

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat pada layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (Lapor!); dilihat dari proses penanganan pengaduan, hasil penanganan pengaduan, dan keterampilan digital = Factors that affecting citizen satisfaction of national aspiration and complaint handling system (Lapor!); based on complaint process complaint handling outcome and digital skills

Muhammad Haikal Akbar Lasabuda, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20413445&lokasi=lokal>

Abstrak

Pasca runtuhnya orde baru, tuntutan masyarakat akan pemenuhan hak-haknya semakin meningkat, salah satunya adalah hak untuk mengadu. Pemerintah menjawab tuntutan tersebut dengan menyediakan sistem penanganan pengaduan berbasis digital yang bernama Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Dalam pelaksanaannya terdapat sejumlah kendala yang membuat masyarakat tidak puas terhadap LAPOR!. Untuk itu penelitian ini berusaha menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap LAPOR!. Hasil penelitian ini menunjukkan proses dan hasil penanganan pengaduan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada LAPOR!. Responsivitas menjadi dimensi yang mempunyai tingkat kekuatan hubungan cukup kuat dengan kepuasan masyarakat pada LAPOR!. Selain itu, diketahui pula bahwa mayoritas pengguna LAPOR! mempunyai keterampilan digital yang tinggi dan merasa puas terhadap LAPOR!. Meskipun kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang tinggi, partisipasi masyarakat menunjukkan hasil rendah. Hal itu tercermin dari rendahnya partisipasi perempuan dan tidak tersebarunya pelapor di seluruh wilayah Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa survei dengan instrumen kuesioner online yang disebarkan kepada pengguna lapor melalui e-mail dan SMS.

.....After the collapse of the new order era, citizen demand of their rights fulfillment was increasing, one of them is the right to complain. Government answered these demands by providing a digital-based complaint handling system called Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). This study shows, there are a number of obstacles that make people dissatisfied with LAPOR!. Therefore, this study tries to explain the factors that influence citizen satisfaction LAPOR!. The results showed complaints handling process and results had influenced the satisfaction of the citizen on LAPOR!. Responsiveness into dimensions that has a strong relationship with the citizen satisfaction on LAPOR!. In addition, known that the majority of users of LAPOR! have a high digital skills and are satisfied with LAPOR!. Although citizen satisfaction shows a high level, in contrast, the result shows a low participation of citizen. It reflected to the low participation of women and the spread of the complainant in Indonesia regions. This research uses a quantitative approach with data collection in the form of an online survey questionnaire that distributed to LAPOR users by e-mail and text (SMS).