

## ABSTRAK

Pengaduan merupakan bentuk ketidakpuasan yang diungkapkan masyarakat atas pelayanan yang diterimanya. Penelitian ini bertujuan untuk menilai aspek responsivitas dan transparansi program e-Wadul (Wadah Usulan dan Keluhan) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, serta kendala yang dialami petugas maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Banyaknya laporan yang masuk membuat Dinkominfo melakukan sebuah inovasi layanan pengaduan. Tujuan dibentuknya e-Wadul adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih responsif, dan memudahkan masyarakat untuk melaporkan hal-hal yang ingin disampaikan secara cepat.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe penelitian *thick-description*. Teknik penentuan informan dibagi menjadi dua, yaitu informan pemberi layanan yang menggunakan teknik *purposive sampling*, dan informan penerima layanan dengan teknik *accidental sampling*. Sementara teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teknik triangulasi data digunakan untuk pengecekan, untuk analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan yang terakhir penarikan kesimpulan.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas dalam program e-Wadul pada Dinkominfo masih belum baik. Hal ini terlihat masih adanya keterlambatan respon kepada masyarakat yang melebihi batas ketentuan SOP, karena pihak e-Wadul tidak memiliki kewenangan sebelum mendapatkan balasan dari TPKPM (Tim Pelayanan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat). Sedangkan mengenai aspek transparansi, Dinkominfo telah menerapkannya dengan mampu bersikap terbuka mengenai proses dan prosedur dalam program e-Wadul, melakukan berbagai sosialisasi mengenai layanan pengaduan yang ada di Kota Surabaya, serta mempermudah masyarakat untuk memperoleh informasi. Namun demikian, layanan ini masih memiliki beberapa kekurangan terkait dengan penggunaan yang masih memiliki kendala teknologi.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, Responsivitas, Transparansi**

**ABSTRACT**

*Complaints are a form of dissatisfaction expressed by the citizen for the services they receive. This study aims to assess the responsiveness and transparency aspects of e-Wadul (Wadah Usulan dan Keluhan) services by Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, as well as the obstacles experienced by officers and the citizen as service users. The number of reports that came in, made Dinkominfo innovate a complaint service. The purpose of the establishment of e-Wadul is to improve the quality of service to be more responsive, and make it easier for the public to report things quickly.*

*The method used in this study is qualitative with thick-description research type. The technique of determining informants is divided into two, the service provider informant who uses purposive sampling technique, and the user informant with accidental sampling technique. Data gathered by interviews, observation and documentation. Triangulation techniques are used for checking, and for analyzing data using data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

*The results indicate that the responsiveness in e-Wadul is still not good. It is seen that there is still a delay in the response to the user that exceeds the limit of SOP provisions, because the e-Wadul does not have the authority before getting a reply from the TPKPM (Tim Pelayanan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat). As for the transparency aspect, Dinkominfo has implemented it by being able to be open about the processes and procedures in e-Wadul services, conducting various socialization of complaint services in Surabaya, and making it easier for the public to obtain information. However, this service still has some disadvantages related to the use of technology that still has problems.*

**Keywords: Public Service, Responsiveness, Transparency**