayanan yang berkualitas ini akan menjadi tolok ukur bagi kinerja instansi pemerintah. Pelayanan publik harus responsif terhadap segala perubahan dan tuntutan masyarakat. Responsivitas ini menjadi penting bagi peningkatan pelayanan publik. Implementasi program pelayanan penga-

duan masyarakat melalui “Sambat Nang Cak Eri” adalah hasil dari sejauh mana kepekaan dari pemimpin terhadap kenyamanan dan kepuasan warganya terhadap pelayanan publik yang ada kemudian merujuk pada indikator-indikator peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pada elemen ketiga yang dikemukakan Korten menekankan pada aspek kelompok sasaran program, artinya, tujuan program dan hasil yang ditetapkan oleh organisasi pelaksana harus selaras agar tujuan program dapat mencapai tujuan program. Unsur kelompok sasaran program lebih menekankan pada pelaksanaan hasil pelaksanaan program. Dalam program penanganan pengaduan masyarakat, seluruh warga yang menerima pelayanan publik di Kota Surabaya, khususnya yang berada di domisili administrative pelaksanaan program pengaduan. Pelayanan publik berarti segala upaya yang dapat dilakukan untuk mencapainya, masyarakat dapat berpartisipasi dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan inilah yang akan menjadi tolak ukur kinerja instansi pemerintah. Pelayanan publik harus tanggap terhadap segala perubahan dan tuntutan Masyarakat, responsivitas ini sangat penting untuk meningkatkan pelayanan publik. Penyelenggaraan program penanganan pengaduan masyarakat melalui “Sambat Nang Cak Eri” mencerminkan sejauh mana kepala negara memperhatikan kenyamanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada serta mengacu pada indikator-indikator peningkatan mutu pelayanan yang akan menjadi wujud kualitas pelayanan yang lebih baik dan optimal.

Bentuk responsivitas dan daya tanggap dari Kelurahan Semolowaru dimulai ketika sosok pemimpin yaitu Lurah menunjuk salah satu tenaga pegawai di kelurahan sebagai fasilitator dari program. Berdasarkan dari Surat Keputusan (SK) program tentang perpindahan lokasi implementasi, memudahkan warga mengadukan keluhannya di lokasi dengan bantuan dari fasilitator itu. Masyarakat berhak atas hak nya tanpa ada hambatan waktu maupun ketakutan akan diskriminatif dari pelayan publik. Warga Semolowaru di berikan kebebasan dalam menyampaikan keluhan dengan kewajiban bagi penyelenggara untuk merespon pelaporan keluhan serta pencarian solusi permasalahan. Dengan bentuk pelaksanaan dan pemantauan pemerintah kota mewujudkan komitmen dan keseriusan penyelenggara dalam perbaikan kualitas pelayanan yang ada.

KESIMPULAN

Hasil dari implementasi program tersebut menjadi tolak ukur dalam melakukan perubahan serta menjadi bahan perbaikan ke arah yang lebih baik. Sarana pengelolaan pengaduan menjadi pisau

analisis yang digunakan dalam menganalisis pengelolaan pengaduan masyarakat di Kelurahan Semolowaru. Implementasi program penanganan pengaduan “Sambat Nang Cak Eri” di Kelurahan Semolowaru memenuhi tiga elemen dari model implementasi David C. Korten. Ketiga elemen implementasi itu meliputi adanya program yang disusun dengan matang dengan penyebaran informasi kepada warga. Kedua, pelaksana atau fasilitator program memahami tugasnya dengan baik dengan ditunjang sarana prasarana yang ada dan ketiga, kebutuhan sasaran program sesuai dengan program yang dijalankan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Mandolang, Yosua, Florance Daicy Lengkong, and Salmin Dengo. 2019. “Implementasi Program Keluarga Harapan Di Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan.” *Jurnal Administrasi Publik* 5(79): 1–8.
- Agung Barok Pratama, Arina Manasikana, Nurul Auliya Fadzlina. 2023. “Efektivitas Layanan Aduan Laport Bupati Berbasis E-Government Di Kabupaten Pekalongan.” *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis* 4(1): 78–96. <https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj/article/view/120%0Ahttps://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj/article/download/120/81>.
- Along, Antonius. 2020. “Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak.” *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 006(01): 94–99.
- Andriansyah, Prof, and M Si. 2021. *Inovasi Pelayanan Publik Di Era Pandemi COVID-19 Inovasi Pelayanan Publik Di Era Pandemi COVID-19*.
- Ardina Prafitasari dan Ferida Asih Wiludjeng. 2016. “Jurnal Translitera.” *Jurnal Trnslitera (Js)* 2 (1): 31–48.
- Berlianto, A., & Muljanto, M. A. (2024). Implementasi Program "Paling Jempol" KTP Untuk Pemula. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(2), 254-260.
- Connolly, D. T., and S. B. Oppenheimer. 1975. “Cell Density-Dependent Stimulation of Glutamine Synthetase Activity in Cultured Mouse Teratoma Cells.” *Experimental Cell Research* 94(2): 459–64.
- Dzulqarnain, Ghulam Zakiyyan, Dine Meigawati, and Yana Fajar Basori. 2022. “Implementasi Program Sustainable Development Goals (SDGs) Dalam Upaya Penanggulangan Kemiskinan Di Kota Sukabumi.” *PROFESSIONAL: Jurnal Komunikasi & Administrasi Publik* 9(1): 109–16.
- Fatmawati, D. 2017. “Aplikasi Pengaduan

- Masyarakat Kota Jember Menggunakan Gps Berbasis Android.” (1310651059). <http://repository.unmuhjember.ac.id/603/%0Ahttp://repository.unmuhjember.ac.id/603/1/15.ARTIKEL.pdf>.
- Gunadi, A., & Rusli, Z. (2022). Implementasi Program Pengembangan Pariwisata. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3), 260-266.
- Henry Restu Putra, Yusuf Pebrianto, Tiris Sudrartono. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Keterangan Ahli Waris Di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung.” *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 3(3): 1984–1903. <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>.
- Herman, Achmad, Anita Pahlevi, and Yulianti Said. 2016. “濟無No Title No Title No Title.” *Kanal* 3: 1–23.
- Indonesia, Republik. 2009. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.” *Bphn.Go.Id* 2003(1): 3.
- Khairina, AR, and Julianda Nada. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perusahaan JNE Cabang Lhokseumwe).” *Jurnal Visioner & Strategis* 9: 1–5.
- Kurniawan, Wahyu, and Karjuni Dt. Maani. 2020. “Implementasi Kebijakan Pembangunan Infrastruktur Jalan Di Kecamatan Tabir Selatan Kabupaten Merangin Dengan Menggunakan Model Donald Van Metter Dan Carl Van Horn.” *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 1(4): 67–78.
- Larasati, Putri, Eno, Marantika Sumadi Fibrianti, and Agus Widiyarta. 2020. “Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Secara Langsung Di PDAM ‘Surya Sembada’ Kota Surabaya.” *Syntax Idea* 2(4): 37.
- Marwiyah, Oleh Siti et al. 2021. “Analisis Implementasi Kebijakan Pemerintah Terhadap Masyarakat Di Masa Pandemi Covid-19 (Study Kasus Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (Blt-Dd) Di Desa Dringu, Kecamatandringu, Kabupaten Probolinggo).” *Cetak) Journal of Innovation Research and Knowledge* 1(7): 307. www.bps.go.id.2020.
- Mentari, M., & Zulkarnaini, Z. (2017). *Implementasi Kebijakan Pengadaan Bus Sekolah Gratis Bagi Pelajar Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Mentang, Jonathan J.J, Imelda W.J Ogi, and Reitty Samadi. 2021. “Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Marina Hash In Manado Di Masa Pandemi Covid-19 The Influence Of Product Quality And Service Quality Toward Consumer Satisfaction At Marina Hash In Manado Restaurant The Covid-19 Pandemic Jurnal Emba Vol . 9 No . 4 Oktobe.” *Jurnal EMBA* 9(4): 680–90.
- Mursalim, Siti Widharetno. 2018. “Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Bandung.” *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi* 15(1): 1–17.
- Novanto, H. E., & Wibawani, S. (2023). Implementasi Program Padat Karya Tunai Desa. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(2), 179-188.
- Nugraha, Ega Salsa et al. 2021. “Implementasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Gedung DPRD.” *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)* 8(6): 360.
- Nurmayana Siregar. 2022. “Menentukan Model Implementasi Kebijakan Dalam Menganalisis Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (Pka).” *Jisos: Jurnal Ilmu Sosial* 1(7): 713–22. <https://bajangjournal.com/index.php/JISOS/article/view/3320>.
- Pamella, Inгла et al. 2022. “Analisis Efektifitas Aplikasi Wargaku Surabaya Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya.” *Publika* 11(1): 1553–68.
- Peraturan Pemerintah RI. 2018. “PP No. 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal.” *Kementerian Hukum dan HAM*: 1–35. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/67029/pp-no-2-tahun-2018>.
- Pratiwi, nuning. 2017. “Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi.” *Jurnal Ilmiah DINamika Sosial* 1: 213–14.
- PS76/2013 et al. 2013. “Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.” *Presiden Republik Indonesia* 2013.
- Putri Gunawan, Silvia Eka Ramadhani, and Diana Hertati. 2022. “Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya.” *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 22(3): 1360.
- Putri, S. A., & Nawangsari, E. R. (2023). Implementasi Program Electronic Traffic Law Enforcement. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(2), 205-212.
- Ramdhana Prasetya, D., Domai, T., & Indah Mindarti, L. (2021). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). *Jap*, 2(1), 1151–1158.

- Ramadhani, Yesa Cahyaning. 2023. “Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Perekonomian Indonesia.” *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis* 14(2): 200–212.
- Rijali, Ahmad. 2019. “Analisis Data Kualitatif.” *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17(33): 81.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52.
- Sabeni, Hiasinta, and Emei Dwinanarhati Setiamandani. 2020. “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.” *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 9(1): 43–52.
- Sabrina, R., & Zulkarnaini, Z. (2016). *Implementasi Program Wajib Belajar 12 Tahun di Kabupaten Indragiri Hulu* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Santoso, Cuher, and Sri Suwitri. 2017. “Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang.” *Journal of Public Policy and Management Review* 7(1): 39–53. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/19022>.
- Sirhan, Fikri, Wiyani Wahyu, and Suwandar Agung. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang).” *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 3(1): 120–34. <https://media.neliti.com/media/publications/75420-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>.
- Surabaya, Keputusan Walikota, T I M Pengawasan, and Cagar Budaya. 2009. “Walikota Surabaya.” 1965(031): 3–8.
- Suryantoro, Bambang, and Yan Kusdyana. 2020. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya.” *Jurnal Baruna Horizon* 3(2): 223–29.
- Triantaka, G. M., & Griadhi, N. M. A. Y. (2015). Pengaduan Masyarakat Sebagai Bentuk Partisipasi dan Peningkatan Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pemerintahan yang Baik. *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum*, 03(02), 1–5. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Kerthanegara/article/view/13076>
- Yaelasari, Mila, and Vera Yuni Astuti. 2022. “Implementasi Kurikulum Merdeka Pada Cara Belajar Siswa Untuk Semua Mata Pelajaran (Studi Kasus Pembelajaran Tatap Muka Di SMK INFOKOM Bogor).” *Jurnal Pendidikan Indonesia* 3(07): 584–91.