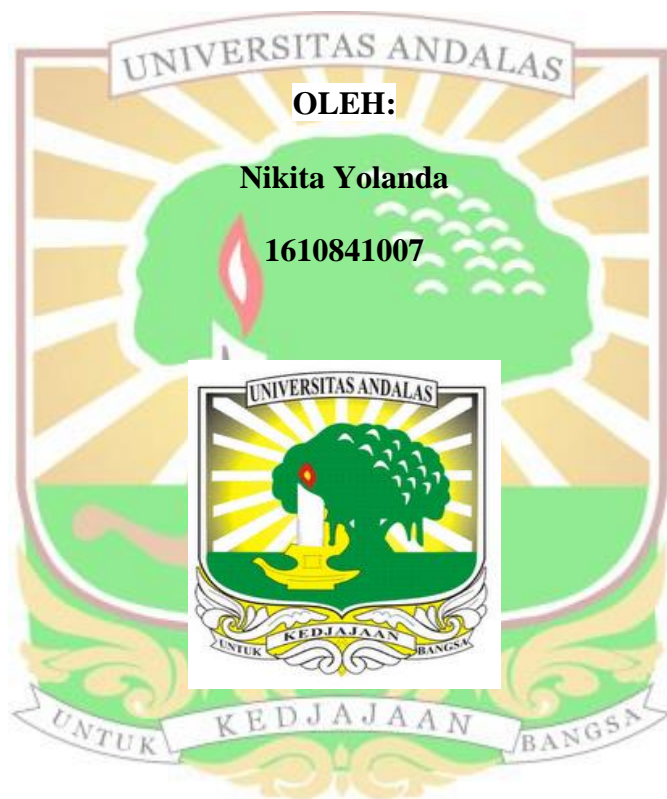


**EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT (LAPOR!) OLEH PEMERINTAH KOTA SOLOK**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik pada
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Andalas*



OLEH:

Nikita Yolanda

1610841007

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2020

ABSTRAK

Nikita Yolanda. Nomor BP: 1610841007. Efektivitas Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Oleh Pemerintah Kota Solok, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, 2020. Dibimbing oleh: Drs. Yoserizal, M.Si dan Dr. Desna Aromatica, M.AP. Skripsi ini terdiri dari 189 halaman dengan referensi 7 buku teori, 5 buku metode, 3 skripsi, 8 jurnal, 3 peraturan perundang-undangan dan 4 website.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, dibentuklah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). Pada tahun 2017, Pemerintah Kota Solok ikut melaksanakan program LAPOR! dengan cara membentuk tim koordinasi dan petugas administrator pengelola program LAPOR! Kota Solok. Dalam pelaksanaan program LAPOR! ini, Pemerintah Kota Solok mendapatkan penghargaan duakali dalam kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik tahun 2018 dan 2019 yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas program menurut Edy Sutrisno (2007) yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini adalah Pemerintah Kota Solok telah melaksanakan Program LAPOR! dengan baik. Dibuktikan dengan adanya penghargaan yang diterima Kota Solok serta respon pengelola dalam menindaklanjuti pengaduan yang masuk dari masyarakat sangatlah cepat. Bahkan Pemerintah Kota Solok dijadikan daerah percontohan untuk daerah lainnya di Sumatera Barat. Walaupun pelaksanaan LAPOR! di Kota Solok telah baik, perlu dilakukan penambahan kegiatan seperti sosialisasi kepada masyarakat dengan tujuan agar masyarakat mengetahui keberadaan dan mengerti cara penggunaan Program LAPOR!. Penambahan kegiatan sosialisasi pun juga sebaiknya diberikan kepada tim pengelola LAPOR! Kota Solok, serta diberikan pelatihan kepada tim yang belum memahami penggunaan aplikasi LAPOR! tersebut.

Kata Kunci: Efektivitas Program, LAPOR!, Pemerintah Kota Solok

ABSTRACT

Nikita Yolanda. BP Number: 1610841007. The Effectiveness of the Online People's Aspirations and Complaints Service Program (LAPOR!) by the City Government of Solok, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, 2020. Supervised by: Drs. Yoserizal, M.Si and Dr. Desna Aromatica, M.AP. This thesis consists of 189 pages with references to 7 theory books, 5 methodological books, 3 thesises, 8 journals, 3 legislations and 4 websites.

Based on Presidential Regulation Number 76 of 2013 concerning Management of Public Service Complaints, the National Public Service Complaint Management System for the People's Online Aspiration and Complaints Service (SP4N-LAPOR!) Was established. In 2017, the City Government of Solok participated in implementing the LAPOR! by forming a coordination team and program administrator officers LAPOR! Solok City. In implementing the LAPOR! This time, the City Government of Solok received the award twice in the 2018 and 2019 public service complaint management competition organized by the Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform.

The theory used in this study is the theory of program effectiveness according to Edy Sutrisno (2007), namely understanding the program, being on target, being on time, achieving goals, and changing real. This research use descriptive qualitative approach. The data collection techniques used were interviews and documentation. The data validity technique used was source triangulation.

The result of this research is that the City Government of Solok has implemented the LAPOR! well. It is proven by the award received by the City of Solok and the response of the manager in following up on complaints that have been received from the public is very fast. Even the City Government of Solok is used as a pilot area for other areas in West Sumatra. Although the implementation of LAPOR! City of Solok is already good, it is necessary to do additional activities such as outreach to the community with the aim that the community knows the existence and understands how to use the LAPOR! Additional socialization activities should also be given to the LAPOR management team! Solok City, as well as being given training for teams who don't understand the use of the LAPOR! the.

Keyword : *Program Effectiveness, LAPOR!, Solok Government*

