

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

SKRIPSI



OLEH :

MUHAMMAD TAUFIQ

070911099

**PROGRAM STUDI S1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Semester Gasal 2014/2015

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

SKRIPSI



OLEH :

MUHAMMAD TAUFIQ

070911099

**PROGRAM STUDI S1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Semester Gasal 2014/2015

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Muhammad Taufiq

NIM : 070911099

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang berjudul :

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

adalah benar hasil karya saya sendiri.

Bagian atau keseluruhan isi dari 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. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi ini diberi tanda citasi atau dituliskan dalam format kutipan dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku di Universitas Airlangga.

Demikian surat pernyataan yang saya buat ini tanpa ada unsur paksaan dari siapapun dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 19 Desember 2014

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Taufiq

NIM: 070911099

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

SKRIPSI

Maksud: Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.

Disusun Oleh:

MUHAMMAD TAUFIQ

070911099

PROGRAM STUDI S1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DEPARTEMEN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS AIRLANGGA

Semester Gasal 2014/2015

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Kedua Orang Tua

Yang telah senantiasa memberikan doa dan kasih sayang yangberlimpah

Seluruh Pengajar

Yang telah senantiasa memberikan ilmu dan pengetahuan kepadaku

Kawan Kawan

Yang senantiasa memberikan warna dalam hidupku

dan Untuk Almamater-ku

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 19 Desember 2014

Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Roestoto Hartojo P, SU'. The signature is stylized and includes a horizontal line extending to the right.

Drs. Roestoto Hartojo P, SU

NIP : 195305061979031003

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Departemen Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

Pada hari : Senin

Tanggal : 19 Januari 2015

Pukul : 10.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji



Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA.

NIP. 196110311988101001

Anggota



Philipus Keban, S.IP, M.Si
NIP. 197905032008121003

Anggota



Drs. Roestoto Hartojo P, SU
NIP. 195305061979031003