

INTERVIEW GUIDE

INDIKATOR 1 : sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa

A. Cepat

1. Setelah adanya keluhan-keluhan, apa yang dilakukan instansi ini ?
2. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan komplain anda ?
3. Bagaimana tanggapan untuk menyelesaikan keluhan ?

B. Tepat

1. Menurut anda, apakah penyelesaian keluhan selalu tepat dan akurat ?

C. Cermat

1. Apakah petugas menyimak/mendengarkan keluhan pelanggan yang menyampaikan keluhan dengan teliti, tenang, dan sabar ?

D. Akses

1. Keluhan-keluhan dari masyarakat disalurkan melalui media apa saja ?
2. Menurut anda, apakah prosedur menyampaikan keluhan tidak berbelit-belit ?

E. Kesopanan

1. Apakah petugas sopan terhadap masyarakat yang menyampaikan keluhan ke Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya ?

F. Komunikasi

1. Bagaimana komunikasi antara aparat dengan masyarakat maupun dengan sesama aparat ?

INDIKATOR 2 : pengguna keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan

1. Bagi instansi ini sendiri, bagaimana pendapat instansi ini dengan adanya keluhan masyarakat ?
2. Apakah dengan adanya keluhan dari masyarakat ini berguna bagi instansi ini ? jika ya apa sajakah gunanya ?
3. Seberapa penting keluhan ini bagi instansi ini ?

INDIKATOR 3 : berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa

1. Apakah tindakan dari aparat tentang pelayanan public yang dikeluhkan selama ini oleh masyarakat ?
2. Bagaimana prosedur dari penyelesaian segala permasalahan mengenai pelayanan publik ini ?





PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Nama : Renaldy Grievdipoer Putra

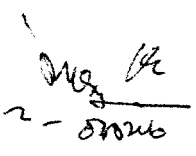


NIM : 071111079

Judul : Responsivitas Dinas Kebersihan dan Pertamanan Dalam
Menangani keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik
di Kota Surabaya

Tgl. Ujian : 14 Desember 2015

Pembimbing : Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si

Penguji : 1. Drs. Roestoto Hartojo Putro ,SU
2. Erna Setijaningrum, S.IP., M.Si

Saran Penguji	Perbaikan Yang Sudah Dilakukan Beserta Bukti Fisiknya	Tanda Tangan Persetujuan
<p>Drs. Roestoto Hartojo Putro ,SU</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penulisan Semester Genap yang seharusnya semester ganjil pada cover 2. Kurang metode penelitian dan tidak ada kata kunci pada abstrak 3. Ucapan terima kasih 4. Merapikan daftar isi 5. Kurang footnote data wawancara pada Bab III 6. Daftar pustaka 	<p>Cover</p> <p>Hal vii-viii</p> <p>Hal xi</p> <p>Hal xiii-xxiii</p> <p>Hal III-9 – III-35</p> <p>Daftar Pustaka</p>	
<p>Erna Setijanigrum, S.IP., M.Si</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemenggalan judul 2. Kesimpulan ditopang oleh indikator 	<p>Cover</p> <p>Hal IV-1</p>	
<p>Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kesimpulan ditopang oleh indikator 2. Indikator komunikasi jadi saran 	<p>Hal IV-1</p> <p>Hal IV-4</p>	



UNIVERSITAS AIRLANGGA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus B Dharmawangsa Dalam Surabaya, 60286 Telp.(031) 5034015, 5011744, 5047744, Fax.(031) 5012442.
Website : <http://www.fisip.unair.ac.id> E-mail : info@fisip.unair.ac.id

Surabaya, 9 September 2015

No. : 2497 UN3.1.7/PPd/2015
Lamp : 1 Eksemplar
Hal : Ijin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Bakesbangpol dan Linmas
Kota Surabaya
Jl. Jaksa Agung Suprpto No.2-4
Surabaya

Am rangka penyusunan skripsi mahasiswa perlu mengadakan penelitian, maka dengan ini kami mohon kepada Saudara agar berkenan memberikan ijin kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan penelitian di wilayah atau instansi Saudara.

Adapun data mahasiswa kami tersebut sbb:

Nama : Renaldy Grievdipoer Putra
NIM : 071111043
Program Studi : Administrasi Negara
Alamat : Jl. Sudirman 1 H – 74 No.11 Bali
Judul Penelitian : Responsivitas Dinas Kebersihan dan Pertamanan Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik di Kota Surabaya
Lokasi : Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya
Waktu : 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal surat

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.



Rektor Akademik dan Kemahasiswaan

Andy Umarjono, S.Sos., M.Si f
NIR 197203241999031001

BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT

IR - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Jl. Jaks Agung Suprpto No. 2 - 4 Telp. (031) 5473284, Fax. 5343000

SURABAYA (60272)

Surabaya, 15 September 2015

: 070 / 8842 / 436.7.3 / 2015

: Izin Penelitian

Yth. Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan
Kota Surabaya

di -
SURABAYA

REKOMENDASI PENELITIAN

Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 ;
2. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 37 Tahun 2011 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah Kota Surabaya, Bagian Kedua Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat.

Memperhatikan : Surat Dekan FISIP Universitas Airlangga Tanggal 9 September 2015 Nomor : 2497 / UN3.1.7 / PPd / 2015 hal Izin Penelitian

Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya memberikan rekomendasi kepada :

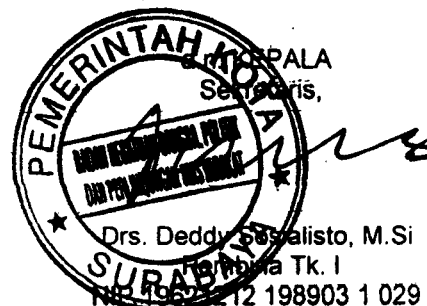
a. Nama : Renaldy Grievdipoer Putra
b. Alamat : ASR. Yang batu K8/04 DPS, Denpasar Timur, Bali
c. Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa
d. Instansi/Organisasi : Universitas Airlangga
e. Kewarganegaraan : Indonesia

Untuk melakukan penelitian/survey/kegiatan dengan :

a. Judul / Thema : Responsivitas Dinas Kebersihan dan Pertamanan dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik di Kota Surabaya.
b. Tujuan : Ijin Penelitian
c. Bidang Penelitian : Pelayanan Publik
d. Penanggung Jawab: Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si
e. Anggota Peserta : -
f. Waktu : 3 Bulan TMT Surat Dikeluarkan
g. Lokasi : Dinas Kebersihan dan Pertamanan

Dengan persyaratan : 1. Penelitian/survey/kegiatan yang dilakukan harus sesuai dengan surat permohonan dan wajib mentaati persyaratan / peraturan yang berlaku di Lokasi / Tempat dilakukan Penelitian/survey/kegiatan ;
2. Saudara yang bersangkutan agar setelah melakukan Penelitian/survey/kegiatan wajib melaporkan pelaksanaan dan hasilnya kepada Kepala Bakesbang, Politik dan Linmas Kota Surabaya ;
3. Penelitian/survey/kegiatan yang dilaksanakan tidak boleh menimbulkan keresahan dimasyarakat, disintegrasi bangsa atau mengganggu keutuhan NKRI ;
4. Rekomendasi ini akan dicabut / tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi persyaratan seperti tersebut diatas.

Demikian atas bantuannya disampaikan terima kasih.



Dekan FISIP Universitas Airlangga
Saudara yang bersangkutan