

ABSTRAK

Marwan 2021, Good Governance Dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Pemerintahan Luwu Timur (dibimbing oleh Rudi Hardi dan Nasrul Haq).

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian Deskriptif yaitu menggambarkan kejadian secara umum mengenai masalah yang diteliti yaitu good governance dalam sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) di pemerintahan luwu timur. Informan dalam penelitian ini sebanyak 4 orang terdiri dari Masyarakat, Admin, dan Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, dengan teknik pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara dan dokumentasi serta analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Hasil penelitian good governance dalam sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional di Pemerintahan Luwu Timur dengan menggunakan 4 indikator yaitu: (1) Akuntabilitas Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan verifikasi laporan kemudian mendisposisikan ke dinas terkait sesuai dengan isi aduan dari masyarakat, (2) Transparansi masyarakat bebas melihat ataupun mengakses data yang ada di SP4N-LAPOR, meskipun ada data yang sifatnya rahasia yang hanya bisa diakses oleh orang-orang tertentu, (3) Partisipasi masyarakat sejauh ini masih kurang karena sosialisasi yang belum sampai ke masyarakat membuat masyarakat tidak mengetahui jika ternyata SP4N-LAPOR ada di Luwu Timur, (4) Penegakkan hukum sejauh ini aturan yang dijadikan sebagai dasar hukum oleh pengelola baru berupa Surat Keputusan Bupati karena sampai hari ini SP4N-LAPOR di Luwu Timur belum di masukkan kedalam Peraturan Daerah sehingga membuat aturan hukum tentang SP4N-LAPOR menjadi lemah karena tidak ada sanksi yang jelas. Adapun faktor pendukung good governance dalam sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Pemerintahan Luwu Timur yaitu adanya aplikasi SP4N-LAPOR kemudian sarana dan prasarana yang sudah memadai serta koneksi internet yang sudah cukup stabil. Sedangkan faktor penghambat good governance dalam sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Pemerintahan Luwu Timur yaitu sosialisasi yang belum sampai ke masyarakat, sdm yang masih kurang, serta aplikasi yang masi terkadang mengalami eror sistem.

Kata Kunci : Good governance, SP4N-LAPOR