

ABSTRAK

Prisvian Lukisnawati, NIM. 1201811017, PENGELOLAAN PROGRAM APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN SUKOHARJO. (Skripsi). Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Surakarta. 2022.

Pemerintah Kabupaten Sukoharjo menerapkan program layanan pengaduan berbasis elektronik dengan aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi ataupun pengaduan secara online. Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dibawah Pemerintah Kabupaten Sukoharjo yang tentu juga melaksanakan kebijakan program tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengelolaan program aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat di Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo. Dalam pengelolaan tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan ada hal-hal tertentu yang membuat pengelolaan kurang baik. Berdasarkan hal tersebut kajian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pengelolaan serta faktor yang mendukung dan menghambat dalam pengelolaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengelolaan Program Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Berbasis Elektronik di Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling* sebagai metode penarikan sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Peneliti ini menggunakan teori Terry (2006: 342) yaitu 4 indikator Pengelolaan, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*). Hasil penelitian menunjukan bahwa pengelolaan program layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat berbasis elektronik di Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo adalah langkah yang baik dalam meningkatkan pelayanan publik dan program ini sudah berjalan dengan baik. Tetapi juga masih ada kekurangan yakni dalam hal Admin LAPOR Pusat lambat dalam mendisposisikan untuk sampai ke Admin LAPOR Dinas Sosial Kabupaten Sukoharjo dan juga kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci : *Pengelolaan, LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)*