

## INTISARI

Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik memiliki wewenang untuk menyediakan layanan pengaduan. Layanan pengaduan nasional seperti SP4N LAPOR! sulit menjangkau keluhan masyarakat di daerah sehingga pemerintah daerah berinisiatif membuat layanan pengaduan daerah. Salah satunya adalah layanan aduan Lapor Sleman yang dalam perkembangannya mendapatkan penghargaan sebagai Layanan Pengaduan Terbaik. Namun, Lapor Sleman masih mengalami kekurangan partisipasi ditandai jumlah pengguna hanya 10% dari jumlah penduduk Sleman. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana pemerintah Kabupaten Sleman melakukan inovasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui Lapor Sleman, serta menganalisis tingkat partisipasi dan responsivitas pemerintah dalam menangani aduan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dilaksanakan di pemerintah Kabupaten Sleman dari unit analisis yang paling banyak menerima aduan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Sleman menginisiasi inovasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui Lapor Sleman sebagai upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dan responsivitas pemerintah. Partisipasi masyarakat masih kurang karena ditemukan masyarakat memiliki mekanisme sendiri dalam menyelesaikan keluhan. Responsivitas pemerintah dalam menangani aduan kurang maksimal karena dipengaruhi oleh keterbatasan anggaran, kurangnya koordinasi antar OPD dan ketidaksesuaian kategori dari masalah yang terjadi.

***Kata Kunci: Lapor Sleman, Layanan Pengaduan, Partisipasi, Responsivitas***

## **ABSTRACT**

As a public service provider, the government has the authority to provide complaint services. National complaint services such as SP4N LAPOR! were challenged to reach complaints in the regions until the regional government took the initiative to create a regional complaints service. One of the regional complaint services is Lapor Sleman, which was awarded as Best Complaint Service in 2020. Nevertheless, Lapor Sleman still experiences a lack of participation as the number of users is only 10% of the total population of Sleman Regency. This research aims to understand how the Sleman Regency Government innovates in serving public complaints through Lapor Sleman and analyze the level of citizen participation and government responsiveness in handling complaints. This research uses descriptive qualitative research methods, carried out in the Sleman Regency Government from the analysis unit that received the most complaints. The research results show that the Sleman Regency Government initiated innovation in public complaint services through Lapor Sleman to increase citizen participation and government responsiveness. Participation is still lacking because most of society has its own mechanism for resolving complaints. The responsiveness in handling complaints is less than optimal because of budget limitations, lack of coordination, and mismatch of problem categories.

***Keywords: Lapor Sleman, Complaint Services, Participation, Responsiveness***