

## ABSTRAK

Manajemen pengaduan P3M Kota Semarang adalah serangkaian mekanisme atau strategi pengelolaan informasi pengaduan dan media komunikasi bagi organisasi pemerintah yang bertujuan untuk menemukan dan menyelesaikan permasalahan layanan publik. Manajemen pengaduan masyarakat merupakan perwujudan *good governance* yang mengedepankan partisipasi dan komunikasi interaktif antara masyarakat dan pemerintah melalui penyampaian pengaduan. Komunikasi organisasi menjadi bagian tak terpisahkan dan aspek penting dalam proses manajemen pengaduan yang efektif. Proses komunikasi dalam manajemen pengaduan terdiri dari tahapan-tahapan penyampaian pengaduan, penerimaan pengaduan (*receive complaint*), pemrosesan respon dan penanganan pengaduan (*resolve complaint*), pemberian umpan balik (*send feedback*), dan monitoring serta evaluasi. Komunikasi organisasi dalam manajemen pengaduan juga didukung oleh komitmen organisasi, aktor, dan prinsip-prinsip efektifitas yang harus dipenuhi. Komunikasi organisasi dan aliran informasi dalam pengelolaan pengaduan memiliki kompleksitas yang melibatkan seluruh unit-unit komunikasi internal dan eksternal serta berlangsung dua arah antara publik, P3M Kota Semarang dan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Semarang yang terkait pengaduan. Problem komunikasi menjadi hal yang tak terelakkan dalam proses manajemen pengaduan yang dijalankan oleh P3M Kota Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis problem komunikasi di setiap tahapan proses komunikasi organisasi dan elemen pendukung dalam manajemen pengaduan P3M Kota Semarang. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan penelusuran dokumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat problem komunikasi dalam seluruh tahapan manajemen pengaduan yang dijalankan oleh P3M Kota Semarang. Problem komunikasi juga ditemukan dalam saluran komunikasi yang beragam namun belum terintegrasi, para aktor yang tidak berperan sesuai dengan tugas dan fungsi, peraturan yang tidak lengkap dan prinsip-prinsip manajemen pengaduan efektif yang belum terpenuhi seluruhnya.

**Kata Kunci:** komunikasi organisasi, *good governance*, problem komunikasi, manajemen pengaduan.

## **ABSTRACT**

P3M Complaints management in Kota Semarang is a set of mechanism or strategy of information management of complaints and communication media for government organization which aim to find and solve the problem of public services. Complaints management is the embodiment of good governance that promotes participation and interactive communication between the public and the government through the submission of complaints. Organizational communication becomes an integral and important aspect of an effective complaints management process. The communication process in complaints management consists of complaint submission, receiving complaint, response processing and resolve complaint, send feedback, and monitoring and evaluation. Organizational communication in complaints management is also supported by organizational commitment, actors, and effectiveness principles that must be met. Organizational communication and information flow in complaint management has complexity which involves all internal and external communication units and takes place both ways between public, P3M Kota Semarang and Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Semarang related to the complaint. Communication problems become inevitable in the process of complaints manajamen run by P3M Kota Semarang. This research aims to explore and analyze communication problems at each stage of the organization's communication process and supporting elements in P3M complaints management in Semarang City. This research was conducted by using case study method with interview, observation, and document tracking as data collection technique. The results of this research indicate that there are communication problems in all stages of complaints management run by P3M Kota Semarang. Communication problems are also found in various but unintegrated communication channels, actors who do not play a role in tasks and functions, incomplete rules and effective complaints management principles that have not been fully met.

**Keywords:** organizational communication, good governance, communication problem, complaint management.