

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI
APLIKASI LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT
(LAPOR) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA
TANJUNGPINANG**

Oleh

Ocha Aqilah Putri Gunawan

Nim. 180565201075

ochaaqilah7@gmail.com

**Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji**

ABSTRAK

Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) merupakan layanan untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara menyeluruh baik pada daerah, antar daerah, maupun pusat kedaerah. Dengan adanya pengaduan melalui aplikasi ini untuk meningkatkan partisipasi publik dalam pengawasan program pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang. Yang meliputi, keberhasilan program, keberhasilan sasaran, dan kepuasan terhadap program. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan informan sebanyak 7 (Tujuh) orang serta menggunakan teknik dan alat pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui LAPOR sudah efektif meskipun masih ada yang belum maksimal, hal ini dilihat dari aspek Keberhasilan Program yaitu produktivitas yang dicapai, adanya peningkatan jumlah laporan dapat dikatakan bahwa peran LAPOR cukup berhasil. Pada aspek Keberhasilan Sasaran, program LAPOR telah mencapai target dan tujuan yang telah ditetapkan, tetapi dalam strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut belum maksimal dilakukan. Selanjutnya pada aspek Kepuasan Terhadap Program yaitu kualitas program yang dihasilkan sangat memuaskan konsumen dan sangat memenuhi kebutuhan penggunanya. Adapun kepuasan konsumen dari respon atau tanggapan maupun tindak lanjut yang dilakukan oleh instansi masih kurang memuaskan.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Pengaduan

**THE EFFECTIVENESS OF COMMUNITY COMPLAINTS SERVICES
THROUGH THE APPLICATION OF THE PEOPLE'S ONLINE COMPLAINT
ASPIRATION SERVICE (LAPOR) AT THE COMMUNICATION AND
INFORMATICS SERVICE OF TANJUNGPINANG CITY**

By

Ocha Aqilah Putri Gunawan

Nim. 180565201075

ochaaqilah7@gmail.com

**Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji**

ABSTRACT

The People's Online Complaint Aspiration Service (LAPOR) is a service to convey aspirations and complaints throughout both regionally, between regions, and regional centers. With complaints through this application to increase public participation in the supervision of government programs. This study aims to determine the Effectiveness of Community Complaints Services through the People's Online Complaint Aspiration Service Application (LAPOR) at the Tanjungpinang City Communication and Informatics Service. Which includes, the success of the program, the success of the goals, and the satisfaction with the program. The method used in this study is a qualitative descriptive method with 7 (seven) informants and uses data collection techniques and tools in the form of observation, interviews, and documentation. The results showed that the effectiveness of community complaints services through LAPOR has been effective even though there are still some that are not optimal, this is seen from the aspect of Program Success, namely the productivity achieved, there is an increase in the number of reports, it can be said that the role of LAPOR is quite successful. In the aspect of Goal Success, the LAPOR program has achieved the targets and goals that have been set, but in the strategy used to achieve these goals has not been optimally carried out. Furthermore, in the aspect of Satisfaction with the Program, the quality of the program produced is very satisfying to consumers and greatly meets the needs of its users. As for consumer satisfaction from responses or responses or follow-ups carried out by agencies, it is still unsatisfactory.

Keywords : Effectiveness, Service, Complaints