

# Collaborative governance pada pemanfaatan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) = Collaborative governance on utilization of layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) as national public service complaint management system

Fahri Ardiansyah Tamsir, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20454756&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Collaborative Governance pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan collaborative governance pemanfaatan LAPOR!-SP4N. Pendekatan digunakan adalah pendekatan post-positivisme dengan analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui, wawancara dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan collaborative governance pada pemanfaatan LAPOR!-SP4N belum sepenuhnya dapat tercapai dengan baik karena adanya beberapa indikator yang belum terpenuhi, meskipun dalam prosesnya telah terbentuk sebuah siklus kolaboratif. Dari segi ketersediaan SDM sebagai salah satu modal awal kolaborasi masih perlu ditingkatkan. Untuk konteks desain kelembagaan masih perlu membentuk struktur kolaborasi dan memilih pemimpin kolaborasi yang berfungsi sebagai leading dalam proses kolaborasi. Selain itu, juga perlu upaya menyamakan pemahaman bersama terhadap skala prioritas yang akan dicapai kedepan. Untuk faktor yang menghambat kolaborasi antara lain faktor SDM, finansial/anggaran, kepemimpinan, dan cakupan kewenangan dan kekuasaan.

.....This research aim to analyze the implementation of Collaborative Governance on Utilization of Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) as SP4N system and the inhibiting factors of collaborative governance of it. In this research uses post-positivist approach with descriptive analysis. The data collection is conducted through interview as well as literature study. The results showed that implementation of of Collaborative Governance on Utilization of Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) as SP4N system is not yet fully achieved because some of indicators which has not optimally fulfilled. But, in the process has formed a collaborative cycle. In terms of availability of human resources as one of the initial capital of collaboration still needs to be improved. The Institutional design of collaborative governance of LAPOR!-SP4N has not a collaboration structure and collaboration leader that serves as a leading in collaboration process. In addition, it is also necessary to equate a common understanding of the priority scale that will be achieved in the future. Inhibiting factors of collaboration include human resources, finance / budget, leadership, and scope of authority and power.