

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam Pertama.....	i
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat.....	ii
Halaman Judul Dalam Kedua.....	iii
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	iv
Halaman Pengesahan.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Abstrak.....	vii
Abstract.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Halaman Motto.....	x
Ucapan Terima Kasih.....	xi
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xix
Daftar Bagan.....	xxi
Daftar Gambar	xxii
Daftar Grafik.....	xxiii
BAB I. PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Rumusan Masalah	I-24
I.3 Tujuan Penelitian	I-24
I.4 Manfaat Penelitian.....	I-25
I.5 Kerangka Konseptual	I-25
I.5.1 Responsivitas	I-25
I.5.1.1 Definisi Responsivitas.....	I-25

1.5.1.2 Responsivitas Organisasi Dalam Pelayanan Publik.....	I-29
1.5.1.3 Unsur Responsivitas	I-31
1.5.1.4 Indikator Pengukuran Responsivitas	I-33
I.5.2 Keluhan Masyarakat	I-36
I.5.3 Kepuasan Masyarakat.....	I-39
I.5.4 Pelayanan Publik	I-41
I.5.4.1 Definisi Pelayanan Publik.....	I-41
I.5.4.2 Pergeseran Paradigma Pelayanan	I-44
I.6 Definisi Konsep	I-48
I.7 Rincian Data Yang Diperoleh.....	I-51
I.8 Metodologi Penelitian	I-53
I.8.1 Metode Penelitian	I-53
I.8.2 Tipe Penelitian	I-54
I.8.3 Lokasi Penelitian	I-56
I.8.4 Teknik Penentuan Informan.....	I-56
I.8.5 Teknik Pengumpulan Data	I-58
I.8.6 Teknik Analisis Data	I-61
I.8.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	I-64
 BAB II GAMBARAN UMUM DINAS KEBERSIHAN	
DAN PERTAMANAN KOTA SURABAYA.....	II-1
II.1 Gambaran Umum Kota Surabaya	II-1

II.1.1 Kondisi Geografis dan Demografis	II-1
II.1.2 Tekanan Terhadap Lingkungan.....	II-2
II.2 Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya	II-3
II.2.1 Gambaran Umum Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Pemerintah Kota Surabaya.....	II-4
II.2.2 Visi Dan Misi Dinas Kebersihan Dan Pertamanan.....	II-4
II.2.3 Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kebersihan Dan Pertamanan	II-6
II.2.4 Struktur Organisasi	II-8
II.2.5 Jumlah Pegawai Dinas Kebersihan Dan Pertamanan.....	II-14
II.2.6 Unit Kerja.....	II-15
II.2.7 Jumlah Sarana Dan Prasarana Dinas Kebersihan Dan Pertamanan.....	II-25
II.2.8 Lingkup Kerja.....	II-25
II.2.9 Peraturan Daerah Kota Surabaya Tentang Kebersihan Dan Pertamanan.....	II-27
II.2.10 Program Dan Kegiatan.....	II-28
II.3 Pengaduan Masyarakat.....	II-32
II.3.1 Mekanisme Pengaduan Masyarakat	II-32
 BAB III PENYAJIAN, ANALISIS DAN	
INTERPRETASI TEORITIK	III-1
III.1 Penyajian dan Analisis Data.....	III-4

III.1.1 Responsivitas Pemerintah Terhadap Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya.....	III-5
III.1.1.1 Keluhan Dari Pengguna Jasa Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya	III-5
III.1.1.2 Sikap Aparat Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya Dalam Merespon Keluhan Masyarakat	III-10
III.1.1.2.1 Kecepatan.....	III-10
III.1.1.2.2 Kecermatan.....	III-14
III.1.1.2.3 Ketepatan.....	III-17
III.1.1.2.4 Akses.....	III-20
III.1.1.2.5 Kesopanan.....	III-23
III.1.1.2.6 Komunikasi.....	III-26
III.1.1.3 Penggunaan Keluhan dari Pengguna Jasa Sebagai Referensi Bagi Perbaikan Penyelenggara.....	III-29
III.1.1.4 Berbagai Tindakan Aparat Birokrasi Untuk Memberikan Kepuasan Pelayanan Kepada Pengguna Jasa.....	III-33
III.2 Interpretasi Teoritik.....	III-38
III.2.1 Responsivitas Pemerintah.....	III-38
III.2.2 Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa.....	III-43
III.2.2.1 Kecepatan.....	III-43
III.2.2.2 Kecermatan.....	III-45
III.2.2.3 Ketepatan.....	III-46

III.2.2.4 Akses	III-47
III.2.2.5 Kesopanan.....	III-49
III.2.2.6 Komunikasi.....	III-41
III.2.3 Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang	III-51
III.2.4 Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa.....	III-53
III.2.5 Keluhan Masyarakat	III-54
II.2.6 Kepuasan Masyarakat	III-58
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	IV-1
IV.1 Kesimpulan.....	IV-1
IV.2 Saran	IV-3

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2013..... I-6
Tabel I.2 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Tahun 2013.....	I-8
Tabel I.3 Data Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Tentang Jumlah Keluhan Pelayanan Publik Kota Surabaya Tahun 2012,2013, dan 2014.....	I-12
Tabel I.4 Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik.....	I-45
Tabel III.1 Pelayanan Yang Dikeluhkan Masyarakat Kepada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya	I-9
Tabel III.2 Pendapat Tentang Kecepatan Penanganan Keluhan Masyarakat Oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya	I-14
Tabel III.3 Pendapat Tentang Kecermatan Penanganan Keluhan Masyarakat Oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya	I-17
Tabel III.4 Pendapat Tentang Ketepatan Penanganan Keluhan Masyarakat Oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya	III-19
Tabel III.5 Pendapat Tentang Akses Masyarakat Kepada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya	III-23

Tabel III.6 Pendapat Tentang Akses Masyarakat Kepada Dinas
Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya III-26

Tabel III.7 Pendapat Tentang Komunikasi Dinas Kebersihan dan
Pertamanan Kota Surabaya III-29

DAFTAR BAGAN

Bagan II.1 Bagan Struktur Organisasi II-8

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Kerangka Konsep	I-51
Gambar II.1 Pembentukan Dinas	II-4
Gambar II.2 Mekanisme Pengaduan Masyarakat	II-34
Gambar III.1 Model Umum Sebuah Sistem	III-58
Gambar III.2 Mekanisme Pengaduan Masyarakat	III-59

DAFTAR GRAFIK

Grafik I.1 Laporan/Pengaduan Masyarakat Periode 2009-2013.....	I-5
Grafik I.2 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2013	I-6
Grafik I.3 Peningkatan Jumlah Keluhan Sejak Tahun 2011 Hingga Tahun 2014.....	I-13
Grafik I.4 Keluhan Masyarakat Melalui Media Keluhan (2014).....	I-17
Grafik I.5 Keluhan Masyarakat Terhadap SKPD (2014)	I-18
Grafik I.6 Keluhan untuk Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya 2014.....	I-19