

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

Analisis Isi Pengaduan Masyarakat Dalam Program Lapor! (Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat) Yang Diselenggarakan Oleh Ksp (Kantor Staf Presiden).

Andita Megawati Putri

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74117&lokasi=lokal>

Abstrak

Program LAPOR! diperuntukkan bagi masyarakat agar dapat mengadukan semua masalah yang sedang terjadi di sekelilingnya. Program LAPOR! digunakan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, karena masyarakat dapat menyalurkan aspirasi, keluhan, masukan, pengaduan, bahkan informasi kepada pemerintah. Perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu 1) ?Bagaimana jenis keluhan masyarakat??. 2) ?Bagaimana jenis usul masyarakat??. dan 3) ?Bagaimana tanggapan dari lembaga terkait??.

Teori yang digunakan dalam penelitian adalah teori Computer Mediated Communication (CMC) untuk menjelaskan bagaimana pencapaian komunikasi antara manusia dengan bantuan teknologi komputer. Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian merupakan salah satu bentuk dari internet (New Media) berupa website program LAPOR!.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif serta jenis penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Isi (Content Analysis). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh isi pengaduan masyarakat yang masuk dan tanggapan dari berbagai organisasi dan lembaga yang berada di Program LAPOR!. Sampel yang didapat sebanyak isi pengaduan masyarakat yang masuk dan tanggapan dari berbagai organisasi dan lembaga yang berada di Program LAPOR! selama bulan Juni dan Juli 2016. Pengumpulan data dalam penelitian menggunakan dokumentasi tertulis. Selanjutnya, menganalisis datanya dengan menggunakan kategorisasi pesan dalam menganalisis isi pengaduan masyarakat dalam Program LAPOR yang diselenggarakan melalui Website LAPOR atau aplikasi LAPOR yang terdapat di telepon genggam (Smartphone).

Hasil penelitian yang didapat adalah jumlah laporan pengaduan yang masuk ke program LAPOR! periode bulan Juni-Juli 2016 mengalami peningkatan sebanyak 273 laporan pengaduan. Dari masing-masing kategori dalam 2 periode tersebut juga mengalami kenaikan dan penurunan jumlah laporan pengaduan yang masuk terutama yang sangat menonjol sekali adalah kategori Kesehatan yang mengalami kenaikan sebanyak 708 laporan pengaduan yang masuk. Untuk tertinggi ke 2 adalah Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola mengalami penurunan sebanyak 341 laporan pengaduan yang masuk.