

Analisis Penerapan Manajemen Penanganan Keluhan Pelayanan Publik Pada Fitur JakLapor Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di DKI Jakarta Tahun 2024 = Analysis of Public Service Complaint Management Implementation in JakLapor Feature of the Jakarta Kini (JAKI) Application in DKI Jakarta (2024)

Lovina Adiara, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920572166&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen penanganan keluhan pelayanan publik pada fitur JakLapor dalam aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di DKI Jakarta pada tahun 2024. Fitur JakLapor merupakan salah satu kanal digital yang digunakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menerima dan menindaklanjuti keluhan masyarakat secara cepat dan transparan. Penelitian ini menggunakan pendekatan post-positivis dengan metode kualitatif, serta menggunakan teori Manajemen Keluhan oleh Demaisi et. al (2024). Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi kepustakaan terhadap pelaksanaan pengelolaan keluhan di lingkungan Jakarta Smart City. Temuan penelitian menunjukkan bahwa manajemen keluhan dalam fitur JakLapor telah mencakup proses identifikasi keluhan, perencanaan resolusi, tindakan penyelesaian, serta evaluasi penyelesaian. Namun, masih terdapat tantangan seperti keterbatasan koordinasi antarinstansi, waktu respons yang belum konsisten, serta kurangnya umpan balik pelapor. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kolaborasi lintas sektor, optimalisasi umpan balik pelapor, dan meningkatkan akurasi solusi melalui evaluasi dan pemantauan kualitas pasca-penyelesaian untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

.....This study aims to analyze the implementation of public service complaint management through the JakLapor feature in the Jakarta Kini (JAKI) application in DKI Jakarta in 2024. JakLapor is one of the digital channels utilized by the Pemerintah Provinsi DKI Jakarta to receive and respond to public complaints in a prompt and transparent manner. The study adopts a post-positivist approach with a qualitative method and applies the Complaint Management theory by Demaisi et al. (2024). Data were obtained through in-depth interviews, observations, and literature studies on complaint management practices within the Jakarta Smart City environment. The findings show that complaint management in the JakLapor feature includes processes such as complaint identification, resolution planning, complaint resolution, and resolution evaluation. However, there are still challenges such as limited inter-agency coordination, inconsistent response times, and a lack of feedback to complaints. The study recommends enhancing cross-sector collaboration, optimizing complainant feedback mechanisms, and improving solution accuracy through post-resolution evaluation and quality monitoring to enhance citizen participation and overall public service quality.