

TESIS

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM PENANGANAN SARANA UMUM PADA JALAN DAN SALURAN AIR TINGKAT KELURAHAN KOTA BAMBU UTARA KECAMATAN PALMERAH

Disusun Oleh :

NAMA : UKI ELIANTO
NPM : 1862001077
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH

**Diajukan untuk memenuhi sebagian Syarat
guna memperoleh gelar Magister Terapan Administrasi Publik
(M.Tr.A.P.)**



**PROGRAM MAGISTER TERAPAN
ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

NAMA	UKI ELIANTO
NOMOR POKOK MAHASISWA	1862001077
PROGRAM STUDI	ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI	MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH
JUDUL	EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM PENANGANAN SARANA UMUM PADA JALAN DAN SALURAN AIR TINGKAT KELURAHAN KOTA BAMBU UTARA KECAMATAN PALMERAH
TITLE	THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC COMPLAINTS SERVICES IN HANDLING OF PUBLIC FACILITIES ON ROADS AND WATER WAYS AT LEVEL OF KOTA BAMBU UTARA PALMERAH

POLITEKNIK
STIA LAN
Diterima dan disetujui untuk dipertahankan Jakarta, 01 Juli 2021
JAKARTA

Pembimbing



Dr. Hamka. MA

PROGRAM STUDI APN MAGISTER TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA	UKI ELIANTO
NPM	1862001077
PROGRAM STUDI	ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI	ADMINISTRASI PEMBANGUNAN DAERAH
JUDUL TESIS	EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM PENANGANAN SARANA UMUM PADA JALAN DAN SALURAN AIR TINGKAT KELURAHAN KOTA BAMBU UTARA KECAMATAN PALMERAH

Telah mempertahankan tesis ini dihadapan penguji tesis Program Magister Terapan
Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Jakarta, Lembaga
Administrasi Negara, pada :

HARI	: Kamis
TANGGAL	: 01 Juli 2021
PUKUL	: 10.00 – 11.30

TELAH DINYATAKAN LULUS PENGUJI TESIS

Tim Penguji		Tanda Tangan
Ketua Sidang	: Dr. Asropi, M.Si.	
Sekretaris	: Dr. Mala Sondang Silitonga, MA.	
Anggota (Pembimbing)	: Dr. Hamka, MA.	
Anggota	: Dr. R. Luki Karunia, MA.	

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA UKI ELIANTO

NOMOR POKOK 1862001077

MAHASISWA

PROGRAM STUDI

KONSENTRASI

JUDUL

ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA

MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN

MASYARAKAT DALAM PENANGANAN SARANA

UMUM PADA JALAN DAN SALURAN AIR TINGKAT

KELURAHAN KOTA BAMBU UTARA

KECAMATAN PALMERAH

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Dalam Penanganan Sarana Umum Pada Jalan dan Saluran Air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah”** merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan tugas akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan atau ketentuan yang berlaku di Politeknik STIA LAN JAKARTA.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan

Jakarta, 01 Juli 2021

Penulis



Uki Elianto

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Segala Puji Bagi Allah SWT yang telah memberikan berkah dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan tesis ini, Adapun judul tesis ini adalah Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Dalam Penanganan Sarana Umum Pada Jalan dan Saluran Air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah, yang diajukan sebagai salah satu syarat ujian Program Magister Terapan Administrasi Publik (M.Tr.A.P) Pada POLITEKNIK STIA LAN Jakarta.

Dengan segala kerendahan hati, saya sampaikan kesadaran yang tulus bahwa tesis ini jauh dari sempurna dan banyak kekurangan di dalamnya. Hal tersebut karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang saya miliki, baik dalam teknis maupun dalam kajian materi substantif permasalahan. Dalam usaha perbaikan tesis ini, kritikan dan masukan dari semua pihak sangat saya harapkan, agar di masa mendatang dapat menjadi pertimbangan.

Selama menyelesaikan tesis ini, saya banyak menerima bimbingan moril dari dosen pembimbing, untuk itu saya mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Hamka, MA selaku dosen pembimbing yang berkenan meluangkan waktu untuk memberi bimbingan dan arahnya.

Selanjutnya saya juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S. Sos., MA., selaku ketua di POLITEKNIK STIA LAN Jakarta.
2. Bapak/Ibu Dosen di POLITEKNIK STIA LAN Jakarta.
3. Orang Tua Bapak Basuki dan Ibu Tusiayah, Tustiani dan Adi Sugandi serta Bapak dan Ibu Mertua yang selalu memberikan doa dan kasih sayangnya.
4. Istriku tercinta Reni Rosita, anak-anak sholeh Raffi, Raihan dan Razka yang selalu memberi doa, kasih sayang dan semangatnya.
5. Sahabat dan teman kuliah Kelas F yang bersama-sama berjuang untuk masa depan kita, terima kasih atas kerjasama dan bantuan kalian.

Akhir kata saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 01 Juli 2021

Uki Elianto

ABSTRAK

UKI ELIANTO, 1862001077

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM PENANGANAN SARANA UMUM PADA JALAN DAN SALURAN AIR TINGKAT KELURAHAN KOTA BAMBU UTARA KECAMATAN PALMERAH

134 halaman, 5 bab, ix, 18 Tabel, 19 gambar, 9 lampiran

Daftar Pustaka: 37 buku dan peraturan, lain-lain (2007-2017)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara dengan memperhatikan aspek-aspek yang terdapat dalam efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air.

Metode penelitian dilakukan dengan metode studi kasus dengan teknik pengumpulan data dengan metode wawancara, dan telaah dokumen. Wawancara dilakukan pada 7 (tujuh) orang *key informant*, telaah dokumen difokuskan pada dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Dalam Penanganan Sarana Umum Pada Jalan dan Saluran Air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara Efektivitasnya belum optimal, dikarenakan Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Dalam Penanganan Sarana Umum Pada Jalan dan Saluran Air yang dilaksanakan oleh Kelurahan Kota Bambu Utara ditinjau dari aspek Aturan, Aspek Kondisi Ideal dan Aspek Sarana Pelayanan.

Disarankan kepada Kelurahan Kota Bambu Utara harus terus melakukan sosialisasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Dalam Penanganan Sarana Umum Pada Jalan dan Saluran Air kepada masyarakat, melakukan pelatihan keterampilan teknis mengenai permasalahan jalan dan saluran air kepada para petugas, koordinasi rutin dengan satuan kerja teknis untuk menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan serta perlu dibuatkan pembagian/pemetaan wilayah kerja. Serta perlu dilakukan kerjasama dengan lembaga swadaya masyarakat yang bergerak dibidang lingkungan hidup untuk ikut membantu penanganan masalah prasarana umum serta kolaborasi dengan pihak swasta dalam pemanfaatan program Corporate Social Responsibility (CSR) untuk memenuhi kebutuhan prasarana dan sarana yang dibutuhkan oleh para petugas di lapangan. Pembuatan Call center 24 Jam di Kelurahan Kota Bambu Utara sehingga pelayanan keluhan masyarakat bisa cepat direspon.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Pengaduan, Sarana Umum Jalan dan Saluran Air.

ABSTRACT

UKI ELIANTO, 1862001077

THE EFFECTIVENESS OF COMMUNITY COMPLAINTS SERVICES IN
MANAGING PUBLIC FACILITIES ON ROADS AND WATERWAYS AT
KELURAHAN KOTA BAMBU UTARA, KECAMATAN PALMERAH

134 page, 5 chapter, ix, 18 table, 19 picture, 9 attachment

Bibliography: 37 books and regulations, etc (2007-2017)

This study was conducted to determine the effectiveness of public complaints services in handling public facilities on roads and waterways at Kelurahan Kota Bambu Utara by taking into account the aspects contained in the effectiveness of public complaints services in handling public facilities on roads and waterways.

The research method is a case study method with data collection techniques using interview methods, and document review. Interviews were conducted on 7 (seven) key informants, document review focused on documents related to research on the effectiveness of public complaints services in handling public facilities on roads and waterways.

The results showed that the effectiveness of public complaints services in handling public facilities on roads and waterways at Kelurahan Kota Bambu Utara was not optimal, due to the implementation of public complaints services in handling public facilities on roads and waterways carried out by the Kelurahan Kota Bambu Utara in terms of aspects. Rules, Aspects of Ideal Conditions and Aspects of Service Facilities.

It is recommended that the Kelurahan Kota Bambu Utara should continue to socialize Community Complaint Services in Handling Public Facilities on Roads and Waterways to the community, conduct technical skills training regarding road and water channel problems to officers, routine coordination with Technical work unit to support the success of service delivery and it is necessary to make a division/mapping of the work area. It is also necessary to collaborate with non-governmental organizations engaged in the environment to help deal with public infrastructure problems as well as collaboration with the private sector in the use of Corporate Social Responsibility (CSR) programs to meet the needs of infrastructure and facilities needed by officers in the field. Establishment of a 24-hour call center in Kota Bambu Utara Village so that public complaints can be responded to quickly

Keywords: Effectiveness, Complaint Services, Public Facilities, Roads and Waterways.

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
LAMPIRAN	xiii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Tinjauan Kebijakan dan Teoritis	14
1. Pengertian Pembangunan Daerah.....	14
2. Pengertian Pelayanan Publik.....	25

3. Pelayanan Pengaduan Masyarakat Tingkat Kelurahan.....	28
4. Efektifitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Dalam Penanganan Sarana Umum Pada Jalan dan Saluran Air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara.....	39
C. Kerangka Berpikir	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	52
A. Metode Penelitian	52
B. Teknik Pengumpulan Data	52
1. Observasi	53
2. Telaah Dokumen	53
3. Wawancara	54
C. Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data.....	56
1. Pengolahan Data	56
2. Analisis Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN	62
A. Gambaran Umum Lokasi Kelurahan Kota Bambu Utara	62
1. Batas Wilayah	63
2. Demografis	64
3. Mobilitas Penduduk.....	66
a. Jumlah Penduduk.....	66
b. Jumlah Penduduk Menurut Usia dan Jenis Kelamin.....	67
4. Struktur Organisasi Kelurahan Kota Bambu Utara.....	66
B. Pelayanan Pengaduan Masyarakat dalam Penanganan Sarana Umum Pada Jalan dan Saluran Air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara.....	69
C. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat dalam Penanganan Sarana Umum Pada Jalan dan Saluran Air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara.....	76

1. Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat dalam Penanganan Sarana Umum Pada Jalan dan Saluran Air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara di Tinjau dari Aspek Program	77
2. Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat dalam Penanganan Sarana Umum Pada Jalan dan Saluran Air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara di Tinjau Aspek Tugas	83
3. Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat dalam Penanganan Sarana Umum Pada Jalan dan Saluran Air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara di Tinjau Aspek Aturan.....	88
4. Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat dalam Penanganan Sarana Umum Pada Jalan dan Saluran Air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara di Tinjau Aspek Kondisi Ideal.....	93
5. Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat dalam Penanganan Sarana Umum Pada Jalan dan Saluran Air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara di Tinjau Aspek Sarana Pelayanan.....	97
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	102
A. Simpulan	102
B. Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	106
Lampiran-lampiran	109
Riwayat Hidup Penulis	129

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jenis Layanan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	5
Tabel 1.2	Jumlah Pengaduan Masyarakat Tahun 2018 sampai Februari 2019 Di Provinsi DKI Jakarta	7
Tabel 1.3	Jumlah aduan masyarakat berdasarkan jenis aduan	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2.2	Pendekatan dan konsep baru dalam manajemen pembangunan daerah	19
Tabel 2.3	Kriteria dan dimensi untuk mengukur ke efektifan	42
Tabel 2.5	Kerangka Berpikir	51
Tabel 3.1	Data Key Informan Penelitian	55
Tabel 4.1	Jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin	61
Tabel 4.2	Jumlah penduduk berdasarkan Jenis Pekerjaan	62
Tabel 4.3	Luas Wilayah Kelurahan Kota Bambu Utara	62
Tabel 4.4	Jumlah Penduduk di Kelurahan Kota Bambu Utara	63
Tabel 4.5	h penduduk berdasarkan tingkat pendidikan	64
Tabel 4.6	Jumlah Penduduk di Kelurahan Kota Bambu Utara	64
Tabel 4.7	Laporan Pengaduan Masyarakat Kelurahan Kota Bambu Utara	71
Tabel 4.8	Tugas dan kewenangan penanganan sarana umum tingkat Kelurahan	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Pengaduan Masyarakat mengenai pelayanan publik	1
Gambar 1.2	Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Cara Penyampaian.....	2
Gambar 1.3	Peta daerah rawan genangan di wilayah Kelurahan Kota Bambu Utara.....	8
Gambar 1.4	Peta daerah rawan pembuangan sampah liar di wilayah Kelurahan Kota Bambu Utara.....	9
Gambar 2.1	Alur Penerimaan Pengaduan Masyarakat.....	39
Gambar 3.1	Peta Wilayah Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat.....	61
Gambar 4.1	Peta wilayah Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat.....	62
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Kelurahan Kota Bambu Utara.....	68
Gambar 4.3	Posko Pengaduan Masyarakat	70
Gambar 4.4	Alur penerimaan pelayanan pengaduan masyarakat.....	73
Gambar 4.5	Posko Pengaduan Masyarakat.....	78
Gambar 4.6	Pengarahannya sebelum aktivitas penanganan pengaduan jalan dan saluran air di wilayah RW. 01 dan RW. 03.....	78
Gambar 4.7	Laporan harian anggota FKDM Kelurahan Kota Bambu Utara.....	79
Gambar 4.8	Penanganan pengaduan sampah liar di wilayah RW. 03.....	85
Gambar 4.9	Kondisi jalan dan pemasangan saringan sampah di saluran air wilayah RW. 03 dan RW. 09.....	87
Gambar 4.10	Laporan harian anggota FKDM Kelurahan Kota Bambu Utara	91
Gambar 4.11	Petugas sedang membersihkan saluran air.....	91

Gambar 4.12	Kegiatan petugas PPSU Kelurahan Kota Bambu Utara.....	92
Gambar 4.13	Laporan harian anggota FKDM Kelurahan Kota Bambu Utara	95
Gambar 4.14	Kondisi Jalan Katalia dan Jalan Wijaya Kusuma RW. 08	95
Gambar 4.15	Aktivitas petugas PPSU Kelurahan Kota Bambu Utara.....	98
Gambar 4.16	Aktivitas petugas PPSU Kelurahan Kota Bambu Utara.....	99
Gambar 4.17	Laporan keuangan money triwulan IV.....	99



POLITEKNIK
STIA LAN
 J A K A R T A

BAB I

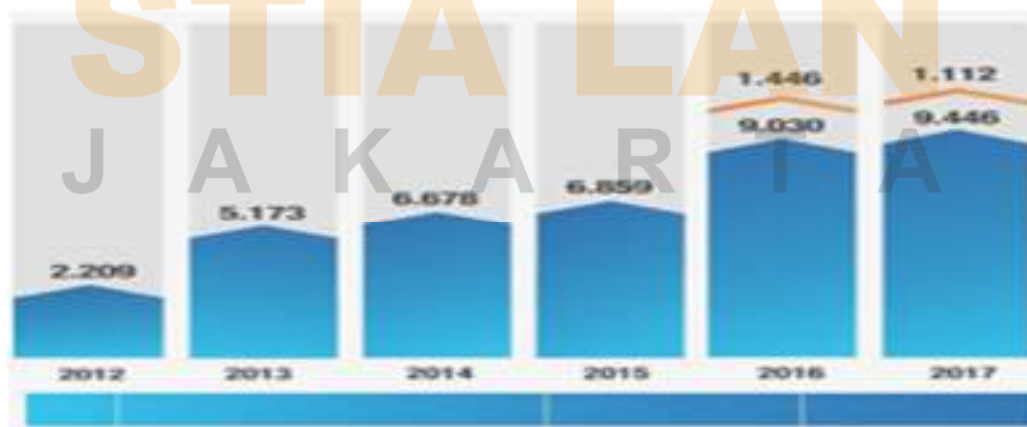
PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang

Jakarta sebagai Ibukota Republik Indonesia menjadi pusat dari segala aktivitas pemerintahan yakni dari sisi sosial, politik dan budaya. Seluruh aspek kehidupan berkembang pesat di Jakarta. Kondisi ini memunculkan ketertarikan yang besar kepada masyarakat untuk dapat bekerja bahkan tinggal di kota ini. Kepadatan angka penduduk yang semakin bertambah pada setiap tahunnya membuat Provinsi DKI Jakarta menjadi kota dengan kepadatan tertinggi di antara provinsi lain di Indonesia. Data dari BPS menyebutkan bahwa angka penduduk Kota Jakarta sebesar 10.177.924 jiwa pada tahun 2015 dengan angka pertumbuhan masyarakat sebanyak 1,02% per tahun (*BPS DKI Jakarta, 2015*). Dengan data penduduk sebesar ini tentunya akan menimbulkan variasi permasalahan kota yang sangat beragam dan kompleks, baik itu masalah kependudukan, ketenagakerjaan, infrastruktur, bencana, masalah pelayanan publik.

Sesuai informasi yang disebarkan oleh Lembaga Ombudsman Negara Republik Indonesia pada tahun 2017, ada 9.446 laporan/keberatan publik yang telah diterima dan dianalisis oleh pejabat penerima laporan dan ada sekitar 1112 surat pengaduan masyarakat yang telah ditindaklanjuti oleh pejabat yang mendapatkan laporan tersebut.

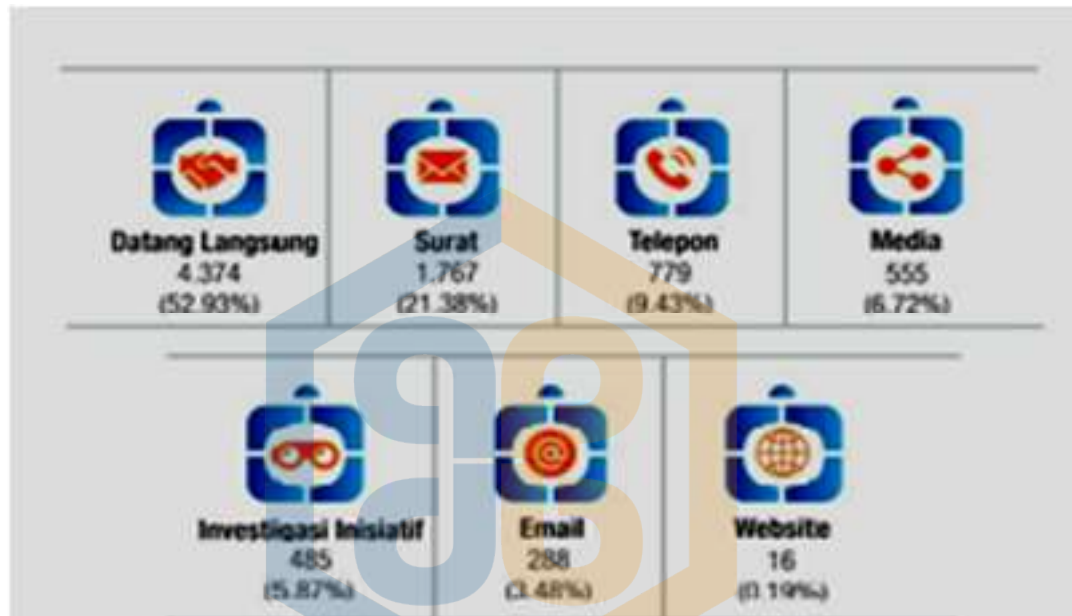
Gambar 1.1



Jumlah aduan warga mengenai pelayanan publik Sumber : Open data Ombudsman RI 2017.

Dari seluruh laporan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik, jumlah laporan masyarakat berdasarkan cara penyampaian bisa lihat dalam tabel sebagai berikut.

Gambar 1.2



Aduan warga dilihat dari cara laporan. Sumber : Open data Ombudsman RI 2017

Berdasarkan tabel di atas bahwa Berdasarkan Cara Penyampaian, jumlah aduan masyarakat yang datang langsung memiliki angka tertinggi sebesar 4.374 (52,93%) dari keseluruhan laporan yang diterima.

Adanya kemajuan ilmu dan teknologi adalah suatu perubahan yang secara langsung atau tidak langsung akan berakibat membuat suatu negara/bangsa menjadi lebih efisien serta efektif dalam menjalankan semua fungsi yang ada. Kemajuan teknologi yang berdampak terhadap perubahan komunikasi dan informasi yang akan membuat proses produksi, distribusi, konsumsi serta pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efisien dan efektif. Perubahan dan kemajuan juga membuat perbedaan pola berpikir masyarakat terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Perkembangan teknologi informasi selaku bagian dari kesejagatan tidak terpisahkan dari warga modern semacam saat ini ini yang sudah bawa desakan yang besar untuk warga kepada penguasa selaku fasilitator layanan buat lebih

bertabiat terbuka, lebih efisien serta berdaya guna dalam melakukan kewajiban ke pemerintahannya, serta pula membagikan keringanan kepada akses data spesialnya data mengenai pemerintahan, alhasil mendesak penguasa buat melakukan suatu rancangan aturan pemerintahan bagus yang umum diucap dengan good governance.

Kemajuan dalam inovasi data sebagai ciri globalisasi tidak dapat dipisahkan dari budaya masa kini seperti pemerintah daerah menjadi pemerintahan berfungsi sebagai sebuah organisasi untuk lebih terbuka, lebih layak dan efektif dalam menyelesaikan kewajiban pemerintah, dan selanjutnya memberikan kemudahan dalam pengaksesan data, khususnya data tentang pemerintahan, sehingga menenteramkan otoritas publik untuk melaksanakan ide administrasi yang baik yang biasa disebut sebagai good governance.

Masyarakat semakin cerdas dalam memanfaatkan semua teknologi informasi untuk mengunggah keluhan dan permasalahan yang ditemukan di Kota Jakarta tidak hanya melalui surat atau pengaduan langsung ke Kepala Daerah, tetapi juga melalui unggahan langsung melalui jejaring sosial seperti: Facebook, Tweeter, Path, WhatsApp, Instagram, dan media sosial lainnya. Pengaduan masyarakat semacam ini justru menjadi viral dan menimbulkan stigma negative sangat cepat beredar di masyarakat mengenai ketidakcakapan dan kurangpedulian pemerintah daerah untuk mengatasi berbagai masalah perkotaan. Hal ini dikarenakan tidak adanya sistem yang merekam dan menampung pengaduan masyarakat sehingga masalah tersebut tidak dapat segera ditindaklanjuti oleh pemerintah daerah atau stakeholder yang tepat.

Untuk menerapkan konsep good government pada Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta maka di bentuklah UP. JSC (Jakarta Smart City) sesuai dengan Peraturan Gubernur No. 306 Tahun 2016. UP. JSC adalah suatu unit yang bertanggung jawab dalam pengelolaan aplikasi pengaduan masyarakat di Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta.

Unit Pengelola Jakarta Smart City mengintegrasikan beberapa kanal pengaduan yang digunakan Pemerintah provinsi DKI Jakarta yakni : Qlue, Balai Warga, Email, Lapor, SMS Center dan Twitter. Selain kanal pengaduan diatas Pemerintah Provinsi DKI Jakarta juga menyediakan pelayanan pengaduan

langsung kepada warga atau penduduk yang tidak mempunyai kesibukan tinggi dan tidak bisa langsung berkomunikasi dengan petugas di jajaran pemerintah daerah Provinsi DKI Jakarta.

Sesuai dengan tujuan pemakaian aplikasi CRM yang tertuang dalam ketentuan Peraturan Gubernur Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 128 Tahun 2017, pasal 3 bahwa penggunaan Citizen Relation Management (CRM) bertujuan untuk :

1. Tingkatkan kualitas pelayanan informasi, kebijaksanaan serta jasa masyarakat yang kilat, gampang, pas serta transparan;
2. Mensinergikan metode, sistem, alat serta wewenang SKPD atau UKPD serta atau atau- BUMD dalam menindaklanjuti aduan warga;
3. Menjamin hak warga buat mengantarkan masukan, opini serta informasi dengan cara bertanggung jawab kepada kebijaksanaan serta jasa masyarakat Pemerintah Daerah dengan memakai teknologi data serta komunikasi;
4. Menciptakan kedisiplinan serta kejelasan hukum dalam pengelolaan komunikasi serta data antara warga serta Pemerintah Wilayah berplatform teknologi data serta komunikasi;
5. Menggabungkan seluruh aduan warga yang masuk ke dalam Saluran Aduan Sah Pemerintah Wilayah ke dalam aplikasi CRM; dan
6. Memudahkan koordinasi penindakan aduan warga antar SKPD atau UKPD serta atau ataupun BUMD

Berdasarkan tujuan dari penggunaan CRM, pemerintah Provinsi DKI Jakarta fokus untuk meningkatkan mutu pelayanan pengaduan masyarakat sehingga kualitas penanganan pengaduan jadi optimal.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta akan memulai layanan pengaduan warga di tingkat kecamatan mulai hari Sabtu 18 November 2017 secara serentak di lima daerah kota administrasi dan Kabupaten Kepulauan Seribu. Layanan ini diharapkan dapat dimanfaatkan dengan baik oleh warga, khususnya bagi mereka yang memiliki jam sibuk pada hari kerja.

Pelayanan pengaduan masyarakat di tingkat kelurahan merupakan salah satu bentuk inovasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

terutama dalam hal mengatasi permasalahan yang sifatnya membutuhkan penanganan segera seperti: penanganan sampah di jalan dan saluran, genangan akibat saluran tersumbat, jalanan berlubang, tutup saluran dan dinding saluran rusak, penanganan pohon tua yang rawan roboh, pengangkutan sampah. Inovasi mempunyai definisi yang kompleks karena tidak hanya menyoroti pembuatan sesuatu atau temuan yang baru secara personal tetapi lebih condong pada proses yang berpengaruh besar dalam konteks nasional dan regional. Dengan adanya inovasi ini, diharapkan seluruh pengaduan masyarakat baik yang disampaikan melalui pengaduan tidak langsung ataupun pengaduan langsung dapat ditindaklanjuti oleh dinas teknis terkait dan menghasilkan feedback berupa tingkat kepuasan warga kepada pemerintah daerah.

Sebagai implementasi pelayanan pengaduan masyarakat di tingkat kecamatan Gubernur DKI Jakarta mengeluarkan Instruksi Gubernur Nomor 31 Tahun 2019 dan Instruksi Gubernur Nomor 94 Tahun 2019 mengenai Pelaksanaan Kegiatan Pengaduan Penerimaan Pengaduan Masyarakat di Kecamatan dan Kelurahan, waktu Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan masyarakat Tingkat Kelurahan dilakukan setiap hari Sabtu sejak jam 08.00 sampai pukul 11.00. Kelurahan Kota Bambu Utara adalah salah satu Kelurahan di wilayah Kecamatan Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat yang padat penduduknya, dengan tingkat kepadatan yang sedemikian rupa telah membawa permasalahan dalam pelayanan kepada masyarakat. Padatnya penduduk membutuhkan pelayanan yang prima bagi aparat yang bertugas, sehingga harapan masyarakat akan hadirnya pemerintah di tengah tengah mereka akan terasa.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memiliki beberapa program kegiatan yang masuk kedalam Kegiatan Strategis Daerah (KSD), masing masing program mempunyai manfaat yang beragam sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Salah satu program Kegiatan Strategis Daerah adalah layanan pengaduan masyarakat. Menurut data dari buku pendataan angka kepuasan kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tahun 2019, bahwa pemanfaatan layanan pengaduan masyarakat masih berada di peringkat 16, hal ini menggambarkan bahwa masyarakat banyak yang belum mengetahui adanya layanan ini sehingga pemanfaatan layanan ini masih kurang optimal.

Tabel 1.1

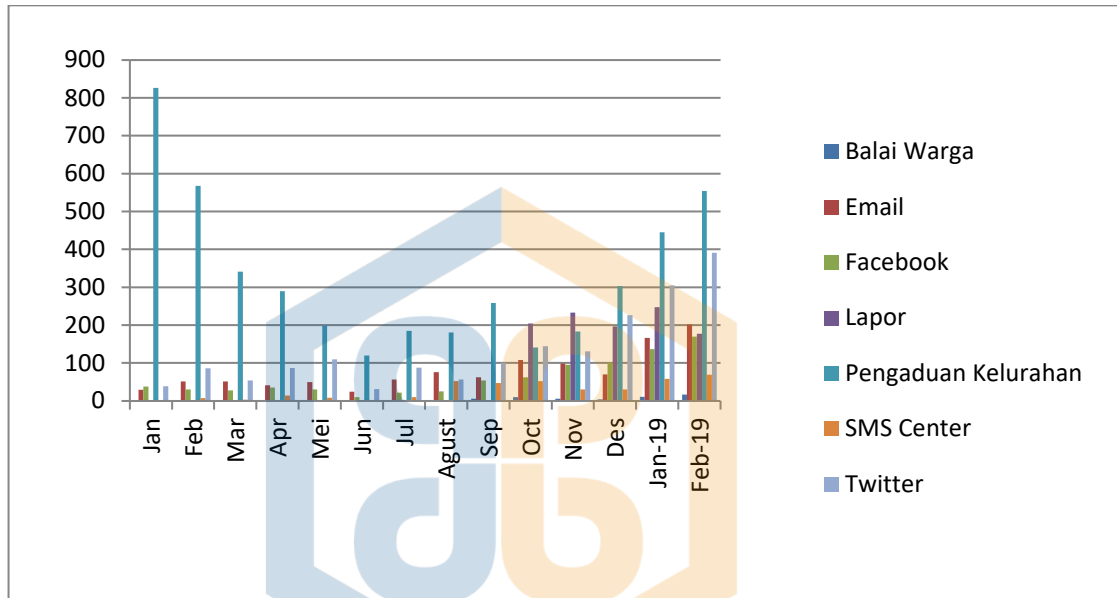
No	Layanan	Prosentase Pemakai (%)
1	Pelayanan Adm KTP, KK	75
2	Kartu Jakarta Sehat	51
3	Pelayanan Transportasi Lingkungan	51
4	Kartu Jakarta Pintar +	39
5	Pelayanan Transportasi Massal	38
6	Kebutuhan Air Bersih	32
7	Perlengkapan penopang olahraga	32
8	Penanganan terpadu pembuangan sampah organik dan non organik	31
9	Pengembangan Pasar Rakyat	25
10	Pemenuhan kebutuhan utama	24
11	Peningkatan kualitas menata kampung	20
12	Layanan online	14
13	Kartu untuk para lanjut usia	10
14	Perlengkapan pendukung parbud	10
15	Pengurusan perijinan untuk usaha	8
16	Posko Aduan Warga	7
17	Penyempurnaan sarana untuk disabilitas	5
18	Penanganan Bahaya Banjir	4
19	Kartu JMU	4
20	Lain-lainnya	2
21	Perumahan murah	2
22	Peningkatan Usaha Mikro	1
23	Rumah Subsidi	1

Jenis layanan Pemerintah Provinsi DKI. Sumber :
Dinas Komunikasi Informatika Statistik

Berdasarkan data Dinas komunikasi informatika dan statistic Pronvinsi DKI dari jumlah 7,48 persen pengguna layanan pengaduan masyarakat, ternyata jumlah

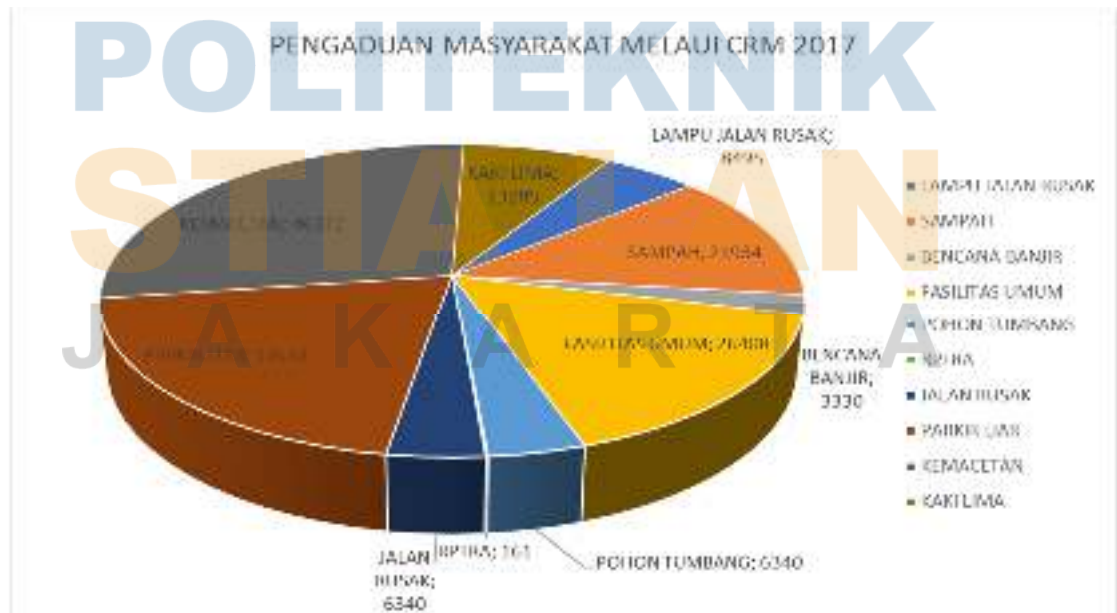
pengaduan masyarakat di tingkat kelurahan memiliki jumlah pengaduan terbanyak dari beberapa kanal pengaduan yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, seperti yang terlihat pada grafik dibawah.

Gambar 1.3



Jumlah pengaduan masyarakat Tahun 2018 sampai Februari 2019. Sumber : Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta

Gambar 1.4



Jumlah aduan masyarakat berdasarkan jenis aduan. Sumber : Laporan pengaduan warga Tahun 2017

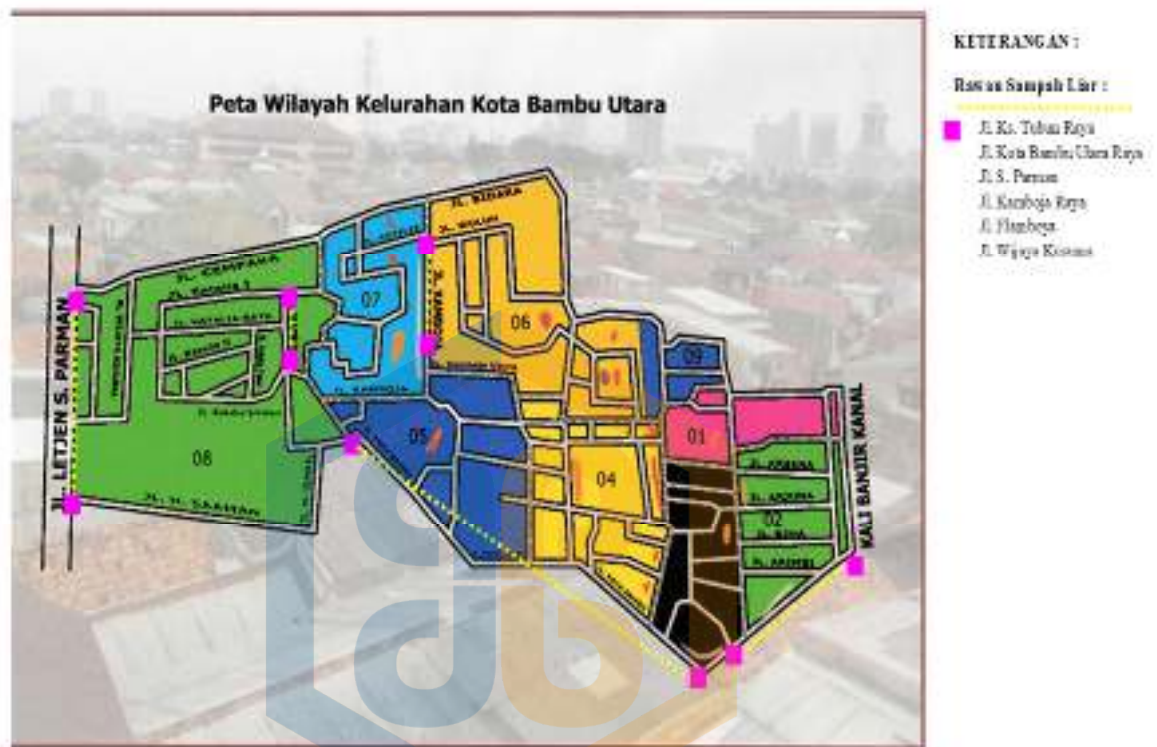
Pembangunan sarana umum yang salah satunya berupa jalan dan saluran air adalah salah satu unsur penting yang harus ada di setiap lingkungan masyarakat. Setelah dibangun pastinya sarana umum tersebut butuh perawatan rutin seperti pembersihan atau pengurasan sampah dan lumpur yang ada dalam sarana umum tersebut. Kondisi yang telah ada saat ini banyak sarana umum yang tidak berfungsi dengan baik dan butuh penanganan segera terutama untuk mengantisipasi dampak turunnya hujan lokal di wilayah. Permasalahan pada jalan dan saluran air ini memiliki dampak jangka pendek dan jangka panjang yang tentunya sama – sama merugikan lingkungan di sekitarnya. Misalkan terjadi genangan air akibat dari tidak tertampungnya debit air akan berakibat sampah menumpuk hingga jalan dan saluran air akan di penuh oleh sampah dan sudah pasti hal ini akan menimbulkan dampak bagi kebersihan dan Kesehatan suatu wilayah.

Gambar 1.5



Peta rawan genangan di Kelurahan Kota Bambu Utara. Sumber : Laporan Pengaduan Masyarakat Kelurahan Kota Bambu Utara

Gambar 1.6



Peta rawan pembuangan sampah liar Kelurahan Kota Bambu Utara. Sumber : Laporan Pengaduan Masyarakat Kelurahan Kota Bambu Utara

Terdapat 7 RW di Wilayah Kelurahan Kota Bambu Utara yakni RW : 01, 02, 03, 04, 06, 08 dan 09 yang termasuk letak geografinya kedalam dataran rendah sehingga berpotensi terjadi genangan air dan penumpukan sampah di daerah tersebut dan berdasarkan data diatas masih terdapat daerah yang saluran airnya termasuk dalam daerah rawan genangan air dan jalan-jalan yang termasuk wilayah rawan sampah liar. Untuk mengatasi permasalahan perlu penanganan lebih serius oleh Pemerintah Daerah setempat dalam hal ini Kelurahan Kota Bambu Utara.

Berdasarkan informasi data diatas, pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara masih kurang efektivitasnya. Hal ini yang mendorong dilakukan penelitian untuk mengetahui "Bagaimanakah Efektivitas pelayanan

pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara?”.

B. Identifikasi masalah

Melihat latar permasalahan yang telah di paparkan diatas, maka dapat dirumuskan identifikasi masalah pada peneletian ini adalah :

1. Tingkat pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap program kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air masih rendah.
2. Adanya tumpang tindih kewenangan antara SKPD yang terlibat dalam pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum.
3. Tingkat pemahaman petugas pelayanan terhadap ketentuan dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan sarana umum masih kurang
4. Penanganan dilapangan banyak yang tidak tuntas, alhasil permasalahan dilapangan sering dilaporkan Kembali oleh masyarakat.
5. Perlengkapan kerja yang digunakan dalam pelayanan pengaduan masyarakat terutama dalam penanganan dilapangan tidak lengkap sehingga penanganan oleh petugas menjadi tidak maksimal.

C. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang disampaikan diatas, maka dapat dirumuskan identifikasi masalah dalam peneletian ini adalah

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara di tinjau dari aspek program?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara di tinjau dari aspek fungsi?
3. Bagaimana efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara di tinjau dari aspek aturan.

4. Bagaimana efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara di tinjau dari aspek kondisi ideal?
5. Bagaimana efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara di tinjau dari aspek sarana pelayanan?

6. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian untuk mengetahui bagaimana Efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini meliputi dua hal, yakni :

a. Manfaat Penelitian bagi dunia akademis

Diharapkan hasil penelitian dapat memberi kontribusi dalam pengembangan Ilmu Manajemen Pembangunan Daerah khususnya bagi Manajemen pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara.

b. Manfaat terhadap Dunia Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta khususnya Aparatur Pemerintah Daerah yang bertugas di Kelurahan Kota Bambu Utara dalam hal Pelayanan Pengaduan untuk dapat meningkatkan Efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara agar menjadi lebih baik.