

**ANALISIS IMPLEMENTASI PELAYANAN PENGADUAN “LAPOR
SLEMAN” SEBAGAI BENTUK KOMUNIKASI PUBLIK BAGI
MASYARAKAT SLEMAN**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Analisis Implementasi Pelayanan
Pengaduan “Lapor Sleman” Sebagai Bentuk Komunikasi Publik Bagi
Masyarakat Sleman Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten
Sleman)**

Jetnurisky Ratyudi. S

18071138

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana implementasi pelayanan pengaduan Lapor Sleman yang digunakan sebagai media komunikasi publik bagi masyarakat Kabupaten Sleman. Melihat masyarakat yang tinggal di daerah Sleman yang terdiri dari berbagai macam suku dan latar belakang semakin menambah keberagaman di tempat ini, ditambah dengan banyaknya kampus-kampus ternama yang berada di daerah Sleman semakin menarik para pelajar luar untuk datang dan tinggal di tempat ini, dan untuk mengatasi berbagai macam keluhan dari masyarakat yang beragam ini maka dibutuhkanlah Lapor Sleman sebagai wadahnya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan paradigma penelitiannya yaitu post positivisme yang memandang bahwa peneliti dan realitas penelitiannya harus interaktif, subyek penelitian ini ditentukan dengan cara *purpose sampling* yang dimana peneliti akan terlebih dahulu menentukan siapa saja yang akan menjadi subyek penelitiannya yang dinilai mampu memberikan hasil penelitian yang akurat, teori yang digunakan sebagai landasan penelitian ini adalah teori komunikasi publik, teori humas pemerintah, teori pelayanan publik, dan teori keluhan serta dimensinya yaitu *emphaty, responsiveness, fairness, dan simple*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan Lapor Sleman secara signifikan positif sudah memberikan banyak kemudahan untuk masyarakat Sleman, diantaranya dapat dilihat dari banyaknya kanal aduan yang disediakan untuk mempermudah warga dalam melakukan pengaduan, dan tingkat kepuasan dalam menggunakan aplikasi ini sudah cukup tinggi, serta bisa membantu menangani permasalahan di lingkungan sosial masyarakat dalam waktu yang terbilang cepat, akan tetapi ada sedikit hambatan dalam penggunaannya yaitu meliputi teknis menggunakan aplikasi tersebut dan hambatan non-teknis yang meliputi kurangnya pemahaman dari masyarakat mengenai apa saja yang menjadi wewenang Pemerintah Kabupaten Sleman dan apa saja yang tidak termasuk wewenangnya, meski begitu setiap aduan yang masuk akan tetap dibantu agar bisa dicarikan solusi permasalahannya.

Kata kunci : Lapor Sleman, Komunikasi Publik, Pelayanan Pengaduan

**ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF THE COMPLAINTS
SERVICE “LAPOR SLEMAN” AS A FORM OF PUBLIC
COMMUNICATION FOR THE COMMUNITY OF SLEMAN**

**(Qualitative Descriptive Study on the Analysis of the Implementation of the
“Lapor Sleman” Complaint Service as a Form of Public Communication for
the Sleman Community at the Communication and Information Office of
Sleman Regency)**

Jetnurisky Ratyudi. S

18071138

ABSTRACT

This study aims to see how the implementation of the Lapor Sleman complaint service which is used as public communication for the people of Sleman Regency. Seeing the people who live in the Sleman area which consists of various ethnicities and backgrounds increases the diversity in this place, coupled with the number of leading campuses in the Sleman area, it increasingly attracts foreign students to come and live in this place, and to overcome There are various kinds of complaints from these diverse communities, so a Lapor Sleman is needed as a forum. This study uses a qualitative descriptive method, with the research paradigm of post positivism which views that the researcher and the reality of his research must be interactive, the subject of this research is determined by means of "purpose sampling" which will first determine who will be the subject of his research who is considered capable of providing accurate research results, the theory used as the basis of this research is public communication theory, government public relations theory, public service theory, and complaint theory and its dimensions are empathy, responsiveness, fairness, and simple. The results of this study indicate that the complaint service Lapor Sleman significantly provides many conveniences for the people of Sleman, which can be seen from the number of complaint channels provided to make it easier for residents to make complaints, and the level of satisfaction in using this is already high, and can help deal with problems. in the social environment of the community in a fairly fast time, but there are few obstacles in its use which include technical use of the application and non-technical obstacles which include a lack of understanding from the community what is the authority of the Sleman Regency Government and what is not authorized, even so Every complaint that comes in will continue to be assisted so that the problem can be found.

Keywords: Lapor Sleman, Public Communication, Complaint Service