ABSTRAK

Pengaduan adalah bentuk ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah. Kontribusi pengaduan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik, menuntut lembaga pemerintah untuk serius dalam pelaksanaan penanganan pengaduan *(complaint handling)*. Untuk memperoleh kepercayaan publik melalui penanganan pengaduan, maka diterapkan prinsip-prinsip *good governance*, yaitu transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana Kantor Pertanahan Kota Surabaya II menangani pengaduan dengan berdasarkan aspek transparansi, responsivitas, dana akuntabilitas. Penelitian ini dianggap penting karena banyaknya pengaduan yang disampaikan pada pelayanan di bidang pertanahan, sementara penelitian-penelitian terdahulu belum ada yang mengkaji penanganan pengaduan berdasarkan aspek transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif tipe penelitian deskriptif karena mengkaji transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan. Sementara teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, studi dokumen, serta wawancara mendalam dengan informan. Penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* karena tidak semua pihak pernah terkait dalam proses penanganan pengaduan.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II masih belum baik. Hal ini terlihat masih ditemukannya loket pengaduan yang kosong tanpa kehadiran petugas yang telah ditentukan, dikarenakan ada tugas lain di lapangan. Kurangnya sumber daya manusia mengakibatkan penanganan pengaduan tidak sesuai target dan pengaduan masih pada jumlah yang cukup banyak.

Kata Kunci: Penanganan Pengaduan, Transparansi, Responsivitas, Akuntabilitas