

## ABSTRAK

Keluhan merupakan suatu bentuk dari pernyataan kecewa dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Keluhan dari masyarakat dapat menjadi acuan utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan partisipasi masyarakat. Untuk itu diperlukan suatu keseriusan untuk menangani semua keluhan. Dalam penelitian ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menyadari bahwa diperlukan suatu keseriusan untuk menangani semua keluhan. oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya berusaha untuk transparan dan akuntabel dalam mengelola keluhan.

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan terkait bagaimana transparansi dan akuntabilitas dinas kependudukan dan catatan sipil kota surabaya dalam rangka pengelolaan penanganan keluhan (*complaint handling*) mengenai pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bentuk transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan penanganan keluhan. Peneliti berusaha menjawab permasalahan diatas, dengan metode penelitian kualitatif secara deskriptif menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam dan dokumen yang relevan. Setelah dilakukan analisa dan interpretasi data maka hasil kesimpulan yang didapat bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah transparan dalam pengelolaan penanganan keluhan dapat dilihat dari disediakannya media papan informasi yang menyediakan informasi tentang pengelolaan penanganan keluhan dan juga sangat akuntabel dalam pengelolaan penanganan keluhan dilihat dari adanya tim khusus dalam mengelola keluhan, memberikan laporan hasil kegiatan penanganan keluhan kepada masyarakat.

**Kata Kunci : Pelayanan publik, Penanganan Keluhan, Transparansi, Akuntabilitas.**

## ABSTRACT

Complaint is a form of expression of the people disappointed with the services provided. Complaints from the public can be a primary reference for improving quality of care with community participation. This requires seriousness to handle all complaints. In this research, Population and Civil Registration Agency Surabaya realize that it takes seriousness to handle all complaints. Therefore the Department of Population and Civil Registration Surabaya strives to be transparent and accountable in complaints handling.

This research was conducted to answer the problems related to how the transparency and accountability of civil service population and the city of Surabaya in order to manage the complaint handling of the public service. The purpose of this study was to describe the form of transparency and accountability in the complaint handling. This research uses descriptive qualitative method that produces findings transparent in the complaints handling can be seen from the availability of media information boards that provide information about the management of complaints and accountability in the complaints handling seen from the special teams in managing complaints, provide report on their activities to the handling of complaints society.

**Keyword:** Public service, Complaint handling, Transparency, Accountability