



ABSTRAK

Sistem pengelolaan pengaduan yang diterapkan oleh berbagai pemerintahan daerah di Indonesia saat ini belum menjamin adanya keberhasilan dalam implementasinya. Ada berbagai kasus di mana sistem pengelolaan pengaduan yang diterapkan terbukti gagal, seperti pada kasus Aplikasi Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) di Kota Cimahi. PESDUK merupakan sarana yang dapat dipakai oleh masyarakat Kota Cimahi dalam melaporkan aduan kepada Pemerintah Kota Cimahi. Untuk mencari tahu penyebab gagalnya sistem pengelolaan pengaduan pada aplikasi PESDUK, maka penelitian ini mendasarkan pada *building block* sistem pengelolaan pengaduan yang efektif yang terdiri dari komitmen organisasi pengelola pengaduan (*commitment*), prinsip-prinsip sistem pengelolaan pengaduan (*principles*), pengelola pengaduan (*people*), proses pengelolaan pengaduan (*processes*), dan pemanfaatan data pengaduan (*analysis*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa gagalnya sistem pengelolaan pengaduan pada aplikasi PESDUK disebabkan oleh rendahnya komitmen Diskominfoarpus Kota Cimahi selaku pengelola aplikasi PESDUK, prinsip-prinsip sistem pengelolaan pengaduan yang efektif belum sepenuhnya diterapkan pada aplikasi PESDUK, terbatasnya staf pengelola pengaduan, proses pengelolaan pengaduan yang belum efektif, serta data pengaduan yang belum dimanfaatkan untuk mewujudkan sistem pengelolaan pengaduan yang efektif pada aplikasi PESDUK.



Today, complaint handling systems implemented in various local government have not guaranteed of success. There are many cases where the complaint handling systems are proven to be failed as in Aplikasi Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) in Cimahi. PESDUK is a tool that can be used by the local community to file a complaint to the local government. To find out the causes of complaint handling system failure in PESDUK, this research uses building block of effective complaint handling system which consists of commitment, principles, people, processes, and analysis. This research found that the failure of complaint handling system in PESDUK caused by low commitment from Diskominfoarpus Kota Cimahi as the supervisor of PESDUK, principles of effective complaint handling have not fully implemented in PESDUK, complaint handling personnel is limited, complaint handling process has not implemented effectively, and complaint report has not used to realize effective complaint handling system in PESDUK.

Kata kunci – Sistem pengelolaan pengaduan, Aplikasi PESDUK Kota Cimahi, e-government