

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Taufiq


NIM : 070911099


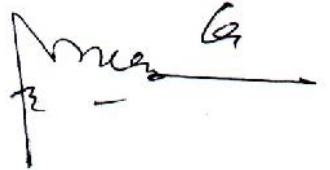
Judul : STUDI DESKRIPTIF TENTANG MANAJEMEN KELUHAN
SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PEKERJAAN UMUM BINA
MARGA DAN PEMATUSAN KOTA SURABAYA

Tgl. Ujian : 19 Januari 2015

Pembimbing : Drs. Roestoto Hartojo P, SU

Penguji : Dr. Antun Mardiyanta, MA
Philipus Keban, S.IP , M.Si

SARAN / KRITIK PENGUJI	PERBAIKAN YANG TELAH DILAKUKAN	TANDA TANGAN PERSETUJUAN
Ketua : Dr. Antun Mardiyanta, MA 1. Abstraksi 2. Perbaiki LBM 3. Penambahan UU lalu lintas 4. Teknis penulisan 5. Perbaiki cara mengutip 6. Perbaiki rincian data	Halaman viii Halaman I-1 Halaman I-8 Halaman I-15 sampai I-25 Halaman I-32 dan I-38 Halaman I-47	

<p>yang dikumpulkan</p> <p>7. Perbaiki Bab II dan lengkapi data tentang jalan</p> <p>8. Spasi pada daftar pustaka</p>	<p>Halaman II-1 sampai II-22</p>	
<p>Anggota :</p> <p>Philipus Keban, S.IP , M.Si</p> <p>1. Penambahan alur manajemen keluhan Bina Marga <i>Care Centre</i></p>	<p>Halaman III-19</p>	
<p>Anggota :</p> <p>Drs. Roestoto Hartojo P, SU</p> <p>1. Menambah metode penelitian "<i>snowball sampling</i>"</p> <p>2. Tupoksi dihapus</p> <p>3. Perbaiki judul gambar</p>	<p>Halaman I-51</p> <p>Halaman I-17, II-7, II-9, dan III-19</p>	

Pedoman Wawancara

PEGAWAI

Terkait kualitas pelayanan:

1. Adakah fasilitas, sarana, dan prasarana yang menunjang proses pelayanan?
2. Bagaimana kesesuaian penyelenggaraan pelayanan keluhan yang diberikan terhadap prosedur yang berlaku?
3. Bagaimana bentuk responsiveness dinas pekerjaan umum bina marga dan pematusan kota Surabaya?
4. Apakah pegawai memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai di bidangnya?
5. Upaya seperti apakah yang dilakukan pegawai untuk mendekati diri secara personal terhadap pelapor?

Terkait manajemen keluhan:

1. Adakah kebijakan atau peraturan tertulis tentang manajemen keluhan?
2. Bagaimana bentuk atau proses manajemen keluhan tersebut?
3. Bagaimana cara masyarakat mengakses atau melihat kebijakan tersebut?
4. Bagaimana cara masyarakat menyampaikan keluhan?
5. Apakah dinas menetapkan tenggat waktu untuk proses penanganan keluhan? Berapa lama tenggat waktu yang diberikan?
6. Apabila terjadi keterlambatan penanganan keluhan, bagaimana cara pegawai menginformasikan keterlambatan tersebut?
7. Apakah informasi keluhan yang masuk direkam secara sistematis? Bagaimana konsistensi dan pengawasannya?
8. Bagaimana responsivitas pegawai ketika masyarakat menyampaikan keluhan?
9. Bagaimana publikasi dinas terkait keluhan yang telah ditangani?
10. Apa wujud keadilan yang diberikan dinas kepada pengadu?
11. Apakah dinas mengalokasikan sumber daya manusia dan teknologi untuk manajemen keluhan? Bagaimana proporsinya?
12. Bagaimana bentuk dan kondisi teknologinya yang ada saat ini?
13. Apakah dinas menyediakan pelatihan mengenai proses manajemen keluhan untuk pegawai? Kapan pelatihan tersebut diadakan?
14. Adakah pemberian prioritas keluhan yang akan ditangani?
15. Apa saja kendala-kendala dalam proses penanganan suatu keluhan?

MASYARAKAT

Terkait kualitas pelayanan:

1. Bagaimana pandangan masyarakat terhadap fasilitas, sarana, dan prasarana yang dimiliki dinas pekerjaan umum bina marga dan pematusan kota Surabaya?
2. Bagaimana kesesuaian penyelenggaraan pelayanan keluhan yang diberikan terhadap prosedur yang berlaku?
3. Bagaimana pandangan masyarakat tentang responsiveness dinas pekerjaan umum bina marga dan pematusan kota Surabaya?
4. Bagaimanakah pandangan masyarakat terhadap kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan?
5. Bagaimanakah pandangan masyarakat terhadap kemampuan pendekatan diri pegawai secara personal untuk menggali dan memahami kebutuhan masyarakat?

Terkait manajemen keluhan:

1. Apakah anda mengetahui tentang adanya penambahan akses untuk menyampaikan keluhan?
2. Bagaimana tanggapan anda tentang adanya penambahan akses tersebut?
3. Apakah dinas menetapkan tenggat waktu untuk proses penanganan keluhan? Berapa lama tenggat waktu yang diberikan?
4. Apabila terjadi keterlambatan penanganan keluhan, apakah dinas menginformasikan keterlambatan tersebut?
5. Bagaimana responsivitas pegawai ketika anda menyampaikan keluhan?
6. Adakah publikasi dinas terkait keluhan yang telah ditangani?
7. Bagaimana sikap, keramahan pegawai ketika anda menyampaikan keluhan?

Lampiran



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT
Jl. Jaks Agung Suprpto No. 2 - 4 Telp. (031) 5473284, Fax. 5343000
SURABAYA (60272)

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070 / 10419 / 436.7.3 / 2014

- DASAR** :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 ;
 2. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 37 Tahun 2011 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah Kota Surabaya, Bagian Kedua Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat

Memperhatikan : Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya tanggal 9 Oktober 2014 Nomor : 2653/UN3.1.7/PPd/2014 hal ljin Penelitian

Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya memberikan rekomendasi kepada :

- a. Nama : MUHAMMAD TAUFIQ
b. Alamat : Perum Papan Bestari BE - 1 Pasuruan
c. Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa
d. Instansi/Organisasi : Universitas Airlangga Surabaya
e. Kewarganegaraan : Indonesia

Untuk melakukan penelitian/survey/kegiatan dengan :

- a. Judul / Thema : Peran Manajemen Komplain Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik
b. Tujuan : Penelitian
c. Bidang Penelitian : Sosial
d. Penanggung Jawab : Dr. Falih Suaedi, M.Si
e. Anggota Peserta : -
f. Waktu : 3 (Tiga) Bulan
g. Lokasi : Dinas PU Bina Marga dan Pematuan

- Dengan persyaratan** :
1. Penelitian/survey/kegiatan yang dilakukan harus sesuai dengan surat permohonan dan wajib mentaati persyaratan / peraturan yang berlaku di Lokasi / Tempat dilakukan Penelitian/survey/kegiatan ;
 2. Saudara yang bersangkutan agar setelah melakukan Penelitian/survey/kegiatan wajib melaporkan pelaksanaan dan hasilnya kepada Kepala Bakesbang, Politik dan Linmas Kota Surabaya ;
 3. Penelitian/survey/kegiatan yang dilaksanakan tidak boleh menimbulkan keresahan dimasyarakat, disintegrasi bangsa atau mengganggu keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia ;
 4. Rekomendasi ini akan dicabut / tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi persyaratan seperti tersebut diatas

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Surabaya 14, Oktober 2014
a.n. KEPALA BADAN
Sekretaris

Tembusan :

- Yth. 1. Kepala Dinas PU Bina Marga dan Pematuan Kota Surabaya
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya
3. Saudara yang bersangkutan

Abdul Hakim, SH., M.Si.
Pembina Tk. I
NIP 19620304 198703 1 017

5312144

EX 214

CONTACT PERSON UZA