

Efektivitas manajemen pengaduan pada aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) atas pelayanan publik =
Effectiveness of complaints management on application of aspiration and complaints service online people (LAPOR) for public service

Kenang Sukmo Ajie, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20459142&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini membahas efektivitas aplikasi LAPOR! sebagai manajemen keluhan atas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas peran LAPOR!, dimulai dari kesiapan kerangka penanganan keluhan organisasi, perencanaan dan perancangan organisasi, operasi proses penanganan keluhan, dan pemeliharaan dan peningkatan berkelanjutan. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam dengan pihak ndash;pihak yang terlibat kemudian diolah menggunakan pendekatan positivis. LAPOR! merupakan salah satu bentuk penerapan E-Government yang menjadi media penyampaian aspirasi antara masyarakat dan pemerintah dalam pengaduan keluhan terkait program pembangunan nasional.

Dari penelitian ini dapat dilihat hasil dari upaya peningkatan efektivitas aplikasi LAPOR! sebagai media penanganan keluhan pelanggan bagi masyarakat, di antaranya pada aspek/dimensi 1 kerangka penanganan keluhan menurut indikator komitmen, kebijakan, dan tanggung jawab dan kewenangan dan dimensi 2 perencanaan dan perancangan menurut indikator sasaran dan sumber daya organisasi telah sesuai dengan aturan yang berlaku, sedangkan pada aspek/dimensi 3 operasionalisasi proses penanganan keluhan menurut indikator tata kerja atau mekanisme proses penanganan keluhan pelanggan dan 4 pemeliharaan dan peningkatan menurut indikator pemantauan dan peningkatan berkelanjutan organisasi, belum sepenuhnya dilaksanakan oleh seluruh aspek pengelola LAPOR!.

.....This research discusses effectiveness of LAPOR application as a management complaint over public services. The purpose of this study is to analyze whether the role of LAPOR has been effective, starting from the readiness of organizational complaints handling framework, organizational planning and design, complaint handling process operation, as well as maintenance and continuous improvements. The data in this study was obtained by conducting in depth interviews with the parties involved, then processed using a positivist approach. LAPOR Is one form of E Government which aims to be a medium of delivering aspirations between the community and the Government in complaints complaints related to national development programs.

From this research can be seen the results of efforts to improve the effectiveness of applications LAPOR as an instrument for handling customer complaints for the community, such as on the aspect dimension of the 1 complaints handling framework based on indicators of commitment, policy, and responsibility and authority and 2 planning and design based on indicators of objectives and organizational resources, are in accordance with applicable rules, while on aspects dimensions 3 operationalization of the complaint handling Process based on governance indicators or mechanisms of customer complaint handling process and 4 Maintenance and Improvement in indicators of continuous monitoring and improvement of the organization, have not been fully implemented by all aspects of the management of LAPOR .