UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pembaharuan Pelayanan Pengaduan (Studi Kasus Penerapan Pelayanan Pengaduan Daring Lapor Sleman
Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman)**
RAHMAT KUSWANTORO, Azifah Retno Astrina, S.I.P., M.P.S
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Penelitian ini membahas mengenai praktik reformasi birokrasi pada pelayanan pengaduan daring lapor sleman yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah Kabupaten Sleman pada tahun 2016–2019. Hal ini bertujuan untuk menganalisa penyelenggaraan reformasi birokrasi yang sangat kompleks dikarenakan, meliputi berbagai sasaran area untuk dilakukan perbaikan serta keterlibatan berbagai aktor dalam proses penyelenggaraannya yang menimbulkan dinamika dalam mewujudkan reformasi birokrasi pada pelayanan pengaduan lapor sleman.

Guna menganalisa lebih dalam bagaimana pelaksanaan praktik reformasi birokrasi pada pelayanan pengaduan daring lapor sleman di pemerintah daerah Kabupaten Sleman tahun 2016–2019, menggunakan *grand design* reformasi birokrasi yang meliputi area untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta perubahan pada pola pikir (*mind* set) dan budaya kerja (*culture* set) aparatur sipil negara. Selanjutnya, dengan menggunakan teori yang membahas mengenai reformasi birokrasi dari Mayahayati Dkk bahwa reformasi birokrasi merupakan adanya perubahan terhadap sistem dan struktur dalam birokrasi. Terakhir, menggunakan teori dari Miftah Thoha bahwa terdapat empat dorongan dalam mewujudkan reformasi birokrasi.

Pada penelitian ini, pilihan metode analisa yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam kepada Sekretariat Daerah, Dinas Komunikasi dan Informatika, pejabat penghubung di Dinas Perhubungan, Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan, dan Kawasan Permukiman dan Dinas Sosial. Selanjutnya, melakukan analisa dokumen seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) lapor sleman, peraturan–peraturan, jurnal–jurnal terkait dan artikel–artikel berita yang membahas tentang pelayanan pengaduan lapor sleman.

Studi ini menyimpulkan bahwa proses reformasi birokrasi pelayanan pengaduan di pemerintah daerah Kabupaten Sleman dimulai dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi yang dilakukan pada tahun 2016 dengan menyesuaikan terhadap visi dan misi Bupati Sri Purnomo. Perubahan terhadap pelayanan pengaduan dengan pemanfaatan teknologi informasi mempengaruhi pola pikir dan budaya kerja birokrat yang memandang adanya teknologi informasi yang menimbulkan keterbukaan informasi publik menjadi hal yang perlu diwaspadai dikarenakan, dapat memberikan risiko terhadap citra pemerintah daerah Kabupaten Sleman dalam menyelenggarakan pelayanan pengaduan serta, pada proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan terdapat dinamika yang terjadi dikarenakan keterlibatan berbagai aktor dari pimpinan yakni, Bupati hingga ke pejabat penghubung di masing–masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Terakhir, dorongan terciptanya reformasi birokrasi pada pelayanan pengaduan lapor sleman terdapat dua dorongan yang menimbulkan terjadinya praktik reformasi birokrasi yakni kebutuhan melakukan perubahan dan pembaharuan untuk merealisasikan visi dan misi Bupati dan memahami perubahan yang terjadi di lingkungan strategis nasional tentang ditetapkannya peraturan–peraturan dan keputusan dalam menyelenggarakan praktik reformasi birokrasi pada pelayanan pengaduan di pemerintah daerah Kabupaten Sleman.

Kata kunci: Reformasi Birokrasi, Pelayanan Pengaduan, Lapor Sleman

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pembaharuan Pelayanan Pengaduan (Studi Kasus Penerapan Pelayanan Pengaduan Daring Lapor Sleman
Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman)**
RAHMAT KUSWANTORO, Azifah Retno Astrina, S.I.P., M.P.S
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

This research discusses the bureaucratic reform on Lapor Sleman Online Complaint Service which was implemented by the Government of Sleman Regency in 2016–2019. This research aims to analyze bureaucratic reform that is very complex because it involves many target areas for improvement as well as multi actors in its implementation; hence causing dynamics in realizing the bureaucratic reform on Lapor Sleman Online Complaint Service.

In order to perform in-depth analysis on the implementation of bureaucratic reform on Lapor Sleman Online Complaint Service by the Government of Sleman Regency in the period of 2016–2019, this research used bureaucratic reform grand design which involved areas to improve the quality of public services, mindset changes, and the culture set of the state civil apparatus. This research used a theory regarding bureaucratic reform from Mayahayati et.al which states that bureaucratic reform refers to changes in the bureaucratic system and structure. This paper also used a theory from Miftah Thoha which explains that there are four supporting factors in realizing bureaucratic reform.

In this research, the analysis method used was qualitative with case study approach. The data were gathered through in-depth interview to the Regional Secretariat, Communication and Informatics Office, Liaison Officers in the Transportation Office, Public Work, Public Housing, and Residential Area Office, and the Social Affairs Office. Further, this research conducted analysis on documents such as the Standard Operational Procedure (SOP) of Lapor Sleman, regulations, as well as relevant journals and news articles regarding Lapor Sleman Online Complaint Service.

This study concludes that the bureaucratic reform process on the complaint service in Sleman Regency was started in 2016 with the utilization of information technology, adjusting with the vision and mission of Regent Sri Purnomo. This change on complaint service through the utilization of information technology influences the mindset and culture set of the bureaucrats which believed that the public information openness should be watched out because it might pose risk to the Sleman Regency Governments image in implementing the complaint service. Also, in its practice, there are dynamics arising due to the involvement of various leadership actors, starting from the Regent himself to the liaison officers of each regional organization. Lastly, there are two supporting factors which drive this bureaucratic reform; they are the need for changes and reforms to realize the vision and mission of the Regent and to understand the changes that occurred within the national strategic field regarding the regulations and decisions on the implementation of bureaucratic reform practices on complaint service in the Sleman Regency Government.

Keywords: Bureaucratic Reform, Complaint Service, Lapor Sleman