

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	ii
Halaman Maksud Penulisan Skripsi	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Persetujuan Pembimbing	v
Halaman Pengesahan	vi
Abstrak	vii
<i>Abstract</i>	viii
Kata Pengantar	ix
Ucapan Terima Kasih	x
Daftar isi	xii
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar	xvii

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah	I.1
I.2 Perumusan Masalah	I.10
I.3 Tujuan Penelitian	I.10
I.4 Manfaat Penelitian	I.10
I.5 Kerangka Teori	I.11
I.5.1 Keluhan	I.12
I.5.2 Manajemen Keluhan	I.13
I.5.2.1 Model Manajemen Keluhan	I.17
I.5.2.2 Prinsip Manajemen Keluhan yang Efektif	I.18
I.5.3 Pelayanan Publik	I.27
I.5.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	I.28
I.5.3.2 Klasifikasi Pelayanan Publik	I.30
I.5.3.3 Prinsip Pelayanan Publik	I.31

I.5.3.4 Hakikat Pelayanan Publik.....	I.33
I.5.3.5 Asas-asas Pelayanan Publik.....	I.34
I.5.4 Kualitas Pelayanan Publik	I.35
I.6 Definisi Konsep	I.46
I.7 Rincian Data Yang Dikumpulkan.....	I.46
I.8 Metode Penelitian	I.49
I.8.1 Tipe Penelitian	I.49
I.8.2 Lokasi Penelitian	I.50
I.8.3 Teknik Penentuan Informan	I.50
I.8.4 Teknik Pengumpulan Data	I.52
I.8.5 Teknik Analisis Data	I.53
I.8.6 Teknik Keabsahan Data.....	I.55

BAB II GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN

II.1 Gambaran Umum Kota Surabaya	II.1
II.2 Dinas di Kota Surabaya.....	II.4
II.3 Profil Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.....	II.5
II.3.1 Struktur Dinas	II.7
II.3.2 Jumlah Pegawai.....	II.8
II.3.4 Bina Marga <i>Care Centre</i>	II.9
II.3.4.1 Dasar Hukum Bina Marga <i>Care Centre</i>	II.9
II.3.4.2 Standar Penanganan Keluhan Bina Marga <i>Care Centre</i>	II.10

BAB III PENYAJIAN DATA, ANALISIS, DAN INTERPRETASI TEORITIK

III.1 Penyajian Data	III.4
III.1.1 Manajemen Keluhan	III.4
III.1.1.1 Kewajaran/Keadilan dalam Proses Manajemen Keluhan	III.4

III.1.1.2 Kemudahan Masyarakat untuk Menyampaikan Keluhan	III.6
III.1.1.3 Keramahan, Sopan santun, dan Gaya komunikasi	III.9
III.1.1.4 Kesiediaan untuk Mendengarkan, Memahami, dan Menangani Keluhan Masyarakat	III.11
III.1.1.5 Kesesuaian Penanganan dengan Keluhan Masyarakat	III.13
III.1.1.6 Upaya yang dilakukan untuk Menyelesaikan Keluhan Masyarakat	III.15
III.1.1.7 Aktifitas Umpan Balik Pemberitahuan Kepada Masyarakat tentang Penundaan Penanganan Keluhan	III.20
III.1.1.8 Keandalan dalam Proses Manajemen Keluhan	III.22
III.1.1.9 Kecepatan Reaksi Terhadap Keluhan dan Kecepatan Penanganan Keluhan	III.24
III.1.2 Kualitas Pelayanan Publik	III.25
III.1.2.1 Bukti Fisik	III.26
III.1.2.2 Keandalan	III.28
III.1.2.3 Daya Tanggap	III.29
III.1.2.4 Jaminan	III.31
III.1.2.5 Empati	III.33
III.2 Analisis dan Interpretasi Teoritik	III.35
III.2.1 Manajemen Keluhan di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya	III.35
III.2.1.1 <i>Adequacy/fairness of the outcome</i>	III.37
III.2.1.2 <i>Access</i>	III.38
III.2.1.3 <i>Friendliness</i>	III.39
III.2.1.4 <i>Empati</i>	III.39

III.2.1.5 <i>Individual Handling</i>	III.40
III.2.1.6 <i>Effort/Remedy</i>	III.41
III.2.1.7 <i>Active Feedback</i>	III.42
III.2.1.8 <i>Reliability</i>	III.42
III.2.1. <i>Speed</i>	III.43
III.2.2 Kualitas Pelayanan Publik	III.44
III.2.2.1 Bukti Fisik.....	III.44
III.2.2.2 Keandalan	III.46
III.2.2.3 Daya Tanggap	III.46
III.2.2.2 Jaminan	III.47
III.2.2.2 Empati	III.48

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

IV.1 Kesimpulan	IV.1
IV.2 Saran	IV.5

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

I.1 Lima Dinas Teratas yang mendapatkan Keluhan Masyarakat	I.7
I.2 Jenis keluhan yang ditujukan untuk Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Tahun 2013	I.8
I.3 Perbandingan antara pelayanan yang berkualitas dan tidak berkualitas	I.39
I.4 Kriteria Manajemen Keluhan.....	I.47
II.1 Pembagian Wilayah Kota Surabaya	II.2
II.2 Luas Wilayah dan Kepadatan Penduduk Per Kecamatan Kota Surabaya	II.3
II.3 Perbandingan Panjang Jaringan Jalan Kota Surabaya Berdasarkan Kondisi Tahun 2009-2013	II.4
II.3 Jumlah Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya	II.8
III.1 Jumlah keluhan yang telah ditindaklanjuti Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya Januari-Desember 2013	III.18

DAFTAR GAMBAR

I.1 Model Manajemen Keluhan	I.17
II.1 Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum Bina Maraga dan Pematusan Kota Surabaya	II.7
II.2 <i>Facebook</i> Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya	II.9
III.1 Pola Koordinasi Bina Marga <i>Care Centre</i> Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya.....	III.19