

ABSTRAK

Andi Jaya Samudra 2018. *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pemberian Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar.* (dibimbing oleh Lukman Hakim dan Ruskin Azikin).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di kantor PT. jasa raharja kota Makassar.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yaitu dengan menganalisis data serta informasi yang diperoleh dari informan sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti pada instansi tersebut yaitu mengenai manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di kantor jasa raharja Kota Makassar. Tipe penelitian yang digunakan adalah Tipe Fenomenologi yaitu dengan menjelaskan apa makna konsep maupun suatu fenomena pengalaman yang berdasar pada kesadaran yang terjadi individu.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa manajemen pengaduan Masyarakat dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar. Kesederhanaan dalam hal ini dikatakan dalam pelayanannya masih kurang optimal, masih ada kekurangan untuk pemberian santunan. Kejelasan dalam hal manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan pada korban kecelakaan lalu lintas pada kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar, masih kurang jelas, masih ada kekurangan yang bisa menghambatnya dan menggambarkan bahwa kurangnya sosialisasi dari PT. Jasa Raharja Kantor Pelayanan Kota Makassar mengenai dana santunan kepada masyarakat. Kepastian waktu disini bisa dikatakan belum optimal, masih ada pengaduan dari masyarakat dalam proses penyerahannya masyarakat tersebut merasakan menunggu waktu lama. Dan adanya ketidakpuasan masyarakat merupakan cerminan perlunya pembenahan agar pelaksanaan pemberian santunan dana kecelakaan lalu lintas bisa berjalan dengan optimal.

Kata Kunci : Manajemen, Pengaduan Masyarakat