

ABSTRAK

Penanganan keluhan adalah bagian dari sistem pelayanan publik untuk mengelola keluhan dari masyarakat. Salah satu pelayanan publik yang dinilai masih rendah adalah Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya, dimana masih banyak ditemui adanya keluhan dari masyarakat yang terus meningkat setiap tahun. Keluhan ini hendaknya dapat diperbaiki dengan memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya dalam hal penanganan keluhan yang diajukan oleh masyarakat dan prosedur penanganan yang diterapkan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian adalah di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya. Penentuan teknik informan menggunakan teknik *purposive sampling*, kemudian berkembang dengan menggunakan teknik *snowball sampling* yang diperoleh atas rujukan atau rekomendasi *key informan*. Dengan jumlah informan sebanyak 13 informan yang terdiri dari 8 dari pihak aparaturnya dan 5 dari pihak masyarakat. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara mendalam dan penggunaan dokumen tertulis. Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Peneliti menggunakan lima aspek peningkatan kualitas pelayanan yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Realibility* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati). Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa empat dari lima aspek kualitas pelayanan dalam penanganan keluhan yang ditentukan dapat terpenuhi dan satu aspek lainnya belum dapat terpenuhi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Penanganan Keluhan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Complaint handling is part of the public service system to manage complaints from the public. One of public services that is still considered low is the Department of Highways an Public Works Drainage Surabaya, where there are still many complaints from the community that continues to increase every year. These complaints should be corrected by providing a satisfactory quality of service. This study aims to determine the quality of the Department of Highways an Public Works Drainage Surabaya in the case of complaints handling proposed by the community and handling procedures applied.

This research is a qualitative descriptive study. The location of the research is at the Department of Highways an Public Works Drainage Surabaya. Determination of informant technique using purposive sampling technique, then developed by using snowball sampling technique which obtained by reference or recommendation of key informant. With the number of informants as many as 13 informants consisting of 8 from the apparatus and 5 from the community. Data collection techniques consist of observation, in-depth interviews and the use of written documents. Technique examination of data validity using source triangulation. Data analysis techniques use data reduction, data presentation, and conclusions.

Researchers use five aspects of service quality improvement: Tangibles (physical evidence), Realibility (reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (assurance) and Emphaty (empathy). The results of this study indicate that four of the five aspects of service quality in the handling of complaints determined can be met and one other aspects can not be fulfilled.

Keywords: Service Quality, Complaint Handling, Public Service