

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah menggambarkan bagaimana keefektifan penanganan keluhan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, digunakan lima prinsip penanganan keluhan yang efektif yaitu *accessible, simplicity, speed, fairness, dan confidentially*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, tipe penelitian deskriptif, lokasi penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Informan penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya yang pernah mengajukan keluhan dan para staf / petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Untuk teknik penentuan informan seluruhnya menggunakan teknik *purposive*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi (pengamatan), wawancara mendalam (*in depth interview*) serta dokumentasi. Kemudian menganalisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan kemudian kesimpulan atau verifikasi. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dapat dikatakan sudah efektif.

Kata kunci : pelayanan publik, keluhan, penanganan keluhan

ABSTRACT

The aim of this research is to describe how is the realization customer complaints mechanism in Department of Population and Civil Registration Surabaya. So it can improve the public service quality. To find out how is the complaints mechanism can improve it, is used five indicators of effective handling customer complaints principle, which are accessible, simplicity, speed, fairness and confidentially. This research using qualitative method with descriptive type of research, the location of this research are in Department of Population and Civil Registration Surabaya. The informants of this research are staff of Department of Population and Civil Registration Surabaya who are appropriate in this major and customer of Department of Population and Civil Registration Surabaya who had made complains. All of them chosen by purposive. Data is collected through observation, in depth interview and documentation. Data analysis technique used in this research is data reduction data presentation and inference. Result obtained of this research show that complaint handling in Department of Population and Civil Registration Surabaya is effective.

Keywords : public service, complaint, complaint handling.

