

## ABSTRAK

Penanganan keluhan adalah bagian dari sistem pelayanan publik untuk mengelola keluhan dari masyarakat. Media Center Pemerintah Kota Surabaya merupakan unit di bawah Dinas Komunikasi dan Informatika yang mengelola penanganan keluhan masyarakat. Sejak didirikan, keluhan yang diterima oleh Media Center Kota Surabaya Pemerintah meningkat secara signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan dan faktor-faktor determinan kualitas pelayanan dalam penanganan keluhan di Media Center Pemerintah Kota Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini adalah di Media Center Pemerintah Kota Surabaya. Penentuan teknik informan dengan *purposive*. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara mendalam dan penggunaan dokumen tertulis. Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Juga teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan telah baik secara keseluruhan. Faktor penentu kualitas pelayanan menunjukkan bahwa struktur faktor organisasi, kemampuan faktor aparat, dan faktor sistem pelayanan merupakan faktor penentu kualitas pelayanan dalam penanganan keluhan.

*Kata Kunci: Pelayanan Publik, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan*

## ABSTRACT

Complaints handling is a part of the public service system to managing public complaints over public services. Media Center of Surabaya City Government is a unit under the Office of Communications and Information Technology that manage the services in the field of public complaints. During time since it was established, the service received by the Surabaya City Government Media Center has increased significantly. This study aims to describe the quality of service and determinant factors of quality service in complaints handling in the Media Center of Surabaya City Government. This research is qualitative descriptive type. The location of this research is in Media Center of Surabaya City Government. The informant technical determination is by purposively. The data collection techniques consist of observation, in-depth interviews and the use of written documents. The mechanical examination of the validity of data uses triangulation sources. Also the data analysis techniques use data reduction, data presentation, and conclusion. The results showed that the quality of complaints service has been good overall. The determinant factors of service quality showed that the structure of the organization factor, the capability of the apparatus factor, and the service system factor are the determinant factors of the complaints handling quality.

*Key Words : Public Service, Complaint Handling, Service Quality*