

Daftar Isi

Halaman Judul Dalam Pertama	i
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	ii
Halaman Judul Dalam Kedua	iii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iv
Halaman Pengesahan Panitia Penguji	v
Halaman Persembahan	vi
Halaman Motto.....	vii
Ucapan Terimakasih.....	viii
Kata Pengantar	xi
Abstrak	xiii
Abstract	xiv
Daftar Isi	xv
Daftar Tabel	xix
Daftar Grafik	xxi
Daftar Diagram.....	xxii
Daftar Gambar	xxiii

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	I-17
I.3 Tujuan Penelitian	I-17
I.4 Manfaat Penelitian	I-17
I.5 Tinjauan Teori.....	I-18
I.5.1 Perkembangan Mutakhir Teori Administrasi Negara.....	I-18
I.5.2 <i>Good Governance</i>	I-22
I.5.3 Keluhan Masyarakat	I-26
I.5.3.1 Definisi Keluhan Masyarakat	I-26
I.5.3.2 Faktor-Faktor Penyebab Keluhan	I-27
I.5.3.3 Bentuk Perilaku Keluhan Masyarakat	I-27

I.5.3.4 Keengganan Menyampaikan Keluhan.....	I-34
I.5.3.5 Akibat Keluhan Masyarakat terhadap Layanan.....	I-36
I.5.4 Penanganan Keluhan sebagai Respon atas Keluhan Masyarakat.....	I-36
I.5.4.1 Definisi Penanganan Keluhan	I-36
I.5.4.2 Prinsip Penanganan Keluhan yang Efektif	I-39
I.5.4.3 Manfaat Penanganan Keluhan	I-44
I.5.4.4 Proses Penanganan Keluhan	I-45
I.6 Definisi Konsep	I-48
I.7 Metodologi Penelitian.....	I-48
I.7.1 Metode Penelitian	I-48
I.7.2 Tipe Penelitian	I-50
I.7.3 Lokasi Penelitian.....	I-51
I.7.4 Informan dan Teknik Penentuan Informan.....	I-52
I.7.5 Data yang Dibutuhkan	I-53
I.7.6 Instrumen Penelitian	I-53
I.7.7 Teknik Pengumpulan Data	I-54
I.7.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	I-55
I.7.9 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	I-57

BAB II DESKRIPSI UMUM PENELITIAN

II.1 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	II-2
II.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.....	II-3
II.2.1 Visi	II-3
II.2.1 Misi	II-3
II.3 Tujuan, Strategi, dan Kebijakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	II-3
II.3.1 Tujuan	II-3
II.3.2 Strategi	II-3
II.3.3 Kebijakan	II-4
II.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	II-4
II.4.1 Tugas Pokok	II-4

II.4.2 Fungsi	II-4
II.5 Jenis Layanan yang Diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	II-5
II.5.1 Layanan Catatan Sipil.....	II-5
II.5.2 Layanan Kependudukan	II-5
II.6 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	II-7
II.7 Dasar Hukum	II-19
II.8 Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	II-20
II.9 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	II-22
II.10 Loker Pelayanan	II-23
II.11 Ketentuan Waktu Pelayanan.....	II-25
II.12 Sanksi Administratif Keterlambatan Pelaporan Admisitrasi Kependudukan	II-26

BAB III PENYAJIAN, ANALISIS DAN INTERPRETASI TEORITIK

III.1 Penyajian Data	III-1
III.1.1 Penyebab Munculnya Keluhan Masyarakat	III-5
III.1.2 Prinsip Utama Penanganan Keluhan yang Efektif	III-11
III.1.2.1 <i>Accessible</i>	III-12
III.1.2.2 <i>Simplicity</i>	III-16
III.1.2.3 <i>Speed</i>	III-19
III.1.2.4 <i>Fairness</i>	III-22
III.1.2.5 <i>Confidentially</i>	III-25
III.1.3 Manajemen Penanganan Keluhan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	III-27
III.1.3.1 <i>Call center</i>	III-29
III.1.3.2 <i>Front Office</i>	III-31
III.1.3.3 <i>Website</i>	III-33
III.1.4 Kendala dalam Penanganan Keluhan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	III-37

III.1.5 Manfaat Keluhan Masyarakat	III-40
III.2 Analisis Data dan Interpretasi Teoritik	III-43
III.2.1 Penyebab Munculnya Keluhan Masyarakat	III-43
III.2.2 Prinsip Utama Penanganan Keluhan yang Efektif	III-48
III.2.2.1 <i>Accessible</i>	III-50
III.2.2.2 <i>Simplicity</i>	III-51
III.2.2.3 <i>Speed</i>	III-52
III.2.2.4 <i>Fairness</i>	III-53
III.2.2.5 <i>Confidentially</i>	III-54
III.2.3 Manajemen Penanganan Keluhan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	III-54
III.2.3.1 <i>Call center</i>	III-57
III.2.3.2 <i>Front Office</i>	III-57
III.2.3.3 <i>Website</i>	III-58
III.2.4 Kendala dalam Penanganan Keluhan Pemohon Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	III-59
III.2.5 Manfaat Keluhan Masyarakat	III-59

BAB IV PENUTUP

IV.1 Kesimpulan	IV-1
IV.2 Saran	IV-4
IV.3 Implikasi	IV-4
IV.3.1 Implikasi Akademis	IV-5
IV.3.2 Implikasi Praktis	IV-5

Daftar Pustaka

Lampiran

Daftar Tabel

I.1 Substansi Maladministrasi yang Dilaporkan Masyarakat Tahun 2013	I-5
I.2 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2013	I-6
I.3 Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2013	I-7
I.4 Persentase Kepatuhan SKPD di 22 Provinsi dalam Menjalankan Pelayanan Publik Sesuai dengan UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	I-13
I.5 Tipologi Perilaku Komplain Masyarakat.....	I-32
I.6 Tabel Reduksi Prinsip Penanganan Keluhan yang Efektif	I-43
II.1 Jumlah Penduduk Kota Surabaya Tahun 2011 Hingga 2013	II-1
II.2 Jabatan, Pangkat/Golongan, dan Jumlah Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	II-20
II.3 Ketentuan Waktu Pelayanan.....	II-25
II.4 Sanksi Administratif Akibat Keterlambatan Pelaporan Peristiwa Penting	II-26
II.5 Sanksi Administratif Akibat Keterlambatan Pelaporan Peristiwa Kependudukan	II-27
III.1 Reduksi Hasil Wawancara Tentang Alasan Masyarakat Menyampaikan Keluhan ke Dispendukcapil Kota Surabaya.....	III-7
III.2 Reduksi Hasil Wawancara Manajemen Dispendukcapil Kota Surabaya Tentang Alasan Masyarakat Menyampaikan Keluhan	III-10
III.3 Tabel III.3 Reduksi Hasil Wawancara Manajemen Dispendukcapil Kota Surabaya Tentang Kemudahan Penanganan Keluhan	III-13
III.4 Reduksi Hasil Wawancara Masyarakat Tentang Kemudahan Penanganan Keluhan	III-15
III.5 Reduksi Hasil Wawancara Tentang Kesederhanaan Penanganan Keluhan	III-16
III.6 Reduksi Hasil Wawancara Manajemen Dispendukcapil Kota Surabaya Tentang Kesederhanaan Penanganan Keluhan	III-18
III.7 Reduksi Hasil Wawancara Manajemen Dispendukcapil Kota Surabaya Tentang Kecepatan Penanganan Keluhan.....	III-20
III.8 Reduksi Hasil Wawancara Masyarakat Tentang Kecepatan Penanganan Keluhan Dispendukcapil Kota Surabaya	III-22

III.9 Reduksi Hasil Wawancara Manajemen Dikendukcapil Kota Surabaya	
Tentang Keadilan Penanganan Keluhan Masyarakat	III-23
III.10 Reduksi Hasil Wawancara Masyarakat Tentang Keadilan Penanganan	
Keluhan.....	III-24
III.11 Reduksi Hasil Wawancara Manajemen Dikendukcapil Kota Surabaya	
Tentang Kerahasiaan Penanganan Keluhan Masyarakat	III-26
III.12 Reduksi Hasil Wawancara Manajemen Dikendukcapil Kota Surabaya	
Tentang Kendala Dalam Penanganan Keluhan Masyarakat.....	III-38
III.13 Reduksi Hasil Wawancara Masyarakat Tentang Kendala Dalam	
Penanganan Keluhan Dikendukcapil Kota Surabaya.....	III-40
III.14 Reduksi Hasil Wawancara Manajemen Dikendukcapil Kota Surabaya	
Tentang Manfaat Keluhan.	III-41
III.15 Reduksi Hasil Wawancara Masyarakat Tentang Manfaat Keluhan	III-42

Daftar Grafik

II.1 IKM per Unsur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	II-23
---	-------



Daftar Diagram

I.1 Laporan Pengaduan Masyarakat Atas Dugaan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik Periode 2009-2013	I-4
I.2 Potret Kepatuhan Pemerintah Provinsi dalam Menjalankan Pelayanan Publik Sesuai dengan UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	I-12



Daftar Gambar

I.1 Proses Penanganan Keluhan yang Efektif	I-5
II.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	II-7
III.1 Penanganan Keluhan Masyarakat di Dispendukcapil Kota Surabaya	III-28
III.2 Tampilan Fasilitas Suara Warga	III-34
III.3 Tampilan Kolom Pendaftaran Akun	III-35
III.4 Tampilan Kolom <i>Log In</i>	III-36
III.5 Tampilan Kolom Suara Warga	III-37

