

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran secara rinci terkait dengan mewujudkan pelaksanaan *Good Governance* dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial Kota Surabaya. Khususnya pelayanan untuk Program Perumahan untuk warga Lansia. Untuk mengetahui berhasil atau tidaknya pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial Kota Surabaya dalam perspektif *Good Governance* ini menggunakan sepuluh prinsip-prinsip *Good Governance* dari Musyawarah Konferensi Nasional Kepemerintahan Daerah (MKNKD) yang meliputi akuntabilitas, penegakan hukum, transparansi, partisipasi, efisiensi dan efektivitas, kesetaraan, daya tanggap, pengawasan, wawasan kedepan, dan profesionalisme.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Sosial Kota Surabaya. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah teknik *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*. Data terkumpul diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pemeriksaan dan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan program perumahan Dinas Sosial Kota Surabaya sudah berjalan baik. Hanya saja masih terdapat kekurangan dalam hal efisiensi dan efektivitas pelayanan dengan jumlah karyawan dalam bidang swadaya sosial yang dinilai kurang, sehingga membuat pengurusan pelayanan program perumahan menjadi tidak teratur.

Kata Kunci : Pelaksanaan Pelayanan Publik, Program Perumahan, Lanjut Usia