

Evaluasi Impelementasi Aplikasi Pemerintah untuk Mengelola Pengaduan Pelayanan Publik (Studi pada SP4N-LAPOR! oleh Pemerintah Indonesia) = Evaluation of The Implementation of The Government Application to Manage Public Service Complaints (Study in SP4N-LAPOR! by The Government of Indonesia)

Aldi Prima Putra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20499910&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi aplikasi SP4N-LAPOR! oleh masyarakat Indonesia dalam melakukan pengaduan pelayanan publik yang dilihat dari dimensi kesadaran, penerimaan, dan penggunaan aplikasi. Teori yang digunakan adalah teori kesisteman, teori excellence, teori organizational-public relationship yang dilihat menggunakan evaluasi program komunikasi dari Smith. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deksriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi parsipatoris, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tim pengelola LAPOR! telah melakukan berbagai kegiatan komunikasi untuk mendiseminasikan aplikasi LAPOR! kepada masyarakat. Namun, kegiatan tersebut dilakukan tanpa strategi karena belum adanya strategi komunikasi yang mengatur implementasi program komunikasi. Untuk itu, dibutuhkan strategi komunikasi agar program komunikasi yang dijalankan dapat sesuai dengan kebutuhan.

<hr>The thesis aimed to evaluate the implementation of SP4N-LAPOR! application by Indonesian citizen in delivering complaints of public service, as seen on the dimension of awareness, acceptance, and action. The Systemic Theory, the Theory of Excellence, and Organizational-Public Relationship Theory were applied in this study. They were observed through Smith's Evaluation Communication Programs. This research was a descriptive qualitative research. All data was collected through in-depth interviews, participatory observation, and document review. The result shown that LAPOR! management team had carried out various communication activities to disseminate LAPOR! application to the citizen. However, there were no solid communication strategy to regulate the implementation of all communication programs. Therefore, a thorough communication strategy was imperative in order to ensure all communication programs could be applied based on the needs.