

ABSTRAKSI

Seiring pesatnya perkembangan penduduk Surabaya yang sangat signifikan, menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Surabaya dalam Angka 2014 (Surabaya in *Figure*) mencapai 2.765.487 jiwa membutuhkan tempat tinggal yang layak. Kebutuhan tempat tinggal terdiri dari 2 macam yaitu perumahan (*landed house*) dan rumah susun (apartemen). Salah satunya adalah Apartemen Adhiwangsa yang terletak di Surabaya Barat dan berlokasi di Jalan Mayjend Yono Soewoyo No.9 Surabaya. yang mengusung konsep “*Diamond Life Style*” yaitu untuk menyediakan tempat tinggal bagi kalangan menengah–keatas. Sesuai konsep “*Diamond Life Style*” yang diusung apartemen the Adhiwangsa itulah maka pihak pengelola harus mempunyai sistem pelayanan yang profesional guna memenuhi keluhan penghuni. Adapun beberapa keluhan penghuni diantaranya dari sipil, mekanikal, elektrikal. Untuk menjaga konsistensi dan profesionalisme maka diterapkan standar oprasional prosedur dalam penanganan komplain, guna dapat memberikan kepuasan kepada *tenant*.

Kata kunci : Prosedur, Penanganan, Keluhan

ABSTRACT

As Surabaya's population growth is very significant, according to Central Bureau of Statistics (BPS) Surabaya in Figures 2014 (Surabaya in Figure) reaching 2,765,487 people need a decent place to live. Residential needs consists of 2 kinds of housing (landed house) and apartment (apartment). One of them is Adhiwangsa Apartment located in West Surabaya and located at Jalan Mayjend Yono Soewoyo No.9 Surabaya. which carries the concept of "Diamond Life Style" is to provide shelter for the middle-up. In accordance with the concept of "Diamond Life Style" in the stretcher Adhiwangsa apartment that the manager must have a professional service system to meet complaints residents. As for several complaints among residents of civil, mechanical, electrical. To maintain consistency and professionalism in the application of standard operational procedures in handling complaints, in order to provide satisfaction to tenants.

Keyword : Procedure, Handling, Complaint