

ABSTRAK

Satilah Farahdarika, Budi Setiawati, Nuryanti Mustari. Tahun 2023 Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kecamatan Manggala Kota Makassar

Sarana untuk memperbaiki penyelenggaraan dalam layanan publik yaitu pengaduan, baik dari kepentingan penerima pelayanan yaitu aspek yang berkepentingan adalah pengaduan dan saranan agar dapat layanan yang terbaik adalah masyarakat. Karena hubungan interaksi antara dua unsur baik dari pengelola pelayanan pengaduan yaitu pemerintah publik dalam proses administrasi.

Kecamatan Manggala merupakan salah satu kecamatan yang terletak di Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Kecamatan Manggala merupakan salah satu instansi pemerintahan yang melayani berbagai jenis pelayanan dan pengaduan. Pemerintah Kecamatan Manggala sudah melakukan langkah-langkah kongkrit dalam aspek pelayanan publik.

Unit analisis pada penelitian ini adalah pengelolaan pengaduan masyarakat di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. Tipe penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Pengelolaan pengaduan masyarakat di Kecamatan Manggala Kota Makassar sudah sangat baik dimana untuk melakukan peningkatan kualitas Kantor Kecamatan menyediakan loket pelayanan pengaduan dan menyediakan *website* pengaduan untuk masyarakat. Kantor Kecamatan Manggala mempunyai beberapa komitmen dalam pengaduan masyarakat seperti menerima dengan baik pengaduan dari masyarakat, melayani dengan jujur, cepat tanggap, ramah, sopan serta menjaga privasi masyarakat.

Kata kunci : Pengelolaan, Pengaduan Masyarakat