

# Analisis Manajemen Pengaduan (Complaint Handling) pada Jakarta Lapor (JakLapor) dalam Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta = Analysis of Jakarta Lapor (JakLapor) Complaint Handling System on Public Service of DKI Jakarta Province

Arfi Neil Hamada, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920543371&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini menganalisis manajemen pengaduan pada aplikasi Jakarta Lapor (JakLapor), yang menjadi salah satu kanal pengaduan pelayanan publik di Provinsi DKI Jakarta. Fokus utama adalah pada efektivitas aplikasi dalam menangani keluhan masyarakat dan kontribusinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, JakLapor merupakan kanal pelaporan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat dan berhasil mendapatkan umpan balik yang positif. Berkaitan dengan hal tersebut, penelitian ini bermaksud untuk mengetahui faktor-faktor yang membuat manajemen pengaduan JakLapor berhasil. Penelitian ini menggunakan pendekatan post-positivisme, teknik pengumpulan data primer dengan wawancara mendalam serta data sekunder melalui studi literatur, analisis melalui teknik triangulasi data, serta menggunakan teori utama Best Practice Complaint Management oleh Johnston dan Mehra (2002). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi JakLapor berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengaduan dan memberikan feedback yang cepat dan efektif kepada pengguna. Akan tetapi, terdapat beberapa tantangan dalam operasionalisasi sistem ini, termasuk kebutuhan untuk peningkatan integrasi pelaporan terpusat dan terdesentralisasi serta pelatihan bagi petugas yang menangani pengaduan. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan lebih lanjut pada sistem pengaduan untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam penanganan aduan masyarakat.

.....This study analyzes the complaint management within the Jakarta Lapor (JakLapor) application, a primary public service complaint channel in DKI Jakarta Province. It focuses on the application's effectiveness in handling public grievances and its contribution to enhancing public service quality. JakLapor, being the most utilized reporting channel by the public, has received positive feedback. This research aims to identify the factors contributing to JakLapor's complaint management success. Employing a post-positivism approach, primary data was gathered through in-depth interviews, and secondary data through literature review. Data triangulation techniques were used for analysis, alongside the primary theory of Best Practice Complaint Management by Johnston and Mehra (2002). The findings reveal JakLapor's success in increasing public participation in the complaint process and providing quick and effective feedback. However, challenges exist, including the need for better centralized and decentralized reporting integration and training for complaint handlers. The study recommends further development of the complaint system to ensure its effectiveness and efficiency in managing public complaints.