

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penyajian data dan pembahasan, maka simpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air yang dilaksanakan oleh Kelurahan Kota Bambu Utara Jakarta Barat belum dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari belum optimalnya pelaksanaan tahapan-tahapan proses penyelenggaraan kebijakan pada penanganan pengaduan sarana umum, yang menjadi kelemahan dalam pelaksanaan proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan ini adalah adanya tumpang tindih kewenangan dalam penanganan sarana umum seperti pengurusan saluran air dan pengecatan kastin, penanganan yang tidak tuntas sampai selesai dan sarana pelayanan yang kurang mendukung proses penanganan dilapangan.
2. Faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air, penulis mempunyai simpulan bahwa :
 - a. Aspek program
Peyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara apabila di tinjau dari aspek program sudah jelas sesuai dengan program yang telah ditetapkan oleh Pemerintah yaitu untuk mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau dan memperpendek proses pelayanan, sehingga hal tersebut mendukung proses pelaksanaan dalam penerimaan pelayanan pengaduan masyarakat.
 - b. Aspek Tugas
Secara umum aspek tugas dalam peyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara sudah berjalan dengan baik hal ini dapat

dilihat bahwa setiap petugas yang bertugas sudah mengetahui tugas yang menjadi tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam Instruksi Sekretaris daerah nomor 22 Tahun 2020 tentang kewenangan penanganan sarana umum tingkat Kelurahan.

c. Aspek Aturan

Aspek aturan dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara sudah berjalan dengan baik namun belum optimal penulis melihat masih adanya tumpang tindih pekerjaan dilapangan antara satuan tugas dari beberapa SKPD teknis yang mengerjakan penanganan sarana umum. Koordinasi antar SKPD secara rutin perlu dilakukan setiap melakukan pekerjaan dilapangan sehingga pekerjaan penanganan sarana umum bisa secara optimal.

d. Aspek kondisi ideal.

Secara umum aspek kondisi ideal dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara sudah berjalan dengan baik namun belum optimal, hal ini dapat dilihat bahwa setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat selalu dikerjakan namun masih ada beberapa pekerjaan yang tidak tuntas di tangani oleh petugas di lapangan Seperti penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air belum maksimal di Jalan Katalia I , Jalan Katalia II dan Jalan Wijaya Kusuma RW. 08 Kelurahan Kota Bambu Utara.

e. Aspek sarana pelayanan

Pada aspek sarana pelayanan penulis melihat bahwa aspek tersebut belum bisa dilaksanakan dengan baik sebagai salah satu faktor yang mendukung penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara. Hal ini bisa terlihat ketersediaan dan pemenuhan kebutuhan perlengkapan dan peralatan kerja yang digunakan dalam penanganan

permasalahan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara. Jika dilihat dari laporan monev keuangan bahwa anggaran belum cukup memadai dikarenakan anggaran terkena efisiensi (refocusing) untuk penanganan pandemi covid 19.

B. Saran

Efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara terbukti belum efektif. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang telah penulis jelaskan sebelumnya. Oleh sebab itu agar penyelenggaraan kedepannya lebih optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka penulis merekomendasikan hal-hal sebagai berikut :

1. Melakukan sosialisasi dengan melakukan bimbingan teknis secara daring (zoom meeting) kepada para ketua rukun warga (RW) dan para ketua rukun tetangga (RT) untuk memastikan semua masyarakat mengerti dan memahami proses dan cara melakukan pengaduan permasalahan sarana umum di wilayahnya. Pelaksanaan program pelayanan pengaduan warga ini juga harus dipertahankan walaupun Pejabat Gubernur Provinsi DKI Jakarta berganti karena program pelayanan pengaduan warga ini sangat berperan penting dalam memudahkan pelayanan masyarakat yang diberikan kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi
2. Melakukan pelatihan keterampilan teknis mengenai permasalahan jalan dan saluran air kepada para petugas PPSU berkerja sama dengan Pihak suku dinas Bina Marga, Suku dinas Sumber Daya Air dan Suku dinas Lingkungan Hidup, sehingga kemampuan petugas PPSU Kelurahan Kota Bambu Utara semakin baik.
3. Perlu dilakukan koordinasi dengan SKPD Teknis untuk menunjang keberhasilan implementasi kebijakan serta perlu dibuatkan pembagian/pemetaan wilayah kerja antara pihak yang terlibat dalam penanganan sarana umum sehingga tidak saling tumpang tindih saat penanganan dilapangan.

4. Membuat aplikasi laporan kerja secara online serta melibatkan peran Ketua RW dan Ketua RT dan masyarakat dalam pengawasan pekerjaan yang dilakukan oleh petugas di lapangan sehingga pekerjaan bisa terpantau langsung oleh masyarakat yang melaporkan permasalahan sarana umum di wilayahnya.
5. Bekerjasama dengan lembaga swadaya masyarakat yang bergerak di bidang 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.



Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2015). *Laporan Jumlah Penduduk di DKI Jakarta*. Jakarta: Badan Pusat Statistik DKI Jakarta.
- Basuki, J. (2013). *Budaya Pelayanan Publik*. Jakarta: Hartomo Media Pustaka.
- Budihardjo, A. (2011). *Organisasi Menuju Pencapaian Kinerja Optimum*. Jakarta: Prasetya Mulya Publishing.
- Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik. (2019). *Survey Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta*. Jakarta: Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.
- Fais, S. (2017). Kajian Implementasi peraturan walikota Nomor 34 tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat di kota semarang.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Palembang: Gava Media.
- Harjanto, I. (2011). *Teori Pembangunan* (1 ed.). Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Harun, R., & Ardianto, E. (2012). *Komunikasi Pembangunan dan Perubahan Sosial* (2 ed.). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Indrawijaya, I. A. (2010). *Teori Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Jatiningsih, M. M. (2012). Efektivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
- Junaedi, I. W. (2017). Modal Sosial dan Peran Pemda dalam Pembangunan.
- Kusdi. (2009). *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Larasati, W., & Kertamukti, R. (2016). Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai Pendukung Iklim Organisasi. *Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai Pendukung Iklim Organisasi*, 97-113.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2008). *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik* (1 ed.). Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Lukman, S. (2004). *Manajemen Kualitas Pelayanan* (3 ed.). Jakarta: STIA-LAN Press.
- Makmur. (2009). *Patologi Serta Terapinya dalam Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Makmur. (2015). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.

- Maria, D. A. (2020). *Romania's South-Muntenia Region, towards Sustainable Regional Development Implications for Regional Development Strategies*. *Sustainability*, 12, Basel, MDPI.
- McMaster. (2006). *Czech Regional Development Agencies in a Shifting Institutional Landscape Europe-Asia Studies*. London: Routhledge Taylor & Francis Group.
- Mittal, S., & Dhar, R. L. (2015894-910). Transformation leadership and employee creativity: mediating role of creative self-efficacy and moderating role of knowledge sharing. (5, Penyunt.) *Management Decision*, 53.
- Moenir, D. H. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: 2006.
- Muasaroh. (2010). *Aspek-aspek Efektifitas studi Tentang Efektifitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPM-MP*. . Malang: Universitas Brawijaya Malang.
- Mukarom, H., & Laksana, M. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nurmah. (2015). *Strategi Pembangunan Daerah*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Ombusman Republik Indonesia. (2017). Laporan tahunan 2017. www.ombudsman.go.id.
- Pemerintah Daerah DKI Jakarta. (2017). Penyelenggaraan Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi CRM. Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia: Pemerintah Daerah DKI Jakarta.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (2017). Instruksi Gubernur Nomor 135 Tahun 2017 mengenai Pelaksanaan Penerimaan Pengaduan di Tingkat Kecamatan. *Instruksi Gubernur Nomor 135 Tahun 2017 mengenai Pelaksanaan Penerimaan Pengaduan di Tingkat Kecamatan*. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
- Peraturan Gubernur DKI Jakarta . (2017). *Peraturan Gubernur DKI Jakarta No.128*. Jakarta: Pemda DKI Jakarta.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2013). Peraturan Presiden Nomor 76.
- Prakoso. (2015). Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS di Puskesmas. <http://Jurnal.unnes.ac.id/sju/index.php/edaj>, 74.
- Priansa, D. J., & Garnida, A. (2013). *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Rainey, H. G. (2014). *Understanding And Managing Public Organization Fifth Edition*. San Fransisco: Jossey-Bass a Willey Brand.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Scot, D. (2000). *Reading Educational Research and Policy*. London: Routledge.
- Siagian, S. P. (2001). *Administrasi Pembangunan* (2 ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, U. (2011). *Asas Asas Manajemen*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifuddin. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi* (2 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Subandi. (2011). *Ekonomi Pembangunan* (1 ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sumenge, A. S. (2013). Analisis Efektivitas dan Efisiensi Pelaksanaan Anggaran Belanja Bappeda Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*.
- Sumenge, A. S. (2013). Analisis Efektivitas dan Efisiensi Pelaksanaan Anggaran Belanja . *Jurnal EMBA*.
- Theresia, A., Andini, K. S., Nugraha, P. G., & Mardikanto, T. (2014). *Pembangunan Berbasis Masyarakat*. Bandung: Alfabeta.
- Uittenbroek, C. J. (2019). The design of public participation: who participates, when and how? Insights in climate adaptation planning from the Netherlands. *Journal of Environmental Planning and Management*.
- Umam, K. (2012). *Manajemen Organisasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Jakarta: Media Pressindo.
- Yohanitas, W. A., & Prayitno Jur, T. H. (2014). *pengelolaan pengaduan masyarakat kota bekasi city public complaints management*.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A



Kegiatan wawancara dengan key informan



Kegiatan wawancara dengan key infoman



Kegiatan wawancara dengan Key Informan

PEDOMAN WAWANCARA (INFORMAN 1)

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

Nama : FIRMANUDDIN

NIP : 197012301998031004

Pangkat : PEMBINA TK I

Golongan : IV/B

Jabatan : CAMAT KECAMATAN PALMERAH

1. Apakah anda mengetahui tentang adanya program kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum di Kelurahan Kota Bambu Utara, khususnya penanganan permasalahan jalan dan saluran air ?

Jawab:

Implementasi pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat di tingkat kecamatan dan Kelurahan sesuai dengan Instruksi Gubernur Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Nomor 31 Tahun 2019 mengenai Pelaksanaan Kegiatan Pengaduan Penerimaan Pengaduan Masyarakat di Kecamatan dan Kelurahan, waktu Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan masyarakat Tingkat Kelurahan dilakukan setiap hari sabtu mulai dari jam 08.00 sampai jam 11.00 WIB. Kelurahan Kota Bambu Utara adalah salah satu Kelurahan di wilayah Kecamatan Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat yang telah menjalankan program tersebut. Kegiatan ini juga merupakan salah satu kinerja SKPD yang nanti juga akan berpengaruh terhadap jumlah tunjangan kinerja yang akan diterima pada setiap bulannya, artinya kalau ada satu laporan yang tidak dikerjakan hingga batas waktu yang diberikan pasti akan ada potongan pada tunjangan kinerjanya

2. Apakah tugas pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum khususnya pada penanganan masalah jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara saat ini, apakah sudah berjalan dengan baik ?

Jawab:

Sejauh pengamatan kami saat monitoring ke beberapa wilayah di kecamatan Palmerah, setiap kelurahan sudah menjalankan sesuai dengan Ingub yang berlaku dan tupoksi yang menjadi kewenangannya. Berarti kondisi saat ini mereka sudah menjalankan dengan baik semuanya.

3. Apakah aturan yang berlaku pada pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara saat sudah jelas ?

Jawab:

Ketentuan dibuat untuk menjadikan panduan dan aturan yang mesti dijalankan dalam melakukan suatu kegiatan, jika tidak ada ketentuan akan berakibat tidak seragamnya suatu layanan atau penanganan kepada masyarakat, dan harus dipastikan juga bahwa masyarakat mengetahuinya, jika ada yang kurang dimengerti mengenai aturan tersebut kita wajib memberitahukan atau mensosialisasi kepada masyarakat.

4. Apakah pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara sudah sesuai dengan kondisi ideal yang diharapkan ?

Jawab :

Sebagai Pelayan Masyarakat kita berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik tentunya jika di kaitan dengan tingkat kondisi ideal sesuai harapan setiap orang pasti akan berbeda beda tergantung persepsi masing masing, apakah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya yang melayaninya khususnya dalam penanganan masalah jalan dan saluran air diwilayahnya.

5. Apakah sarana pelayanan yang digunakan pada pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu sudah baik dalam mendukung kegiatan penanganan sarana umum ?

Jawab :

Setiap tahun anggaran penanganan sarana umum baik jalan atau saluran air selalu di siapkan untuk memenuhi kebutuhan yang mendukung pelayanan kepada masyarakat, anggaran tersebut ada di setiap SKPD sesuai dengan tupoksinya masing masing, walaupun tahun 2020 ini banyak efisiensi anggaran karena dialihkan untuk penanganan pandemi Covid-19 akan tetapi kita tetap mempertahankan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus tetap di lakukan secara optimal.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

PEDOMAN WAWANCARA (INFORMAN 2)

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

Nama : INA ARIYANI, SKM

NIP : 196402111989022001

Pangkat : PEMBINA

Golongan : IV/A

Jabatan : LURAH KELURAHAN KOTA BAMBU UTARA

1. Apakah anda mengetahui tentang adanya program kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum di Kelurahan Kota Bambu Utara, khususnya penanganan permasalahan jalan dan saluran air ?

Jawab:

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya aduan masyarakat mengenai sarana umum di wilayah Kelurahan Kota Bambu Utara maka dilaksanakan pelayanan pengaduan masyarakat yang rutin dilakukan setiap hari dan posko aduan hari sabtu. Hal ini sejalan dengan Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 31 Tahun 2019.

2. Apakah tugas pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum khususnya pada penanganan masalah jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara saat ini, apakah sudah berjalan dengan baik ?

Jawab:

Pelayanan pengaduan masyarakat yang kami lakukan rutin setiap hari kepada masyarakat kelurahan Kota Bambu Utara tentunya sesuai dengan

tugas dan fungsi kami sebagai kelurahan, untuk penanganan dalam skala kecil akan di tangani oleh PPSU Kelurahan tetapi apabila ada pengaduan diluar tupoksi dan kewenangan kami pasti akan langsung kordinasikan kepada SKPD untuk mencari jalan keluarnya supaya setiap permasalahan di wilayah bisa tertangani dengan baik.

3. Apakah aturan yang berlaku pada pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara saat sudah jelas ?

Jawab:

Seluruh ketentuan yang ada dalam pelayanan pengaduan sudah sangat jelas dan transparan serta setiap pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat pasti akan kami sampaikan pada saat pelaporan di lakukan atau masyarakat bisa mengakses langsung kanal pengaduan Qlue atau Jaki jika ingin mengetahui apa saja yang menjadi ketentuan dalam pelayanan pengaduan.

4. Apakah pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara sudah sesuai dengan kondisi ideal yang diharapkan ?

Jawab :

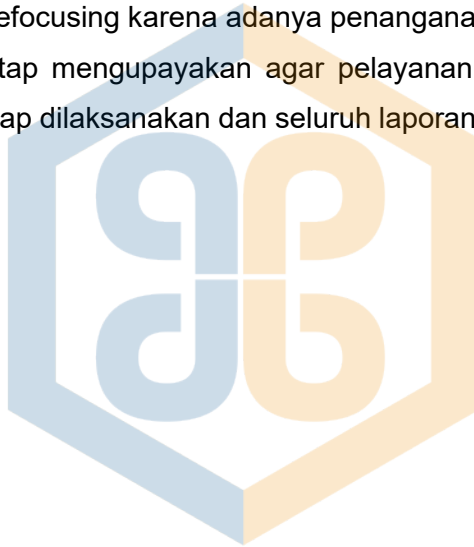
Pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat yang saat ini kami jalan semaksimal mungkin di usahakan memenuhi harapan dari pelapor tetapi terkait kepuasan pasti memiliki nilai yang berbeda beda pada setiap lapisan masyarakat, ada yang puas, ada juga yang kurang puas bahwa ada yang berupaya menilai semua pekerjaan tidak ada perubahan. Tetapi kami sebagai Aparatur selalu siap dan akan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan dan penanganan pada setiap permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat.

5. Apakah sarana pelayanan yang digunakan pada pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di

Kelurahan Kota Bambu sudah baik dalam mendukung kegiatan penanganan sarana umum ?

Jawab :

Setiap tahun SKPD kami selalu menganggarkan pengadaan perlengkapan dan peralatan yang akan digunakan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan dan penanganan pengaduan masyarakat pada masalah sarana umum jalan dan saluran air. Memang saat ini ada beberapa mata anggaran yang terkena refocusing karena adanya penanganan pandemi covid 19 tetapi kami selalu tetap mengupayakan agar pelayanan penanganan pengaduan masyarakat tetap dilaksanakan dan seluruh laporan aduan tertangani dengan baik.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

PEDOMAN WAWANCARA (INFORMAN 3)

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

Nama : ARIEF BUDIMAN, SAP

NIP : 197209171996031001

Pangkat : PENATA

Golongan : III/C

Jabatan : SEKRETARIS KELURAHAN KOTA BAMBU UTARA

1. Apakah anda mengetahui tentang adanya program kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum di Kelurahan Kota Bambu Utara, khususnya penanganan permasalahan jalan dan saluran air ?

Jawab:

Pelayanan pengaduan masyarakat di Kelurahan Kota Bambu Utara sesuai dengan arahan pimpinan telah dijalankan, kami berharap dengan adanya program ini setiap permasalahan di wilayah bisa segera tertangani dengan baik.

2. Apakah tugas pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum khususnya pada penanganan masalah jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara saat ini, apakah sudah berjalan dengan baik ?

Jawab:

Pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat sudah sesuai dengan tugas dan fungsi kami sebagai Kelurahan, walaupun ada pekerjaan yang

membutuhkan penanganan dengan skala yang besar pasti kita akan berkordinasi dengan Sudin Teknis terkait.

3. Apakah aturan yang berlaku pada pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara saat sudah jelas ?

Jawab:

Setiap program kegiatan pasti ada ketentuan yang mengaturnya, kita di kelurahan sebelum pelaksanaan selalu mensosialisasikan kepada masyarakat melalui pertemuan atau kegiatan zoom meeting yang sering dilakukan agar masyarakat mengerti dan mengetahui.

4. Apakah pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara sudah sesuai dengan kondisi ideal yang diharapkan ?

Jawab :

Pelayanan pasti ada standar minimalnya yang harus dicapai, mengenai kondisi ideal kita serahkan kepada masyarakat yang menilainya, apakah sudah baik atau masih butuh perbaikan.

5. Apakah sarana pelayanan yang digunakan pada pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu sudah baik dalam mendukung kegiatan penanganan sarana umum ?

Jawab :

Sarana pelayanan yang ada sudah cukup baik dalam mendukung setiap kegiatan terutama yang berkaitan dengan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat walaupun ada beberapa mata anggaran kegiatan pengadaan barang material bangunan dan peralatan kerja yang terkena pemangkasan anggaran karena di fokuskan untuk penanganan pandemi covid 19 .

PEDOMAN WAWANCARA (INFORMAN 4)

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

Nama : AHMAD FAUZI

NIP :

Pangkat :

Golongan :

Jabatan : ANGGOTA FKDM RW. 08

1. Apakah anda mengetahui tentang adanya program kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum di Kelurahan Kota Bambu Utara, khususnya penanganan permasalahan jalan dan saluran air ?

Jawab:

untuk program pengaduan masyarakat yang ada pada saat ini dapat dilakukan setiap hari kerja dengan berkoodinasi dengan Kasi Ekbang dan apabila situasi urgent dan lewat dari jam kerja bisa berkoodinasi dengan korlap PPSU, laporan langsung di terima oleh petugas kelurahan yang langsung di tindak lanjuti apabila pengaduan yang skalanya bisa di lakukan oleh PPSU kelurahan dan apabila pengaduan tersebut yang berskala besar petugas kelurahan akan berkoordinasi dengan kecamatan Palmerah. Dan program yang ada ini sangat membantu warga kota bambu utara untuk langsung menyampaikan keluhan.

2. Apakah tugas pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum khususnya pada penanganan masalah jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara saat ini, apakah sudah berjalan dengan baik ?

Jawab:

Untuk fungsi dan tugas pelayanan sudah berjalan dengan baik untuk saluran air hal ini terbukti dengan cepatnya penanganan yang di lakukan oleh team PPSU kota bambu Utara.

3. Apakah aturan yang berlaku pada pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara saat sudah jelas ?

Jawab:

Warga diwilayah saya rata rata sudah paham dan mengetahui apabila ada komplain mengenai saluran air bisa langsung datang ke kantor kelurahan Kota Bambu Utara, dan bisa langsung di tindak lanjuti oleh petugas PPSU kota bambu Utara yang stand by di kantor kelurahan Kota Bambu Utara. Tapi saya lihat untuk pengurusan saluran air masih blom maksimal dan masih ada tumpeng tindh penanganan oleh satgas SDA dan satu lagi untuk penanganan pohon tumbang di jalan mohon kiranya agar birokrasinya bisa di pangkas dan bisa cepat dalam penanganannya hal ini di karenakan jalan adalah akses publik dan harus dalam kondisi yang layak

4. Apakah pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara sudah sesuai dengan kondisi ideal yang diharapkan ?

Jawab :

Penanganan saluran air masih banyak yang belum di kuras lumpurnya masih tinggi. Untuk ideal mungkin belum karena di perlukan inovasi dan formula agar pengaduan dan pelayanan masyarakat bisa cepat segera

tangani oleh petugas kelurahan, mungkin dengan cara hotline 24 jam via WA dan telepon. agar mempermudah pelaporan dan pengaduan.

5. Apakah sarana pelayanan yang digunakan pada pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu sudah baik dalam mendukung kegiatan penanganan sarana umum ?

Jawab :

Perlu adanya perhatian lebih terkait perlengkapan dan peralatan kerja yang dipakai karena saya lihat ada beberapa alat kurang memadai dan butuh perbaikan kayak mobil hilux dan gemor pengangkut sampah dan jack hammer waktu dipakai saat penanganan saluran air di jalan Wijaya Kusuma sering ngadat/mati. Seandainya peralatannya kondisinya bagus pasti semua masalah bisa langsung selesai ditangani oleh PPSU.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

PEDOMAN WAWANCARA (INFORMAN 5)

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

Nama : MUHAMMAD SAEPUDDIN

NIP :

Pangkat :

Golongan :

Jabatan : MASYARAKAT RW. 04

1. Apakah anda mengetahui tentang adanya program kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum di Kelurahan Kota Bambu Utara, khususnya penanganan permasalahan jalan dan saluran air ?

Jawab:

Program kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat di tingkat kelurahan khususnya dalam penanganan sarana umum biasanya melalui RT ataupun RW yang nantinya akan di tindak lanjuti ke kelurahan langsung ataupun lewat koordinator lapangan PPSU. Dimana nantinya akan di tinjau guna melihat masalah yang ada pada jalan atau saluran, apakah ada jalan rusak ataupun saluran yang mampet. Jika bisa di tangani oleh anggota PPSU maka akan langsung di kerjakan kalau permasalahannya komplek maka akan bekerja sama dengan Dinas terkait. Masyarakat juga bisa melaporkan permasalahan yang ada di wilayah melalui aplikasi CRM atau QLUE.

2. Apakah tugas pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum khususnya pada penanganan masalah jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara saat ini, apakah sudah berjalan dengan baik ?

Jawab:

Setahu saya sudah berjalan, saya lihat beberapa saluran air di jalan kbu 3 yang mampet sudah lancar lagi. positif

3. Apakah aturan yang berlaku pada pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara saat sudah jelas ?

Jawab:

Kadang saya lihat kalau di jalan kamboja raya ada saluran yang sudah dikerjakan oleh ppsu tapi dikerjakan juga oleh satgas SDA, emang nggak ada patokan yang jelas ya? Jadi nggak focus kerjanya klu begitu.

4. Apakah pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara sudah sesuai dengan kondisi ideal yang diharapkan ?

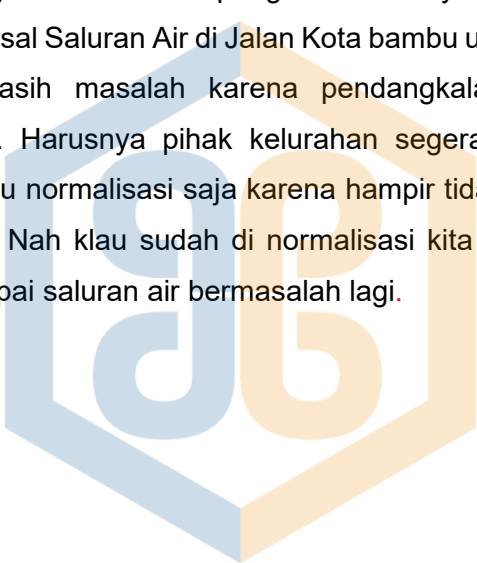
Jawab :

Kalau untuk kondisi ideal saya rasa belum, karena setiap permasalahan sarana umum jalan ataupun saluran air dimana setiap pengaduan dari masyarakat selalu di respon dan di kerjakan, tetapi apabila warga sendiri tidak ikut andil dalam menjaga kebersihan lingkungan tentunya tidak akan selesai. Jika warga ikut andil di dalam menjaga wilayahnya tentu akan meminimalisir terjadinya masalah-masalah khususnya masalah di saluran air yang biasanya terjadi karena banyaknya sumbatan sampah. Jadi perlu adanya koordinasi baik antara warga , RT, RW, dan juga petugas kebersihan yaitu PPSU.

5. Apakah sarana pelayanan yang digunakan pada pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu sudah baik dalam mendukung kegiatan penanganan sarana umum ?

Jawab :

Untuk secara umum menurut saya masih kurang, karena masih lihat di wilayah saya masih ada pengaduan masyarakat yang tidak tuntas ditangani misal Saluran Air di Jalan Kota bambu utara 2 rt. 03 rw.04 sampai saat ini masih masalah karena pendangkalan lumpur dan banyak sampahnya. Harusnya pihak kelurahan segera tangani kalau perlu di bongkar atau normalisasi saja karena hampir tidak berfungsi dengan baik salurannya. Nah klau sudah di normalisasi kita warga akan ikut mejaga jangan sampai saluran air bermasalah lagi.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

PEDOMAN WAWANCARA (INFORMAN 6)

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

Nama : KRISNA

NIP :

Pangkat :

Golongan :

Jabatan : MASYARAKAT RW. 07

1. Apakah anda mengetahui tentang adanya program kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum di Kelurahan Kota Bambu Utara, khususnya penanganan permasalahan jalan dan saluran air ?

Jawab:

Saya pernah dengar adanya posko pengaduan dikelurahan. Biasanya kalau diwarga masalah sarana umum jalan dan saluran pak, kalau yang lain kayaknya nggak ada pak.

2. Apakah tugas pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum khususnya pada penanganan masalah jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara saat ini, apakah sudah berjalan dengan baik ?

Jawab:

Namanya pengaduan harusnya semua masalah bisa diadukan, tapi kalau di wilayah saya masalah jalan dan saluran selalu di respon, jadi menurut saya petugas ppsu sudah baik kerjanya.

3. Apakah aturan yang berlaku pada pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara saat sudah jelas ?

Jawab:

Aturan selama ini saya yang saya tahu ada beberapa menurut saya agak kurang jelas Ketika ada masalah saluran itu kita harus lapor ke kelurahan atau ke kecamatan karena pernah sekali lapor ke kelurahan tapi kurang di respon.

4. Apakah pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara sudah sesuai dengan kondisi ideal yang diharapkan ?

Jawab :

Menurut saya, masih sangat kurang, dengan kondisi ideal yang diharapkan warga akan pelayanan pengaduan tersebut. Idealnya setiap masalah saluran air dan jalan. Contohnya saluran di jalan kamboja selalu bermasalah dan mengenang harus segera di tanggapinya jangan kelamaan responnya.

5. Apakah sarana pelayanan yang digunakan pada pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu sudah baik dalam mendukung kegiatan penanganan sarana umum ?

Jawab :

Menurut saya, program tersebut belum didukung penuh oleh pihak kelurahan, dan mengakibatkan pelayanan tersebut menjadi kurang maksimal. Perlu membuat inovasi yang bagus agar pelayanan ini bisa di manfaatkan sama warga secara maksimal.

PEDOMAN WAWANCARA (INFORMAN 7)

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

Nama : ADE MA'RUH

NIP :

Pangkat :

Golongan :

Jabatan : MASYARAKAT RW.03

1. Apakah anda mengetahui tentang adanya program kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum di Kelurahan Kota Bambu Utara, khususnya penanganan permasalahan jalan dan saluran air ?

Jawab:

Iya saya tahu cuma untuk pengaduan masalah saluran air dan untuk permasalahan jalan

2. Apakah tugas pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum khususnya pada penanganan masalah jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara saat ini, apakah sudah berjalan dengan baik ?

Jawab:

Kalau saya lihat kerja petugas ppsu sudah baik, setiap ada laporan selalu di respon dan dikerjakan. Pernah saya lapor masalah saluran saat hujan malam hari mereka langsung datang ke rumah dan dikerjakan saluran yang mampet karena sampah

3. Apakah aturan yang berlaku pada pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara saat sudah jelas ?

Jawab:

Masih ada masalah dilapangan yang saya pikir butuh ketegasan dalam penanganan, misal pengecatan kastin di jalan flyover itu kerja pasukan kuning (satgas bina marga) atau kelurahan dan saluran mikro itu yang ngerjain ppsu atau pasukan biru? Karena saya lihat masih ada tumpang tindih kerjaan.

4. Apakah pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu Utara sudah sesuai dengan kondisi ideal yang diharapkan ?

Jawab :

Untuk saat ini belum ideal. Kalau bisa nggak usah lapor tapi petugasnya ya sering check ke wilayah ada masalah nggak disini.

5. Apakah sarana pelayanan yang digunakan pada pelayanan pengaduan masyarakat dalam penanganan sarana umum pada jalan dan saluran air di Kelurahan Kota Bambu sudah baik dalam mendukung kegiatan penanganan sarana umum ?

Jawab :

Belum mendukung karena alat yang digunakan saya lihat lapangan petugas menggunakan alat seadanya sehingga petugas kadang kesulitan mengerjakan masalah saluran.



**POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA**

**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

Jl. Administrasi II Pejompongan, Jakarta Pusat 10260
Telp: 5347085, 5328496, 5326396, Fax: 53851793, 5329098
Email: politeknik@stialan.ac.id, Website: www.stialan.ac.id

Nomor : 588/STIA.1.1/PPS.02.3

Sifat : Biasa

Lampiran : Proposal Penelitian Tesis

Hal : Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa
Program Magister Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta

Jakarta, 26 April 2021

Yth. Lurah Kelurahan Kota Bambu Utara
Jl. Kota Bambu Utara II No. 2,
Jakarta Barat

Bersama ini dengan hormat kami informasikan, bahwa salah satu mahasiswa kami :

Nama	: Udi Elianto
NPM	: 1862001077
Jurusan	: Administrasi Publik
Program Studi	: Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi	: Manajemen Pembangunan Daerah
Judul Tesis	: Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Dalam Penanganan Sarana Umum pada Jalan dan Saluran Air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah

akan melakukan penelitian dalam rangka penulisan tesis di Instansi Ibu.

Sehubungan dengan itu, kami mohon perkenan Ibu untuk memberikan ijin dan membantu mahasiswa tersebut mendapatkan bahan-bahan/data/informasi yang dibutuhkan.

Atas perkenan, bantuan dan kerjasama Ibu, kami ucapkan terima kasih.



a.n. Direktur
Wakil Direktur I Bidang Akademik,
Malik Sondang Silitonga
Malik Sondang Silitonga

J A K A R T A

Tembusan :

1. Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
2. Kajur Administrasi Publik;
3. Kaprodi Program Magister Terapan.



LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Jl. Administrasi II Pejompongan, Jakarta Pusat 10260
Telp. 5347085, 5328496, 5326396, Fax. 53651793, 5329996
Email : politeknik@stialan.ac.id, Website : www.stialan.ac.id

Nomor : 588/STIA.1.1/PPS.02.3
Sifat : Biasa
Lampiran : Proposal Penelitian Tesis
Hal : Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa
Program Magister Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta

Jakarta, 26 April 2021

Yth. Camat Kecamatan Palmerah
Jl. Kyai H Taisir No. 2 Jakarta Barat

Bersama ini dengan hormat kami informasikan, bahwa salah satu mahasiswa kami :

Nama	: Uki Elianto
NPM	: 1862001077
Jurusan	: Administrasi Publik
Program Studi	: Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi	: Manajemen Pembangunan Daerah
Judul Tesis	: Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Dalam Penanganan Sarana Umum pada Jalan dan Saluran Air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah

akan melakukan penelitian dalam rangka penulisan tesis di Instansi Bapak.

Sehubungan dengan itu, kami mohon perkenan Bapak untuk memberikan ijin dan membantu mahasiswa tersebut mendapatkan bahan-bahan/data/informasi yang dibutuhkan.

Atas perkenan, bantuan dan kerjasama Bapak, kami ucapkan terima kasih.


Malik Sondang Silitonga
a.n. Direktur
Wakil Direktur I Bidang Akademik



STIA LAN
JAKARTA

Tembusan

1. Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta,
2. Kajur Administrasi Publik,
3. Kaprodi Program Magister Terapan,



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
PEMERINTAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
KECAMATAN PALMERAH
 Jl. H. Tahir No. 2 Palmerah Telp. 5480739, Fax. 5346563
JAKARTA
 Kode Pos 11480

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
 No. 497 /-I 85

Yang bertanda tangan dibawah ini, Camat Kecamatan Palmerah Kota Administrasi Jakarta Barat menerangkan bahwa

Nama	Uki Elianto
NPM	1862001077
Program Studi	Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi	Manajemen Pembangunan Daerah
Instansi	Politeknik STIA LAN Jakarta
Jenjang Pendidikan	Strata Dua (S2)

Telah melakukan penelitian guna penyusunan tesis dengan judul "Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Dalam Perencanaan Sarana Umum pada Jalan dan Saluran Air Tingkat Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 06 Mei 2021
 Camat Kecamatan Palmerah,

 Imamudin, SE, M.Si
 NIP. 197912301998031004



PEMERINTAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
KECAMATAN PALMERAH
KELURAHAN KOTA BAMBU UTARA
Jl. Kota Bambu Utara II No.2 Telp. 021-5638671
J A K A R T A

Kode Pos 11420

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 5339 / - 1.031.8

Yang bertanda tangan dibawah ini, Lurah Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah
Kota Administrasi Jakarta Barat Menyerangkan bahwa

Nama	Uki Elianto
NPM	1862001077
Program Studi	Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi	Manajemen Pembangunan Daerah
Instansi	Politeknik STIA LAN Jakarta
Jenjang Pendidikan	Strata Dua (S2)

Telah melakukan penelitian guna penyusunan tesis dengan judul "Efektivitas Pelayanan
Pengaduan Masyarakat dalam Penanganan Sarana Sarana Umum pada Jalan dan Saluran Air Tingkat
Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah"

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 06 Mei 2021
Lurah Kelurahan Kota Bambu Utara
Kota Administrasi Jakarta Barat



INA ARIYANI, SKM
NIP. 196402111989022001

Lampiran 9

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : UKI ELIANTO

Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 13 April 1979

Nomor Pokok Mahasiswa : 1862001077

Program : Magister Terapan

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Jenis Kelamin : Pria

Status Perkawinan : Menikah

Alamat Rumah : Jl. Al Mubarak Raya No. 03 RT. 002/02
Kelurahan Joglo Kecamatan
Kembangan, Kota Adm Jakarta Barat,
Provinsi DKI Jakarta

Instansi : Kelurahan Kota Bambu Utara
Kota Administrasi Jakarta Barat
Provinsi DKI Jakarta

Pangkat/ Golongan : Penata / IIIc

Riwayat Pendidikan :

- a. SD : SD Negeri 02 Joglo Jakarta Barat
- b. SLTA : SLTP Negeri 219 Joglo Jakarta Barat
- c. SLTA : SMK Penerbangan Jakarta
- d. STRATA 1 : STMT TRISAKTI Jakarta