

## ABSTRAK

Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur mencatat Kota Surabaya sebagai kota dengan jumlah pengaduan layanan publik paling banyak dari 38 kabupaten dan kota di Jawa Timur selama semester pertama sejak Januari hingga Juni 2013. Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan Kota Surabaya telah menerima banyak keluhan dari masyarakat yang menuntut adanya pengelolaan keluhan melalui manajemen dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan informasi mengenai bagaimanakah manajemen keluhan yang diterapkan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan Kota Surabaya dapat menyelesaikan setiap keluhan yang diterima. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, interview, dan dokumentasi. Informan ditentukan melalui teknik *purposive sampling* dan teknik *snowball sampling*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dan analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kota Surabaya karena sistem manajemen keluhan dapat dilaksanakan dengan baik.

**Kata Kunci :** *Manajemen Keluhan, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik*

## **ABSTRACT**

*Public Service Commission in East Java Province noted Surabaya as a city with the greatest number in public service complaint compare with other 38 cities and provinces in East Java during first semester in January to June 2013. Department of Higways an Public Work drainage Surabaya has been receiving a lot of complaints from society that require management through complaint management in order to increase the quality of public service.*

*This research aimed to give information about how complaint management applied by Department of Higways an Public Work drainage Surabaya solved the complaints. This research was descriptive research with data collecting by observations, interviews, and documentations. The informant selected by purposive sampling and snowball sampling techniques. Research method was qualitative method and data analysis treated on a qualitative scale through data reduction, data presentation, and draw a conclusion.*

*The conclusion of this research was the quality of public service in Department of Higways an Public Work drainage Surabaya has increasing because the complaint management applied in a good command.*

**Keywords:** *Complaint Management, Public Service, Quality of Public Service*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T karena atas karunia, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Studi Deskriptif Tentang Manajemen Keluhan sebagai upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.

Adapun tujuan dari pembuatan Laporan Akhir ini selain untuk prasyarat kelulusan S1 Ilmu Administrasi Negara FISIP-UNAIR tapi juga untuk memberikan suatu pemahaman dan pandangan bagi pemerintah daerah setempat tentang Manajemen Keluhan sebagai upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya, agar kedepannya dapat menjadi evaluasi serta perbaikan dalam pelaksanaannya demi terciptanya kualitas pelayanan publik secara terus menerus dan berkelanjutan.

Peneliti sangat sadar bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna dimana masih terdapat kekurangan dan terjadinya kesalahan, sehingga peneliti mengharapkan masukan, kritik serta saran terhadap penulisan hasil penelitian ini dan peneliti mohon maaf jika dalam penulisan ini terdapat kesalahan baik sengaja ataupun tidak dan mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang membantu menyelesaikan laporan penelitian ini.

Surabaya, 19 Desember 2014

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

- Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang untuk semua hambanya dan tidak pernah lelah untuk memberikan kelapangan jalan untuk semua hambanya.
- Untuk kedua orang tuaku tersayang, terima kasih semangat dan doa yang selalu diberikan setiap hari, terima kasih untuk kasih sayang dan kebahagiaan yang tidak pernah putus, terimakasih telah bersabar menunggu kelulusan ini. Insyaa Allah akan saya bahagiakan ayah dan ibu nanti.
- Untuk Pak Roestoto Hartojo Putro selaku dosen pembimbing yang tidak pernah lelah memberikan bimbingan sampai terselesaikannya skripsi ini.
- Untuk semua pengajar jurusan Ilmu Administrasi Negara Pak Falih, Pak Naryo, Pak Gitadi Tegas, Pak Jusuf Irianto, Pak Bintoro Wardianto, Bu Wahyuni Triana, Pak Antun Mardianta, Bu Erna Setijaningrum, Pak Eko Supeno, Almarhum Pak Gatot Pramuka, Pak Philipus Keban, Pak Nanang , serta dosen-dosen jurusan lain yang telah memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan selama penulis menempuh perkuliahan.
- Untuk saudara-saudara saya Mbak Dini, Mas Arief, Mas Yayat, Adek Fina, untuk kakak ipar saya Mbak Melin dan Mas Tris terimakasih untuk support dan pelajaran hidup yang kalian berikan selama ini, semoga kita menjadi manusia yang lebih baik untuk kedepannya dan berguna untuk orang lain.
- Untuk ponakan-ponakan saya Alief Anas El Fawas aka Evan, Daniel Al Fatih, dan Ashila Kirania Rakhmatullah terimakasih sudah mengisi hari-hari om,

kalian kebahagiaan yang tidak ternilai.

- Untuk Mega Rahmawati Jauhari terimakasih atas semua perhatian, dukungan, nasihat, dan waktu sampai terselesaikannya skripsi ini. Cepet lulus. Eropa menantimu.
- Untuk temen temen sedulurAN, Andhika Wijaya aka Besek, Eggyawang S. P. aka Pakde, Nick Mathias aka Codet, Muhammad Rizal aka Jack aka Kliwon. Idrus Khoirudin, Try Kris aka Nyong, Adi Wiratama aka Buda, Tanggana Gani, Rizki pratama aka komting, Faris Angger aka lento, Ardian Firmansyah aka mimen, Farid MB aka ucup, Alvin Havianto, AdipurnaWidagdo aka porno, Rizki L, Malik aka dewa tidur, Arga, Dwi Karya Bakti aka bagong, Novan Salainti, Dimas, Hery, Ristanto, Yusuf, Aggie, Arif, Cholis, Yakin, Icha, Niken, Yasha, Sagita, Suci Setyawan, Ifa, Ardina, Otit, Dya, Nila, Qhisti, Duwi, Sarah, Lily, Nesya, Dini, Titi Wulansari, Sherly, Putri, Hanum, Riris Anggraeni, Ayu Nedialita Ari Barokah, Danti dan semua temen AN satu angkatan yang tidak sempat saya tulis satu satu di sini terima kasih banyak ya sudah banyak share pengetahuan.
- Dan kepada semua pihak yang belum tersebut namanya, penulis ucapkan banyak terima kasih. Masio Unair Sing Penting AN.