

## Manajemen pengaduan SP4N-LAPOR! = complaint management SP4N-LAPOR!

Siregar, Daniel Pandapotan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20509044&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

SP4N-LAPOR! merupakan salah satu kanal pengaduan di Indonesia yang bertujuan untuk menerima dan mengintegrasikan seluruh aduan masyarakat secara nasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pengaduan di SP4N-LAPOR, untuk mengetahui proses manajemen pengaduan di SP4N-LAPOR!, peneliti menggunakan empat dimensi teori yaitu Complaint-Soliciting Culture, Easily Understood and Accessed Complaint, Process Simplicity, dan Systematic Follow-up yang dikemukakan oleh Robert Johnston dan Sandy Mehra (2002). Penelitian ini menggunakan pendekatan postpositivist. Data dalam penelitian ini, diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pihak-pihak yang terkait dan didukung oleh data sekunder. Dari penelitian ini dapat dilihat bahwa manajemen pengaduan SP4N-LAPOR! sudah baik. Terlihat dari terpenuhinya mekanisme bagi staf untuk menyampaikan aduan, terdapat informasi mengenai progres penanganan aduan, terdapat tim analisis aduan, tersedianya fitur rating, dan satu titik kontak dalam menyampaikan aduan. Namun masih terdapat tantangan dan kendala dalam mengelola aduan di SP4N-LAPOR! seperti persepsi pemimpin akan suatu aduan, komitmen pemimpin, dan stabilitas internet.

<hr>

SP4N-LAPOR!! is one of the grievance channels in Indonesia that aims to receive and integrate all public complaints nationally. This research aims to analyze the management of complaints in SP4N-LAPOR, to find out the process of complaint management in SP4N-LAPOR !, researchers use four dimensions of theory namely Complaint- Soliciting Culture, Easily Understood and Accessed Complaint, Process Simplicity, and Systematic Follow-up proposed by Robert Johnston and Sandy Mehra (2002). This study uses a postpositivist approach. Data in this study were obtained through in-depth interviews with related parties and supported by secondary data. From this study it can be seen that the complaint management of SP4N-LAPOR! already well. Seen from the fulfillment of mechanisms for staff to submit complaints, there is information about the progress of complaint handling, there is a complaint analysis team, the availability of rating features, and one point of contact in submitting complaints. But there are still challenges and obstacles in managing complaints in SP4N-LAPOR! such as leader's perceptions of complaints, leader commitment, and internet stability.