

Pengukuran tingkat kapabilitas pengelolaan pengaduan instansi berdasarkan kerangka kerja ITIL pada aplikasi SP4N LAPOR: studi kasus Badan Narkotika Nasional = Measurement of capability levels based on the ITIL framework in the agencies complaint management action plan on the SP4N application report: a case study of the National Narcotics Board

Tommy Toban, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20525479&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan publik merupakan langkah pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. SPAN-LAPOR! merupakan salah satu media pelayanan publik yang di mana masyarakat bisa memberikan langsung pengaduan kepada pemerintah. Pada SPAN-LAPOR!, masyarakat bisa melaporkan pengaduan terhadap lembaga atau badan pemerintah yang di mana salah satunya yaitu Badan Narkotika Nasional (BNN). Terdapatnya beberapa pengaduan yang belum ditindaklanjuti mempengaruhi tidak tercapainya pengelolaan pengaduan yang belum efektif di BNN. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pelaksanaan pengelolaan pengaduan pada Badan Narkotika Nasional untuk meningkatkan jumlah pengaduan dari masyarakat melalui aplikasi SPAN-LAPOR! dan meningkatnya prosentase penyelesaian pengaduan. Penelitian ini merupakan penelitian penelitian campuran (mixed methods), metodologi kuantitatif digunakan pada saat kuesioner kepada seluruh satuan kerja dan kualitatif yang dilakukan dilakukan dengan wawancara dan asesmen kepada narasumber di BNN. Framework ITIL untuk mengukur tingkat kapabilitas layanan di BNN dan framewok SPAN-LAPOR! digunakan untuk menganalisis kondisi pengelolaan aplikasi SP4N-LAPOR! pada BNN. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kapabilitas layanan di BNN untuk proses incident management adalah satu dan untuk proses problem management adalah satu. Roadmap rencana aksi sebagai hasil akhir penelitian ini diharapkan menjadi pedoman dalam pelaksanaan pengembangan sistem pengelolaan aduan pada BNN.

.....Public service is a government step to meet the needs of the community. SPAN-LAPOR! is one of the public service media that can provide direct complaints to the government. In SPAN-LAPOR!, the public can report complaints against government institutions or agencies, one of which is the National Narcotics Board (BNN). Several complaints have not been followed up for the follow-up, the ineffective management of complaints at BNN has not been achieved. The purpose of this study was to analyze the implementation of complaint management at the National Narcotics Board to increase the number of complaints from the public through the SPAN-LAPOR! and the percentage of complaint resolution. This research is a mixed research study, quantitative methods used in questionnaires to all work units and qualitative research carried out by interviews and assessments of resource persons at BNN. ITIL framework to measure service capability level in BNN and SPAN-LAPOR! used to analyze the management conditions of the SP4N-LAPOR! at BNN. The results show that the level of service capability at BNN for the incident management process is one and for the problem management process it is one. The action plan roadmap as the final result of this research is expected to be a guide in implementing the development of a complaint management system.