

Analisis Penanganan Pengaduan melalui Sigap! Depok = Analysis Of Complaint Handling Through Sigap! Depok

Luthfani Kintania, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920538427&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan penanganan pengaduan melalui Sigap! Depok. Aplikasi atau layanan Sigap! Depok merupakan sebuah layanan pengaduan yang diluncurkan pada tahun 2017 yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kota Depok dalam menyampaikan pengaduan, aspirasi, dan saran kepada pemerintah Kota Depok secara real-time. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah complaint handling oleh Razali & Jaafar (2012). Pendekatan penelitian ini adalah post-positivist dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam ke beberapa narasumber terkait dan studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan pengaduan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Depok melalui Diskominfo Kota Depok dan Dinas terkait belum maksimal dan terdapat beberapa kekurangan, seperti: belum terdapatnya SOP dalam penanganan pengaduan, masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai aplikasi Sigap!, dan pengembangan aplikasi yang masih belum maksimal.

.....This research aims to determine the implementation of complaint handling through Sigap! Depok. Application or Service Alert! Depok is a complaint service launched in 2017 which aims to make it easier for the people of Depok City to convey their complaints, aspirations and suggestions to the Depok City government in real-time. The theory used in this research is complaint handling by Razali & Jaafar (2012). This research approach is post-positivist with data collection techniques of in-depth interviews with several related sources and literature studies. The results of this research show that the handling of complaints carried out by the Depok City government through the Depok City Diskominfo and related agencies is still not good and there are several shortcomings, such as: there is no SOP for handling complaints, there is still a lack of socialization to the public regarding Sigap! applications, and application development that is still not optimal.