

Kualitas Pelayanan Pengaduan SP4N-LAPOR! Menurut Perspektif Masyarakat Kabupaten Tangerang, Kota Bandung, dan Kota Jakarta Pusat = The Quality of SP4N-LAPOR! Complaint Handling Services from the Perspective of the Public in Kabupaten Tangerang, Kota Bandung, and Kota Jakarta Pusat

Hanum Fauziah Nastain, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920546743&lokasi=lokal>

Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan pengaduan merupakan upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dibutuhkan adanya pelayanan publik yang berkualitas guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu pelayanan pengaduan yang berlaku secara nasional adalah SP4N-LAPOR!. SP4N LAPOR! merupakan layanan yang penting karena menjembatani masyarakat dengan pemerintah dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun, terdapat permasalahan dalam penyelenggaraan SP4N-LAPOR!, seperti penyelesaian aduan yang kurang maksimal, respon petugas yang hanya bersifat normatif, lamanya proses penyelesaian aduan, kurangnya komitmen pimpinan, dan kurangnya kualitas aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan pengaduan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tangerang, Kota Bandung, dan Kota Jakarta Pusat dari sudut pandang masyarakat dengan menggunakan teori Better Practice Guide to Complaint Handling oleh Commonwealth of Australian Ombudsman (2009). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode campuran. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan SP4N-LAPOR! menurut perspektif masyarakat Kabupaten Tangerang, Kota Bandung, dan Kota Jakarta Pusat cukup baik. Namun, terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki seperti durasi penanganan aduan, fitur khusus untuk masyarakat yang memiliki keterbatasan, kendala-kendala teknis dalam aplikasi dan website, kelengkapan informasi terkait instansi yang menangani aduan, dan peningkatan pelayanan petugas SP4N-LAPOR!.

.....The implementation of complaint handling services is a government effort to improve the quality of public services. High-quality public services are necessary to enhance overall service delivery. SP4N-LAPOR! is a national complaint handling system that connects the public with the government to improve service quality. However, there are issues in SP4N-LAPOR!'s implementation, such as incomplete complaint resolution, generic responses from employees, slow resolution processes, lack of leadership commitment, and poor application quality. This study aims to measure the quality of SP4N-LAPOR!'s complaint handling services in Kabupaten Tangerang, Kota Bandung, and Kota Jakarta Pusat from the public's perspective, using the Better Practice Guide to Complaint Handling by the Commonwealth of Australian Ombudsman (2009). This research uses a quantitative approach with mixed methods for data collection. The results show that the quality of SP4N-LAPOR!'s complaint handling services is generally good according to the public in these areas. However, improvements are needed in areas such as complaint handling duration, features for people with disabilities, technical issues in the application and website, completeness of information about the agencies handling complaints, and the responsiveness and professionalism of SP4N-LAPOR! employees.