

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan responsivitas organisasi perangkat daerah dalam penanganan keluhan layanan publik pada media center di Kota Surabaya. Pelayanan publik merupakan salah satu bagian terpenting dalam pembangunan. Pada dasarnya semua masyarakat Indonesia membutuhkan layanan publik dalam rangka memnuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Penelitian ini merumuskan bagaimana responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan & Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka hijau Kota Surabaya dalam penanganan keluhan layanan publik melalui media center di Kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian dilaksanakan di kantor Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan & Dinas kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya. Informan yang dipilih dalam penelitian adalah staff pelayanan dan masyarakat yang menyampaikan keluhan. Teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Pengumpulan data 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 penelitian menunjukkan bahwa responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan & Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya cukup responsif, hal ini dikarenakan salah satu indikator ketepatan belum dapat berjalan optimal dalam menangani keluhan masyarakat. Disarankan untuk Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan agar lebih memprioritaskan keluhan yang akan diselesaikan dan untuk Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau agar meningkatkan intensitas komunikasi oleh pihak terkait dalam menyelesaikan keluhan dari masyarakat.

Kata Kunci : Responsivitas, Layanan Publik, Keluhan Masyarakat, Organisasi Perangkat Daerah

ABSTRACT

This study aims to describe the responsiveness of regional apparatus organizations in handling public service complaints in the media center in Surabaya. Public service is one of the most important parts of development. Basically all Indonesian people need public services in order to fulfill their basic rights and needs. This research formulates how responsiveness of Public Works Department of Highways and Hundreds & Offices of Hygiene and Green Open Space of Surabaya City in handling complaints of public service through media center in Surabaya City.

This research uses qualitative research with descriptive research type. The location of the research was carried out at the Office of Public Works of Bina Marga and the Hatching & Hygiene Service and Green Open Space of Surabaya City. The informants chosen in the study were the service staff and the public who submitted the complaint. Informant determination technique is done by purposive sampling and snowball sampling. Data collection was obtained through in-depth interviews, observation, and documentation. Data analysis uses data reduction, data presentation, and conclusions. The examination technique and the validity of the data used are triangulation.

The result of the research shows that the responsiveness of the Public Works Department of Bina Marga and the Depletion & Hygiene Service and Green Open Space of Surabaya City is quite responsive, this is because one of the indicators of accuracy has not been able to run optimally in handling public complaints. It is recommended for the Public Works Department of Bina Marga and Pematusan to prioritize the complaints to be resolved and for the Office of Sanitation and Green Open Space in order to increase the intensity of communication by related parties in resolving complaints from the community

Keywords: Responsiveness, Public Service, Community Complaints, Organization of Regional Devices