

ABSTRAK

ANDI MUHAMAD ALHAQAF SYAHDID. B (2022). Manajemen Pengaduan Pelayanan Masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Somba Opu Kabupaten Gowa (Dibimbing Oleh Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, M.Si dan Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si)

Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui bagaimana Manajemen Pengaduan Pelayanan Masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Somba Opu Kabupaten Gowa. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 10 orang termasuk Kepala Kepolisian Sektor Somba Opu, Staff Khusus Bagian Humas Kantor Kepolisian Sektor Somba Opu dan Masyarakat Pengguna Layanan sebanyak 8 Orang purposive. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan-informan, Secara (*planning*) penulis menyimpulkan bahwa, yang di lakukan oleh pihak Polsek Somba Opu Kabupaten Gowa dalam memberikan pelayanan pengaduan maupun pelaporan masyarakat sudah dilaksanakan dengan baik, dengan cara turun langsung ke lokasi atau TKP. Secara (*organizing*) penulis menyimpulkan bahwa dalam Pengorganisasian yang di lakukan oleh pihak Polsek Somba Opu Kabupaten Gowa, cukup baik dengan di dukung oleh fasilitas yang memadai agar pelayanan masyarakat lebih mudah, tepat sasaran saat melakukan pengaduan dan pelaporan. Secara (*actuating*) penulis menyimpulkan bahwa, yang di lakukan oleh pihak Polsek Somba Opu Kabupaten Gowa dalam melayani pengaduan dan pelaporan masyarakat, belum terlaksana dengan baik dikarenakan masyarakat masih merasa proses pelayanan membutuhkan waktu yang lama baru kemudian ditindak lanjuti. Secara (*controlling*), penulis menyimpulkan bahwa yang di lakukan oleh pihak Polsek Somba Opu Kabupaten Gowa dalam melayani pengaduan maupun pelaporan masyarakat itu kemudian belum terlaksana dengan baik, itu dikarenakan terbatasnya fasilitas yang ada di Polsek Somba Opu Kabupaten Gowa.

Kata Kunci: *planning, organizing, actuating, controlling*, dalam proses pelayanan di kantor Kepolisian Sektor Somba Opu Kabupaten Gowa