

ABSTRAK

Good governance sudah menjadi sebuah dambaan bagi setiap Negara. Salah satu langkah strategis untuk mewujudkannya adalah dengan melakukan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas yang bisa mendapatkan kepuasan masyarakat. Banyaknya pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, yang diajukan secara langsung kepada unit pelayanan publik dan aparatnya. Pelayanan publik yang sudah ada masih bersifat menerima pengaduan, belum dapat menjawab aduan yang diajukan dari masyarakat Untuk mengatasi kondisi tersebut, perlu adanya upaya untuk perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan pengaduan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan optimal. Sebagai perwujudan dalam hal ini perlu dilakukan terobosan baru dalam layanan publik dalam bentuk inovasi-inovasi. *Media Center* Pemerintah Kota Surabaya merupakan terobosan Pemerintah Kota Surabaya sebagai bentuk pelayanan publik khusus pelayanan pengaduan yang responsif, integratif dan informatif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan sistem layanan informasi dan pengaduan *Media Center* di Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang menggambarkan secara rinci mengenai penerapan sistem layanan informasi dan pengaduan *Media Center* kota Surabaya ini. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya dimana *Media Center* berada. Penentuan informan dilakukan dengan tehnik purposive sampling, yaitu pihak-pihak yang dianggap mengetahui lebih dalam mengenai kemitraan yang terjalin antara kedua belah pihak. Kemudian, untuk menguji keabsahan data penelitian digunakan tehnik triangulasi. Sedangkan, tehnik analisis data dimulai dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem layanan informasi dan pengaduan *Media Center* di Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya dalam kualitas pelayanannya telah mengalami peningkatan yang baik. Kemudian dalam hal inovasi, penerapan sistem layanan informasi dan pengaduan *Media Center* ini telah memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memudahkan pelayanan pengaduan di Kota Surabaya.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Good governance has become a dream for every country. One strategic step to make it happen is to do the implementation of quality public services that can get people's satisfaction. The number of public complaints against the quality of public services, submitted directly to the public service units and agents. An existing public services still receive complaints, can not answer the complaints that were submitted from the community to overcome these conditions, should the effort to improvements in public service delivery, particularly in the service of complaints to achieve quality public services and optimal. As an embodiment in this case needs to be made a new breakthrough in the public service in the form of innovations. *Media Center* is a breakthrough of Surabaya City Government as a special form of public service that is responsive service complaints, integrative and informative. This research aimed to describe the application of information and complaints service system *Media Center* in the Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Surabaya.

This research uses descriptive qualitative research that describes in detail the application of the system of information and complaints service *Media Center* city of Surabaya. The location of research conducted in the Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi of Surabaya where *Media Center* is located. Determination of informants conducted with a purposive sampling techniques, the parties considered to know more about the partnership that exists between the two sides. Then, to test the validity of research data used triangulation techniques. Meanwhile, a data analysis technique begins by way of data reduction, data presentation and conclusion.

The results obtained from this research indicate that the application of information and complaints service system *Media Center* in the Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi of Surabaya in the quality of service has experienced good improvement. Then in terms of innovation, the application of information and complaints service system *Media Center* has been meeting the needs of the community in facilitating service complaints in the city of Surabaya.

Keywords : Public Service, Public Service Innovation, Quality of Service