

**MEKANISME KOMPLAIN DI DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PERUMAHAN RAKYAT KOTA SUBULUSSALAM**

SKRIPSI

Diajukan oleh :

FIFI ORIRIANA
NIM. 160802028

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2020 M/ 1440 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Fifi Oririana
NIM : 160802028
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Kuta Blang, 07 April 1998
Alamat : Gampong Rukoh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh 20 Juli 2020
Yang Menyatakan



Fifi Oririana
NIM. 160802028

**MEKANISME KOMPLAIN DI DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PERUMAHAN RAKYAT KOTA SUBULUSSALAM**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

FIFI ORIRIANA

NIM. 160802028

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

A R - R A N I R Y

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Ade Irma, B.H.Sc, MA

NIP. 1973092120000032004

Muazzinah, B.Sc., MPA

NIP.198411252019032012

MEKANISME KOMPLAIN DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT KOTA SUBULUSSALAM

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Selasa, 28 Juli 2020 M
07 Dzulhijjah 1441 H

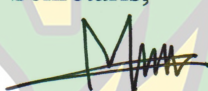
Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

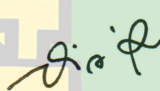

Dr. Ade Irma, B.H.Sc., MA
NIP. 197309212000032004


Muazzinah, B.Sc., MPA
NIP. 198411252019032012

Penguji I,

Penguji II,


Dr. S. Amirul Kamal, M.M., M.Si.
NIP. 196110051982031007


Dian Rubianty, S.E., Ak., MPA
NIDN. 2017127403

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum
NIP. 197307232000032002

ABSTRAK

Pemerintah Indonesia mengeluarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan. Dalam hal mengelola pengaduan pelayanan publik setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan dan juga harus tersedianya mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung atau tidak langsung. Pelayanan publik juga berkaitan dengan mekanisme komplain karena mekanisme komplain adalah wujud dari sebuah pelayanan jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan maka akan mendapat respon dari masyarakat. Penelitian ini bermaksud untuk melihat proses dari mekanisme komplain dan proses pengelolaan pengaduan yang diterapkan oleh Dinas PUPR Kota Subulussalam. Penelitian ini bertujuan Untuk melihat mekanisme komplain di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam serta melihat faktor penghambat yang dari proses mekanisme komplain di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme komplain di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam sudah tersedia namun belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, ini disebabkan karena Dinas PUPR belum menyediakan saran dan prasarana yang mendukung dalam hal mengelola pengaduan masyarakat seperti tidak tersedianya kotak saran dan pengaduan, dan web, serta adanya beberapa faktor penghambat baik itu dari segi internal maupun eksternal yang menyebabkan mekanisme komplain di Dinas PUPR belum berjalan dengan baik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa mekanisme komplain di Dinas PUPR masih ada kekurangan dan harus di tingkatkan kembali baik itu dalam hal pelayanan maupun penyediaan fasilitas dikarenakan masih kurangnya sarana dan prasarana yang dapat menampung keluhan-keluhan masyarakat

Kata kunci : *Pelayanan Publik, Mekanisme Komplain.*

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kita ucapkan ke hadirat Allah SWT, atas segala hidayah dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Mekanisme Komplain di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam”. Skripsi ini merupakan sebuah karya tulis ilmiah yang diperlukan untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana S-1 pada Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tidak lupa pula shalawat beserta salam semoga tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya.

Peneliti menyadari bahwa tanpa dukungan berbagai pihak skripsi ini tidak akan terselesaikan. Oleh karena itu peneliti ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu sepenuh hati, baik berupa ide, semangat, doa, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Peneliti juga mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya yang tidak henti-hentinya peneliti ucapkan kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Abdul Murad dan Ibunda Nurbaiti yang telah merawat dan membesarkan serta mendidik peneliti dengan penuh kasih sayang dan kesabaran. Kemudian ucapan terima kasih peneliti juga kepada keluarga besar peneliti, kakak Yurdalisma beserta keluarganya, kakak Wildanis S.Farm, kakak devi, Nak Muna, Nak Rini, beserta saudara-saudara yang lainnya dan sepupu-sepupu peneliti lainnya dan juga motivator serta penyemangat yang tak henti-hentinya memberikan semangat yang sangat luar biasa Abang Ilham Wahyudi.

Izinkan peneliti menyampaikan penghargaan yang tulus dan ucapan terima kasih yang mendalam juga kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini :

1. Prof. Dr. H. Warul Walidin, AK., MA. Selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
3. Eka Januar, M.Soc.,Sc. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
4. Siti Nur Zalikha, M.Si. Selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
5. Rasa hormat dan terima kasih yang tidak akan dapat peneliti ucapkan hanya dengan kata-kata kepada Dr. Ade Irma, B.H.Sc, MA dan Muazzinah, B.Sc., MPA. Selaku dosen pembimbing yang telah banyak mencurahkan waktu, tenaga, ide-ide, saran dan motivasi dalam membimbing peneliti dengan penuh kesabaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
7. Kepada kepala perpustakaan wilayah beserta seluruh karyawannya dan kepala perpustakaan UIN Ar-Raniry beserta seluruh karyawannya, yang telah memberikan pinjaman buku-buku yang menjadi bahan rujukan dalam penelitian skripsi ini.

8. Kepada para informan terima kasih atas waktu dan kesediaannya yang telah banyak membantu penelitian ini, dan juga kepada Bapak Fahzari Okto yang telah banyak membantu memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penelitian skripsi ini.
9. Kepada sahabat-sahabat terbaik peneliti, Lisa, Lia, Yanti, Agustina, Isyqa, Dek Mia, Dek Via, Dek Nurul, Dek Rindi, Dek Ika, Mimi, Ima, Dek Wulan, Dek Melisa, Dek Alya, Dek Mutia, Kak Warni, Elly, Farah, Kak Yenni, Meysi, Alpi, Shinta, Bihuna, Zahra, Juni, Rini, Rizka Amalia, dan teman-teman leting 2016 Ilmu Administrasi Negara lainnya serta teman-teman KPM-DRI Lhok Bengkuang yang bisa mengerti dan menerima peneliti dalam keadaan suka maupun duka.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan dan keterbatasan, untuk itu peneliti mengharapkan masukan dan saran-saran yang sifatnya membangun demi kebaikan tulisan ini. Demikian yang dapat peneliti sampaikan, semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, dan akhir kata dengan kerendahan hati, peneliti ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu penelitian skripsi ini.

Banda Aceh, 20 Juli 2020
Penulis,

جامعة الرانيري
A R - R A N I R Y

FIFI ORIRIANA
NIM. 160802028

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SIDANG	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.6. Penjelasan Istilah	10
1.7. Metode Penelitian	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	18
2.2. Pelayanan Publik	22
2.2.1. Konsep Pelayanan Publik	22
2.2.2. Pengertian Pelayanan Publik	22
2.2.3. Ciri-ciri Pelayanan Publik	23
2.2.4. Prinsip Pelayanan Publik	23
2.2.5. Kualitas Pelayanan Publik	25
2.3. Mekanisme Komplain	27
2.3.1. Konsep Mekanisme Komplain	27
2.3.2. Aspek-aspek Penanganan Keluhan	29
2.3.3. Jenis-jenis Pengaduan	30
2.3.4. Pemilihan Fasilitas Penanganan Pengaduan	31
2.3.5. Manfaat Penanganan Pengaduan	33
2.4. Kerangka Pemikiran	34
 BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN	
3.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
3.1.1. Deskripsi Lokasi Penelitian	35
3.2. Gambaran Umum Dinas Pekerjaan Umum Kota Subulussalam	37
3.2.1. Visi Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	

Kota Subulussalam	38
3.2.2. Misi Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam	38
3.2.3. Tugas dan Fungsi Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam	39
3.2.4. Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam	43
BAB VI DATA DAN HASIL PENELITIAN	
4.1. Hasil Penelitian.....	46
4.1.1. Mekanisme Komplain di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam.....	46
4.1.2. Faktor Penghambat.....	63
BAB V PENUTUP	
5.1. Simpulan	67
5.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
DAFTAR LAMPIRAN	74



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Informan Penelitian	14
Tabel 3.1 : Dasar Hukum Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam.....	39
Tabel 3.2 : Jumlah Pegawai Dinas Pekerjaan umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam.....	44
Tabel 3.3 : Pemegang Jabatan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam.....	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.3 : Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat	45
Gambar 4.3 : Foto Dinas pekerjaan umum dan Perumahan Rakyat Kota subulussalam pada ruang depan.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2** : Surat Keputusan Dekan Fisip UIN Ar-Raniry
- Lampiran 3** : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 4** : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Dinas Pekerjaan Umum Kota dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam
- Lampiran 5** : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 6** : Biografi Peneliti



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa, “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.¹ Adanya Undang-Undang tersebut menjadi pedoman bahwa tugas pokok dari pemerintah ialah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat.

Pelayanan publik adalah “Segala bentuk dari berbagai kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban”.²

Dalam hal pelayanan, untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan, sehingga ada enam dari sepuluh indikator pelayanan yang menjadi kebutuhan pelanggan, yaitu adanya kepastian waktu

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

² Neneng Siti Maryam, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmu Politik dan komunikasi, Vol. VI No. 1 Juni 2016 (2016) hal. 8

pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan, teori ini dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan pelanggan telah terpenuhi dengan baik dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan tersebut. Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, pemerintah sebagai penyedia layanan publik seharusnya bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Adapun yang menjadi tolak ukur dari keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan adalah adanya peningkatan kepuasan masyarakat, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.³

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, ada beberapa syarat yang harus dilakukan seperti adanya keseimbangan posisi tawar antara instansi penyedia pelayanan publik dengan masyarakat penerima pelayanan. Keseimbangan posisi tawar itu dapat dicapai dengan menerapkan konsep customer complaint system (sistem penanganan pengaduan). Sistem tersebut mampu menciptakan sistem penanganan keluhan yang efektif dan responsif, sehingga masyarakat (pelanggan) tidak merasa segan untuk menyampaikan

³ Yayat Rukayat, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), Vol. 2 No. XI Juni 2017 (2017) hal. 57

keluhannya atau pengaduannya karena tahu pasti bahwa pengaduan itu pasti akan ditindaklanjuti.⁴

Kritikan (komplain) yang diberikan oleh masyarakat bertujuan untuk memperbaiki sistem dari pelayanan publik yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. jika masyarakat sudah membberikan kritikan maka pemerintah harus mampu menanggapi masukan serta krtitikan masyarakat seperti adanya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Adanya manajemen komplain pada pelayanan publik di instansi pemerintahan maka ini akan mampu mewujudkan pelayanan yang baik, seperti dengan menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat yang bertujuan untuk menampung keluhan serta masukan dari masyarakat sehingga masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam hal pelayanan publik. Namun terbatasnya sarana dan prasarana adalah salah satu penyebab terjadinya pelayanan yang buruk pada instansi pemerintahan.

Manajemen komplain sangat diperlukan untuk memperbaiki sistem dari pelayanan publik dan meningkatkan legitimasi institusi pelayanan di mata publik. Manfaat dari perbaikan itu untuk mendapatkan respon yang diperoleh dan mengolahnya menjadi bahan pengambilan keputusan.⁵ Adanya manajemen

⁴ Bambang Irawan, *Analisis pelaksanaan pengaduan masyarakat di kantor samsat kota samarinda*, Vol.5 No.1 (Jurnal administrative reform maret 2017) hlm. 2

⁵ Andri irawan dkk, *Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke*, Vol. 5 No. 1 (2016) hlm. 24

komplain akan menghasilkan respon positif dari masyarakat, dengan melihat kepuasan masyarakat dari pelayanan yang diberikan oleh si pemberi layanan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang didalamnya tercantum bahwa “setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik”.⁶ Pelayanan publik termasuk juga dalam konteks pengaduan, adanya komplain (keluhan) masyarakat adalah wujud dari proses pelayanan publik, pentingnya menanggapi keluhan masyarakat adalah untuk memperbaiki kinerja atau pelayanan.

Manajemen keluhan muncul karena adanya masalah-masalah yang ditimbulkan oleh pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah ataupun swasta.⁷ Adanya komplain pada sebuah organisasi pemerintah akan menjadi nilai negatif bagi yang pemberi layanan padahal dengan adanya komplain maka akan memperbaiki sistem dari sebuah pelayanan, komplain tersebut akan membawa hal yg positif pada sebuah pelayanan karena mampu membuat masyarakat ikut berpartisipasi dalam penyelenggara pemerintah.

Menurut Robert Johnston kepentingan manajemen komplain dari perspektif operasi dimana setiap keluhan masyarakat harus dapat ditangani dan dapat di perbaiki sehingga keluhan masyarakat dapat di proses secepatnya. Adanya operasi inti yang dikemukakan oleh Robert Johnston seperti adanya design, perencanaan,

⁶ Peraturan presiden republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pasal 3.

⁷ Dera Sri Mega Putri Subekti, *Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung*, Vol. 1 No. 1 (Januari 2013). Hlm. 49.

pengendalian, dan pelaksanaan proses, dengan adanya proses ini maka akan mampu mengatasi keluhan.

Mekanisme komplain sangat penting diterapkan pada sebuah instansi pemerintah dikarenakan ini akan mempermudah pengelolaan pengaduan dari masyarakat pada setiap instansi pemerintah. Menurut Fandy Tjiptono unsur yang paling penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah mempertahankan pelanggan, karena dengan mempertahankan pelanggan maka beban untuk menemukan pelanggan baru berkurang.⁸

Sarana dan psarana yang mendukung kinerja dari sebuah pelayanan publik, akan mampu mempermudah dalam hal mengelola pengaduan-pengaduan serta masukan masyarakat, maka dari itu Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) di Kota Subulussalam harus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dalam menangani keluhan dari masyarakat, adanya kotak saran dan pengaduan pada organisasi ini akan mengurangi keluhan-keluhan dari masyarakat.

Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan bahwasannya pelayanan yang diberikan oleh Dinas PUPR Kota Subulussaam belum sesuai, dikarenakan Dinas PUPR Kota Subulussalam tersebut belum menyediakan kotak saran dan pengaduan, peneliti tidak melihat adanya sarana dan prasarana yang mendukung dalam hal mengelola pengaduan dan masukan masyarakat, maka ini mengacu pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang menyatakan setiap penyelenggara

⁸ *Ibid* Hlm, 51

wajib menyediakan sarana pengaduan yang fungsinya untuk mengelola keluhan-keluhan masyarakat khususnya masyarakat di Kota Subulussalam.

Berdasarkan hasil observasi permasalahan yang terjadi pada kenyataannya, keluhan-keluhan masyarakat mulai muncul disebabkan adanya program yang dilaksanakan oleh Dinas PUPR tersebut belum sesuai dengan keinginan masyarakat, sehingga masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas PUPR tersebut.

Adapun berita yang berkaitan dengan penelitian ini, salah seorang warga Kota Subulussalam (Asmardin) mengeluh dengan adanya banjir, banjir tersebut disebabkan karena drainasenya tidak berfungsi lagi, dan jika hujan pun tidak turun lagi air masih mengenangi jalan, ini disebabkan karena drainase yang sudah tidak berfungsi lagi. Subulussalam termasuk kota yang memiliki intensitas hujan yang tinggi, dan jika hujan turun maka akan mengenangi kiri kanan ruas jalan kota subulussalam, adapun lokasi yang umumnya banjir yaitu T. Umar Simpang Tugu Bungki Tambang, depan Mesjid Agung dan di depan SMP N 1 Simpang Kiri Subulussalam, dan jika hujan turun maka akan mengenangi jalan tersebut sehingga membuat pengendara yang melintas tidak nyaman dengan adanya banjir.⁹

Ini adalah salah satu keluhan masyarakat yaitu adanya program yang dilaksanakan oleh Dinas PUPR Kota Subulussalam dimana Dinas tersebut

9 Satria Tumangger, “ Drainase Tak Berfungsi, Ruas Jalan di Subulussalam Tergenang Air”, <https://www.google.com/amp/s/www.kanalaceh.com/2019/10/05/drainase-tak-berfungsi-ruas-jalan-di-subulussalam-tergenang-air/?espv=1> (diakses 29 November 2019, pukul 15.30) berita KANALACEH.COM, 5 oktober 2019.

melakukan pelebaran jalan di Kota Subulussalam, namun program yang dilaksanakan oleh PUPR itu hasilnya tidak sesuai dengan keinginan dari masyarakat, banyak keluhan-keluhan masyarakat yang tidak diatasi oleh pihak PUPR tersebut, Pihak PUPR itu sendiri tidak menanggapi keluhan masyarakat dan tidak pula menyelesaikan keluhan-keluhan tersebut.

Berdasarkan gambaran tentang Dinas PUPR Kota Subulussalam tentang kondisi pelayanan pengaduan yang dikelola oleh Dinas PUPR tersebut, menguatkan dugaan bahwa mekanisme pengelolaan pelayanan pengaduan yang dimiliki oleh Dinas PUPR Kota Subulussalam masih belum berjalan dengan sesuai peraturan yang telah ditentukan dan belum mewujudkan keinginan masyarakat. Sehingga peneliti tertarik melihat bagaimana mekanisme pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas PUPR Kota Subulussalam dan melihat bagaimana peran dari Dinas PUPR dalam menindaklanjuti itu. Sehingga peneliti tertarik mengambil judul “ Mekanisme Komplain di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian.

1. Pada penelitian ini peneliti berfokus pada mekanisme komplain yang diterapkan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Kota Subulussalam, serta pemberian pelayanan yang sudah sesuai dengan keinginan masyarakat.

2. Menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan keluhan masyarakat, dan tersedianya sarana dan prasarana yang bertujuan untuk menampung keluhan masyarakat.

1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana mekanisme komplain di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat?
2. Bagaimana faktor penghambat dari mekanisme komplain di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam?

1.4. Tujuan Penelitian

Mengacu pada permasalahan tersebut diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui mekanisme komplain di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Kota Subulussalam
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dari mekanisme komplain di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Kota Subulussalam

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yaitu :

1. Manfaat Akademis

Dengan adanya penelitian ini maka akan dapat menambah wawasan penulis tentang pentingnya mekanisme komplain yang ada pada pelayanan publik, khususnya Prodi Ilmu Administrasi Negara.

2. Manfaat Teoritis

Untuk mengembangkan dan menanamkan ilmu pengetahuan yang di dapatkan pada masa bangku perkuliahan sehingga dapat di terapkan dengan baik.

3. Manfaat Praktis

1. Bagi instansi

Dengan adanya penelitian ini maka akan membuat Dinas PUPR Kota Subulussalam menjadi lebih baik lagi kedepannya. Hasil dari penelitian ini diharapkan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas PUPR Kota Subulussalam.

2. Bagi masyarakat Luas

Dengan adanya penelitian ini maka akan menyadarkan masyarakat bahwa peran masyarakat dalam pelayanan publik sangat penting. Kemudian masyarakat bisa ikut berpartisipasi dalam program yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui masukan dan keluhan masyarakat, keluhan masyarakat akan memperbaiki sistem dari pelayanan publik. Penelitian ini akan mampu memberikan dampak positif untuk lebih melayani masyarakat lagi kedepannya dengan menampung dan menanggapi keluhan masyarakat.

1.6. Penjelasan Istilah

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, maka definisi istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mekanisme adalah cara, proses, atau sistem dalam sebuah organisasi guna untuk menyelesaikan suatu masalah.

2. Komplain adalah keluhan atau masukan yang biasanya sifatnya membangun atau memperbaiki dalam suatu organisasi.
3. Dinas Pekerjaan Umum adalah dinas yang melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Program adalah unsur utama yang harus ada dalam sebuah organisasi yang berguna untuk sebuah kegiatan atau berjalannya sebuah organisasi.
5. Pelayanan Publik adalah organisasi memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.
6. Sarana dan prasarana adalah alat atau fasilitas yang mendukung untuk mengatasi sebuah masalah dalam sebuah organisasi.
7. Riset adalah sebuah penelitian yang gunanya meningkatkan pengetahuan dan wawasan berdasarkan fakta yang ada.
8. Sumber Daya Manusia adalah keahlian manusia yang dapat dikembangkan
9. Hambatan adalah rintangan atau penghalang dalam sebuah masalah
10. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah instruksi atau petunjuk dalam sebuah peraturan yang ingin dilaksanakan atau dijalankan.
11. Website adalah cara mengakses informasi yang bersumber dari internet.
12. Efektif adalah sesuatu yang tercapai keberhasilannya.
13. Responsif adalah menanggapi sesuatu hal.

1.7. Metode Penelitian

1.7.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu mengetahui mekanisme komplain yang terdapat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR). Dalam penelitian ini peneliti melakukan jenis penelitian observasi secara langsung, agar data yang ingin dicapai dapat terkumpul dengan baik.

Proses penelitian dan pemanfaatan landasan teori dilakukan agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar belakang penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Penelitian kualitatif disebut juga dengan interpretative research (analisis sistematis melalui observasi manusia), naturalistic research (pengamatan alami), pendekatan kualitatif menekankan pada makna, penalaran definisi suatu situasi tertentu, serta lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari.¹⁰

Data dalam penelitian kualitatif adalah data deskriptif yang umumnya berbentuk kata-kata, gambar-gambar, atau data yang pasti. Data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya, bukan data sekedar yang terlihat, terucap, tetapi data yang mengandung makna dibalik yang terlihat dan terucap tersebut.¹¹ Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui beberapa data

¹⁰ Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sulawesi Selatan :Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2019) hlm. 6-7.

¹¹ Eko sugiarto, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif : Skripsi Dan Tesis* (Yogyakarta: suaka media, 2015). Hlm 9.

yang berkaitan dengan proses mekanisme komplain yang dilaksanakan oleh Dinas PUPR Kota Subulussalam.

1.7.2. Fokus Penelitian

Penelitian ini akan ditentukan berdasarkan dengan teori yang ada.¹² Sehingga sekaligus untuk membatasi peneliti dalam melakukan penelitian.

Dimensi	Indikator	Referensi
Responsivess (ketanggapan)	a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
	b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat	
	c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat	
	d. Petugas/aparatur melakukan	

¹²

Adi kirana dkk, *Pembangunan Infrastruktur di Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu*, jurnal ilmu pemerintahan, Vol. 7 No. 2 (2019) hlm. 787

	pelayanan dengan cermat e. Semua keluhan pelanggan direspons oleh petugas	
--	---	--

Sumber : Muhammad Hasyimi Al Rasid tahun, skripsi judul Pengaruh Terra (Tangibles, Emphaty, Responsiveness, Reliability, Assurance) Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Cabang Margonda Depok, 2018.

1.7.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Kota Subulussalam yang terletak di Kota Subulussalam, Kecamatan Simpang Kiri Provinsi Aceh. Peneliti memilih lokasi ini karena banyaknya pengaduan-pengaduan masyarakat yang masih belum di tangani oleh dinas PUPR sepenuhnya, sehingga peneliti ingin melihat bagaimana cara dari Dinas PUPR itu sendiri dalam mengatasi komplain dari masyarakat.

1.7.4. Sumber data

Sumber data adalah subjek dari mana data yang diperoleh. Sumber data adalah subyek dari mana data yang diperoleh. Dilihat dari segi sumber perolehan data dalam penelitian biasanya terdapat dua jenis data, yaitu primer dan sekunder. Data juga merupakan salah satu komponen riset, artinya tanpa data tidak akan ada

data riset.¹³ Dari uraian penjelasan di atas, maka peneliti mengumpulkan sumber dari:

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti¹⁴ dari sumber pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Dimana, peneliti melakukan pengamatan langsung dan melakukan wawancara dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian, Kasubag seksi tata guna air dan pembangunan drainase dan masyarakat.

No	Informan	Jumlah
1.	Kasubag Umum dan Kepegawaian	1 orang
2.	Kepala Bidang Pengairan	1 orang
3.	Masyarakat	3 orang
Jumlah		5 orang

Sumber : Data Olahan Tahun 2020

Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber untuk mendapatkan informasi/data yang berkaitan dengan penelitian peneliti, peneliti memilih informan yang pertama adalah Kasubag Umum dan Kepegawaian Dinas PUPR karena Kasubag Umum dan Kepegawaian lebih mengetahui informasi dari Dinas PUPR dan juga mengetahui data-data yang berkaitan dengan komplain di Dinas PUPR, kemudian informan yang kedua peneliti memilih Kepala Bidang

¹³ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), Hal, 49.

¹⁴ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Grafindo Persada, 1998), hal. 84.

Pengairan karena Kepala Bidang Pengairan yang bertugas dalam pembangunan drainase, ini sangat berkaitan dengan penelitian peneliti, masyarakat banyak mengeluh disebabkan genangan-genangan air yang menggenangi jalan saat hujan turun, yang mana drainasenya tidak berfungsi, ini yang menyebabkan adanya komplain dari masyarakat. Informan yang ketiga adalah masyarakat, alasan peneliti memilih masyarakat, karena masyarakat yang menerima layanan dari dinas PUPR belum merasa puas terhadap apa yang diberikan oleh dinas PUPR kepada masyarakat sehingga adanya komplain dari masyarakat yang menjadi topik utama pada penelitian peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui orang yang telah melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data sekunder ini berupa bukti, catatan atau laporan historis yang tersusun di dalam arsip yang berkaitan dengan mekanisme komplain.

1.7.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta dan wawancara mendalam. Ada empat cara yang mendasar untuk mengumpulkan informasi yaitu :

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, waktu, peristiwa dan tujuan.¹⁵ Observasi dilakukan secara partisipatif ataupun nonpartisipatif.¹⁶ Penelitian ini menggunakan observasi nonpartisipatif yaitu peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen. Alat yang digunakan dalam penelitian seperti Handphone, buku, pulpen.

2. Wawancara

Adanya wawancara pada penelitian dimaksudkan untuk memperoleh keterangan, pendirian, pendapat secara lisan dari seseorang yang biasanya disebut responden dengan berbicara langsung dengan orang tersebut. Dalam penelitian peneliti melakukan wawancara dengan beberapa orang untuk mendapat informasi yang akurat tentang mekanisme komplain.¹⁷

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh berbagai data yang relevan dengan cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang sengaja dilakukan dengan mempelajari buku-buku, jurnal, kemudian dokumentasi juga dilakukan dengan cara mengumpulkan foto atau dokumen-dokumen resmi.¹⁸

¹⁵ Mamik, Metodologi Kualitatif (Jawa Timur:Zifatama Publishing, 2015), Hlm. 104.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*,(Bandung: Alfabeta,2016),hlm.166

¹⁷ Mamik, Metodologi Kualitatif (Jawa Timur:Zifatama Publishing, 2015), Hlm. 108.

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*,(Bandung: Alfabeta,2014),hlm.8

1.7.5. Teknik Analisis Data.

Menurut Bogdan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan semuanya dapat diinformasikan kepada orang lain.¹⁹

1. Reduksi Data

Merupakan proses merangkum, mengikhtisarkan atau menyeleksi data dari catatan lapangan memfokuskan pada hal-hal penting kemudian adanya reduksi data untuk memberi gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti.²⁰

2. Penyajian Data

Merupakan proses penyajian data yang sesuai untuk memetakan data yang telah direduksi, juga untuk memudahkan mengkonstruksikan di dalam rangka menuturkan, menyimpulkan dan menginterpretasikan data.

3. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan dengan longgar, tetap terbuka, tetapi semakin lama lebih semakin rinci berdasarkan kumpulan-kumpulan data yang diperoleh di lapangan dan mengakar dengan kokoh. Data yang diperoleh di lapangan, disajikan sedemikian rupa, kemudian dianalisis terhadap data tersebut untuk memperoleh hasil yang sebenarnya.²¹

¹⁹ Sugiyono, *Op.Cid*, hlm 244

²⁰ Sugiyono, *Op.Cid*, hlm 247

²¹ Arif cahyadi, *Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya*), Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 2 No.2 Oktober 2016. Hlm. 483

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu namun peneliti belum menemukan penelitian terdahulu yang berkaitan langsung dengan mekanisme komplain.

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Siska Febrianti Kusumawardha	2018	Studi Dekriptif Tentang Kualitas Pelayanan Dalam Penanganan Pengaduan dan Pekerjaan Umum Bina	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa empat dari lima aspek kualitas layanan dalam penanganan pengaduan yang ditentukan dapat dipenuhi dan satu aspek lainnya tidak	Penelitian peneliti memfokuskan pada mekanisme komplain dari Dinas PU, sedangkan penelitian ini memfokuskan pada

			Marga Dan Pematusan Kota Surabaya	dapat dipenuhi. ²²	kualitas pelayanan dari beberapa aspek.
2.	Wiyanto	2017	Pengelola an Komplain (Keluhan) Masyarak at Dalam Mewujudk an Pemerinta han Yang Baik di Kota Semarang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masalah yang menimbulkan keluhan di masyarakat adalah layanan baik layanan maupun non layanan dari penyedia layanan (pemerintah Kota Semarang)	Penelitian peneliti memfokus an pada sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk mengelola keluhan dari masyarakat, sedangkan penelitian ini sudah memadainy

²²

Siska Febrianti Kusumawardhani, *Studi Dekriptif Tentang Kualitas Pelayanan Dalam Penanganan Pengaduan Di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Dan Pematusan Kota Surabaya*, Vol.6 Nomor. 2. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Agustus 2018)

				tidak sesuai dengan harapan masyarakat. ²³	a sarana dan prasarana akan tetapi adanya sistem yang masih kurang melayani masyarakat.
3.	Siti Widharetno Mursalim	2018	Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota	hasil penelitian ini adalah sistem LAPOR! ini menjadi jembatan untuk menghubungkan keluhan dan aspirasi masyarakat dengan instansi terkait, sehingga	Peneliti ingin menerapkan aplikasi LAPOR pada Dinas PU Kota Subulussalam, sedangkan penelitian ini sudah

²³

Wiyanto. *Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik di Kota Semarang*. Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan. Vol.4 Nomor 2. (September 2017).

			Bandung	permasalahan yang diutarakan dapat disampaikan dan mendapatkan penanganan yang cepat dan tepat. ²⁴	adanya sistem LAPOR akan tetapi masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat.
--	--	--	---------	---	---

Berdasarkan beberapa penelitian menunjukkan bahwa penelitian di atas adalah penelitian tentang komplain atau keluhan masyarakat. Perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu hanya meneliti tentang pengelolaan pengaduan dan juga hanya menjelaskan aplikasi yang digunakan untuk pengelolaan pengaduan/komplain, sedangkan fokus penelitian peneliti pada mekanisme komplain di Dinas PUPR dan juga penyediaan sarana dan prasarana yang berguna untuk menampung keluhan masyarakat.

²⁴

Siti Widharetno Mursalim, *Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung*. Vol.15 Nomor 1. Jurnal Administrasi Negara. (Juni 2018).

2.2. Pelayanan Publik

2.2.1. Konsep Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik diturunkan dari makna publik service yang berarti “berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa” (Pamudji 1999), atau pelayanan umum (soetopo) yang diartikan sebagai :

“segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.”²⁵

2.2.2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu alasan sekaligus tujuan dibentuknya Negara, dan merupakan refleksi pelaksanaan peran Negara dalam melayani warga negaranya. Ada lagi yang lebih penting, yaitu bahwa pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat demi mencapai kesejahteraan sosial.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan publik maupun pelaksanaan

²⁵

Paimin Napitupulu, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, (Bandung : P.T. Alumni 2007), Hlm. 165.

ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Penerima pelayanan publik bisa perorangan, masyarakat, instansi pemerintah, dan organisasi berbadan hukum.²⁶

2.2.3. Ciri-Ciri Pelayanan Publik

Adapun ciri-ciri pelayanan publik menurut Nurmandi (2000 : 123) yaitu :

1. Tidak dapat memilih konsumen
2. Peranannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan
3. Politik menginstitutionalkan konflik
4. Pertanggungjawaban yang kompleks
5. Sangat sering diteliti
6. Semua tindakan harus mendapat justifikasi
7. Tujuan dan output sulit diukur atau ditentukan.²⁷

Salah satu wujud pelayanan yang berpusat pada pelanggan adalah dengan mendengarkan, menerima, dan menjawab keluhan pelanggan. Keluhan merupakan ekspresi ketidakpuasan dari pelanggan mengenai pelayanan yang ia terima.²⁸

2.2.4. Prinsip Pelayanan Publik

- a. Kesederhaan prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah untuk dilaksanakan.
- b. Kejelasan persyaratan teknis dan administratif dalam pelayanan publik adanya unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam

²⁶ Ilham cendikia dkk. 2007. *implementasi mekanisme komplain terhadap pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat*. (Jakarta : pattiro dan access). Hlm. 2

²⁷ Rudi Rinaldi, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara)*, Vol. 1 No.1. (Juni 2012) Hlm.25.

²⁸ Yuana Al Rosa, *Pemulihan Layanan Dalam Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Dan Pematusan Kota Surabaya*, Vol. 3 No. 7 (2015) Hlm. 2

memnberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa, dan juga adanya rincian dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi produk dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan proses dan produk memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian persoalan.
- g. Kelengkapan sarana prasarana tersedianya sarana dan prasarana kerja , peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah dll.²⁹

2.2.5. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa “kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima”. Sehingga dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa di dalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu pada organisasi bisnis maupun juga pada organisasi yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik telah merumuskan apa yang menjadi azas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut Parasuraman et.al terdapat lima dimensi kualitas pelayanan kelima dimensi itu mencakup :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan dalam perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.

2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Kepedulian (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.³⁰

2.3. Mekanisme Komplain

2.3.1. Konsep Mekanisme Komplain

Pengaduan atau komplain merupakan perasaan ketidakpuasan mengenai standard pelayanan, tindakan atau kurangnya tindakan dari organisasi kepada individu. Selain itu, keluhan publik juga merupakan ungkapan ketidakpuasan

³⁰

Arif cahyadi, *Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya*, Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 2 No.2 Oktober 2016. Hlm. 482-483

masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung pada lahirnya tuntutan publik.³¹

Pemerintah mempunyai kewajiban melindungi masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik dalam memperoleh hak-haknya. Salah satu bentuk dari perlindungan tersebut adalah dengan memberi ruang dan perhatian pada masyarakat untuk menyampaikan keluhannya dan bisa membuat masyarakat berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintah. Keluhan atau komplain dari masyarakat merupakan bentuk respon dari masyarakat atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Baik itu pelayanan baik maupun pelayanan yang kurang baik. Respon tersebut sebenarnya dapat menggambarkan bagaimana pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan publik terjadi.

Adanya sebuah mekanisme penyampaian keluhan (mekanisme komplain) yang baik akan menjadikan keluhan dari masyarakat berkontribusi positif, baik terhadap pemenuhan hak masyarakat maupun untuk pengembangan sistem pelayanan publik. Pengelolaan respon masyarakat akan memudahkan pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien dan tepat sasaran.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pusat Telaah dan Informasi Regional (PATTIRO) di beberapa Provinsi pada tahun 2005 angka pengaduan masyarakat di berbagai instansi pelayanan publik cukup rendah. Tetapi

³¹ Yuana Al Rosa, *Pemulihan Layanan Dalam Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Dan Pematusan Kota Surabaya*, Vol. 3 No. 7 (2015) Hlm. 4

rendahnya angka pengaduan ini sebenarnya tidak menggambarkan kepuasan dari masyarakat atas pelayanan publik. Sebagian orang yang pesimis untuk melakukan pengaduan, sebagian lagi tidak memperoleh akses untuk melakukan pengaduan, bahkan ada cukup banyak orang yang takut untuk melakukan pengaduan.

Permasalahan mekanisme komplain tidak hanya disebabkan oleh kelemahan di sisi masyarakat, tetapi juga di sisi pemerintah. Menurut hasil penelitian tersebut, rendahnya respon instansi penyedia pelayanan terhadap keluhan atau pengaduan dari masyarakat adalah yang mengakibatkan munculnya sikap skeptis dari masyarakat.³² Seharusnya sebagai pemberi pelayanan, sebuah instansi menyediakan sarana untuk memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan (komplain) dari penyelenggara pemerintah tersebut. Sebagian instansi masih ada yang belum menyediakan kotak saran dan pengaduan namun ada juga instansi yang sudah menyediakan kotak saran dan pengaduan akan tetapi keluhan tersebut tidak sepenuhnya teratasi.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono, suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka

³²

Ilham cendikia dkk, 2007, *implementasi mekanisme komplain terhadap pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat*. (Jakarta : pattiro dan access). Hlm. 14-15.

terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.³³

2.3.2. Aspek-Aspek Penanganan Keluhan

1. Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menciptakan lingkungan yang berfokus pada pelanggan, yang terbuka bagi umpan balik (termasuk keluhan), menyelesaikan setiap keluhan yang diterima, serta meningkatkan kemampuan organisasi dalam memperbaiki produk dan layanan pelanggan.
2. Menerima dan memahami kebutuhan dan harapan dari pihak yang mengajukan keluhan.
3. Menyediakan proses keluhan yang bersifat terbuka, efektif dan mudah bagi pihak yang mengajukan keluhan;
4. Menganalisis dan mengevaluasi keluhan dalam rangka meningkatkan mutu produk dan layanan pelanggan;
5. Mengaudit proses penanganan keluhan;
6. Mengkaji ulang efektivitas dan efisiensi proses penanganan keluhan.³⁴

³³ Risna, *Pelaksanaan pelayanan public (studi kasus pelayanan administrative di kantor desa kotabaru seberida kecamatan keritang kabupaten Indragiri hilir)*. Vol.5 No.1 (April 2018). Hlm.5

³⁴ Susi Indriyani dan Selvy Mardiana, *Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung*, jurnal bisnis darmajaya, Vol. 2 No. 1 Januari 2016. Hlm. 10-11

2.3.3. Jenis-Jenis Pengaduan

1. Pengaduan Keluhan Langsung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan menunjukkan bahwa masyarakat tidak memanfaatkan ruang tersebut dikarenakan mereka menginginkan kecepatan dan tidak ingin berurusan langsung dengan ruang publik komplain.

2. Pengaduan Keluhan Tidak Langsung

Komplain tidak langsung adalah komplain mengenai pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat tidak langsung pada institusi penyedia pelayanan publik. Keluhan tersebut di sampaikan melalui sarana dan prasarana yang telah di sediakan oleh instansi pemerintahan seperti pada kotak saran dan pengaduan, sms center, call center.³⁵

2.3.4. Pemilihan Fasilitas penanganan Pengaduan

Pelaksanaan kebijakan pelayanan publik tentu membutuhkan sarana dan prasarananya. Jika dikaitkan dengan penanganan pengaduan yang perlu dijawab adalah bagaimana cara masyarakat melakukan aduan, apa fasilitas penanganan pengaduan yang diakses, apa alternatif yang dimiliki jika fasilitas penanganan pengaduan sedang tidak dapat diakses, sejauh mana proses aduan ditanggapi pemerintah.

Fasilitas penanganan pengaduan yang dimaksud disini adalah sarana yang dilakukan dalam penerima pengaduan dalam rangka peningkatan kualitas

³⁵

Bambang irawan, *Analisis pelaksanaan pengaduan masyarakat di Kantor Samsat Kota Samarinda*, jurnal administrative reform, Vol. 5 No. 1, januari-maret 2017. Hlm. 3-4

pelayanan publik. Beberapa yang bisa diterapkan adalah penggunaan kotak saran, call center (telepon), sms center (sms), website, sistem aplikasi pengaduan dengan internet. Pengelolaan pengaduan harus cepat tanggap atau responsif terhadap segala masukan perbaikan yang berasal dari publik. Sarana yang tepat dapat mempercepat proses perbaikan kualitas pelayanan publik itu sendiri.

Penggunaan kotak saran merupakan cara klasik dan saat ini masih umum diterapkan. Namun cara ini masih cukup efektif mengingat pengadu memang tidak perlu bertemu langsung dengan petugas namun tetap dapat menyampaikan keluhan, saran, dan pendapatnya melalui tulisan dan memasukkannya kesana.

Selanjutnya penggunaan SMS Center, Short Message Service (SMS) adalah suatu fasilitas untuk mengirim dan menerima suatu pesan singkat berupa teks melalui perangkat nirkabel, yaitu telepon seluler, tablet, ipad. Dan SMS Center adalah layar aplikasi pihak operator yang bersentuhan langsung dengan aplikasi pihak ketiga. Masyarakat akan mengadukan permasalahannya kepada instansi pemerintah dengan kode tertentu sehingga dapat sampai kepada yang dituju.

Penggunaan website sebagai pengaduan mungkin cukup umum digunakan, karena biasanya beberapa website apalagi yang bersifat opensource sudah dilengkapi fasilitas contact us agar pengunjung dapat bertanya segala macam hal langsung ke pengelola website. Bicara tentang website tentu saja bicara tentang penggunaan internet. Website atau situs web adalah sekelompok halaman web yang umumnya merupakan bagian dari suatu nama domain/sub domain di

internet. Dan Internet adalah jaringan global yang sangat luas dimana setiap komputer saling terhubung satu dengan lainnya dan berisi berbagai macam informasi mulai dari text, gambar, audio dan lainnya. Tentu saja cara ini mungkin akan sedikit lambat didalam penanganan pengaduannya kelak.³⁶

2.3.5. Manfaat Penanganan Pengaduan

Keluhan/pengaduan bisa menjadi sumber masukan yang penting bagi organisasi karena dengan adanya pengaduan menandakan ada hal yang perlu diperbaiki, dengan begitu kualitas pelayanan dan kinerja organisasi dapat ditingkatkan. Penanganan pengaduan penting dilakukan oleh organisasi publik sebagai bentuk akuntabilitasnya terhadap kepentingan masyarakat. Masyarakat akan merasa kepentingannya diperhatikan dengan begitu kepercayaan masyarakat terhadap kinerja organisasi publik akan meningkat. Penanganan komplain secara efektif diperlukan untuk memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi puas. Selain itu, terdapat beberapa manfaat lain dari penanganan keluhan secara efektif yaitu:

1. Penyedia jasa/layanan mendapatkan kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungannya dengan pelanggan yang kecewa dan penyedia jasa/layanan bisa terhindar dari publisitas negatif.

³⁶

Witra apdhi yohanitas, *Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik*, Jurnal ilmu administrasi, Vol. XV No. 1 Juni 2018. Hlm. 110-111

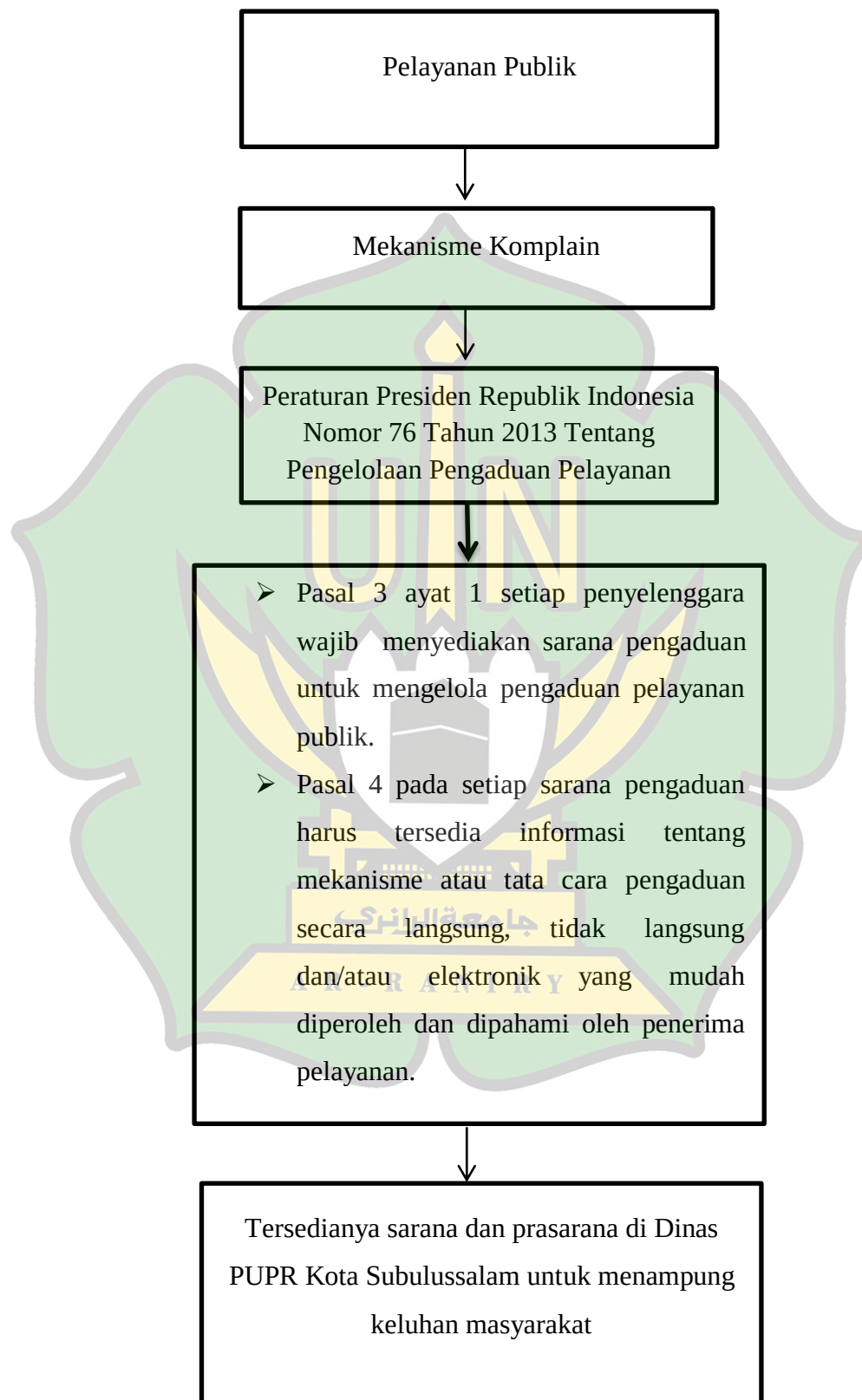
2. Penyedia jasa/layanan bisa memahami aspek-aspek layanan yang perlu ditenahi dalam rangka memuaskan pelanggan serta penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya.
3. Karyawan dapat termotivasi untuk memberikan layanan berkualitas lebih baik.³⁷



³⁷

Yuana Al Rosa, *Pemulihan Layanan Dalam Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Dan Pematusan Kota Surabaya*, Vol. 3 No. 7 (2015) Hlm. 4

2.4. Kerangka Berpikir





BAB III

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

3.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Kota Subulussalam adalah sebuah Kota di Provinsi Aceh, Indonesia. Kota ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2007, pada tanggal 2 Januari 2007. Kota ini merupakan pemekaran dari Kabupaten Aceh Singkil³⁸. Kota Subulussalam terdiri atas 5 kecamatan, 8 mukim, 82 desa yaitu Kecamatan Simpang Kiri yang terdiri dari 17 desa, yaitu Kecamatan Penanggalan yang terdiri dari 13 desa, Kecamatan Rundeng yang terdiri dari 23 desa, Kecamatan Sultan Daulat yang terdiri dari 19 desa serta Kecamatan Longkib dengan 10 desa. Kecamatan Sultan Daulat merupakan kecamatan terluas dengan luas wilayah sekitar 602 km², sedangkan Kecamatan Penanggalan mempunyai luas wilayah terkecil yaitu sekitar 93 km². Kecamatan terdekat dari pusat Kota Subulussalam adalah Simpang Kiri, sedangkan Kecamatan terjauh adalah Longkib.

Kota Subulussalam adalah salah satu daerah pemerintahan kota yang berada di wilayah barat Provinsi Aceh. Kota Subulussalam berkembang cukup pesat dalam segala bidang dan merupakan pusat dari kegiatan masyarakat yang saat ini terletak di Kecamatan Simpang Kiri. Hasil perkebunan yang paling

³⁸ BPS Subulussalam Dalam Angka 2016

menonjol dari Kota Subulussalam adalah sawit. Sawit juga menjadi ciri khas dari Kota Subulussalam.

Secara historik, pusat Kota Subulussalam dulunya berada di Rundeng, Rundeng merupakan tempat yang strategis karena di lintasi oleh sungai soraya, pada saat itu jalur transportasi yang paling populer adalah jalur air. Seiring berkembang zaman, jalur transportasi Kota Subulussalam telah berubah melalui jalur darat dan juga perkembangan zaman ibukota mengalami beberapa kali pergantian wilayah, di mulai dari Rundeng kemudian pindah ke Bustaniyah dan Simpang Empat yang kemudian berganti menjadi Bandar Baru hingga tanggal 14 September Gubernur Aceh yang pada saat itu menjabat adalah Prof.Ali Hasyimi mengganti nama Simpang Empat menjadi Subulussalam yang artinya jalan menuju kedamaian. Penduduk di Kota Subulussalam sebagian besar bekerja sebagai petani sehingga mata pencaharian dari masyarakat lebih banyak di hasilkan dari pertanian dan perkebunan, hasil pertanian merupakan hal yang utama dalam meningkatkan perekonomian Kota Subulussalam.

Setelah terjadinya pemekaran, Kota Subulussalam terus berkembang hingga saat ini, banyak fasilitas-fasilitas yang dapat digunakan untuk mencari pekerjaan. Hingga terbentuklah beberapa instansi pemerintahan seperti adanya beberapa dinas yang membuat Kota Subulussalam sampai saat ini masih terus berkembang dengan fasilitas-fasilitas yang lainnya.³⁹

³⁹ <https://jurnal.unimed.ac.id> PDF SEJARAH KOTA SUBULUSSALAM – Jurnal Unimed – Universitas oleh Pulung Sumantri dan Eva Susanti Bako.

3.2. Gambaran umum Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Kota Subulussalam

Pada tahun 2009, pemerintah Kota Subulussalam menetapkan qanun no 4 tahun 2009 tentang susunan organisasi dan tata kerja dinas, lembaga teknis daerah dan Kecamatan di lingkungan pemerintah Kota Subulussalam. Dasar hukum Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR). Pada tahun 2015, pemerintah Kota Subulussalam menetapkan Qanun Nomor 02 Tahun 2015 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah pemerintah Kota Subulussalam.

Peraturan Walikota Subulussalam Nomor 05 tahun 2015 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja dinas pekerjaan umum dan tata kota. Kota Subulussalam yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pekerjaan umum, dinas pekerjaan umum dan tata kota memiliki 5 bidang, yakni bidang bina marga, bidang cipta karya, bidang tata kota, bidang pengairan, bidang permukiman dan perumahan.

Pada tahun 2016, Pemerintah Kota Subulussalam menetapkan Qanun Nomor 02 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah pemerintah Kota Subulussalam. Peraturan Walikota Subulussalam Nomor 06 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja dinas pekerjaan umum dan perumahan rakyat Kota Subulussalam yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pekerjaan umum. Dinas Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat memiliki 5 bidang, yakni

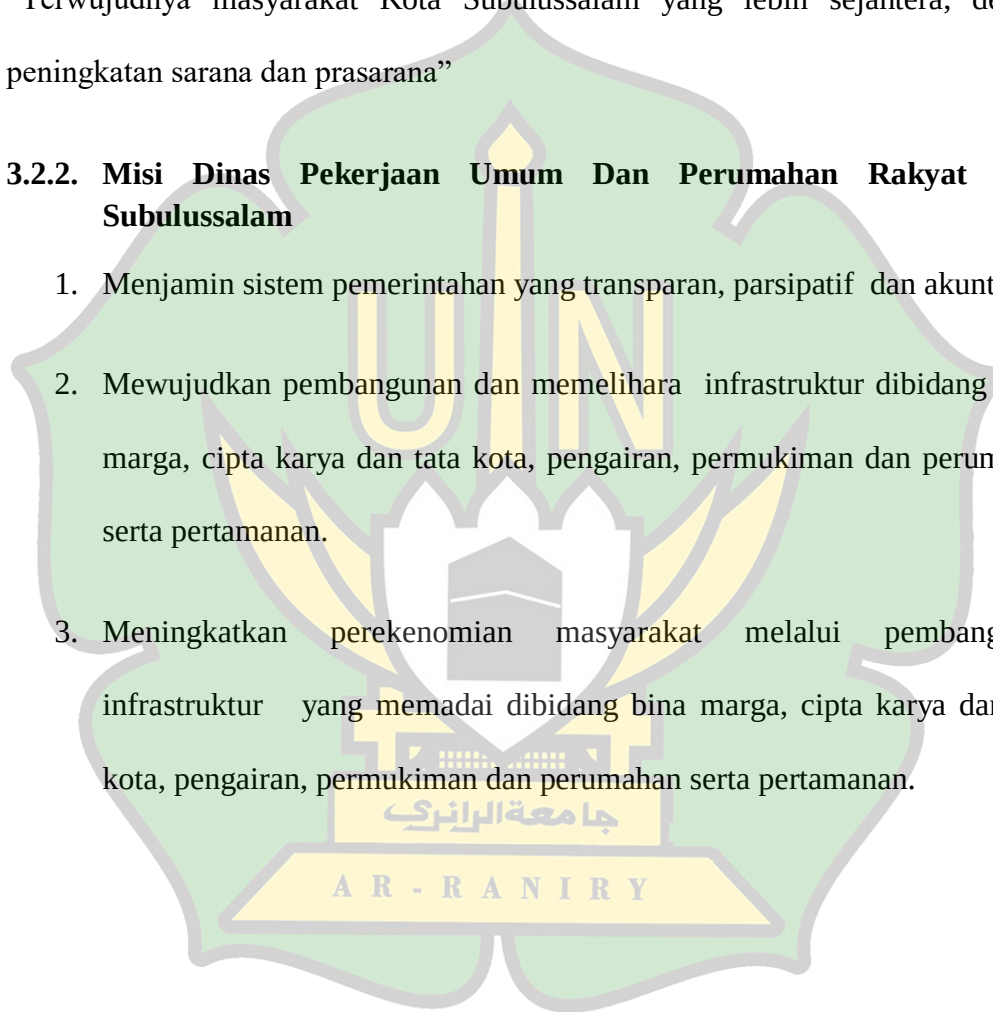
bidang bina marga, bidang cipta karya dan tata kota, bidang pengairan, bidang permukiman dan perumahan, dan bidang pertamanan.

3.2.1. Visi Dinas Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam

“Terwujudnya masyarakat Kota Subulussalam yang lebih sejahtera, dengan peningkatan sarana dan prasarana”

3.2.2. Misi Dinas Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam

1. Menjamin sistem pemerintahan yang transparan, parsipatif dan akuntabel.
2. Mewujudkan pembangunan dan memelihara infrastruktur dibidang bina marga, cipta karya dan tata kota, pengairan, permukiman dan perumahan serta pertamanan.
3. Meningkatkan perekenomian masyarakat melalui pembangunan infrastruktur yang memadai dibidang bina marga, cipta karya dan tata kota, pengairan, permukiman dan perumahan serta pertamanan.



Tabel 3.1.
Dasar Hukum Dinas Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat
Kota Subulussalam
Qanun Kota Subulussalam

Nomor dan Tahun	Tentang	Ket
Qanun no 4 thn 2009	Susunan organisasi dan tata kerja dinas, lembaga teknis daerah dan kecamatan di lingkungan pemerintah Kota Subulussalam dasar hukum Dinas Pekerjaan Umum	
Qanun Nomor 02 Tahun 2015	Kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Kota	
Qanun Nomor 02 Tahun 2016	kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	

3.2.3. Tugas Dan Fungsi Dinas Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan urusan pemerintahan dalam memimpin Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sesuai peraturan perundang-undangan

dalam rangka mendukung kelancaran tugas pokok Pemerintah Kota Subulussalam.

Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi: mengawasi pelaksanaan pekerjaan bawahan dan mengevaluasi hasilnya secara langsung atau melalui laporan untuk mengetahui kelancaran serta hambatan yang terjadi.

2. Sekretaris

Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat mempunyai tugas membantu Kepala Dinas. Sekretaris dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi: Membuat rencana kerja berdasarkan peraturan yang berlaku untuk pedoman pelaksanaan tugas, membagi tugas kepada bawahan sesuai seksi masing-masing agar pelaksanaannya dapat berjalan lancar.

a. Subbagian Umum dan Kepegawaian

Subbagian Umum dan Kepegawaian dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi: mengelola kegiatan penyiapan bahan Usulan karpeg, karis, karsu, taspen dan kartu askes sesuai ketentuan dan kebutuhan untuk tertibnya administrasi dan peningkatan kesejahteraan pegawai.

b. Subbagian Keuangan

Subbagian Keuangan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi: Mengelola administrasi keuangan, verifikasi dan perbendaharaan, pembukuan dan pertanggung jawaban keuangan sesuai dengan dokumen anggaran untuk menghindari terjadinya penyimpangan.

c. Subbagian Program

Tugas pokok Sekretariat Subbagian Perencanaan dan Evaluasi dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi: mengkoordinir kegiatan penyusunan program kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang, mengkoordinir kegiatan penyusunan, LAKIP, LPPD, LKPJ dan pelaporan lainnya.

3. Bidang Bina Marga

Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat mempunyai tugas membantu Kepala Dinas memimpin bidang bina marga dalam pelaksanaan kegiatan pembangunan jalan dan jembatan, bidang bina marga dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi: mengendalikan pelaksanaan tugas monitoring dan evaluasi secara periodik untuk mengetahui kendala yang dihadapi dan mencari alternatif pemecahannya. Adapun bagian-bagiannya:

1. Seksi Pembangunan Jalan dan Jembatan
2. Seksi Pemeliharaan Jalan dan Jembatan
3. Seksi Pengendalian Mutu

4. Bidang Cipta Karya dan Tata Kota

Bidang cipta karya dan tata kota dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi: mengendalikan kegiatan pembinaan di bidang urusan tata ruang, mengawasi kegiatan pembinaan dan pengendalian kegiatan di bidang cipta karya melalui survey dan pelatihan dalam rangka meningkatkan kualitas mutu konstruksi. Adapun bagian-bagiannya:

1. Seksi Tata Ruang
2. Seksi Jasa Kontruksi Bangunan dan Gedung
3. Seksi Pembangunan Prasarana Perkotaan.

5. Bidang Pengairan

Bidang pengairan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi: Mengendalikan kegiatan pengaturan teknis meliputi pembangunan, pengembangan prasarana irigasi, tata guna air dan pembangunan drainase, mengawasi kegiatan pengaturan teknis meliputi pembangunan dan pengembangan prasarana penanggulangan pengairan yang diakibatkan oleh bencana alam agar dapat berfungsi kembali. Adapun bagian-bagiannya:

1. Seksi Rehabilitasi dan Pemeliharaan
2. Seksi Tata Guna Air dan Pembangunan Drainase
3. Seksi Pengolahan SDA, Rawa dan Sungai

6. Bidang Permukiman dan Perumahan

Bidang pemukiman dan perumahan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi: menyusun perencanaan teknis di bidang perencanaan pemukiman dan perumahan. Adapun bagian-bagiannya:

1. Seksi Perencanaan Pemukiman dan Perumahan
2. Seksi Pembangunan Pemukiman dan Perumahan
3. Seksi Pembinaan Pemukiman dan Perumahan.

7. Bidang Pertamanan

Bidang pertamanan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi: menyusun perencanaan teknis di bidang pertamanan dan penghijauan serta pembangunan dan pemeliharaan taman, menyusun program pelaksanaan pembangunan dan pemeliharaan taman publik ikut menjaga bumi yang hijau (go green). Adapun bagian-bagiannya:

1. Seksi Pertamanan dan Penghijauan
2. Seksi Penerangan dan Pemakaman
3. Seksi Pengembangan Ruang Terbuka Hijau.

8. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Air Bersih

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) mempunyai tugas melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau teknis penunjang Dinas Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat . Pembentukan dan tugas pokok Unit Pelaksanaan Teknis ditentukan dan ditetapkan dengan Peraturan Walikota.⁴⁰

3.2.4. Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Kota Subulussalam

Pegawai Dinas PUPR berkerja berdasarkan visi dan misi yang telah di tetapkan Dinas PUPR Kota Subulussalam.

⁴⁰ Profil Pupr Kota Subulussalam 2018

Table 3.2

Jumlah pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR)
Kota Subulussalam

No	Berdasarkan status	Jumlah ASN	Berdasarkan pendidikan	Jumlah Pegawai berdasarkan pendidikan
1.	ASN (Aparatur Sipil Negara)	28 orang	SLTA/SMK	5 orang
			D3	7 orang
			S1	15 orang
			S2	1 orang
2.	Tenaga bakti	38 orang	SLTA	11 orang
			S1	27 orang

Sumber : Kasubag Umum dan Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Kota Subulussalam

Table 3.3. Pemegang jabatan

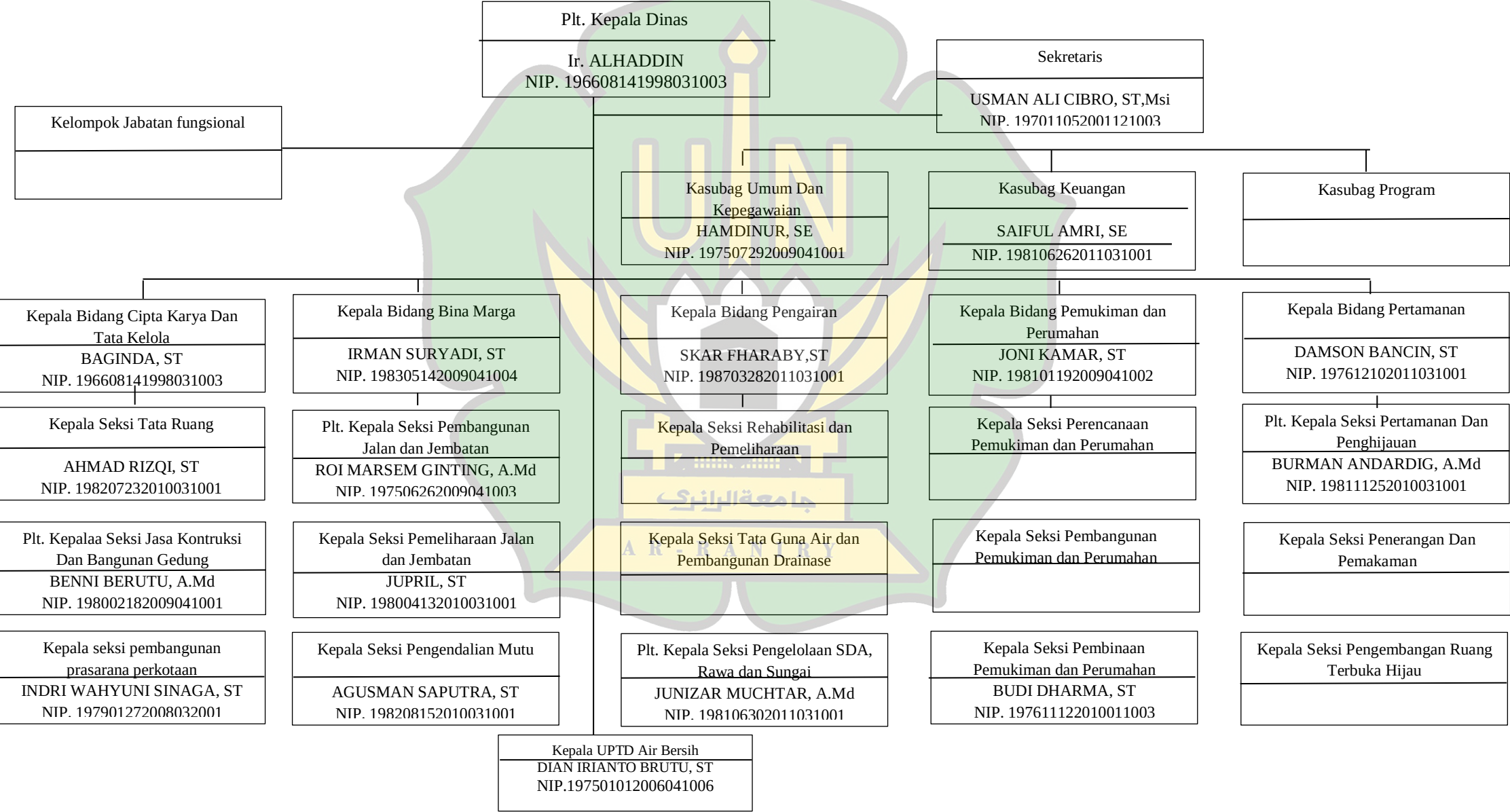
No	Namas	Jabatan
1.	Ir. Alhaddin	Plt. Kepala Dinas
2.	Usman Ali Cibro, ST, Msi	Sekretaris
3.	Hamdinur, SE	Kasubag Umum dan Kepegawaian
4.	Saiful Amri, SE	Kasubag Keuangan

Sumber : Kasubag Umum dan Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum Kota Subulussalam

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Gambar 3.3. Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil penelitian

4.1.1 Mekanisme Komplain Di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Kota Subulussalam

Keluhan muncul disebabkan adanya ketidakpuasan dari masyarakat atas pelayanan yang dilakukan oleh sebuah instansi, sehingga dengan demikian peran pemerintah adalah merespon pengaduan/keluhan dari masyarakat tersebut dan menyediakan sarana/prasarana untuk mengatasi keluhan tersebut.

Masih banyak instansi pemerintah yang belum melaksanakan kebijakan penanganan pengaduan, padahal peraturannya sudah tersedia dalam “Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, dimana peraturan ini sudah menjelaskan bahwa setiap sarana pengaduan harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung, tidak langsung dan/atau elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima pelayanan.” Ini disebabkan karena masih ada beberapa instansi belum sepenuhnya memahami bagaimana cara mengimplementasikan sebuah kebijakan yang merujuk pada Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013.

Pada saat ini masih banyak masyarakat tidak tahu bagaimana caranya menyampaikan keluhan kepada sebuah instansi, namun dalam hal pelayanan

publik masyarakat mempunyai hak untuk menyampaikan keluhan/komplain atas pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi.⁴¹

Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) adalah instansi yang dimana biasanya banyak masyarakat yang melakukan keluhan/pengaduan-pengaduan dikarenakan adanya permasalahan yang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat, seperti adanya genangan air, banjir, jalan berlubang dan lainnya, ini membuat Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Kota Subulussalam harus lebih keras bekerja untuk mengatasi keluhan-keluhan tersebut, adanya mekanisme komplain dapat diartikan suatu cara atau proses bagi Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat untuk menangani komplain dari masyarakat, dengan adanya komplain dari masyarakat, maka ini akan mampu memperbaiki sistem kinerja dari Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat itu sendiri, jadi sebuah komplain tersebut tidak semua dalam bentuk negatif, tetapi ada sisi positifnya sehingga Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan menerima komplain dari masyarakat.

Sejauh ini pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sudah lebih bagus dari pada sebelumnya, dan dalam penanganan keluhan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam menggunakan metode pengaduan secara langsung, Pengaduan terdiri dari dua yaitu ada pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung, dan

⁴¹ Witra Apdhi Yohanitas, ‘ *Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik* ’, Jurnal Ilmu Administrasi, Vol. xv No. 1, juni 2018, hlm. 104

Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam menggunakan metode pengaduan langsung dan jika memang komplain/keluhan tersebut tidak terlalu berat maka akan diselesaikan secara langsung, masyarakat yang melakukan pengaduan datang secara langsung ke Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam dan mengajukan komplainnya ke pegawai, dengan rincian komplain yang diterima oleh petugas Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam tersebut harus sesuai dan jelas, dan jika komplain tersebut tidak sesuai dengan tugas dari Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat maka diserahkan pada bidang lain, seperti masalah sengketa tanah, Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam memang melaksanakan pekerjaannya pada bagian tanah masyarakat, namun yang menyelesaikan masalah tersebut bukan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam akan tetapi pada bagian pertanahan.⁴² Seperti yang disampaikan oleh pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam :

“Saya menjabat dari 2012 sampai sekarang untuk masyarakat kota belum ada yang datang untuk komplain, akan tetapi kalau di kecamatan mungkin ada, tetapi komplain di kecamatan belum sampai ke kita, kalau sudah komplain tersebut sudah sampai ke kita, akan kita kelola atau di tindak lanjuti.”⁴³

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa sejauh ini belum ada masyarakat yang menyampaikan keluhannya, namun itu pada tingkat perkotaan, sedangkan keluhan pada tingkat Kecamatan belum sampai keluhan

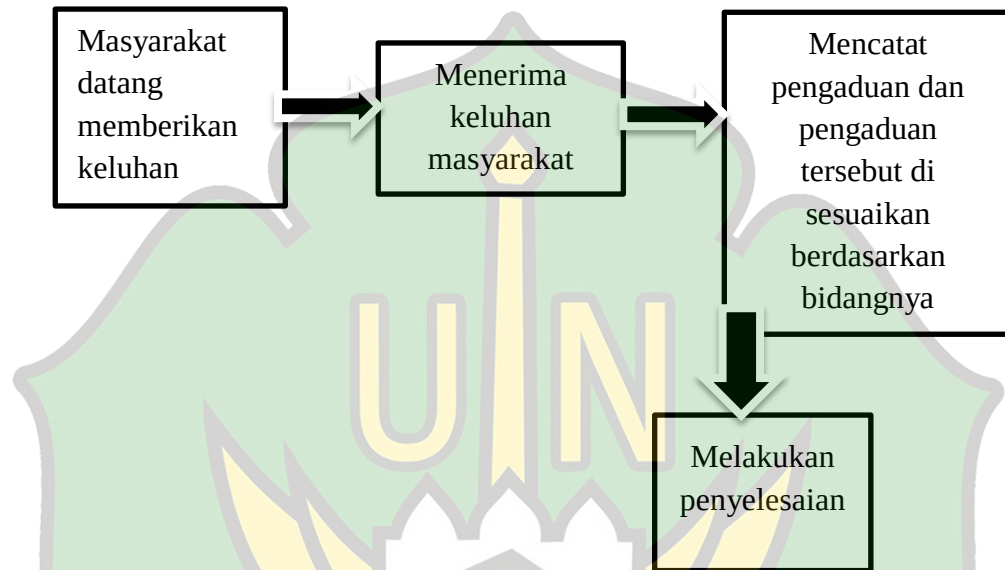
⁴² Hasil wawancara dengan Bapak Hamdinur, SE (Kasubag Umum Dan Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum Kota Subulussalam) wawancara 16 Juni 2020

⁴³ Hasil wawancara dengan Bapak Skar Fharaby, ST (Kepala Bidang Pengairan Dinas Pekerjaan Umum Kota Subulussalam) wawancara 16 Juni 2020

tersebut ke pihak Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam.

Alur penyampaian Komplain

Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam



Sumber : hasil wawancara dengan Kasubag Umum Dan Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam 2020

Adapun proses Alur komplain Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam yaitu :

1. Masyarakat datang memberikan keluhan, jika masyarakat mempunyai keluhan yang berkaitan dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam maka untuk menyampaikan keluhan tersebut masyarakat harus datang ke Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam dengan menyampaikan keluhan tersebut.
2. Menerima keluhan masyarakat, setelah masyarakat melakukan komplainnya dengan datang langsung ke Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam, dan pihak dari PUPR merespon keluhan tersebut.

3. Mencatat pengaduan dan pengaduan tersebut di sesuaikan berdasarkan bidangnya, setelah Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam merespon keluhan dari masyarakat kemudian pihak dari Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat mencatat dan jika keluhannya ringan maka bisa diselesaikan hari itu juga akan tetapi jika berat maka di arahkan ke bidangnya oleh pihak Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam.
4. Melakukan penyelesaian, setelah semua proses dilakukan kemudian masuk ketahap penyelesaian.

Alur penyampaian di atas di jelaskan oleh Kasubag Umum Dan Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam berdasarkan hasil dari wawancara peneliti, dikarenakan peneliti tidak melihat adanya alur penyampaian tersebut pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam, adanya alur penyampaian komplain secara langsung ini akan mampu membuat masyarakat lebih bebas untuk memberikan keluhan kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam.

Salah satu masyarakat Kota Subulussalam pernah melakukan komplain pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam, terkait dengan sengketa tanah, sehingga masyarakat melakukan pengaduan secara langsung dengan memberikan komplain kepada pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Subulussalam, seperti yang disampaikan oleh masyarakat sebagai berikut :

“Saya pernah melakukan komplain ke Dinas Pekerjaan Umum Kota Subulussalam, dimana komplain tersebut muncul dikarenakan pihak PU,

waktu itu tidak memberi tahu kepada masyarakat terlebih dahulu, dan pihak PU langsung melakukan pekerjaannya tanpa memikirkan masyarakat, sehingga kami masyarakat marah dan melakukan komplain ke Dinas Pekerjaan Umum Kota Subulussalam, setelah kami melakukan komplain tersebut, Alhamdulillah komplain tersebut telah diatasi oleh pihak Dinas Pekerjaan Umum Kota Subulussalam.''⁴⁴

Komplain yang disampaikan oleh masyarakat Kota Subulussalam ke Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam ditanggapi oleh pegawai PUPR namun kesalahan pihak Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam tidak memberi tahu terlebih dahulu kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak puas dengan pelayanan tersebut, dalam artian kata tidak puas tersebut, tidak semua pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam itu tidak bagus hanya ada beberapa yang membuat masyarakat tidak puas dengan pelayanan tersebut. Seperti yang disampaikan oleh seorang masyarakat Kota Subulussalam sebagai berikut :

''Menurut saya sih pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Pekerjaan Umum Kota Subulussalam masih kurang, kurang di sini dalam artian bukan kurang bagus tetapi masih ada beberapa yang harus di perbaiki.''⁴⁵

Dari hasil wawancara tersebut, ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas PUPR Kota Subulussalam masih ada beberapa pelayanan yang harus di tingkatkan kembali, harus lebih peduli dengan masyarakat dan menanggapi keluhan-keluhan masyarakat.

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Abdul Yusuf Bako (masyarakat Kota Subulussalam) wawancara 24 Juni 2020

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Yanti Malau (masyarakat Kota Subulussalam) wawancara 25 Juni 2020

Kemudian pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam memberi tanggapan tentang pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat, mereka telah memberikan pelayanan sebagus mungkin, dan sejauh ini belum ada kendala dalam hal pelayanan, seperti yang di sampaikan oleh pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam:

“Kami telah melakukan pelayanan semaksimal mungkin, tergantung masyarakat yang menerimanya bagaimana, dan sejauh ini tidak ada kendala dalam hal pelayanan, cuma kita disini itu keperluan-keperluan masyarakat kita layani, tidak bisa kita jawab kita arahkan ke bidangnya gitu.”⁴⁶

Selama berdirinya Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam, belum ada masyarakat yang melakukan komplain, seperti yang dikatakan oleh pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam :

“Komplain tidak pernah ada, kalau kita mau kerja teknis pembuatan jalan kita harus bebaskan lahan dulu, baru kita bekerja, yang masyarakat komplain pada bidang pekerjaan ada masyarakat yang komplain, ya kalau masalah tanah kita selesaikan ke dinas pertanahan, orang dinas pertanahan yang menyelesaikan permasalahan, kalau udah ada penyelesaiannya baru kita lanjut ke pekerjaannya.”⁴⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pihak Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam sudah menjalankan tugasnya dengan baik, akan tetapi masih ada beberapa pelayanan yang harus di tingkatkan lagi, seperti dalam hal menanggapi keluhan masyarakat, karena dengan

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Hamdinur, SE (Kasubag Umum Dan Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum Kota Subulussalam) wawancara 16 Juni 2020

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Hamdinur, SE (Kasubag Umum Dan Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum Kota Subulussalam) wawancara 16 Juni 2020

menanggapi keluhan tersebut itu merupakan bentuk wujud dari sebuah pelayanan yang berkualitas.

1. Minimnya Fasilitas

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, bahwasanya Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam ini masih belum menyediakan fasilitas atau sarana prasarana dalam hal penanganan pengaduan atau menanggapi keluhan, mungkin ini disebabkan karena Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam masih belum lama berdiri atau tergolong masih baru, sehingga belum tersedianya fasilitas-fasilitas yang mendukung dalam hal pelayanan, sehingga peneliti tidak menemukan adanya sarana dan prasarana yang mendukung dalam hal menanggapi keluhan masyarakat.

Dengan adanya sarana dan prasarana tersebut akan lebih memudahkan baik itu Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam maupun masyarakat, seperti dengan menyediakan sarana dan prasarana untuk masyarakat dalam menanggapi keluhan-keluhan masyarakat, jika tidak tersedianya sarana dan prasarana tersebut masyarakat bingung harus menyampaikan keluhannya kemana, jika disediakan sarana dan prasarananya maka masyarakat tidak merasa kesusahan lagi dengan keluhan-keluhan masyarakat, sebagai sebuah organisasi pelayanan masyarakat mempunyai hak dalam memberikan sebuah saran dan kritik untuk sebuah organisasi sehingga tugas dari organisasi tersebut menanggapi dan menyelesaikan sebuah kritikan tersebut.

Seperti hasil wawancara peneliti dengan masyarakat tentang penyediaan saran dan prasarana untuk menanggapi keluhan masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam seperti adanya kotak saran dan pengaduan, call center, atau web

‘Justru bagus kalau dinas PUPR menerapkan itu, jadi kami gak perlu jauh-jauh lagi ke sana, jdi tinggal melalui online aja kan gak capek kek gtu, apalagi sekarang kan sudah banyak orang yg pakek hp, jadi kalau ada mudah untuk apa di persulit juga.’⁴⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, beberapa masyarakat masih keberatan jika harus melakukan pengaduan langsung dengan datang langsung ke Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam, hal serupa juga di katakan oleh masyarakat lainnya :

‘Itu lebih bagus, jadi gak capek-capek ke sana lagi, jadikan kita bisa melakukan semua nya melalui online, kalau gk dari web dari sms juga bisa lah, atau enggak yang paling mudah nya lah pakek cara klasik ada kotak saran dan pengaduan, memang ya harus ke sana, tapi kan itu kita titipkan juga bisa nanti orang itu yang memasukkan ke kotak itu, jadi istilah nya seperti perwakilan, yg penting keluhan kami tersalurkan seperti itu.’⁴⁹

Dari wawancara tersebut, banyak masyarakat yang berpendapat jika masyarakat menginginkan sarana untuk menyalurkan atau menyampaikan keluhan masyarakat, baik itu dalam bentuk penyediaan kotak saran dan pengaduan maupun disediakan web atau aplikasi.

Kemudian hal serupa juga di sampaikan oleh seorang masyarakat kota subulussalam akan tetapi ia menyarankan jika Dinas Pekerjaan Umum dan

⁴⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Muat Muliana Bancin (masyarakat Kota Subulussalam) wawancara 25 Juni 2020

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Yanti Malau (masyarakat Kota Subulussalam) wawancara 25 Juni 2020

Perumahan Rakyat Kota Subulussalam menyediakan kotak saran dan pengaduan tersebut, sebaiknya tidak di letakkan hanya pada satu tempat saja, seperti yang disampaikan pada wawancara :

‘Kalau dibikinkan kotak saran supaya masyarakat itu entah ada keluhan bisa dituliskan di kertas dimasukkan ke kotak saran itu menurut saya bagus,karena dengan tidak langsung kita berjumpa dengan bosnya ini maka apa keluhan dihati kita ini bisa kita curahkan bisa kita tulis, langsung tersalurkan kepada pihak tersebut, ini sangat mendukung, kemudian dalam meletakkan kotak saran dan pengadun itu baiknya dibikin didepannya itu atau di tiap-tiap jalan itu dibikin seperti ada, kalau kita liat di tv kan ada kota pos dimasukkan, itu mantap itu, jangan hanya di buat di kantor saja,tapi baiknya dibikin di setiap jalan atau di persimpangan satu atau di tempat-tempat rame dibikinkan satu disitu kotaknya, daripada cuma satu titik diletakkan yaitu hanya dikantor saja lebih baik di kasih tiap-tiap sudut.’⁵⁰

Beberapa masyarakat sempat mengeluh dengan adanya banjir dan adanya genangan-genangan air di jalan, sehingga masyarakat tidak tahu harus melapor kepada siapa, dan masyarakat pun khawatir apabila itu dilaporkan, maka itu akan diatasi langsung atau harus menunggu beberapa waktu lagi. Seperti yang dikatakan oleh masyarakat :

‘Kalau di rumah saya tidak pernah banjir, cuman ya itu tadi di bagian jalan yang sudah di lebarkan itu, jadi airnya tergenang di situ-situ aja, saya risih dengan ada air di situ jadi nanti kalau ada mobil besar lewat ya keciprat ke saya, trus kan saya gak tau itu jalan yang tergenang air ada lobangnya atau tidak, kalau ada kan bahaya juga, tergenang air itukan karna got nya sudah di naikkan jadi pas hujan air nya gak ke got, ya di jalan tergenang.’⁵¹

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Abdul Yusuf Bako (masyarakat Kota Subulussalam) wawancara 24 Juni 2020

⁵¹ Hasil wawancara dengan Ibu Muat Muliana Bancin (masyarakat Kota Subulussalam) wawancara 25 Juni 2020

Keluhan-keluhan seperti inilah yang seharusnya Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam atasi, kemudian ada juga masyarakat yang mengatakan :

‘‘Kalau banjir pernah, tapi gk parah-parah kali lah, cuma kayak sumbat got aja, cuma ya di jalan raya kalau udah hujan, air nya banyak sekali di jalan saya tidak tau apa memang air nya tidak masuk ke got atau memang tidak ada got atau udah penuh, nah itu saya bertanya-bertanya juga sih, seharusnya itu di perbaiki. ’’⁵²

Seharusnya dengan adanya komplain dari masyarakat bisa menjadi saran untuk kedepannya untuk Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam agar bisa lebih menanggapi keluhan-keluhan tersebut. Seperti yang dikatakan oleh pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam :

‘‘Jika ada suatu keluhan sebenarnya untuk pengelolaannya itu langsung di tindak lanjuti, karena itu untuk kebutuhan masyarakat, dalam hal melayani masyarakat adanya keluhan itu memang harus di tindak lanjuti karena harus mengutamakan pelayanan masyarakat. ’’⁵³

Berdasarkan wawancara di atas, pihak dari Dinas PUPR kota subulussalam langsung menindaklanjuti jika ada masyarakat yang melakukan komplain.

2. Kurangnya SDM

Dalam sebuah organisasi publik atau swasta hal yang terpenting adalah menjalankan tugas, menciptakan dan mewujudkan visi misi yang sesuai dengan kebutuhannya masing-masing, baik itu kebutuhan dari organisasi maupun kebutuhan dari masyarakat, kemudian hal yang terpenting lainnya dalam sebuah

⁵² Hasil wawancara dengan Ibu Yanti Malau (masyarakat Kota Subulussalam) wawancara 25 Juni 2020

⁵³ Hasil wawancara dengan Bapak Skar Fharaby, ST (Kepala Bidang Pengairan Dinas Pekerjaan Umum Kota Subulussalam) wawancara 16 Juni 2020

organisasi adalah sumber daya manusia. Keberhasilan sebuah organisasi bukan hanya di nilai dari sebuah visi misi yang bagus akan tetapi dengan visi misi yang dijalankan oleh orang-orang yang mempunyai skill dan wawasan yang luas, dengan adanya sumber daya manusia yang dilengkapi dengan skill dan wawasan yang luas maka sebuah pelayanan tersebut akan berjalan dengan baik dan mampu mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Dari hasil penelitian, Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam belum lama berdiri, ini terbukti dari sedikitnya jumlah pegawai yang bertugas di Dinas PUPR, ini yang menyebabkan sumber daya manusia (SDM), di Dinas PUPR Kota Subulussalam masih belum optimal. Jika sumber daya manusia (SDM) pada Dinas PUPR Kota Subulussalam sudah terstruktur dengan baik maka, ini akan memperbaiki kinerja pelayanan sebagai wujud dari sebuah pelayanan yaitu menangani keluhan masyarakat.

Hasil observasi Peneliti menunjukkan bahwa kurangnya jumlah SDM pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam dilihat dari Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat. Berdasarkan observasi tersebut, jumlah SDM yang bertugas dalam menangani keluhan di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam hanya satu orang pegawai yaitu pada kasubag umum dan kepegawaian sehingga dalam menangani keluhan di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam masih kurang maksimal dalam menangani keluhan masyarakat selain terbatasnya fasilitas, kurangnya SDM dalam Dinas

Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam juga menjadi salah satu kendala dalam menyelesaikan keluhan masyarakat.

3. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan, juga menjelaskan Tentang Penyediaan Sarana dan Prasarana. Setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik.⁵⁴ Dan pada setiap sarana pengaduan harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung, tidak langsung dan/atau elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima pelayanan.⁵⁵ Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam mungkin akan menerapkan fasilitas-fasilitas yang digunakan untuk pengelolaan pengaduan, seperti yang dikatakan oleh pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam:

“Dalam penerapan kotak saran, sebenarnya sih bisa, tetapi ya kapasitas kebijakan itu kan bukan ranah kita, itu ranah kepala dinas, kepala dinas yang mampu mengkomonir karena dia yang memegang anggaran di dinas, kita hanya bidang-bidang yang membidangi posisi kita masing-masing, itu kebijakan kepala dinas mungkin di suruh pada bidang sekretariat atau bagian umum.”⁵⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam, ini menunjukkan bahwa penerapan kotak saran dan pengaduan tersebut bisa dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum dan

⁵⁴ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan pasal 3

⁵⁵ *Ibid* pasal 4

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Skar Fharaby, ST (Kepala Bidang Pengairan Dinas Pekerjaan Umum Kota Subulussalam) wawancara 16 Juni 2020

Perumahan Rakyat Kota Subulussalam, namun penyediaan kotak saran tersebut harus melalui persetujuan Kepala Dinas terlebih dahulu.

Sedangkan dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum, lebih di jelaskan Tentang Tata Cara Penanganan Masukan dari masyarakat di Lingkungan Departemen Pekerjaan Umum, dimana pada peraturan ini dijelaskan bahwa pengaduan atau keluhan serta saran dari masyarakat ini adalah masukan masyarakat dari implementasi peran masyarakat/pengawasan masyarakat yang bersifat membangun.⁵⁷ Kemudian masukan masyarakat disampaikan melalui cara, surat, kotak pos, situs saran pengaduan PU-net, E-mail, SMS, telepon, media massa atau yang bersangkutan datang langsung ke departemen.⁵⁸ Seperti yang dijelaskan oleh masyarakat :

‘Kalau kami melapor langsung ke Dinas Pekerjaan Umum Kota Subulussalam kami tidak keberatan karena kami perlu menyampaikan keluhan kami, kalau dibuatkan web atau yang sebagainya kami belum tentu paham dengan yang seperti itu, hp saja tidak secanggih yang lain, akan tetapi jika dibuatkan adanya kotak saran dan pengaduan itu lebih bagus.’⁵⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, masyarakat menginginkan adanya sebuah fasilitas yang mendukung guna untuk menampung keluhan masyarakat, sehingga keluhan tersebut akan lebih mudah di proses.

Dalam pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat bagi instansi pemerintah, Per.Meneg.PAN No. PER/05/M.PAN/4/2009 menjelaskan bahwa ada

⁵⁷ Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 323/PRT/M/2005 Tentang Tata Cara Penanganan Masukan Dari Masyarakat Di Lingkungan Departemen Pekerjaan Umum pasal 1

⁵⁸ *Ibid* Pasal 2

⁵⁹ Wawancara dengan Bapak Muhammad Abdul Yusuf Bako (masyarakat Kota Subulussalam) wawancara 24 Juni 2020

beberapa bentuk pengaduan salah satunya yaitu adanya pengaduan tidak berkadar pengawasan ini adalah dimana pengaduan masyarakat ini mengandung beberapa informasi dimana pengaduan tersebut dalam bentuk saran dan kritik, adanya pengaduan ini untuk memperbaiki penyelenggaraan pemerintahan yang bertugas melayani masyarakat, dan proses penanganan pengaduan masyarakat meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.⁶⁰

Dari hasil observasi peneliti, di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam peneliti tidak menemukan adanya Alur penyampaian keluhan oleh masyarakat dan juga tidak adanya proses penanganan pengaduan masyarakat, tidak adanya pencatatan, pengarsipan, klarifikasi, dan penyaluran. Pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam hanya menjelaskan pengaduan secara langsung akan tetapi pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam tidak menjelaskan secara spesifik bagaimana penanganan pengaduan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam. Seperti yang terlihat pada gambar :

⁶⁰

Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, Per.Meneg. PAN No. PER/05/M.PAN/4/2009

Gambar 4.1. foto Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam pada ruang depan



Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak tersedianya alur mekanisme komplain secara resmi, dan juga tidak adanya fasilitas yang mendukung untuk mengelola keluhan-keluhan masyarakat.

Kemudian Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 Menjelaskan Tentang Pedoman Fasilitas Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah, pada peraturan ini juga dijelaskan bahwa fasilitas penanganan pengaduan masyarakat meliputi penerimaan, pencatatan, penyaluran, koordinasi, konfirmasi, klarifikasi, pelaporan, tindak lanjut, dan pendokumentasian.⁶¹ Dan di peraturan ini juga menjelaskan pengaduan langsung dan tidak langsung serta sarana nya seperti pengaduan langsung melalui unjuk rasa atau demonstrasi dan delegasi atau perwakilan sedangkan pengaduan

⁶¹ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 Menjelaskan Tentang Pedoman Fasilitas Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah pasal 1

tidak langsung di sampaikan melalui pos surat, telepon, faksimili, website, media cetak, dan media penyiaran.⁶² Hasil wawancara peneliti dengan pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam tentang adanya kotak saran dan pengaduan :

‘‘Kalau untuk kotak saran kita belum ada, akan tetapi kalau umpamanya dalam keluhan masyarakat dalam bentuk daring, email atau kotak saran yang online memang belum, email dalam kop surat juga ngak ada, hanya sebatas alamat saja.’’⁶³

Berdasarkan wawancara tersebut, pihak dari Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam belum menyediakan fasilitas-fasilitas yang mendukung untuk menanggapi keluhan masyarakat. Padahal pada beberapa peraturan telah menjelaskan bahwa organisasi publik maupun swasta, dan jika organisasi itu menangani pengaduan secara langsung ataupun tidak langsung, harus juga menyediakan sarana dan prasarana yang bertujuan untuk mengelola keluhan-keluhan atau masukan dari masyarakat.

Beberapa peraturan menjelaskan bahwasanya dalam hal penanganan pengaduan harus meliputi beberapa proses, dan setiap masukan dari masyarakat bisa menjadi sebuah perbaikan untuk Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam sebagai penyelenggara pemerintah dalam hal pelayanan, kemudian dalam mengelola pengaduan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam seharusnya menyediakan sarana dan

⁶² Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 Menjelaskan Tentang Pedoman Fasilitas Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah pasal 2-4

⁶³ Hasil wawancara dengan Bapak Skar Fharaby, ST (Kepala Bidang Pengairan Dinas Pekerjaan Umum Kota Subulussalam) wawancara 16 Juni 2020

prasarana agar lebih memudahkan dalam hal mengelola sebuah pengaduan atau komplain.

4.1.2. Faktor penghambat

Adanya hambatan mampu mempengaruhi sebuah pelayanan, faktor penghambat di lihat dari segi faktor internal dan eksternal, faktor internal adalah hambatan yang terdapat dari dalam Dinas Pekerjaan umum dan Perumahan Rakyat, sedangkan faktor eksternal adalah hambatan yang terdapat dari luar Dinas Pekerjaan umum dan Perumahan Rakyat, adapun faktor internal dan eksternal dari Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam adalah sebagai berikut:

1. Faktor internal

- a) Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam tidak mempunyai aturan khusus dalam hal penanganan pengaduan, Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam hanya bekerja sesuai dengan Peraturan Walikota Subulussalam, namun pada Peraturan Walikota tersebut tidak dijelaskannya dalam hal penanganan pengaduan. Di dalam Peraturan Walikota subulussalam hanya dijelaskan pembentukan dan susunan perangkat daerah, Dinas Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat tipe A menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pekerjaan umum dan penataan ruang dan urusan pemerintahan bidang perumahan rakyat dan kawasan

pemukiman.⁶⁴ Seperti yang dijelaskan oleh pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam dalam hasil wawancara :

‘‘Kita dalam hal penanganan komplain tidak ada peraturan khusus, kita bekerja dibawah Peraturan Walikota Subulussalam.’’⁶⁵

Dari hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat tidak mempunyai aturan khusus dalam hal menanggapi keluhan masyarakat, Pihak PU hanya berpedoman pada Peraturan Walikota saja akan tetapi, Peraturan Walikota tersebut tidak menjelaskan tentang mengelola keluhan dari masyarakat.

- b) Kurangnya pengawasan dari pihak Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam dalam memantau pekerjaan yang dilakukan oleh para pekerja (kontraktor).

‘‘Itu terjadinya banjir di jalan tengku umar itu kan setelah dilebarkan jalan baru banjir itu saya akui, itu kesalahan dari kami dikarenakan dalam pelebaran jalan tersebut kami atau para pekerjanya meninggikan got nya atau drainase nya itu sebabnya air tidak masuk lagi ke got, dan apabila hujan turun pun airnya tetapi di situ saja, karena air tidak masuk ke got nya, itu memang kesalahan kami, akan tetapi kami tidak bisa langsung membongkar itu semua karena itu juga membutuhkan dana, kemudian dalam membangun sesuatu juga punya aturan tidak boleh langsung di bongkar akan tetapi di tunggu dulu sampai beberapa tahun kemudian.’’⁶⁶

Pengawasan dalam sebuah pelayanan sangat lah penting, karena Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam bertanggung jawab

⁶⁴ Qanun Kota Subulussalam Nomor 2 Tahun 2016 pasal 3

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Hamdinur, SE (Kasubag Umum Dan Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum Kota Subulussalam) wawancara 16 Juni 2020

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Skar Fharaby, ST (Kepala Bidang Pengairan Dinas Pekerjaan Umum Kota Subulussalam) wawancara 16 Juni 2020

atas setiap pekerjaan yang dilaksanakan, jika tidak ada pengawasan pada setiap pekerjaannya maka akan merugikan pihak masyarakat.

2. Faktor Eksternal

- a). Kurangnya kesadaran masyarakat dalam memahami arti sebuah keluhan, karena tidak semua yang terjadi pada lingkungan masyarakat disebabkan oleh hasil dari pekerjaan dari Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam, sehingga masyarakat harus mengetahui terlebih dahulu kewajiban dari masyarakat itu sendiri. Seperti yang yang dijelaskan oleh pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam dari hasil wawancara :

‘‘Itu ada masyarakat yang mengeluh karena adanya banjir, itu sebenarnya bukan sepenuhnya kesalahan kami, akan tetapi kesadaran masyarakat yang kurang, mereka membuang sampah di got jadi pas hujan turun ya banjir lah, setelah itu pihak Dinas Pekerjaan Umum yang disalahkan.’’⁶⁷

Dari wawancara di atas, pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam menjelaskan bahwa, keluhan-keluhan masyarakat tersebut bukan sepenuhnya kesalahan dari pihak PUPR itu sendiri, akan tetapi adanya masyarakat yang kurang peduli terhadap lingkungannya masing-masing, contohnya seperti masih adanya masyarakat yang membuang sampah ke saluran air (got).

⁶⁷

Hasil wawancara dengan Bapak Hamdinur, SE (Kasubag Umum Dan Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum Kota Subulussalam) wawancara 16 Juni 2020

b). Masyarakat belum puas dengan hasil kinerja dari Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam dalam penanganan komplain selama ini. Seperti hasil wawancara dengan masyarakat :

“harapan saya ya semoga ngak ada jalan yang tergenang-genang air lagi, dan kalau bisa pun di PUPR di buat kan web atau apa gitu untuk menampung keluhan masyarakat atau keluhan kami lah, kan sekarang udah bisa dari online-online, jadi ya memudahkan kami juga. Gak perlu jauh-jauh ke sana. Jadi keluhan kami bisa di tampung oleh dinas PUPR.”⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam harus lebih di tingkatkan lagi selain menyediakan fasilitas untuk menampung keluhan masyarakat, memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat juga termasuk hal yang sangat penting dalam sebuah pelayanan.

⁶⁸

Hasil wawancara dengan Ibu Muat Muliana Bancin (masyarakat Kota Subulussalam) wawancara 25 Juni 2020

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mekanisme komplain di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam dalam hal pelayanan, masih belum berjalan dengan keinginan masyarakat, masih ada beberapa hal yang perlu di sediakan dalam menangani sebuah komplain. Ini terlihat dalam mekanisme komplain di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam.

1. Mekanisme komplain di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam, sudah terlihat baik dalam hal pelayanan, dari pegawai sudah memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin, tetapi bagi masyarakat sebagai yang penerima layanan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam masih ada kekurangan-kekurangan yang perlu ditingkatkan lagi dalam hal pelayanannya. Dalam hal menindaklanjuti komplain dari masyarakat, Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam menanggapi keluhan-keluhan dari masyarakat, hanya saja Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam harus menyediakan sarana dan prasarana untuk mengelola pengaduan/keluhan. Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam belum menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan yang

telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pekerjaan Umum, menurut peraturan Menteri Pekerjaan Umum menjelaskan bahwa masukan dari masyarakat yang berupa keluhan bersifat membangun atau memperbaiki pelayanan dari Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

2. Adanya hambatan dalam sebuah pelayanan adalah hal yang sudah biasa terjadi, seperti adanya hambatan dari faktor internal maupun eksternal, adanya hambatan dari dinas PUPR itu sendiri seperti tidak adanya peraturan walikota yang mengatur tentang mekanisme komplain, dan kurangnya pengawasan, kemudian adanya hambatan dari masyarakat yang mana masyarakat harus lebih memahami keluhan itu seperti apa, dan masyarakat harus mempunyai kesadaran sendiri terhadap lingkungannya masing-masing, jika Dinas PUPR sudah memberikan pelayanan yang baik maka tugas dari masyarakat adalah lebih menjaga lingkungannya.

5.2. Saran

1. Untuk Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam, sebagai dinas yang bertugas melayani masyarakat seharusnya menyediakan sarana dan prasarana untuk mengelola pengaduan, tersedianya fasilitas yang mendukung sehingga lebih memudahkan baik itu pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam maupun masyarakat, seperti penyediaan kotak saran dan pengaduan, adanya web, adanya blog LAPOR (Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat). Sehingga kedepannya akan lebih memudahkan dalam mengelola keluhan-keluhan masyarakat.

2. Untuk pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam, sebaiknya lebih ramah kepada masyarakat yang mengunjungi Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam, dalam menanggapi keluhan masyarakat seharusnya Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat harus mencantumkan dokumentasi baik berupa foto maupun laporan dari masyarakat agar lebih memudahkan dalam mengelola pengaduan-pengaduan masyarakat. kemudian dalam penempatan pegawai di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat harus sesuai dengan skill dari masing-masing pegawai agar pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam dapat menjadi lebih baik lagi kedepannya.
3. Untuk masyarakat harus lebih memahami tentang keluhan yang akan disampaikan dan harus sesuai dengan prosedur dari Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam, dan masyarakat harus mempunyai kesadaran dalam menjaga lingkungan karena tidak semua keluhan masyarakat tersebut disebabkan oleh pekerja Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Sugiarto Eko, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif : Skripsi Dan Tesis* (Yogyakarta: suaka media, 2015).

Umar Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004).

Cendikia Ilham dkk. 2007. *implementasi mekanisme komplain terhadap pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat*. (Jakarta : pattiwo dan access).

Mamik, *Metodologi Kualitatif* (Jawa Timur:Zifatama Publishing, 2015).

Napitupulu Paimin, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, (Bandung : P.T. Alumni 2007).

Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sulawesi Selatan :Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2019).

Suryabrata Sumadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Grafindo Persada. 1998).

Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*,(Bandung: Alfabeta,2014).

Skripsi :

Muhammad Hasyimi Al Rasid tahun,skripsi judul Pengaruh Terra (Tangibles, Emphaty,Responsiveness, Reliability, Assurance) Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Cabang Margonda Depok,2018.

Jurnal :

Adi Kirana dkk, *Pembangunan Infrastruktur di Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu*, jurnal ilmu pemerintahan, Vol. 7 No. 2 (2019).

Andri Irawan dkk, *Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke*, Vol. 5 No. 1 (2016).

Arif Cahyadi, *Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya*), Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 2 No.2 Oktober 2016.

- Bambang Irawan, *Analisis pelaksanaan pengaduan masyarakat di kantor samsat kota samarinda*, Vol.5 No.1 (Jurnal administrative reform maret 2017).
- Dera Sri Mega Putri Subekti, *Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung*, Vol. 1 No. 1 (Januari 2013).
- Neneng Siti Maryam, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmu Politik dan komunikasi, Vol. VI No. 1 Juni 2016 (2016).
- Risna, *Pelaksanaan pelayanan public (studi kasus pelayanan administrative di kantor desa kotabaru seberida kecamatan keritang kabupaten Indragiri hilir)*. Vol.5 No.1 (April 2018).
- Rudi Rinaldi, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara)*. Vol. 1 No.1. (Juni 2012)
- Siska Febrianti Kusumawardhani, *Studi Dekriptif Tentang Kualitas Pelayanan Dalam Penanganan Pengaduan Di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Dan Pematusan Kota Surabaya*. Vol.6 Nomor. 2. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Agustus 2018)
- Siti Widharetno Mursalim, *Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung*. Vol.15 Nomor 1. Jurnal Administrasi Negara. (Juni 2018).
- Susi Indriyani dan Selvy Mardiana, *Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung*. Jurnal bisnis darmajaya. Vol. 2 No. 1 Januari 2016.
- Witra apdhi yohanitas, *Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik*. Jurnal ilmu administrasi. Vol. XV No. 1 Juni 2018.
- Wiyanto. *Pengelolaan Komplain (Keluhan) Masyarakat Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik di Kota Semarang*. Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan. Vol.4 Nomor 2. (September 2017).
- Yayat Rukayat, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA). Vol. 2 No. XI Juni 2017 (2017).
- Yuana Al Rosa, *Pemulihan Layanan Dalam Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Dan Pematusan Kota Surabaya*. Vol. 3 No. 7 (2015).

Perundang-undangan :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan presiden republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

MENPAN nomor 63/kep/m.pan/7/2003.

Qanun Kota Subulussalam Nomor 2 Tahun 2016

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 Menjelaskan Tentang Pedoman Fasilitas Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 323/PRT/M/2005 Tentang Tata Cara Penanganan Masukan Dari Masyarakat Di Lingkungan Departemen Pekerjaan Umum pasal 1

Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, Per.Meneg. PAN No. PER/05/M.PAN/4/2009

Sumber Internet :

Satria Tumangger, “ Drainase Tak Berfungsi, Ruas Jalan di Subulussalam Tergenang Air”, <https://www.google.com/amp/s/www.kanalaceh.com/2019/10/05/drainase-tak-berfungsi-ruas-jalan-di-subulussalam-tergenang-air/?espv=1> (diakses 29 November 2019, pukul 15.30) berita KANALACEH.COM, 5 oktober 2019.

<https://jurnal.unimed.ac.id> PDF SEJARAH KOTA SUBULUSSALAM – Jurnal Unimed – Universitas oleh Pulung Sumantri dan Eva Susanti Bako.

Dokumen :

BPS Subulussalam Dalam Angka 2016

Profil Pupr Kota Subulussalam 2018

Wawancara :

Hasil wawancara dengan Bapak Hamdinur, SE (Kasubag Umum Dan Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum Kota Subulussalam) wawancara 16 Juni 2020

Hasil wawancara dengan Bapak Skar Fharaby, ST (Kepala Bidang Pengairan Dinas Pekerjaan Umum Kota Subulussalam) wawancara 16 Juni 2020

Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Abdul Yusuf Bako (masyarakat Kota Subulussalam) wawancara 24 Juni 2020

Hasil wawancara dengan Ibu Yanti Malau (masyarakat Kota Subulussalam) wawancara 25 Juni 2020

Hasil wawancara dengan Ibu Muat Muliana Bancin (masyarakat Kota Subulussalam) wawancara 25 Juni 2020



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : 406/Un.08/FISIP/Kp.07.6/02/2020

TENTANG

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 29 Januari 2020

MEMUTUSKAN

Menetapkan
PERTAMA :

Menunjuk Saudara

1. Dr. Ade Irma, B.H.Sc., MA.

Sebagai pembimbing pertama

2. Muazzinah, B.Sc., MPA.

Sebagai pembimbing kedua

Untuk membimbing skripsi

Nama

: Fifi Onriana

NIM

: 160802028

Program Studi

: A. Ilmu Administrasi Negara

Judul

: Mekanisme Komplain di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam

KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.



Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 11 Februari 2020

An. Rektor
Dekan,


Ernita Dewi

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN

Jalan: Syekh Abdu Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telepon: 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651-7552921

Homepage: www.ar-raniry.ac.id e-mail: fisip@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-1017/Un.08/FISIP /PP.00.9/06/2020

12 Juni 2020

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

di-

Tempat

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu dan atau yang mewakili agar sudi kiranya meluangkan waktu untuk mahasiswa kami melakukan wawancara dan pengambilan data yang dibutuhkan guna menyelesaikan tugas akhir dimaksud. Adapun data mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

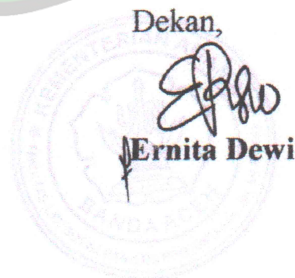
Nama : Fifi Oririana
NIM : 160802028
Jurusan : Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Judul : Mekanisme Komplain di Dinas PU Kota Subulussalam

Lokasi Penelitian : - Kota Subulussalam Kec. Simpang Kiri

Demikian, atas perhatian dan bantuan yang diberikan kami ucapkan terimakasih.

Dekan,


Ernita Dewi





PEMERINTAH KOTA SUBULUSSALAM
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT

Komplek Perkantoran Telp/Fax (0627) 2431000

SUBULUSSALAM

email pu.subulussalamkota.go.id

Subulussalam, 19 Juni 2020

Nomor : 600/ **27** /75.104/2020
Lamp : -
Perihal : **Surat Keterangan Selesai**
Penelitian An. Fifi Oririana

Kepada yth,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN)
Ar-Raniry Banda Aceh
di-

Tempat

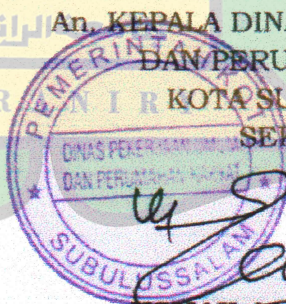
Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam
Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Fifi Oririana
Nim : 160802028
Jurusan : Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Judul : Mekanisme Komplain di Dinas Pekerjaan Umum dan
Perumahan Rakyat Kota Subulussalam

Nama tersebut diatas benar telah selesai melakukan penelitian pada Dinas
Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam.

Demikian surat keterangan ini di perbuat untuk dipergunakan seperlunya.

An. KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PERUMAHAN RAKYAT
KOTA SUBULUSSALAM
SEKRETARIS



USMAN ALI CIBRO, ST, Msi

Nip. 19701105 200212 1 003

Lampiran I

LEMBAR WAWANCARA KEPADA KASUBAG UMUM

1. Bagaimana pelayanan Dinas PUPR Kota Subulussalam selama ini?
2. Apakah dinas PUPR Kota Subulussalam mempunyai aturan-aturan/peraturan khusus dalam hal pelayanan?
3. Apakah ada kendala dalam melaksanakan pelayanan?
4. Apakah ada masyarakat yang komplain terhadap apa yang telah dilaksanakan oleh dinas PUPR / seperti dalam pembuatan jalan, adakah masyarakat yang komplain? Jadi bagaimana cara masyarakat mengajukan komplainnya?
5. Bagaimana penanganan keluhan di PUPR Kota Subulussalam?
6. Bagaimana mekanisme komplain di dinas PUPR Kota Subulussalam?
7. Apakah ada aturan yang ditetapkan oleh dinas PUPR Kota Subulussalam dalam menangani keluhan masyarakat?
8. Selama bapak menjabat komplain terbanyak dari masyarakat itu tentang apa? apakah ada program yang dilaksanakan sering terjadi nya atau ada komplain dari masyarakat? seperti masyarakat tidak setuju, jika ada bagaimana cara bapak menanggapi itu?
9. Apakah terdapat anggaran dalam penanganan keluhan? Apakah mencukupi?
10. Apakah dalam menangani keluhan masyarakat bapak menggunakan sarana atau prasarana? Jika ada apa saja sarana dan prasarananya? Jika tidak ada mengapa? Sarana (kotak saran dan pengaduan, call center, atau web)
11. Mengapa dinas PU tidak menerapkan blog LAPOR, ? sehingga masyarakat tidak bersusah payah harus datang jauh-jauh ke dinas PU Kota Subulussalam.
12. Bagaimana bapak menanggapi Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan?
13. Apa saran bapak kedepannya untuk Dinas PUPR Kota Subulussalam?

LEMBAR WAWANCARA
KEPADA KEPALA BIDANG PENGAIRAN

14. Apakah ada masyarakat yang komplain masalah tata guna air/drainase?
15. Bagaimana cara mengatasi keluhan masyarakat tentang yang di atas, apakah ada perbedaan?
16. Bagaimana bapak/ibu menanggapi tentang berita kanal aceh masalah drainase?
17. Apakah ada kendala saat mengatasi komplain dari masyarakat?
18. Selama bapak menjabat berapa banyak komplain tentang tata guna air/drainase?
19. Apakah keluhan tersebut dapat teratasi semuanya? Jika butuh waktu berapa lama?
20. Kebijakan apa yang bapak ambil dalam mengatasi keluhan masyarakat?

LEMBAR WAWANCARA UNTUK MASYARAKAT

21. Apakah bapak/ibu pernah melakukan komplain terhadap dinas PUPR?
22. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh dinas PUPR terhadap bapak/ibu?
23. Apakah komplain dari bapak/ibu dapat teratasi dengan baik?
24. Apakah bapak/ibu tidak keberatan jika harus melakukan komplain dengan cara, pergi ke kantor PU dan melaporkan komplain bapak/ibu?
25. Bagaimana tanggapan bapak/ibu jika Dinas PUPR menerapkan sarana dan prasarana untuk pengelolaan pengaduan dari masyarakat, seperti adanya kotak saran dan pengaduan, call center atau web?
26. Jika di tempat ibu pernah banjir kemudian banjir tersebut di sebabkan karena pelebaran jalan atau drainase yang tersumbat, apakah ibu pernah melapor ke dinas PU? Jika pernah ceritakan, jika tidak mengapa?
27. Apakah bapak/ibu tidak merasa kesulitan dengan adanya banjir atau genangan-genangan air setelah turunnya hujan?
28. Harapan bapak dan ibu untuk Dinas PUPR Kota Subulussalam?

DOKUMENTASI PENELITIAN

