

ABSTRAK

Penelitian mengenai pengembangan kelembagaan dan ketatalaksanaan mengenai keluhan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah kota Surabaya ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana respon pemerintah kota Surabaya terhadap keluhan masyarakat dan mendeskripsikan keberadaan posko keluhan masyarakat terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik pemerintah kota Surabaya terutama mengenai berbagai keluhan yang muncul di masyarakat.

Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini antara lain teori kelembagaan politik dari Huntington dan teori kebijakan publik dari Thomas Dye dan Grindle serta teori otonomi daerah dan pelayanan publik dari DR. E Koswara dan Ryaas Rasyid.

Penelitian dilakukan di Surabaya dengan pertimbangan bahwa masih banyaknya ketimpangan-ketimpangan pelayanan publik (sampah, banjir, jalan umum dan pembuatan KTP) di Surabaya yang menimbulkan banyaknya keluhan-keluhan masyarakat, selain itu Surabaya memiliki masyarakat yang heterogen karena terdiri dari berbagai latar belakang yang berbeda baik ditinjau dari segi daerah asal, budaya asli maupun kehidupan sosial ekonominya sehingga memungkinkan hadirnya kepentingan-kepentingan dari setiap individu masyarakat. Penelitian ini bertipe deskriptif, dengan menekankan pada analisa kualitatif. Dalam penelitian ini diperoleh data dari berbagai dinas terkait yang dijadikan sebagai sumber penelitian, selain itu juga berhasil diperoleh delapan (8) subyek penelitian. Subyek penelitian ditentukan secara *purposive* yaitu informan yang sedang mengelola posko keluhan masyarakat serta mengerti tentang kondisi kinerja pelayanan publik (sampah, banjir, jalan umum dan pembuatan KTP) di Surabaya.

Temuan penelitian ini adalah respon pemerintah dalam menghadapi berbagai keluhan yang muncul di masyarakat yaitu dengan mendirikan posko keluhan masyarakat. Posko keluhan masyarakat adalah lembaga yang memiliki tugas dan fungsi mengakomodasi keluhan, menyampaikan keluhan kepada dinas terkait sekaligus mengevaluasi apakah keluhan tersebut telah ditanggapi atau belum. Posko keluhan masyarakat ternyata efektif dalam menjaring berbagai keluhan masyarakat dan menyampaikannya kepada dinas-dinas terkait. Selain itu, kehadiran posko keluhan masyarakat juga sebagai lembaga yang memberikan informasi bagi pemerintah dalam penentuan kebijakan selanjutnya. Hal ini dikarenakan posko keluhan masyarakat mengarsip keluhan-keluhan tersebut untuk dijadikan laporan-laporan bulanan mengenai keluhan masyarakat yang telah ditanggapi dan yang belum ditanggapi kepada Walikota. Adanya berbagai keefektifan posko keluhan masyarakat baik sebagai sarana akomodasi keluhan masyarakat ke pemerintahan maupun sebagai penentu kebijakan pemerintah untuk kesejahteraan masyarakat maka dapat disimpulkan bahwa kehadiran posko keluhan masyarakat ternyata efektif dalam peningkatan kinerja pelayanan publik kota Surabaya.

Key word (kata-kata kunci):

Keluhan masyarakat—posko keluhan masyarakat—efektifitas—pelayanan publik