

ABSTRAK

Andi Muh Irfan Tahun 2024. Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo. (di Bimbing oleh Abdul Mahsyar, Ahmad Syarif)

Penelitian ini memiliki tujuan mendiskripsikan serta menjelaskan Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo, kemajuan Kantor Kecamatan Belawa dan Kepuasan bagi Masyarakat di lihat dari aspek: (1). Peningkatan Kualitas, dalam penanganan komplain di sudah dilakukan karena pihak Kecamatan sudah mengambil Keputusan dengan cepat dalam memperbaiki suatu pengaduan dari Masyarakat, supaya Masyarakat tidak terlalu lama dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan. (2). Komitmen, sudah berkomitmen dalam memperbaiki suatu pengaduan pada pelayanan pengurusan dokumen, supaya Masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan agar menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien dikemudian hari. (3) Kemampuan Beraksi, sudah memiliki kemampuan beraksi dalam memberitahukan sesuatu masalah terhadap mengurus dokumen. Pihak kecamatan Belawa itu sudah menyelesaikan masalah yang terjadi biasa dilapangan tanpa menunggu terlalu lamu dalam menyelesaikan masalah tersebut. (4). Transparansi & Bertanggung Jawab, Pihak Kecamatan sudah transparansi & bertanggung jawa dalam menjelaskan informasi terkait masalah pengaduan yang dilaporkan melalui aplikasi Span Lapor. Agar Masyarakat tidak perlu bertanya lagi atau datang ke kantor untuk melaporkan pengaduan terkait pengurusan dokumen. Masyarakat juga bisa melaporkan secara online melalui aplikasi Span Lapor.

Kata Kunci: Manajemen Komplain, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan.

ABSTRACT

Andi Muh Irfan In 2024. Complaint Management in Public Services At The Belawa District Office, Wajo Regency. (Guided By Abdul Mahsyar, Ahmad Syarif)

This Research Aims To Describe And Explain Complaint Management In Public Services At The Belawa District Office, Wajo Regency.

The results of the research show that complaint management in public services at the Belawa District Office, Wajo Regency, the Progress of the Belawa District Office and satisfaction for the community can be seen from the following aspects: (1). Quality Improvement in handling complaints has been carried out because the sub-district has taken a decision quickly to correct a complaints from the community, so that the community does not take too long to process population administration documents. (2). Commitment, we are committed to correcting complaints about documents processing services so that the public does not wait too long to process population administration documents in order to create effective and efficient public services in the future. (3). Action Ability, already has the ability to act in reporting a problem regarding processing documents. The Belawa sub-district has resolved problems that usually occur in the field without waiting too long to resolve that problem. (4). Transparency & Responsibility, the district is transparent & responsible in explaining information related to complaints reported through the span lapor application. So that people no longer need to ask questions or come to the office to report complaints regarding documents processing. That public can also report online via the span lapor application.

Keywords: Complaints Management, Public Services, Population Administration.