

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Judul Dalam Pertama	i
Halaman Judul Dalam Kedua	ii
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat.....	iii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iv
Halaman Pengesahan Penguji	v
Halaman Persembahan	vi
Ucapan Terima Kasih	vii
Motto	x
Abstrak	xi
Abstract	xii
Kata Pengantar	xiii
Daftar Isi	xiv
Daftar Tabel	xx
Daftar Gambar	xxiv
Daftar Grafik	xxv
BAB I. PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Rumusan Masalah	I-26
I.3 Tujuan Penelitian	I-26
I.4 Manfaat Penelitian.....	I-26
I.5 Kerangka Konseptual	I-28
I.5.1 Pelayanan Publik	I-28
I.5.2 Pelayanan Keluhan	I-29

I.5.3 Kualitas Pelayanan	I-35
I.5.4 Faktor-Faktor Determinan Kualitas Penanganan Keluhan	I-42
I.5.4.1 Struktur Organisasi	I-47
I.5.4.1.1 Pembagian Tugas	I-48
I.5.4.1.2 Koordinasi Antar Instansi	I-49
I.5.4.1.3 Hubungan Antara Atasan dan Bawahan	I-50
I.5.4.2 Kemampuan Aparatur	I-51
I.5.4.2.1 Pendidikan Aparatur	I-51
I.5.4.2.2 Pelatihan Yang Diterima Aparatur	I-52
I.5.4.2.3 Konsistensi Sikap Bekerja Aparatur	I-52
I.5.4.2.4 Kemampuan Berkomunikasi Aparatur	I-52
I.5.4.2.5 Hambatan Penguasaan Teknologi Alat Kerja	I-53
I.5.4.3 Sistem Pelayanan	I-53
I.5.4.3.1 Kemudahan Akses Pelayanan	I-54
I.5.4.3.2 Kejelasan Biaya Pelayanan	I-55
I.5.4.3.3 Kepastian Waktu	I-55
I.5.4.3.4 Kelengkapan Sarana dan Prasarana	I-56
I.6 Definisi Konsep	I-58
I.7 Data Yang Dikumpulkan	I-59
I.8 Metodologi Penelitian	I-61
I.8.1 Metode Penelitian	I-61
I.8.2 Tipe Penelitian	I-62
I.8.3 Lokasi Penelitian	I-64
I.8.4 Teknik Penentuan Informan	I-64
I.8.5 Teknik Pengumpulan Data	I-66
I.8.6 Teknik Analisis Data	I-69
I.8.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	I-72

BAB II GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN	II-1
II.1 Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya	II-1
II.1.1 Profil Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya	II-1
II.1.2 Visi Dan Misi Dinas Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya	II-2
II.1.3 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya	II-3
II.1.4 Fasilitas Utama Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya	II-4
II.2 Media Center Pemerintah Kota Surabaya	II-4
II.2.1 Peran Media Center Pemerintah Kota Surabaya	II-4
II.2.2 Tujuan Media Center Pemerintah Kota Surabaya	II-5
II.2.3 Fasilitas Media Center Pemerintah Kota Surabaya	II-6
II.2.4 Struktur Media Center Pemerintah Kota Surabaya	II-8
II.2.5 Jumlah Aparatur Media Center Pemerintah Kota Surabaya	II-8
II.2.6 Pelayanan Keluhan Di Media Center Pemerintah Kota Surabaya	II-8
II.2.7 Tujuan Pelayanan Keluhan Di Media Center Pemerintah Kota Surabaya	II-9
II.2.8 Ruang Lingkup Pelayanan Keluhan Di Media Center Pemerintah Kota Surabaya	II-10
II.2.9 Prinsip Pelayanan Keluhan Di Media Center Pemerintah Kota Surabaya	II-11
II.2.10 Alur Keluhan Media Center Pemerintah Kota Surabaya	II-12
II.2.11 Susunan Organisasi Tim Pelayanan Keluhan / Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya	I-13
II.2.12 Akses Pelayanan Media Center	II-14

BAB III PENYAJIAN DATA, ANALISIS DATA, DAN INTERPRETASI TEORITIK	III-1
III.1 Penyajian Data Dan Analisis Data	III-4
III.1.1 Pelayanan Keluhan Di Media Center Pemerintah Kota Surabaya	III-4
III.1.2 Kualitas Pelayanan Keluhan di Media Center Pemerintah Kota Surabaya	III-8
III.1.2.1 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	III-10
III.1.2.1.1 Tampilan Pra Sarana Pelayanan Media Center	III-13
III.1.2.1.2 Tampilan Sarana Pelayanan Di MediaCenter	III-14
III.1.2.1.3 Kecanggihan Peralatan Pelayanan	III-17
III.1.2.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	III-20
III.1.2.2.1 Kemampuan Aparatur Pelayanan	III-21
III.1.2.2.2 Kemampuan Aparatur Mengoperasikan Teknologi Alat Kerja	III-24
III.1.2.2.3 Pelayanan Sesuai SOP Oleh Aparatur	III-26
III.1.2.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	III-30
III.1.2.3.1 Ketanggapan Aparatur Melayani Keluhan	III-30
III.1.2.3.2 Kecepatan Pemrosesan Keluhan	III-33
III.1.2.3.3 Informasi Yang Diberikan Aparatur Pelayanan	III-36
III.1.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	III-39
III.1.2.4.1 Jaminan Keterjangkauan Lokasi Media Center	III-40
III.1.2.4.2 Pendidikan Aparatur Media Center	III-43
III.1.2.4.3 Jaminan Pelatihan Yang Diterima Aparatur Media Center	III-45
III.1.2.4.4 Jaminan Respon Keluhan Sesuai Kepastian Waktu Pelayanan	III-49
III.1.2.4.5 Jaminan Tindak Lanjut Keluhan Oleh Instansi	

/ Satuan Kerja Perangkat Daerah Terkait	III-52
III.1.2.4.6 Jaminan Biaya Pelayanan Keluhan	III-54
III.1.2.5 <i>Empathy</i> (Empati)	III-58
III.1.2.5.1 Kemauan Aparatur Membantu Keluhan Masyarakat	III-58
III.1.2.5.2 Keramahan Dan Kesopanan Aparatur Dalam MelayaniKeluhan Masyarakat	III-61
III.1.3 Faktor-Faktor Determinan Kualitas Pelayanan Keluhan Di MediaCenter Pemerintah Kota Surabaya	III-64
III.1.3.1 Faktor Struktur Organisasi	III-66
III.1.3.1.1 Pembagian Tugas Dan Fungsi Aparatur	III-66
III.1.3.1.2 Koordinasi Antar Instansi	III-71
III.1.3.1.3 Hubungan Kerja Antara Atasan Dan Bawahan	III-75
III.1.3.2 Faktor Kemampuan Aparatur	III-80
III.1.3.2.1 Pendidikan Yang Dimiliki Aparatur	III-81
III.1.3.2.3 Konsistensi Sikap Bekerja Aparatur	III-86
III.1.3.2.4 Kemampuan Berkomunikasi Aparatur	III-90
III.1.3.2.5 Hambatan Penguasaan Teknologi Alat Kerja.....	III-94
III.1.3.3 Faktor Sistem Pelayanan	III-99
III.1.3.3.1 Kemudahan Pelayanan	III-100
III.1.3.3.2 Kejelasan Biaya Pelayanan	III-107
III.1.3.3.3 Kepastian Waktu Pelayanan	III-110
III.1.3.3.4 Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Media Center	III-111
III.2 Interpretasi Teoritik	III-114
BAB IV PENUTUP	IV-1

IV.1 Kesimpulan	IV-1
IV.2 Saran	IV-6
Daftar Pustaka	
Lampiran	



DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2013	I-4
Tabel I.2 Data Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Tentang Jumlah Keluhan Pelayanan Publik Kota Surabaya Tahun 2012, 2013, dan 2014	I-5
Tabel I.3 Data Komisi Pelayanan Publik Jawa Timur Tentang Jumlah Keluhan Pelayanan Publik Kota Surabaya Tahun 2012, 2013, 2014	I-6
Tabel I.4 Persentase Keluhan Masyarakat yang Diselesaikan Melalui Media Center Pemerintah Kota Surabaya Periode Tahun 2011 Hingga Tahun 2014	I-22
Tabel II.1 Fasilitas Utama Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya	II-4
Tabel II.2 Pra Sarana Media Center Pemerintah Kota Surabaya	II-6
Tabel II.3 Sarana Media Center Pemerintah Kota Surabaya	II-7
Tabel II.4 Jumlah Aparatur Media Center Pemerintah Kota Surabaya	II-8
Tabel III.1 Keluhan Yang Disampaikan Informan Masyarakat	III-5
Tabel III.2 Penilaian Dimensi <i>Tangible</i> Untuk Pra Sarana Pelayanan Di Media Center	III-13
Tabel III.3 Penilaian Dimensi <i>Tangible</i> Untuk Sarana Pelayanan Di Media Center	III-16
Tabel III.4 Penilaian Dimensi <i>Tangible</i> Untuk Kecanggihan Peralatan Pelayanan Pelayanan Di Media Center.....	III-19
Tabel III.5 <i>Tangible</i> Dalam Kualitas Pelayanan Keluhan di Media Center Pemerintah Kota Surabaya	III-20
Tabel III.6 Penilaian Dimensi <i>Reliability</i> dalam Hal Kemampuan Aparatur Pelayanan Di Media Center	III-23
Tabel III.7 Penilaian Dimensi <i>Reliability</i> Untuk Kemampuan Mengoperasikan Teknologi Alat Kerja Pelayanan Di Media	

Center	III-26
Tabel III.8 Penilaian Dimensi <i>Reliability</i> Untuk Pelaksanaan Pelayanan Berdasarkan SOP Pelayanan Di Media Center	III-28
Tabel III.9 <i>Reliability</i> Dalam Kualitas Pelayanan Keluhan Media Center Pemerintah Kota Surabaya	III-29
Tabel III.10 Penilaian Dimensi <i>Responsiveness</i> Untuk Ketanggapan Aparatur Melayani Keluhan Masyarakat Di Media Center	III-32
Tabel III.11 Penilaian Dimensi <i>Responsiveness</i> Untuk Kecepatan Pemrosesan Keluhan Masyarakat Di Media Center	III-35
Tabel III.12 Penilaian Dimensi <i>Responsiveness</i> Untuk Informasi Yang Diberikan Aparatur Pelayanan Di Media Center	III-38
Tabel III.13 <i>Reliability</i> Dalam Kualitas Pelayanan Keluhan Media Center Pemerintah Kota Surabaya	III-39
Tabel III.14 Penilaian Dimensi <i>Assurance</i> Untuk Jaminan Keterjangkauan Lokasi Media Center	III-42
Tabel III.15 Penilaian Dimensi <i>Assurance</i> Untuk Jaminan Pendidikan Aparatur Media Center	III-45
Tabel III.16 Penilaian Dimensi <i>Assurance</i> Untuk Jaminan Intensitas Pelatihan Yang Diterima Aparatur Media Center	III-48
Tabel III.17 Penilaian Dimensi <i>Assurance</i> Untuk Jaminan Respon Keluhan Masyarakat Sesuai Kepastian Waktu Pelayanan	III-51
Tabel III.18 Penilaian Dimensi <i>Assurance</i> Untuk Jaminan Tindak Lanjut Keluhan Oleh Instansi/Satuan Kerja Perangkat Daerah Terkait	III-53
Tabel III.19 Penilaian Dimensi <i>Assurance</i> Untuk Jaminan Biaya Pelayanan Keluhan Di Media Center	III-56
Tabel III.20 <i>Assurance</i> Dalam Kualitas Pelayanan Keluhan Media Center Pemerintah Kota Surabaya	III-57
Tabel III.21 Penilaian Dimensi <i>Empathy</i> Untuk Kemauan Aparatur Membantu Keluhan Masyarakat	III-60
Tabel III.22 Penilaian Dimensi <i>Empathy</i> Untuk Keramahan Dan Kesopanan Aparatur Dalam Melayani Keluhan Masyarakat	III-62

Tabel III.23 <i>Empathy</i> Dalam Kualitas Pelayanan Keluhan Media Center Pemerintah Kota Surabaya	III-63
Tabel III.24 Pendapat Informan Tentang Faktor Struktur Organisasi Untuk Pembagian Tugas Dan Fungsi Aparatur Di Media Center	III-70
Tabel III.25 Pendapat Informan Tentang Faktor Struktur Organisasi Untuk Koordinasi Antar Instansi Di Media Center	III-74
Tabel III.26 Pendapat Informan Tentang Faktor Struktur Organisasi Untuk Hubungan Kerja Antara Atasan Dan Bawahan Di Media Center	III-78
Tabel III.27 Faktor Struktur Organisasi Dalam Faktor-Faktor Determinan Kualitas Pelayanan	III-80
Tabel III.28 Pendapat Informan Tentang Faktor Kemampuan Aparatur Untuk Pendidikan Yang Dimiliki Aparatur Di Media Center	III-83
Tabel III.29 Pendapat Informan Tentang Faktor Kemampuan Aparatur Untuk Intensitas Pelatihan Aparatur Di Media Center	III-85
Tabel III.30 Pendapat Informan Tentang Faktor Kemampuan Aparatur Untuk Konsistensi Sikap Bekerja Aparatur Di Media Center	III-89
Tabel III.31 Pendapat Informan Tentang Faktor Kemampuan Aparatur Untuk Kemampuan Berkomunikasi Aparatur Di Media Center	III-93
Tabel III.32 Pendapat Informan Tentang Faktor Kemampuan Aparatur Untuk Hambatan Penguasaan Teknologi Alat Kerja Di Media Center	III-97
Tabel III.3 Faktor Kemampuan Aparatur Dalam Faktor-Faktor Determinan Kualitas Pelayanan	III-98
Tabel III.34 Pendapat Informan Tentang Faktor Sistem Pelayanan Untuk Kemudahan Alur Pelayanan Dan Di Media Center Penyampaian Jawaban Dari Media Center maupun SKPD Terkait Keluhan	III-102
Tabel III.35 Pendapat Informan Tentang Faktor Sistem Pelayanan Untuk Kemudahan Akses Pelayanan Di Media Center	III-106
Tabel III.36 Pendapat Informan Tentang Faktor Sistem Pelayanan Untuk Kejelasan Biaya Pelayanan Di Media Center	III-109
Tabel III.37 Pendapat Informan Tentang Faktor Sistem Pelayanan Untuk Kepastian Waktu Pelayanan Di Media Center	III-111

Tabel III.38 Pendapat Informan Tentang Faktor Sistem Pelayanan Untuk Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Pelayanan Di Media Center	III-113
Tabel III.39 Faktor Sistem Pelayanan Dalam Faktor-Faktor Determinan Kualitas Pelayanan	III-114



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gambaran Uraian Kerangka Konseptual	I-57
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya	II-3
Gambar 2.2 Struktur Media Center Pemerintah Kota Surabaya	II-8
Gambar 2.5 Alur Keluhan Media Center Pemerintah Kota Surabaya	II-12
Gambar 2.6 Susunan Organisasi Tim Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya	II-13
Gambar 3.1 Dimensi Penilaian Kualitas Pelayanan Keluhan di Media Center Pemerintah Kota Surabaya	III-9
Gambar 3.2 Faktor-Faktor Determinan Kualitas Pelayanan Keluhan Di Media Center Pemerintah Kota Surabaya	III-65
Gambar 3.3 Struktur Media Center Pemerintah Kota Surabaya	III-66
Gambar 3.4 Sistem Pelayanan Keluhan Media Center Pemerintah Kota Surabaya	III-99

DAFTAR GRAFIK

Grafik I.1 Grafik Media Keluhan Masyarakat Januari s/d Desember 2011	I-17
Grafik I.2 Grafik Media Keluhan Masyarakat Januari s/d Desember 2012	I-18
Grafik I.3 Grafik Media Keluhan Masyarakat Januari s/d Desember 2013	I-19
Grafik I.4 Grafik Media Keluhan Masyarakat Januari s/d Desember 2014	I-19
Grafik I.5 Grafik Grafik Peningkatan Jumlah Keluhan Sejak Tahun 2011 Hingga Tahun 2014	I-21