

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian terpenting dalam pembangunan di Indonesia. Karena pada dasarnya semua masyarakat Indonesia membutuhkan layanan publik dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan dasarnya. Penanganan keluhan merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik. Penanganan keluhan yang efektif merupakan salah satu bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan adanya kebutuhan masyarakat dan kemajuan teknologi yang semakin beragam, maka akses untuk menyampaikan yang praktis sangat diperlukan. *Media Center* merupakan program yang dimunculkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan efektivitas *Media Center* dalam memberikan penanganan keluhan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian ini adalah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, dengan jumlah informan lima orang pihak internal dari dinas dan pihak eksternal atau masyarakat berjumlah enam informan. Teknik penentuan informan adalah dengan *purposive sampling*, pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Media Center* dapat dikatakan efektif, meskipun dalam kriteria efektivitas programnya masih memiliki beberapa kekurangan. Kekurangan yang terdapat dalam program antara lain sarana prasarana yang dimiliki masih terkesan seadanya, kurangnya pemantauan dan pengawasan terhadap kinerja yang dilakukan program. Penanganan keluhan yang dilakukan juga masih memiliki beberapa kekurangan yaitu respon yang diberikan kepada masyarakat pelapor kurang jelas, informasi mengenai adanya keterlambatan penyelesaian keluhan harus menunggu *followup* dari masyarakat. Kemudian kurang adanya informasi yang jelas mengenai publikasi dari data keluhan yang ditangani.

Kata kunci: efektivitas, pelayanan publik, penanganan keluhan