

Analisis Mekanisme Komplain Dalam Program Pengaduan SP4N-LAPOR Melalui Pendekatan Best Practice Complaint Management (Studi kasus : DKI Jakarta) = Analysis of the Complaint Mechanism of the SP4N-LAPOR Complaint Program Through Best Practice Complaint Management Approach (Case study: DKI Jakarta)

Muhammad Ihsanul Azam, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920546912&lokasi=lokal>

Abstrak

Penulisan ini bertujuan untuk melakukan analisis mekanisme komplain pada platform SP4N-LAPOR dengan menggunakan pendekatan best practice complaint management. Provinsi DKI Jakarta menjadi kawasan yang menarik untuk diteliti karena menjadi pemerintahan daerah yang memiliki laporan terbanyak. Peneliti menggunakan empat dimensi teori dari Robert Johnston dan Sandy Mehra (2002), yaitu Easily Understood and Accesed Complaint, Complaint-Soliciting Culture, Process Simplicity, dan Systematic Follow-up. Penelitian ini menggunakan pendekatan post-positivist dengan Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pihak-pihak yang terkait dan didukung oleh data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan SP4N-LAPOR! di DKI Jakarta Sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari terpenuhinya tujuh indikator dari sebelas indikator teori. Tujuh indikator tersebut yaitu, aksesibilitas, kemudahan mekanisme komplain pengaduan, transparansi, satu titik kontak pengaduan, evaluasi terhadap output, survei kepuasan, dan pendekatan terpusat dna terdesentralisasi. Namun masih terdapat kendala yang perlu diperbaiki dalam mengelola SP4N-LAPOR! di DKI Jakarta seperti perlu ditingkatkan kesadaran bagi staff pengelola, peningkatan kecepatan dalam merespon pengaduan, dan peningkatan kemampuan staff dalam menyelesaikan pengaduan. Mekanisme pengaduan SP4N-LAPOR! di DKI Jakarta yang sudah baik diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan mendorong partisipasi masyarakat dalam melakukan pengaduan.

.....This research aims to analyze the complaint mechanism on the SP4N-LAPOR platform using best practice complaint management approach. DKI Jakarta Province is an interesting area to study because it is the regional government that has the most reports. Researchers used four dimensions of theory from Robert Johnston and Sandy Mehra (2002), namely Easily Understood and Accesed Complaints, Complaint-Soliciting Culture, Process Simplicity, and Systematic Follow-up. This research uses a post- positivist approach with data collection techniques carried out through in-depth interviews with related parties and supported by secondary data. The research results show that the SP4N-LAPOR! in DKI Jakarta is well managed. This can be seen from the fulfillment of seven indicators out of eleven theoretical indicators. The seven indicators are, accessibility, ease of complaints mechanism, transparency, one point of contact for complaints, evaluation of output, satisfaction survey, and decentralized approach. However, there are obstacles dan challanges that need to be improved dan fixed in managing SP4N-LAPOR! in DKI Jakarta, such as need to increase awareness of management staff, increase speed in responding to complaints, and increase staff ability in resolving complaints. SP4N-LAPOR! in DKI Jakarta which is already well managed is expected to increase public trust and encourage Citizen participation in making complaints.