

ABSTRAK

Hartawati . 2016. Manajemen Konflik dalam Pelayanan Pablik di Kantor Kecamatan Tinggimoncong Kabupateng Gowa. Dibimbing Oleh Jaelan Usman dan Hj. Fatmawati. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Pelayanan publik dalam paradigma manajemen publik baru adalah mengutamakan kepentingan pelanggan di atas kepentingan pribadi. Pelayanan publik yang baik, diukur dari pencapaian kepuasan yang dirasakan oleh semua pihak baik yang dilayani maupun yang melayani. Guna mewujudkan sebuah pelayanan yang baik, mau tidak mau, suka tidak suka pemerintah harus mereformasi manajemen pelayanannya.

Metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif. Informan penelitian ini yaitu pihak dari Kecamatan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis adalah Deskriptif Kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk manajemen konflik yang dilakukan dalam rangka penyelesaian masalah antara pihak Pemerintah Kecamatan dengan pihak TNI secara garis besar dapat dilihat dari; bersikap Proaktif dalam hal ini Pemerintah Kecamatan dan Pihak TNI telah berusaha menyikapi masalah ini dengan bersikap proaktif namun, kedua belah pihak tidak mencapai kata mufakat. Adapun faktor yang mempengaruhi adalah Pendukung yaitu Hubungan dengan pihak lain, Faktor Penghambat Tujuan dan Kepentingan Pribadi oleh pihak tertentu.

Kata Kunci: *Manajemen Konflik, Pelayanan Publik.*