

# Tingkat kepuasan pengguna qlue pemerintah Provinsi DKI Jakarta terhadap penanganan pengaduan pelayanan publik = User satisfaction level of qlue application of DKI Jakarta Provincial government on public service complaint handling

Astri Helmasari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20459167&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Memasuki era baru, dimana masyarakat jauh lebih kritis menuntut penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik, maka pemerintah perlu melakukan langkah-langkah perbaikan yang konsisten dalam pelayanan publik melalui peningkatan kualitas aparatur pemerintah dan regulasi kebijakan di bidang pelayanan umum, seperti halnya sistem penanganan pengaduan pelayanan publik. Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan pengguna Qlue atas penanganan pengaduan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner yang didukung dengan wawancara mendalam dengan informan, serta studi dokumentasi. Penelitian ini menggunakan prinsip-prinsip pada ISO 10002:2014, karena merupakan best practice terkait dengan penanganan pengaduan yang dibangun atas dasar prinsip-prinsip yang relevan dengan permasalahan yang terjadi sehari-hari di Ibu Kota Jakarta. Selain itu, standar ini berlaku generik yang berarti dapat diadopsi oleh instansi pemerintahan. Dan yang terakhir, manajemen pengaduan dengan ISO 10002:2014 menawarkan dua tujuan dasar, yaitu memuaskan pengguna dan peningkatan kinerja organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna Qlue terhadap penanganan pengaduan sudah tinggi, namun terdapat 2 dimensi yang perlu diberi perhatian lebih, yakni peningkatan berkelanjutan dan responsivitas.

---

**ABSTRACT**

In the new era, where society is much more critical of demanding the implementation of good governance principles, the government needs to take consistent improvement measures in public services through improving the quality of government apparatus and policy regulation in the field of public services, as well as complaint handling systems public service. This study discusses the level of user satisfaction of Qlue Application over public service complaints. This study uses quantitative approach with data collection techniques through questionnaires distribution supported by in depth interviews with informants, and literature studies. This research uses the principles in ISO 10002 2014, because it is the best practice related to the handling of complaints that are built on the principles that are relevant to the problems that occur everyday in the capital city of Jakarta. In addition, this standard applies generically which means it can be adopted by government agencies. Last but not least, complaint handling with ISO 10002 2014 offers two basic purposes users satisfaction and improving organizational performance. The results show that Qlue user satisfaction level on complaint handling is high, but there are 2 dimensions that need to be given more attention, that is continuous improvement and responsiveness.