

Intisari

Kebijakan dan peran pemerintah dalam melayani masyarakat sedang dioptimalkan untuk menjaga dan menjunjung tinggi hak-hak masyarakat untuk menerima pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Salah satu contohnya adalah pemerintah daerah Istimewa Yogyakarta yang telah mengupayakan untuk memberikan pelayanan pengaduan yang dapat dimanfaatkan dengan baik dan secara optimal melalui aplikasi E-lapor. Tugas akhir ini bertujuan untuk membahas profil Dinas Komunikasi dan Informatika DIY dan membahas tentang bagaimana strategi Dinas Komunikasi dan Informatika DIY dalam mengelola pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi E-lapor selama masa pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis yaitu melalui observasi, wawancara dengan tim pengelola aplikasi E-lapor, dan analisis langsung ke halaman dashboard tim pengelola aplikasi E-lapor. Untuk data-data pendukung dikumpulkan berdasarkan proses literatur dan studi internet. Pengumpulan data yang diperoleh pada hasil wawancara ditafsirkan dan dijadikan data tertulis yang disajikan dengan grafik dan insight data yang diperoleh dari hasil analisis langsung ke halaman dashboard tim pengelola aplikasi E-lapor. Hasil menunjukkan bahwa strategi Dinas Komunikasi dan Informatika DIY dalam mengelola aplikasi E-lapor selama masa Pandemi COVID-19 sangat mempengaruhi tingkat pelayanan pengaduan publik yang dilakukan oleh pihak pemerintah. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan layanan yang masuk melalui aplikasi E-lapor dan dapat ditindaklanjuti secara cepat dan tanggap oleh pihak pemerintah.

Kata Kunci: COVID-19, Diskominfo DIY, E-lapor, Pelayanan, Strategi

Abstract

Government policies and roles in serving the community does optimized to safeguard and uphold the rights of the public to receive high-quality public services. One example is the Special Region of Yogyakarta Government which has sought to provide public reports services that can be appropriately utilized and optimally through the E-lapor application. This final paper aims to discuss the *Dinas Komunikasi dan Informatika DIY* profile and discuss the *Dinas Komunikasi dan Informatika DIY* strategy in managing public service reports through the E-lapor application during the COVID-19 Pandemic. This study uses a qualitative approach. The data collection method used by the author is through observation, interview with the E-lapor application management team, and analysis directly to the dashboard page of the E-lapor application management team. The supporting data were collected based on the process of literature and internet study. The data collection obtained on the interview results is interpreted and used as written data presented with graphs and data insights obtained from the results of the analysis of the dashboard page of the E-lapor application management team. The results showed that the *Dinas Komunikasi dan Informatika DIY* strategy in managing E-lapor applications during the COVID-19 Pandemic greatly affected public report services conducted by the government. This accomplishment can see from the number of public service reports that come through the E-lapor application and can be followed up quickly and responsively by the government.

Keywords: COVID-19, Diskominfo DIY, E-lapor, Public Service, Strategy