

Kualitas penanganan keluhan (Qlue) dalam pelayanan kebersihan sampah di Jakarta Timur (studi kasus: Kelurahan Kampung Melayu) = The Quality of complaint handling (Qlue) within waste services in Jakarta Timur (Case Study: Kelurahan Kampung Melayu)

Patrick, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20473707&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Sistem Manajemen Komplain Qlue digunakan oleh pemerintah dengan harapan dapat mempercepat proses penyelesaian seluruh keluhan masyarakat. Permasalahan yang muncul pada penelitian ini yaitu jumlah sampah yang tidak terangkut di Jakarta Timur merupakan yang terbesar di DKI Jakarta. Kelurahan Kampung Melayu juga mendapatkan predikat kumuh berat jika dibandingkan dengan kelurahan yang lainnya di Jakarta Timur. Rata-rata waktu penyelesaian keluhan melalui aplikasi Qlue semakin lambat jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kendala dalam menangani keluhan di Kelurahan Kampung Melayu dan juga untuk menganalisis manajemen keluhan dalam menangani keluhan terkait kebersihan sampah di Kelurahan Kampung Melayu. Teori yang digunakan adalah teori manajemen keluhan dari Stauss yang didalamnya terdapat enam dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas penanganan keluhan. Pendekatan dan teknik yang digunakan adalah Post-Positivist dengan analisa kualitatif untuk mengeksplorasi kualitas penanganan keluhan dalam pelayanan kebersihan sampah secara keseluruhan di kampung melayu. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggambarkan kendala yang ditemukan dalam menangani keluhan di Kelurahan Kampung Melayu. Hasil penelitian ini adalah bahwa terdapat beberapa kendala dalam sarana pra-sarana, waktu penanganan, dan juga dalam internal yang menangani langsung keluhan masyarakat. Selain itu masalah yang ditemukan adalah mengenai masalah SOP untuk menggunakan aplikasi dan juga respon yang lambat dalam menangani keluhan. Kendala juga ditemukan pada waktu untuk melakukan koordinasi dan disposisi yang membutuhkan banyak waktu.

<hr>

<i>ABSTRACT</i>

Complaint management system Qlue is used by the government to accelerate the completion process of all complaints. The problems that emerged in this research is the amount of waste that doesn't get carried away in Jakarta Timur is the biggest in DKI Jakarta. Kelurahan Kampung Melayu also get the dirtiest predicate in DKI Jakarta compared to the other city. The average resolution time of complaints through Qlue is getting slower compared to previous years. The main aim of this research is to understand the constraints in handling complaints in Kelurahan Kampung Melayu and also to analyze complaint management in handling complaint related to the waste problem in Kelurahan Kampung Melayu. The theory used in this research is the complaint management theory by Stauss. This theory includes six dimension used to assess the quality of handling system. The approach and technique used in this research is Post Positivist with qualitative analysis used to explore comprehensive overall meaning of complaint management system in waste hygiene services in kampung melayu. The qualitative method use to show the constraints found in handling complaints in Kelurahan Kampung Melayu. The result of this research is there are constraints found related to tools, response time, and also in their internal. Another issues found in this research is there

are some problem related to the procedures to use the application and slow response in handling complaints. Constraints are also found at the time to perform the coordination and disposition that requires a lot of time.