

**KEEFEKTIFAN PENANGANAN KELUHAN (*COMPLAINT HANDLING*)
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun oleh :

**Muhammad Rizal Setiawan
NIM.071111063**

**PROGRAM STUDI S-1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

SEMESTER GENAP 2014/2015

**KEEFEKTIFAN PENANGANAN KELUHAN (*COMPLAINT HANDLING*)
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun oleh :

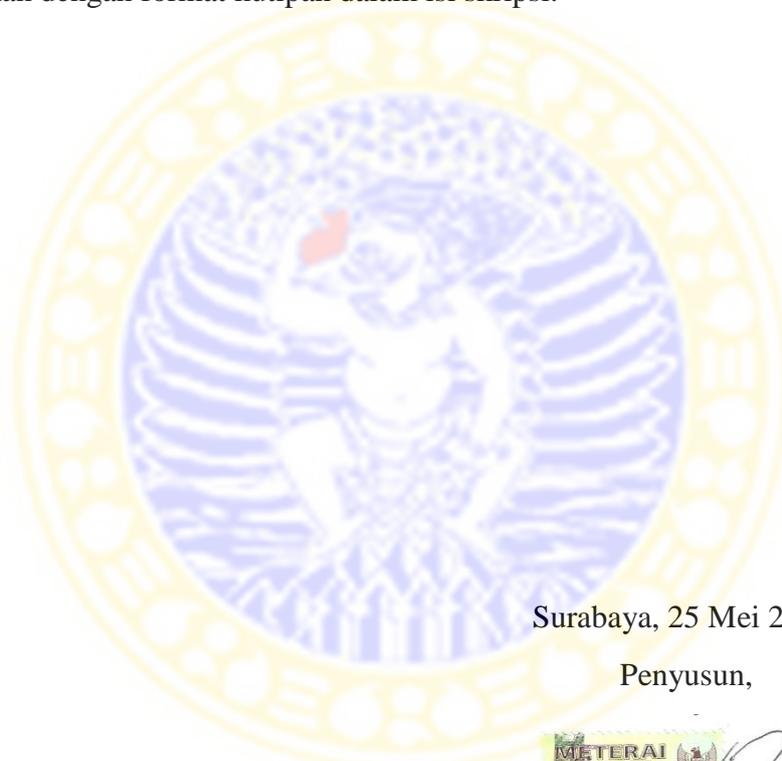
**Muhammad Rizal Setiawan
NIM.071111063**

**PROGRAM STUDI S-1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

SEMESTER GENAP 2014/2015

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

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 kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi skripsi.



Surabaya, 25 Mei 2015

Penyusun,



Muhammad Rizal Setiawan
NIM. 07111063

**KEEFEKTIFAN PENANGANAN KELUHAN (*COMPLAINT HANDLING*)
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

MUHAMMAD RIZAL SETIAWAN
NIM.071111063

**PROGRAM STUDI S-1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

SEMESTER GENAP 2014/2015

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Keefektifan Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) di Dinas Kependudukan
dan Catatan Sipil Kota Surabaya

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 25 Mei 2015

Mengetahui,

Dosen Pembimbing,



Prof. Dr. H. Jusuf Irianto, Drs., M. Com
NIP. 196505061993031003

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

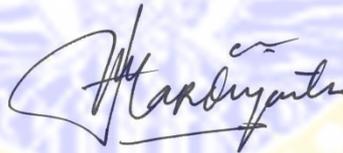
Keefektifan Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

Telah diujikan dan disahkan di hadapan penguji

Program Studi: Ilmu Administrasi Negara
Departemen: Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

Hari / Tanggal : Senin, 8 Juni 2015
Pukul : 08.00 WIB
Ruang : A.205

Tim Penguji
Ketua,



Drs. Antun Mardiyanta, Drs., MA
NIP.196110311988101001

Penguji I



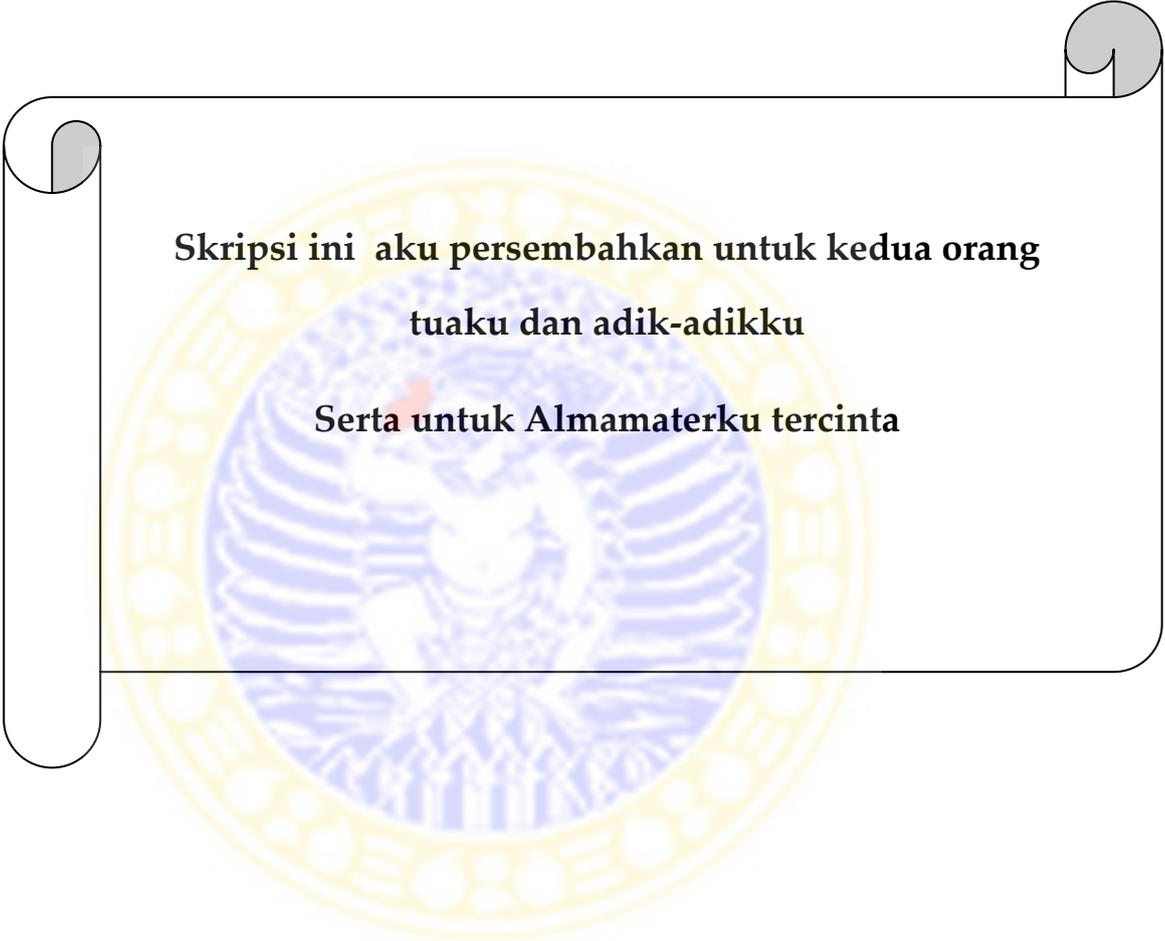
Philipus Keban, S.IP., M.Si
NIP.197905032008121003

Penguji II



Prof. Dr. Jusuf Irianto., MCom
NIP.196505061993031003

HALAMAN PERSEMBAHAN



**Skripsi ini aku persembahkan untuk kedua orang
tuaku dan adik-adikku
Serta untuk Almamaterku tercinta**

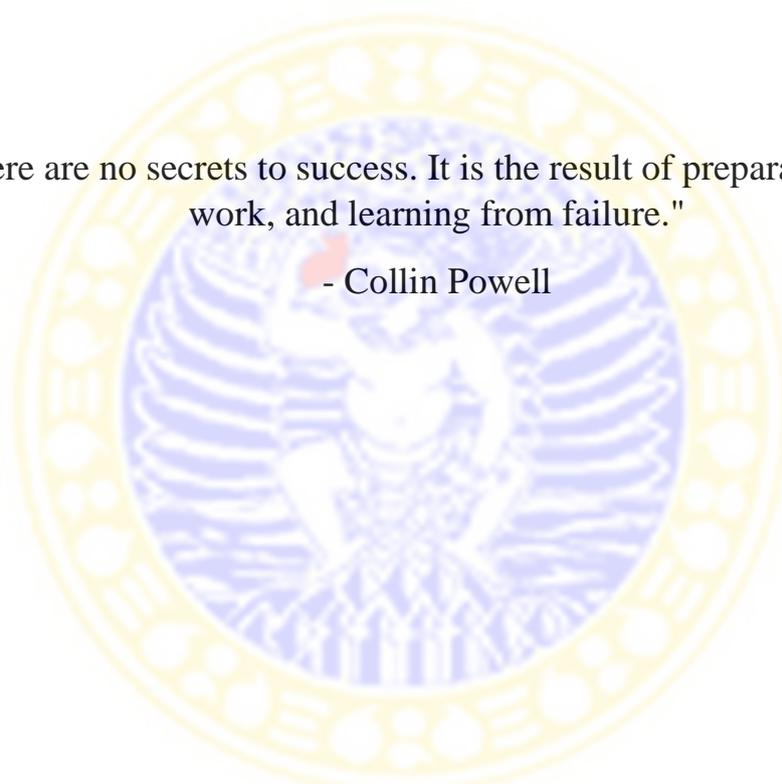
HALAMAN MOTTO

“Develop success from failures. Discouragement and failure are two of the surest stepping stones to success.”

- Dale Carnegie

"There are no secrets to success. It is the result of preparation, hard work, and learning from failure."

- Collin Powell



UCAPAN TERIMA KASIH

- **Allah SWT.** Alhamdulillah, berkat Rahmat dan HidayahMu, skripsi ini bisa terselesaikan tepat waktu.
- **Keluarga**
 - **Mama** yang selalu doain, support dan ngingetin buat segera menyelesaikan skripsi ini
 - **Papa** yang juga selalu ngingetin dan jadi penyemangat Tio buat segera nyelesein skripsi. Makasih buat semua fasilitas, saran, motivasi dan inspirasi selama ini. Terimakasih pa udah bantu Tio sampai sekarang ini.
 - **Adik-adikku**, Odi, Lucky, Fian yang selalu jadi penghilang stress ketika penat melanda dalam pengerjaan skripsi ini
 - **Seluruh keluarga besar** yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu
- **Para Dosen AN FISIP UNAIR**
 - **Prof Jusuf** yang merupakan dosen pembimbing skripsi saya. Terimakasih atas bimbingannya selama ini. Saya banyak belajar dari setiap kritik dan saran yang beliau sampaikan dalam proses penyusunan skripsi saya. Pengetahuan beliau ini sangat luas sekali sehingga bimbingan tidak terasa membosankan. Suasana bimbinganpun selalu dibuat santai dan penuh guyon
 - **Pak Antun dan Pak Philipus** yang merupakan dosen penguji saat saya sidang skripsi. Pak Antun yang dengan pedas mengkritik saya, walaupun begitu saran dan kritikan yang pedas itu sangat bermanfaat dan menjadikan mental saya semakin kuat. Pak Philipus yang selalu humbel dan ramah dalam memberikan masukan terhadap skripsi saya saat sidang. Kritikan beliau berdua terhadap isi skripsi saya sangat membantu dan konstruktif. Setelah sidang skripsi, banyak hal baru yang saya dapat tentang bagaimana menyusun skripsi dengan benar
 - **Pak Bintoro** yang merupakan dosen wali saya. Pak bin orangnya sangat ramah dan enak saat dulu saya minta bimbingan mengisi KRS
 - **Pak Sunaryo dan Pak Nanang** yang merupakan dosen pembimbing proposal skripsi. Pak Naryo sangat komunikatif saat dulu menjelaskan tentang bagaimana membuat judul yang benar dan isi dari proposal skripsi. Pak Nanang yang selalu memberikan kritiknya terhadap proposal skripsi saya agar dapat lebih baik
 - **Pak Roestoto, Pak Falih, Bu Erna, Bu Wahyuni, Pak Gitadi, Pak Eko**, merupakan dosen - dosen yang juga berperan penting dalam proses belajar saya selama empat tahun ini di Administrasi Negara UNAIR Excellent With Morality. Terimakasih karena sudah berbagi wawasan, pengetahuan, dan pengalaman yang menjadi sebuah

pelajaran berharga saya, hal ini ga akan saya sia – siakan dan semoga berguna untuk masa depan saya nanti.

- **Para Pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya**
 - **Pak Eka, Pak Gayuh, Pak Fajar, Pak Rosi, Mas Sabri** yang merupakan informan yang sangat membantu saya dalam memberikan informasi yang saya butuhkan. Beliau-beliau sangat ramah dan terbuka dalam menerima saya untuk dapat diwawancarai.

- **Para Informan dari pihak masyarakat**
 - **Pak Hamid, Ibu Amalia, Ibu Sri, Mbak Maya, Mas Kurniawan** yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk dapat saya wawancarai tentang pengalaman keluhan mereka.

- **Staf di prodi AN**
 - **Mbak Dwi**, yang sudah mau saya repoti dalam kelengkapan berkas-berkas dan gak bosan-bosan saya tanyai tentang informasi dosen-dosen yang ingin saya temui.

- **SeduluraAN**
 - **Sintia AN'12**, makasih ya buat semangat, saran dan doa-doanya selama pengerjaan skripsi ini. Makasi uda mau tak repotin, tak sambatin dsb haha. Tahun depan gentian kamu yang kudu nyusul yaa.. semangat!!
 - **AN'11**, terimakasih untuk teman-teman seperjuangan yang selama 4 tahun ini banyak ngasi kenangan selama masa perkuliahan. Buat **Angga**, makasih uda jadi mentor akademik dikala aku bingung harus ngapain. **Agnes** yang unyu-unyu makasi ya buat bantuannya selama ini. **Desi**, makasi des info-info seputar seputar skripsi dan pak Antun hehe. **Andhina**, temen seperjuangan bangku sebelah saat ujian haha. **Lala**, thanks bro buat ngajarin sifat tataknya, ndang nyusul. **Ali**, yang selalu enak diajak ngomongin cewek wkwkwk. **Mesum**, sing mesti sabar masio digojloki, arek kok sabare kebacut. **Nahar**, sing selalu kocak omongane. **Mas bro**, pindah dadi bonek ae masbro. **Irwanda**, arek petemon sepurane yo lek mesti tak garai, potonganmu lucu se koyok bawang putih haha. Dan buat temen-temen keluarga besar AN'11 dan AN yang nggak bisa saya sebut satu persatu.. Sukses rek buat kita!! See you on top!!

- **Keluarga besar KKN BBM UNAIR ke 50 Desa Ngujung, Kecamatan Malo, Kabupaten Bojonegoro**
 - **Buat Mas Ocid, Fahri, Rere, Amal, Dina, Susi, Sari, Istna, Emaz, Dita** makasih rek uda mau jadi keluargaku, pengalaman sebulan bersama gak bakal tak lupain, sebulan yang banyak senengnya daripada susahny haha. Sukses buat kalian yoo..

- **Keluarga JHE CLUB**
 - **Angga, Afis, Arif, Beben, Derry, Dimas, Faizal, Rian** Suwun rek wes dadi sahabat selama 10 tahun iki.. sahabatan sampe duwe bojo duwe anak duwe cucu yo haha. Suwun selalu isok luangno waktu tiap malming gawe kumpul karo sharing-sharing seputar kesibukan masing-masing. Sukses rek!



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Keefektifan Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan S1 Ilmu Administrasi Negara FISIP-UNAIR, selain itu juga untuk memberikan suatu pemahaman dan pandangan bagi penyelenggara pelayanan publik daerah tersebut tentang penanganan keluhan masyarakat yang dapat diterapkan sebagai umpan balik dari masyarakat kepada pihak instansi sehingga kedepannya dapat dilakukan perbaikan kualitas penyelenggara pelayanan publik secara terus-menerus dan berkelanjutan.

Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan sesuatu hal yang sangat penting dimana hasilnya akan berguna untuk pelaksanaan pelayanan publik dan pembangunan sektor lain, telah menjadi salah satu kebutuhan penting bagi masyarakat sehingga secara tidak langsung menuntut adanya penyelenggara publik yang berkualitas. Namun pada kenyataannya masih banyak ditemukan adanya pelayanan yang seringkali mengecewakan masyarakat. Ketidakpuasan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang belum memuaskan ditunjukkan dengan menyampaikan keluhan – keluhan kepada pihak penyelenggara pelayanan publik. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik tentunya tidak terlepas dari keluhan yang disampaikan masyarakat, karena keluhan tersebut dapat memberikan manfaat yang sangat besar bagi pihak penyedia jasa layanan itu sendiri. Keluhan masyarakat dapat dijadikan umpan balik dalam

meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini yang mengantarkan peneliti untuk melakukan penelitian.

Peneliti sadar bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dimana penulis sendiri masih belajar sehingga masih terdapat banyak kekurangan dan terjadi kesalahan, sehingga peneliti mengharapkan masukan, kritik, serta saran terhadap penulisan hasil penelitian ini serta peneliti mohon maaf jika dalam penulisan ini terjadi banyak kesalahan yang sengaja atau tidak, tidak lupa peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak – pihak yang membantu menyelesaikan laporan skripsi ini.

Surabaya, 25 Mei 2015

Muhammad Rizal Setiawan