

ABSTRAK

Pemerintahan negara menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi peraturan lebih kepada negara sebagai negara hukum (*legal state*) dan fungsi pelayanan lebih pada hakikat negara sebagai negara kesejahteraan (*welfare state*). Fungsi pelayanan berfokus bagaimana melayani publik atau disebut dengan pelayanan publik. Dalam prosesnya, ada berbagai banyak izin yang dibutuhkan oleh masyarakat masyarakat sebagai kebutuhan untuk berkembang seperti misalnya izin pendirian usaha. Di Surabaya, izin tersebut berada di bawah tanggungjawab Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA). Dengan banyaknya masyarakat yang mengajukan perizinan, kemudian timbul berbagai keluhan terhadap pelayanan yang diberikan. Keluhan tersebut dapat berupa keluhan karena lamanya proses atau karena kualitas dari pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penanganan keluhan serta untuk mengetahui keefektifan penanganan keluhan pelayanan perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Dengan menggunakan metode kualitatif dan tipe penelitian deskriptif, pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam serta studi dokumentasi. Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data kemudian mereduksi data, menyajikan data, verifikasi dan menarik kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan pengaduan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap sudah cukup efektif dan efisien dalam prosesnya.

Kata kunci : pelayanan publik, penanganan keluhan, efektivitas