

ABSTRAK

Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) merupakan sebuah inovasi yang dihadirkan dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menyalurkan aspirasi dan pengaduan terkait pelayanan publik. Aplikasi LAPOR ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang berpedoman pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Begitu juga dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang memiliki peran sentral dalam pengelolaan Aplikasi LAPOR di Kota Bandung, mengharuskan upaya yang maksimal dalam mengelola segala bentuk laporan yang masuk.

Adapun penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana Pengelolaan Aplikasi LAPOR dalam mendukung Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bersifat deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kualitatif serta teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan, observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pengelolaan Aplikasi LAPOR dalam mendukung Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sudah berjalan cukup optimal. Hal itu dikarenakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dipercaya sebagai *leading sector* pengelolaan Aplikasi LAPOR di Kota Bandung, adanya tim khusus dalam pengelolaan Aplikasi LAPOR, adanya RENAKSI LAPOR Kota Bandung 2021-2024 sebagai bentuk perencanaan jangka panjang, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, adanya laporan, adanya MONEV sebagai bentuk pengawasan khusus pengelolaan pengaduan, dan adanya kegiatan evaluasi yang rutin dilakukan bersama seluruh OPD di Kota Bandung. Namun juga masih terdapat satu hambatan yang perlu untuk diselesaikan, hambatan tersebut adalah rotasi maupun mutasi SDM yang dimiliki oleh setiap OPD di Kota Bandung, terkhususnya SDM yang diberikan tugas khusus sebagai *admin* pengelola Aplikasi LAPOR.

Kata Kunci: Pengelolaan, Pelayanan Publik, LAPOR

ABSTRACT

The People's Online Aspirations and Complaints Service Application (LAPOR) is an innovation that was presented with the aim of making it easier for the public to channel their aspirations and complaints regarding public services. LAPOR app established as the National Public Service Complaint Management System (SP4N) which is guided by Presidential Regulation Number 76 of 2013 and Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 3 of 2015. Likewise with the Bandung City Communication and Information Service which has a central role in managing Applications LAPOR in the city of Bandung, requires maximum effort in managing all forms of incoming reports.

This research is intended to find out how far LAPOR Application Management in supporting the Public Complaint Service at the Bandung City Communication and Information. The analytical method used in this research is descriptive using qualitative research methods and the data collection techniques used in this research are library research, observation, interviews, and documentation.

The results of this study show that LAPOR Application Management in supporting the Community Complaint Service at the Bandung City Communication and Informatics Service, it has been running quite optimally, This is because the Bandung City Communication and Informatics Service is trusted as the leading sector in managing the LAPOR Application. in the city of Bandung, there is a special team in managing the LAPOR Application, there is a RENAKSI LAPOR Bandung City 2021-2024 as a form of long-term planning, availability of adequate facilities and infrastructure, routine reports, MONEV as a form of special supervision for complaint management, and routine evaluation activities carried out with all OPD in the city of Bandung. However, there is still one obstacle that needs to be resolved, this obstacle is the rotation and mutation of human resources owned by each OPD in the city of Bandung, especially human resources who are given special assignments as administrators managing the LAPOR application.

Keywords: Management, Public Service, LAPOR

RINGKESAN

Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) mangrupa inovasi anu dipidangkeun kalawan tujuan pikeun ngagampangkeun masarakat pikeun nyalurkeun aspirasi jeung keluhan ngeunaan pelayanan publik. Aplikasi LAPOR ditetepkeun salaku Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) anu dipandu ku Perpres Nomor 76 Taun 2013 jeung Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Taun 2015. Kitu deui jeung Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung anu ngabogaan peran sentral dina ngatur Aplikasi LAPOR! di Kota Bandung, merlukeun usaha anu maksimal dina ngokolakeun sagala rupa laporan anu asup.

Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun mikanyaho kumaha jauhna ngokolakeun Aplikasi LAPOR dina ngarajong Pelayanan Keluhan Masarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Metode analisis anu digunakeun dina ieu panalungtikan nya éta déskriptif ngagunakeun metode panalungtikan kualitatif jeung téhnik ngumpulkeun data anu digunakeun dina ieu panalungtikan nya éta studi pustaka, observasi, wawancara, jeung dokuméntasi.

Hasil tina ulikan ieu nunjukkeun yén ngokolakeun Aplikasi LAPOR dina ngarajong Pelayanan Keluhan Masarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, geus jalan cukup optimal, Hal ieu dilantarankeun Dinas Komunikasi jeung Informatika Kota Bandung dipercaya minangka séktor unggulan dina ngokolakeun Aplikasi LAPOR di Kota Bandung, aya tim husus ngokolakeun Aplikasi LAPOR, aya RENAKSI LAPOR Kota Bandung Taun 2021-2024 sabagé wangun rarancang jangka panjang, kasediaan sarana jeung prasarana anu cukup, laporan rutin, aya MONEV sabagé wujud pangawasan husus dina ngokolakeun keluhan, jeung kagiatan évaluasi rutin anu dilaksanakeun jeung sakumna OPD di Kota Bandung. Sanajan kitu, masih aya hiji halahang anu kudu diréngsékeun, ieu halahang téh nya éta rotasi jeung mutasi SDM anu dipiboga ku satiap OPD di Kota Bandung, hususna SDM anu dibéré pancén husus salaku pangurus ngokolakeun Aplikasi LAPOR.

Kata Kunci: Manajemén, Palayanan Publik, LAPOR