

**BROKER POLITIK DALAM LAYANAN PUBLIK
PERKOTAAN: STUDI KOMPARATIF KADER SURABAYA
HEBAT KELURAHAN BULAK DAN KELURAHAN KEDUNG
COWEK SURABAYA**

SKRIPSI

**Di ajukan Kepada Universitas Isman Negeri Sunan Ampel Surabaya Untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial
(S.Sos) dalam Bidang Ilmu Politik**



Oleh :

Dinda Septia Rini

NIM. I91219077

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
JULI 2023**

PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Dinda Septia Rini

NIM : 191219077

Program Studi : Ilmu Politik

Yang Berjudul : **Broker Politik Dalam Layanan Publik Perkotaan: Studi Komparatif Kader Surabaya Hebat Kelurahan Bulak dan Kelurahan Kedung Cowek Surabaya**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi ini belum pernah diajukan kepada lembaga pendidikan tinggi mana pun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini merupakan benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan plagiasi atas karya orang lain, kecuali yang tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
3. Apabila skripsi ini kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan sebagai hasil plagiasi, saya bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 2 Juli 2023

Yang Menyatakan



Dinda Septia Rini

NIM : 191219077

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah memeriksa dan memberikan arahan terhadap proposal skripsi yang di tulis oleh:

Nama : Dinda Septia Rini

NIM : 191219077

Program Studi : Ilmu Politik

Yang berjudul : **Broker Politik Dalam Layanan Publik Perkotaan : Studi Komparatif Kader Surabaya Hebat Kelurahan Bulak dan Kelurahan Kedung Cowek Surabaya,**

saya berpendapat bahwa proposal skripsi tersebut dapat diajukan untuk di seminarkan.

Surabaya, 27 Februari 2023
Pembimbing

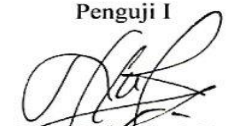

Noor Rohman, MA.
NIP. 198510192015031001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh Dinda Septia Rini dengan judul BROKER POLITIK DALAM LAYANAN PUBLIK PERKOTAAN : STUDI KOMPARATIF KADER SURABAYA HEBAT KELURAHAN BULAK DAN KELURAHAN KEDUNG COWEK SURABAYA. Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus di depan penguji Skripsi pada tanggal 7 Juli 2023.

TIM PENGUJI SKRIPSI

Penguji I


Noor Rohman, MA.

NIP. 198510192015031001

Penguji II



Dr. Aniek Nurhayati, M.Si

NIP. 196909071994032001

Penguji III



Moch Ilyas Rolis, M.Si

NIP. 197704182011011007

Penguji IV



Ajeng Widya Prakasita, M.A.

NIP. 199502232020122025

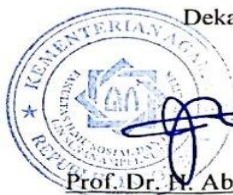
Surabaya, 17 Juli 2023

Mengesahkan,

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan



Prof. Dr. N. Abd. Chalik, M.Ag

NIP. 197306272000031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dinda Septia Rini
NIM : 191219077
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Ilmu Politik
E-mail address : dindaseptiag2@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 26 Desember 2023

Penulis

(Dinda Septia Rini)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Dinda Septia Rini, 2023, *Broker Politik Dalam Layanan Publik Perkotaan : Studi Komparatif Kader Surabaya Hebat Kelurahan Bulak dan Kelurahan Kedung Cowek*, Skripsi Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Kata Kunci : *Patron dan Klien, Mediasi Politik, Layanan Publik .*

Fokus topik penelitian ini tentang broker politik dalam layanan publik perkotaan. Lebih spesifiknya, penelitian ini menjawab rumusan masalah mengenai Bagaimana Peran Kader Surabaya Hebat dalam Memfasilitasi Layanan Publik Perkotaan di Kelurahan Bulak dan Kelurahan Kedung Cowek. Pentingnya dari menjawab rumusan masalah ini karena kebanyakan studi tentang broker politik lebih memfokuskan broker pada konteks politik elektoral. Yang mendasari peneliti mengambil dua wilayah Kelurahan Tersebut ingin mengkomparatifkan dalam hal karakter dan perekonomian masyarakatnya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian deskriptif yakni mengetahui sejauh mana broker dalam layanan publik perkotaan dengan studi komparatif Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Bulak dan Kelurahan Kedung Cowek. Dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Untuk menjawab pertanyaan di atas, penelitian ini menerapkan dua teori yakni *pertama*, pendapat Ward Barends mengenai teori broker politik yang mengacu pada aktor-aktor sosial berperan sebagai pusat perantara mendapatkan informasi warga, mewujudkan hak-hak warga dalam mendapatkan ruang publik terutama dalam layanan publik, memberdayakan warga untuk meningkatkan kapasitas warga untuk berurusan dengan lembaga negara dan mendisiplinkan birokrat yang tidak tanggap. *Kedua*, teori mesin politik menurut Edward Aspinall berpendapat mengenai menjelaskan membentuk jaringan politik mulai dari tingkat nasional hingga rukun tetangga untuk dimanfaatkan politisi untuk melakukan politik uang sebagai cara menjalin hubungan dan mendapatkan dukungan dari masyarakat.

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa dalam hasil yang didapatkan yang dikorelasikan dengan teori broker politik. Adanya hal tersebut sudah terbukti adanya keterlibatan Kader Surabaya Hebat sebagai broker, lebih tepatnya ada oknum-oknum bagian dari Kader Surabaya Hebat yang sebelumnya menjadi tim sukses dari salah satu politisi yang melakukan praktik broker di tengah perannya sebagai mediator dalam penyelenggaraan layanan publik yang ada khususnya pada warga wilayah Kelurahan Bulak pada tingkatan Rukun Warga dan Kelurahan Kedung pada tingkatan Rukun Warga.

ABSTRACT

Dinda Septia Rini, 2023, Politics Brokers in Urban Public Services: Comparative Study of Great Surabaya Cadres, Bulak Sub-District and Kedung Cowek Sub-District, Thesis for the Political Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Sunan Ampel State Islamic University, Surabaya.

Keywords: *Patron and Client, Political Mediation, Public Service.*

The focus of this research topic is about political brokers in urban public services. More specifically, this study answers the formulation of the problem regarding How the Role of Great Surabaya Cadres in Facilitating Urban Public Services in Bulak and Kedung Cowek Sub-Districts. The importance of answering this problem statement is because most studies on political brokers focus more on brokers in the context of electoral politics. What underlies the researchers taking the two areas of the Kelurahan is to make comparisons in terms of the character and economy of the people.

This study uses a descriptive qualitative method with a descriptive type of research that is knowing the extent of brokers in urban public services with a comparative study of Surabaya Great Cadres in Bulak and Kedung Cowek Villages. By collecting data through observation, interviews, and documentation. To answer the questions above, this study applies two theories, namely first, Ward Barescott's opinion regarding the theory of political brokers which refers to social actors acting as intermediary centers to obtain citizen information, realizing citizens' rights in obtaining public spaces, especially in public services, empower citizens to increase citizens' capacity to deal with state institutions and discipline unresponsive bureaucrats. Second, the political machine theory according to Edward Aspinall argues about explaining the formation of political networks starting from the national level to the neighborhoods for politicians to use to carry out money politics as a way to establish relationships and gain support from the community.

The results of this study found that the results obtained were correlated with the theory of political brokers. The existence of this has been proven by the involvement of the Great Surabaya Cadre as a broker, more precisely there are elements from the Great Surabaya Cadre who were previously a successful team from one of the politicians who practiced brokerage in the midst of their role as mediators in the implementation of existing public services, especially to residents of the Bulak Sub-District at the Rukun Warga level and Kedung Kelurahan at the Rukun Warga level.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN LEMBAR PUBLIKASI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Definisi Konseptual.....	13
1. Kader Surabaya Hebat.....	13
2. Mediasi Politik.....	15
3. Layanan Publik.....	16

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2. Data Nama Informan Penelitian.....	39
Tabel 3. Batas-Batas Kelurahan Bulak.....	64
Tabel 4. Jumlah Penduduk Kelurahan Bulak Tahun 2022.....	64
Tabel 5. Visi, Misi, Tugas dan Fungsi Kelurahan Bulak.....	67
Tabel 6. Wilayah RW 02 RT 02.....	68
Tabel 7. Wilayah RW 04 RT 01.....	68
Tabel 8. Wilayah RW 07 RT 03.	68
Tabel 9. Batas-batas Wilayah Kelurahan Kedung Cowek	69
Tabel 10. Jumlah Penduduk Kelurahan Kedung Cowek Tahun 2022.....	69
Tabel 11. Visi, Misi, Tugas, dan Fungsi Kelurahan Kedung Cowek.....	71
Tabel 12. Wilayah RW 01 RT 03.....	71
Tabel 13. Wilayah RW 02 RT 04.....	71
Tabel 14. Wilayah RW 03 RT 01.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Skema Model Patronase Edward Aspinall.....	30
Gambar 2. Kerangka Berpikir.....	35
Gambar 3. Susunan stuktur pemerintahan Kelurahan Bulak.....	72
Gambar 4. Susunan stuktur pemerintahan Kelurahan Kedung Cowek.....	76
Gambar 5. Kegiatan Posyandu (Lansia) KSH Kelurahan Bulak.....	86
Gambar 6. Kegiatan Posyandu Balita dan Pelita KSH Kelurahan Bulak...	86
Gambar 7. Kegiatan Pemeriksaan Jentik-Jentik Kelurahan Bulak.....	87
Gambar 8. Kegiatan KSH Sosialisasi dan Penyuluhan di Kelurahan Bulak	87
Gambar 9. Kegiatan Pendataan Gamis.....	88
Gambar 10. Kegiatan Pendampingan Heregistrasi Sekolah.....	88
Gambar 11. Kegiatan Musyawarah Perencanaan Pembangunan Kelurahan Bulak.....	89
Gambar 12. Kegiatan Bazar UMKM Bersama KSH Di Kelurahan Bulak.....	89
Gambar 13. Wawancara Bersama Masyarakat Kel Bulak RW 02 RT 02...	90
Gambar 14. Wawancara Bersama Masyarakat Kel Bulak RW 04 RT 01...	91
Gambar 15. Proses Wawancara Masyarakat Kel Bulak RW 07 RT 03.....	92
Gambar 16. Kegiatan Musyawarah Pembangunan Kel Kedung Cowek...	93
Gambar 17. Kegiatan KSH Handcraft Kelurahan Kedung Cowek.....	94
Gambar 18. Wawancara Bersama Masyarakat Kelurahan Kedung Cowek	96

DAFTAR PUSTAKA

- Aspinall Edward dan Ward Barendschot. (2019). *Democracy for Sale: Elections, Clientelism and the State in Indonesia*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Aspinall, E., & Berenschot, W. (Eds.). (2019). *Democracy for Sale: Elections, Clientelism and the State in Indonesia*. ISEAS-Yusof Ishak Institute.
- Aspinall, E. (2013). *Opposing Suharto: Compromise, Resistance, and Regime Change in Indonesia*. Stanford University Press.
- Edward Aspinall & Berenschot Ward. (2019). *Demokrasi Dijual: Pemilu, Klientelisme dan Negara Di Indonesia*. Ithaca: Cornell University Press.
- Aspinall, E., & Berenschot, W. (Eds.). (2019). *Democracy for Sale: Elections, Clientelism and the State in Indonesia*. ISEAS-Yusof Ishak Institute.
- Aspinall, E., & Mietzner, M. (Eds.). (2010). *Problems of democratisation in Indonesia: Elections, institutions and society*. Institute of Southeast Asian Studies.
- Anas Firdaus. (2020). *Eksistensi Dekkeng Dalam Pelayanan Publik*. Sipatokkong BPSDM Sulawesi Selatan, Vol 1(3).
- Aspinall, E. (2013). *The Rise of "Reformist" Politics in Indonesia: A View from the Ground*. *Journal of Democracy*, 24(4), 97-111. DOI: <https://doi.org/10.1353/jod.2013.0066>
- Aspinall Edward & Mada Sukmajati. (2016). *Electoral Dynamics in Indonesia: Money Politics, Patronage and Clientelism*. Singapore: NU Press.

- Berenschot Ward. (2018). *Birokrat Petahanan: Mengapa Pemilu Merusak Layanan Sipil Reformasi di Indonesia*. Institut Studi Asia Tenggara dan Karibia Kerajaan Belanda. Hal 139.
- Berenschot Ward. (2010). *Mediasi Sehari-hari: Politik Pelayanan Publik Pengiriman di Gujarat, India*. Oxford: Blackwell Publishing. Hal. 883.
- Berenschot, W. (2011). *Political brokers in Indonesia: Ignored actors in political economy analysis*. Critical Asian Studies, 43(2), 231-254.
- B. Matthew Miles dan A. Michael Huberman. (1992) *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia-Press.
- Berenschot Ward. Klientelisme. *Jaringan Kepercayaan, dan Politik Identitas India: Menyampaikan Kedekatan di Gujarat*. Taylor & Francis Group.
- Berenschot Ward & Sarthak Bagchi. (2019). *Membandingkan Pialang di India : Jaringan Informal dan Akses ke Layanan Publik di Bihar dan Gujarat*. Jurnal Asia Kontemporer, Vol 50 (3).
- Berenschota Ward & Gerry van Klienkenb. (2018). *Informalitas dan Kewarganegaraan: Keadaan Sehari-hari di Indonesia*. Jurnal Routledge Taylor & Francis Group Vol 22.
- Berenschot, Bangsal. (2010) . *Mediasi Sehari-hari: Politik Pemberian Layanan Publik di Gujarat, Indonesia*. Pengembangan dan Perubahan 41 (5): 883–905.
- Berenschot, W. (2011). *Political brokers in Indonesia: Ignored actors in political economy analysis*. Critical Asian Studies, 43(2), 231-254.

Berenschot, W., & Priyambudi Sulistiyanto, P. (2017). *Brokers beyond patronage: Informal politics and the rise of service delivery agents in Indonesia*. World Development, 96, 533–546.

Barenschot, W. (2009). "Kedaulatan Rakyat dalam Praktik: Klien dan Patron dalam Demokrasi Indonesia". Dalam E. Aspinall dan G. Fealy (Ed.). *Soeharto's New Order and Its Legacy: Essays in Honour of Harold Crouch*. Jakarta : ANU Press. (halaman 237-256).

Berita Liputan6.Com. "Wali Kota Risma Luncurkan Program 'Kader Surabaya Hebat'". Di akses 22 Juni 2023. <https://www.liputan6.com/news/read/342038/wali-kota-risma-luncurkan-program-kader-surabaya-hebat> .

Berita Jatin Tribunnews. "Gelar Aksi Sosial, Alumni KSH Bagikan 500 Paket Sembako kepada Warga Kurang Mampu". Di akses 22 Juni 2023. <https://jatim.tribunnews.com/2020/10/24/gelar-aksi-sosial-alumni-ksh-bagikan-ratusan-paket-sembako-warga-tukang-becak-dan-pekerja-harian>.

Chatterjee, Partha. (2004). *The Politics of the Governed*. New York: Columbia University Press.

Restu C Widari. "Kader Surabaya Hebat Jadi Pelopor Perubahan Pembangunan Surabaya". Diakses 9 Juli 2023. <https://jatimnet.com/kader-surabaya-hebat-jadi-pelopor-perubahan-pembangunan-surabaya>.

Artikel Detiknews. "Gerakan KSH Pemuda Surabaya Menuju Indonesia Maju".

Di akses 22 Juni 2023. <https://news.detik.com/kolom/d-4556198/gerakan-ksh-pemuda-surabaya-menuju-indonesia-maju> .

F Gosnell Harold & Charles E Merriam. (2007). *Boss Platt and His New York Machine: A Study of the Political Leadership of Thomas C. Platt, Theodore Roosevelt and Others*. Lightning Source Inc.

Harjonto. SI. (2019). *Pemilu Politik Patronase dan Ideologi Parpol*. Jurnal AKP. Vol 1 (2).

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo.

Hadi Sutrisno. (1973). *Metode Research*. Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.

Helaluddin, Hengki Wijaya. (2009). *ANALISIS DATA KUALITATIF: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. (n.p.) : Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

Hadiz, V.R., & Robison R. (2005). *Reorganising Power in Indonesia: The Politics of Oligarchy in an Age of Markets* Routledge.

Kelurahan Bulak. Kecamatan Bulak.

https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan_bulak.

Diakses pada tanggal 14 Maret 2023.

Kelurahan Kedung Cowek, Kecamatan Bulak.

https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan_kedung_cowek.

Diakses pada tanggal 14 Maret 2023.

Kompas.com. "Eri Cahyadi Luncurkan Program Kota Surabaya Hebat". Diakses
pada 22 Juni 2023.

<https://regional.kompas.com/read/2020/11/05/193527978/eri-cahyadi-luncurkan-program-kota-surabaya-hebat>.

Lampiran Peraturan Walikota Surabaya Nomor 14 Tahun 2022 Tentang Tugas Pokok, Tanggung Jawab Dan Kriteria Kader Surabaya Hebat. Hal 1.

Lestari Cintami. (2021). *Peran Kader Kesehatan Dalam Pemberdayaan Kesehatan Keluarga Di Kelurahan Sukarame Baru Kecamatan Sukarame Bandar Lampung* Skripsi: UIN Raden Intan Lampung.

Liputan6.com. "Wali Kota Risma Luncurkan Program 'Kader Surabaya Hebat'" diakses 22 Juli 2023. <https://www.liputan6.com/news/read/342038/wali-kota-risma-luncurkan-program-kader-surabaya-hebat>.

Malangtoday.net. "Program Pendidikan Dan Pelatihan Kader 'Surabaya Hebat' Buka Penjaringan". Di akses pada 22 Juni 2023. <https://malangtoday.net/program-pendidikan-dan-pelatihan-kader-surabaya-hebat-buka-penjaringan/>.

Muslimin Khoirul. (2019). *Buku Ajar Komunikasi Politik*. UNISNU ORESS.

Moenir H.A.S (2010). *Manajmen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong De Lexi J. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mouw, E. *Kualitas Pelayan Publik di Daerah*. Jurnal UNIERA, 2(2), 93-96.

Mares I & L. Young. (2019). *Membeli, Mengambil, dan Mencuri Suara*. Tinjauan Tahunan Politik.

Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Surabaya, Pasal 17 poin A-G.

Pemerintah Kota Surabaya (2021). "*Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Surabaya Tahun 2021-2026*". Di akses pada 22 Juni 2023. <https://bappedalitbang.surabaya.go.id/images/File%20Upload/RPJMD%202021-2026.pdf> .

Riyadi Edius. (2019). *Democracy for Sale: Pemilu, Klientelisme, Dan Negara Di Indoneisa / Edward Aspinall dan Ward Barenschot*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Roosa Manda. *Eri Cahyadi Berikan Insentif Kepada Kader Surabaya Hebat*. Diakses 9 Juli 2023. <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2022/eri-cahyadi-berikan-insentif-kepada-kader-surabaya-hebat/>.

Salman Ghinan, "*Ini Yang Dilakukan Eri Cahyadi untuk Pembangunan Surabaya Hingga Tahun Kedepan*". Diakses pada Senin 29 Mei 2023. <https://regional.kompas.com/read/2021/03/31/204252278/ini-yang-dilakukan-eri-cahyadi-untuk-pembangunan-surabaya-hingga-5-tahun-ke?page=all>.

Suryawan, I. N. (2022). *Terbentuknya "Kelompok Mencari": Dinamika Jaringan Perantara (Brokerage) dalam Pemekaran Daerah Papua Barat Daya*. Jurnal Ilmiah Hubungan Internasional, (00), 67–81. <https://doi.org/10.26593/jihi.v0i00.5971.67-81>.

Suryana. *Pelayanan Publik : Kewajiban Dan Kendala*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi(1), 2-8.

Sumber Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) <https://artikbbi.com/broker/> .

Suryadi, A., & Pratomo, D. (2020). *Evaluasi Kinerja Layanan Publik Berbasis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI): Studi Kasus pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Banten*. Jurnal Ilmiah Administrasi Negara, 7(1), 79-94.

Soehartono Irawan. (2008) *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.

Surya.co.id. "*Pemkot Surabaya Minta Warga Awasi Kinerja Aparat dan Layanan Publik, Ini Caranya*". Diakses pada 22 Juni 2023. 21 Agustus 2021.
<https://surabaya.surya.co.id/read/2020/09/12/100935/pemkot-surabaya-minta-warga-awasi-kinerja-aparat-dan-layanan-publik-ini-caranya?page=all>.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. Bandung : Alfabeta.

Stokes Susan C. Thad Dunning, Marcelo Nazareno, dan Valeria Brusco. (2013). *Pialang, Pemilih, dan Klientelisme: Teka-teki Politik Distributif*. Cambridge: Cambridge University Press.

Stokes, S.T, Dkk. (2013). *Pialang, Pemilih, dan Klientelisme: The Teka-Teki Politik Distributif*. Cambridge: Press Universitas Cambridge.

Stokes, Susan C. (2005). *Akuntabilitas Sesat: Model Formal Politik Mesin dengan Bukti dari Argentina*. Ulasan Ilmu Politik Amerika 99.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ketentuan Umum.

Usman Husaini & Purnomo Setiadi Akbar. (2001). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara.

Tri Yansa Putra. (2021). *Fenomena Broker Politik di Masyarakat Kelurahan Muara Kelingi Kabupaten Musi Rawas Pada Pemilihan Legislatif Tahun 2019*. Skripsi: Universitas Sriwijaya.

Website Pemerintah Kota Surabaya. Di akses 22 Juni 2023.
<http://surabaya.go.id/page/informasi-detail?id=8203>.

Wawancara

Ayu Vitasari selaku Kepala Kelurahan Bulak dan Suwitoyo selaku Kepala Kelurahan Bulak, wawancara oleh penulis, 5 Mei 2023.

Suwitoyo selaku Kepala Kelurahan Bulak, Wawancara oleh Penulis 5 Mei 2023.

Ibu Mey selaku Tokoh Masyarakat Kelurahan Kedung Cowek, Wawancara oleh Penulis 6 Mei 2023.

Bapak Ahmad Tokoh Masyarakat Kelurahan Bulak, Wawancara oleh Penulis 1 Mei 2023.

Ibu Hamilatun, Koordinator Kader Surabaya Hebat Kelurahan Kedung Cowek, Wawancara oleh Penulis 3 Mei 2023.

Ibu Musafaah, Koordinator Kader Surabaya Hebat Kelurahan Kedung Cowek,

Wawancara oleh Penulis 7 Mei 2023.

Ibu Amira selaku kepala pukesmas Kecamatan Bulak, wawancara oleh penulis 7

Mei.

Ibu Widyawati, Ibu Laila, Ibu Erni selaku masyarakat Kelurahan Kedung Cowek,

wawancara oleh penulis 7 Mei.

Ibu Ana, Ibu Siti, Bapak Abdul selaku masyarakat Kelurahan Bulak, wawancara

oleh penulis 30 Mei.

Ibu Khodijah selaku Koordinator Kader Surabaya Hebat Kelurahan Bulak,

wawancara oleh penulis 6 Mei 2023.

Ibu Jayanti selaku Anggota Kader Surabaya Hebat Kelurahan Bulak, wawancara

oleh penulis 9 Mei 2023.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A