

## ABSTRAK

### **Marlina Siti Nurjanah: “Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumedang”**

Aduan masyarakat merupakan sebuah informasi yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan atau kelompok yang didalamnya berisi mengenai keluhan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pengaduan yaitu sebuah proses penyampaian informasi yang berisi keluhan, complain atau ketidakpuasan. Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan yang dilakukan suatu organisasi atau lembaga dalam menerima dan menangani keluhan yang datang dari masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumedang.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data menurut Creswell yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan bahan audio-visual. Kemudian teknik analisis data yang digunakan yaitu pengorganisasian data, membaca dan membuat memo, deskripsi, klasifikasi dan penafsiran data, dan penyajian dan memvisualisasikan data.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas Sedarmayanti (2009) yang menyebutkan bahwa efektivitas memiliki indikator *Input*, Proses Produksi, Hasil (*Output*) dan Produktivitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kegiatan pengelolaan pengaduan pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumedang berjalan dengan baik, akan tetapi masih terdapat beberapa hal yang belum efektif yaitu: sumber daya manusia yang masih terbatas, tidak ada anggaran khusus untuk pelaksanaan program, tidak ada pelatihan atau pengembangan secara khusus untuk petugas pengelola pengaduan dan tidak ada motivasi secara materil yang diberikan untuk petugas pelaksana kegiatan pengelolaan pengaduan.

**Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Pengelolaan Pengaduan**

## ABSTRACT

*Public complaints are information submitted by the community, either individuals or groups which contain complaints or dissatisfaction with the community with the services provided. Complaint is a process of delivering information containing complaints, complaints or dissatisfaction. Complaint management is an activity carried out by an organization or institution in receiving and handling complaints that come from the community.*

*This study aims to determine how effective the management of public complaints at the Social Service for Women's Empowerment and Child Protection is in Sumedang Regency.*

*This study uses a qualitative research method with data collection techniques according to Creswell, namely observation, interviews, documentation and audio-visual materials. Then the data analysis techniques used were organizing data, reading and making memos, descriptions, classifying and interpreting data, and presenting and visualizing data.*

*The theory used in this study is the theory of effectiveness Sedarmayanti (2009) which states that effectiveness has indicators of Input, Production Process, Output and Productivity.*

*The results of this study indicate that the complaint management activities at the Social Service for Women's Empowerment and Child Protection in Sumedang Regency are running well, but there are still some things that are not yet effective, namely: limited human resources, no special budget for program implementation, no training or development specifically for complaint management officers and no material motivation is given to officers implementing complaints management activities.*

**Keywords: Effectiveness, Service, Complaint Management**