

**Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Dan Faktor-Faktor
Determinan Kualitas Pelayanan Dalam Penanganan Keluhan Di
Media Center Pemerintah Kota Surabaya**

SKRIPSI



Disusun oleh

SHINTA RAYANA KARTIKA PUTRI

NIM : 071111043

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SEMESTER GENAP 2014/2015**

**Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Dan Faktor-Faktor
Determinan Kualitas Pelayanan Dalam Penanganan Keluhan Di
Media Center Pemerintah Kota Surabaya**

SKRIPSI

**Maksud : sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Airlangga**



Disusun Oleh

SHINTA RAYANA KARTIKA PUTRI

NIM 071111043

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SEMESTER GENAP TAHUN 2015**

ii

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi Skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

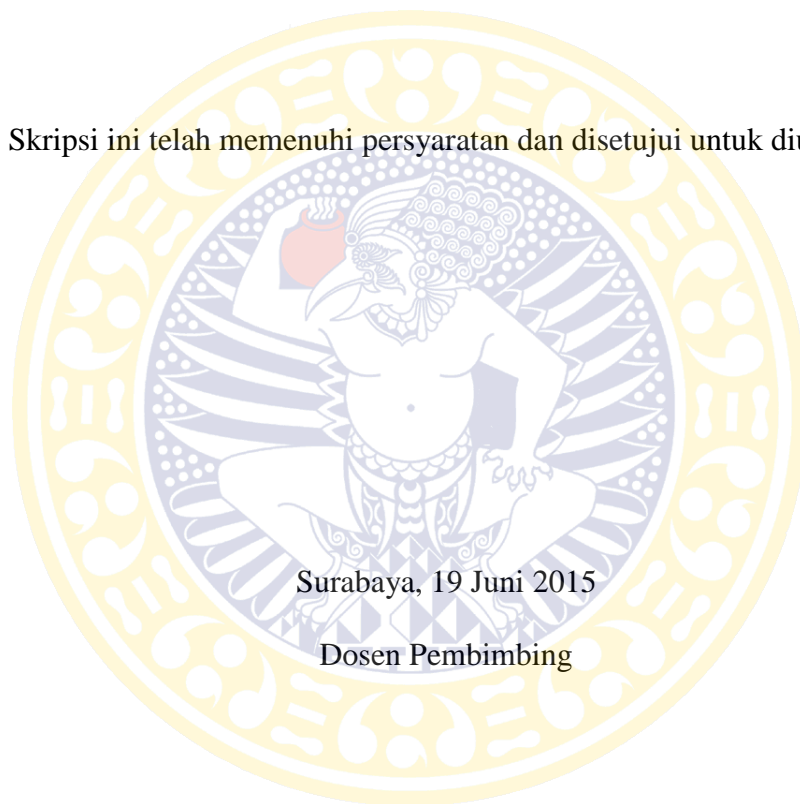
Surabaya, 19 Juni 2015

Shinta Rayana Kartika Putri

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Dan Faktor-Faktor Determinan
Kualitas Pelayanan Dalam Penanganan Keluhan Di Media Center
Pemerintah Kota Surabaya**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan.



Surabaya, 19 Juni 2015

Dosen Pembimbing

(Drs. Roestoto Hartojo Putro, SU)

NIP 195305061979031003

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Departemen : Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

Pada Hari : Selasa

Tanggal : 30 Juni 2015

Pukul : 11.00-13.00

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji

(Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si)

NIP 196302261988101001

Anggota

Anggota

(Drs. Gitadi Tegas Supramudyo, M.Si)

NIP 195903061986011001

(Drs. Roestoto Hartojo Putro, SU)

NIP 195305061979031003

HALAMAN PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA :



**KEDUA ORANG TUA, PAPA DAN MAMA.
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
TEMAN-TEMAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
ANGKATAN 2011
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DAN ALMAMATER KEBANGGAAN SAYA,
UNIVERSITAS AIRLANGGA**



UCAPAN TERIMA KASIH

- Allah SWT
- Papa Dan Mama, yang berarti segalanya bagi saya.
- Bapak Drs. Roestoto Hartojo Putro, SU, terima kasih banyak bapak telah mengajar saya, memberikan ilmu pada saya, sabar dalam membimbing dan membantu skripsi saya mulai dari awal hingga selesai.
- Bapak dan Ibu Dosen Departemen Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Airlangga :
 1. Bapak Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Terima kasih atas ilmu-ilmunya pak.
 2. Bapak Drs. Gitadi Tegas Supramudyo, M.Si, Terima kasih atas ilmu-ilmu yang bapak berikan.
 3. Bapak Prof. Dr. Jusuf Irianto, Drs., M.Com, Guru Besar yang sangat menginspirasi bagi saya, semoga saya dapat mengikuti jejak bapak sebagai seorang Guru Besar
 4. Bapak Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA, yang merupakan Dosen Wali serta Dosen proposal skripsi saya. Terima kasih atas ilmu dan kedisiplinan yang selama ini bapak ajarkan pada saya.
 5. Bapak H. Sunaryo, M.PStTerima kasih atas ilmu-ilmu di kelas selama kuliah bapak yang selalu menggembirakan bagi saya.
 6. Bapak Drs. Eko Supeno, M.Si, Terima kasih Pak Eko untuk motivasi-motivasi yang selalu bapak sampaikan di kelas.
 7. Bapak Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs., MS
 8. Ibu Erna Setijanigrum S.IP., MSi, Terima Kasih Ibu Erna, kelas ibu selalu menyenangkan bagi saya.
 9. Ibu Dra. Hj. Rochyati Wahyuni Triana, MS, Terima kasih Ibu Wahyuni atas ilmu-ilmu selama di kelas bagi saya serta penampilan ibu yang selalu berkesan bagi saya.
 10. Ibu Sulikah Asmorowati S.Sos., M.DevSt
 11. Bapak Nanang Haryono, S.IP., M.Si
 12. Bapak Philipus Keban, S.IP., M.Si, terima kasih Pak atas bantuannya, ide, saran yang berguna bagi penelitian saya.

- Bapak dan Ibu di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya serta Media Center Pemerintah Kota Surabaya, Bapak drh. Irvan Dani Ananda, Ibu Novi Setiowati S.Sos, Bapak Baihaqi ST, Ibu Rini Endrin Hindarti S.E, Dan Ibu Tita
- Ekawati SE, yang telah mengizinkan dan membantu saya dengan tulus dalam meneliti serta menimba ilmu baru selama penelitian.
- Untuk semua bapak dan ibu staf Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Airlangga, yang telah membantu saya selama ini.
- Mbak Dwi, Sekretaris Departemen Administrasi. Terima kasih mbak untuk segala bantuannya.
- Devi Rachmawati, Mutiara Syahrir, Meilinda Nuur Pratiwi, dan Annisa Mustika Rachmawati sahabat saya, terima kasih untuk semuanya, bantuannya, semangatnya, kehadirannya disaat sedih dan gembira. Terima kasih sudah selalu menemani dan mengerti.
- Maria Gita dan Fitria Mahardika, terima kasih sudah menjadi teman baik dan saudara yang paling mengenal saya belasan tahun, dan seterusnya.
- Agnesia Margaretha, Desi Ratnasari, Andhina Putri Miranti, Winda Arisandy, Fitri Narindhi Aprilia, Hesti Ani Safiri, Mahesti Chairunnisa, Lafitra Marsha Krisnina, Nina Wimastuti, Nindia Prisca, Sinta Permata, Widhiastuti, Fitria Andalus, Annisa Sakinah, Maulida Rusdiana, Meidy Carlinda, Motic Deviano, Dwi Sari, Rizalaty Laily. Terima kasih banyak untuk segala perhatian, kepedulian, persahabatannya. Inta sayang kalian.
- Dhany Firmanda, terima kasih atas bantuannya dan semangatnya selama ini.
- Rizal Setiawan, Dian Juniarto, Adib Juna, Panji Laksono, Delza Abdul, Akhmad Bagus Muqorrobin, Hamdani Pratama, Hendra Trisetya, Herlambang Bagus, Nuh Cahya, Andri Jatmiko, Andre Arganata, Angga Putra, Syaiful Akbaruddin, Genut Wahyu, Irwanda Firmansyah, dan Renaldy Grievdipoer. Terima kasih sudah menjadi sahabat-sahabat saya selama ini, terima kasih untuk semua waktunya, untuk mendengarkan segala keluh kesah saya, segala cerita-cerita saya selama ini, untuk semua keriangannya yang selama ini kalian berikan, dan tidak akan pernah pergi dari ingatan saya.
- Bimbingan Skripsi Bapak Roestoto : Dwiky, Ali, Mutiara, Lettyzia, Siska, Bimo, Derry, Yoga.

- Keluarga Besar Ilmu Administrasi Negara Universitas Airlangga Angkatan 2011, terima kasih teman-teman untuk semuanya. Untuk segala kenangan, cerita, sedih senang haru yang dilewati bersama. Semoga kita semua sukses.
- Keluarga KKN BBM 50 Universitas Airlangga Desa Torjun Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang. Dewi Pradnya, Widyaningrum Utami, Raene Tiffany, Pascalia Rista, Fidelia Ayu, Aniatun Linafiah, Mas Alfin Baktiar, Mas Pio Jody, Dongga Arya, dan Mirza Faruz. Terima kasih untuk waktu-waktu beharganya. Semoga tetap kompak sampai kapanpun.
- Kakak-kakakku AN Angkatan 2008 dan 2009, Terima kasih banyak.
- Kakakku Angkatan 2010 Mbak Koming, Mbak Dhea, Mbak Shabrina, Mbak Betty, Mbak Ifa, Mbak Nabila, Mas Aji, Mas Eric, Mas Hatta, Mas Rio, Mas Catur, Mas Okky, Mbak Arum, Mas Fikri, Mbak Binti.
- Serta adik-adikku AN Angkatan 2012Dek Cindy, Nikita, dan semuanya.
AN Angkatan 2013Dek Karin, Della Arifianti, Anggi, Bella, Novita, Ameliana, Lusy, Auliyana, Yulia, dan semuanya.
AN Angkatan 2014, Sara, Devvy, Evi, dan semuanya. Terima kasih selalu mendukung Mbak Shinta.
- Dan untuk semua pihak yang turut membantu saya selama ini serta tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih saya ucapkan.

MOTTO

In the name of Allah, the Most Gracious the Most Merciful

