**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan dalam rangka penyusunan Laporan Akhir yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma IV pada Institut Pemerintahan Dalam Negeri dengan judul "**PENANGANAN PENGADUAN PERISTIWA PENTING DAN KEPENDUDUKAN DI KOTA MAGELANG PROVINSI JAWA TENGAH**". Penelitian ini dilakukan untuk memahami dan mengetahui proses serta upaya (strategi) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan Penanganan Pengaduan Peristiwa Penting dan Kependudukan di Kota Magelang Provinsi Jawa Tengah. Selanjutnya data dan informasi tersebut akan diolah, dianalisis dan diinterpretasikan sehingga dapat diambil gambaran mengenai Penanganan Pengaduan Peristiwa Penting dan Kependudukan di Kota Magelang.

Dalam laporan akhir ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif serta menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawacara, observasi dan dokumentasi untuk menggambarkan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta dilapangan yang bertujuan mencari fakta dan data yang tepat, dianalisis melalui reduksi data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan serta analisis SWOT beserta litmus test untuk memberikan solusi yang lebih mutakhir.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis dapat melihat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang dalam Melakukan Penanganan Pengaduan Peristiwa Penting dan Kependudukan sudah cukup baik terutama dalam segi komitmen kepala dinas dan anggotanya. Namun penulis menemukan bahwa Koordinasi yang dilakukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat masih menemui banyak hambatan antara lain koordinasi internal maupun external.

Berdasarkan hasil analisis penulis menyarakankan perlunya membangun komunikasi yang baik, peningkatan kinerja dan kualitas SDM pegawai, melakukan sosialisasi secara intens kepada masyarakat maupun rt/rw dan lurah, serta Melengkapi sarana dana prasarana yang menunjang dalam Penanganan Pengaduan Peristiwa Penting dan Kependudukan.

Kata kunci : Penanganan pengaduan, peristiwa penting, peristiwa kependudukan