

ABSTRAK

Ridwan Abdul Ajiz. Manajemen Humas dalam Pengelolaan Keluhan Masyarakat Melalui Program Sumedang Simpati *Quick Response* di Pemerintahan Kabupaten Sumedang (Analisis Deskriptif pada Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kab. Sumedang).

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dalam upaya pemenuhan kebutuhan tersebut, pemerintah Kabupaten Sumedang memberikan inovasi dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat yaitu dengan membuat program Sumedang Simpati *Quick Response*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan bagaimana manajemen humas dalam pengelolaan keluhan masyarakat melalui program SSQR yang dilakukan oleh bagian humas dan protokol setda kab.sumedang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi partisipatif pasif.

Penelitian ini dilakukan melalui langkah-langkah: menentukan lokasi penelitian, menentukan metode penelitian, menentukan pemilihan informan, menentukan jenis dan sumber data, menentukan teknik pengumpulan data, dan akhirnya mengolah dan menganalisis data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam mengelola keluhan masyarakat melalui program sumedang simpati *quick response*, bagian humas dan protokol setda kab. sumedang menerapkan proses manajemen humas dimulai dari pencarian fakta, perencanaan strategi, implementasi atau penanganan, dan evaluasi untuk setiap keluhan masyarakat.

Kata Kunci

(Manajemen, Manajemen Humas, Pelayanan Publik, Sumedang Simpati *Quick Response*)