

**PERAN DEPUTI PELAYANAN PUBLIK KEMENPAN-RB DALAM
PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI
LAPOR!SP4N SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK**

INTISARI

Rizka Lintang Peksiwari¹ Ambar Teguh Sulistiyani²

Perkembangan pesat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah membuatnya menjadi satu bagian penting dalam kehidupan sehari-hari. Sektor pemerintah di Indonesia merupakan salah satu pihak yang telah mencoba memanfaatkan TIK dengan membuat sebuah situs untuk berkomunikasi secara dua arah dengan masyarakat dalam bentuk LAPOR!SP4N (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional). Laporan yang disampaikan masyarakat bisa menjadi masukan penting bagi pemerintah untuk membantu pembangunan dan peningkatan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran deputy pelayanan publik KEMENPAN-RB dalam mengelola layanan publik melalui LAPOR!SP4N. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe pendekatan *action research*. Dalam penelitian ini di dalam melalui proses wawancara, FGD, dan Observasi Partisipan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran deputy pelayanan publik dalam mengelola layanan LAPOR!SP4N sudah berjalan baik karena ditunjang oleh fasilitas pendukung berjalannya LAPOR!SP4N, kerjasama internasional dan kompetisi pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan publik melalui LAPOR!SP4N.

Kata Kunci:

Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, LAPOR!SP4N

¹ Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada

² Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada

**ROLE OF DEPUTY FOR PUBLIC SERVICES IN THE MINISTRY OF NATIONAL
DEVELOPMENT PLANNING-RB IN MANAGEMENT OF COMPLAINTS
SERVICES THROUGH COMMUNITIES LAPOR! SP4N AS A SERVICE QUALITY
IMPROVEMENT EFFORT PUBLIC**

By: Rizka Lintang Peksiwari³ Ambar Teguh Sulistiyani⁴

ABSTRACT

The rapid development of Information and Communication Technology (ICT) has made it an important part of everyday life. The government sector in Indonesia is one of the parties that has tried to use ICT by creating a site to communicate in two directions with the community in the form of LAPOR! SP4N (People's Online Aspiration and Complaint Service! National Public Service Complaint Management System). The report submitted by the community can be an important input for the government to assist in the development and improvement of public services. This study aims to determine the role of deputy public service KEMENPAN-RB in managing public services through LAPOR! SP4N. This study uses qualitative methods with the type of action research approach. In this study it was carried out through the interview process, FGD, and Participant Observation. The results of the study show that the role of deputies in managing public LAPOR services SP4N has been running well because it is supported by supporting facilities for running LAPOR! SP4N, international cooperation and public service competitions to improve public services through LAPOR! SP4N.

Keywords:

Public Service, Quality of Service, LAPOR! SP4N

³ Student of Public Policy and Management, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

⁴ Lecturer of Public Policy and Management, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta