

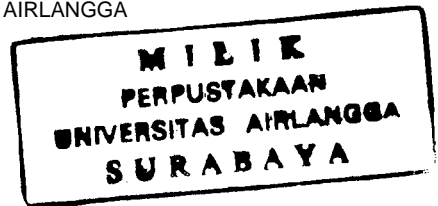


## Abstrak

Pelayanan publik selalu menjadi sorotan dewasa ini. Banyaknya pemberitahuan tentang buruknya pelayanan di berbagai instansi dari berbagai media massa tentunya sangat menarik perhatian masyarakat luas. Masyarakat yang semakin maju dan berkembang seiring dengan kemajuan teknologi yang pesat membuat masyarakat tidak hanya tinggal diam melihat pelayanan yang semakin hari semakin buruk. Melalui berbagai media massa masyarakat bisa menyampaikan segala macam keluhan yang mereka rasakan atas pelayanan yang mereka dapatkan. Keluhan dari masyarakat juga merupakan sebuah bentuk perhatian masyarakat terhadap pemerintah. Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya menyadari betul akan hal tersebut. Pemerintah harus selalu menjaga hubungan baik dengan masyarakat. Secara tidak langsung hubungan baik antara pemerintah dalam penelitian kali ini adalah Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya, akan membantu pemerintah sendiri untuk melaksanakan tugas ke pemerintahannya. Oleh karena itu pihaknya selalu berusaha untuk merespon segala keluhan yang ada dan memperbaiki pelayanan agar tidak terjadi keluhan lagi di masa yang akan datang.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah dengan cara *purposive sampling* dan teknik *snowball*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan gambaran tentang upaya pemerintah dalam menanggapi atau merespon keluhan-keluhan atau pengaduan-pengaduan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya. Dari hasil penelitian diketahui bahwa Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya responsif terhadap berbagai macam pengaduan atau keluhan dari masyarakat Kota Surabaya. Sudah banyak upaya yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya untuk menanggapi dan menyelesaikan berbagai macam pengaduan atau keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik.

Kata kunci : Responsivitas, keluhan masyarakat, pelayanan publik



### Abstract

Public service has always been in the spotlight today. The number of notifications about bad service at various institutions of the mass media is certainly very interesting wide public attention. Society increasingly developed and developing along with the rapid technological advances that make people not only remain silent service that is increasingly worse. Through various mass media society can convey all sorts of complaints that they feel for the services they get. Complaints from the public is also a form of public attention to the government. Department of Hygiene and Surabaya are well aware of it. Government must always maintain good relations with the community. Indirectly good relations between the government in the current study is the Department of Hygiene and Surabaya, will help the government itself to carry out the task of his government. Therefore, it has always tried to respond to the symptoms and improve the service in order to avoid complaints again in the future.

Methods Used hearts husband Research Qualitative and descriptive study . The informant Determination technique is used by purposive sampling and snowball technique . Data collection techniques used That is observation, interview , and documentation . Husband Is The Purpose Of The study gives an overview of efforts to respond to the Government of hearts respond OR OR Complaints - Complaints Complaint - Public Complaints about services given Posted Department of Hygiene And Pertamanan Surabaya. From the results of research findings note that the Department of Hygiene And Landscaping Surabaya responsif Complaints Against the Jazz RS OR Complaints of society Surabaya. Already many efforts Posted Department of Hygiene And Pertamanan Surabaya to review Jazz RS respond and resolve the complaint OR complaints From ' community ABOUT public services .

*Keyword : Responsiveness, public complaint, public service*