

## ABSTRAK

**Laurensia Nindyta A.H,** Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok. Latar belakang penelitian ini karena ditemukan beberapa permasalahan dalam penerapan aplikasi LAPOR di Kota Solok yakni, masih kurangnya sarana dan pra sarana seperti komputer dan juga jaringan internet yang kurang baik, serta kurangnya sosialisasi yang dilakukan mengenai aplikasi LAPOR yang menyebabkan masih sedikit masyarakat yang baru mengetahui tentang adanya aplikasi ini. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan aplikasi SP4N-LAPOR dalam manajemen pengaduan masyarakat di Kota Solok, kendala apa saja yang ditemui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok dalam penerapan aplikasi LAPOR ini, serap apa saja upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok dalam menangani kendala-kendala penerapan aplikasi LAPOR tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Pemilihan informan dilakukan dengan cara *Purposive Sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi, untuk analisa data dilakukan dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kemudian data ini diuji keabsahannya dengan *Triangulasi Sumber* yang kemudian di analisis dengan teknik analisis data. Pengukuran terhadap penerapan aplikasi SP4N-LAPOR dalam manajemen pengaduan masyarakat di Kota Solok peneliti menggunakan pengukuran *E-Government* menurut Budi Rianto dan Tri Lestari, ada tujuh indikator pengukuran menurut Budi Rianto dan Tri Lestari yakni *Hardware dan Software, Human Resource (SDM), Data dan informasi, Komunikasi, dan Sikap Pelaksana*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok masih belum efektif dan efisien karena masih terdapatnya kendala sehingga aplikasi LAPOR tidak terlaksana sesuai dengan tujuannya. Salah satu penyebabnya adalah masyarakat kurang memahami tentang aplikasi LAPOR sehingga aplikasi LAPOR ini belum maksimal dalam penerapannya serta disebabkan oleh kurangnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan ke aplikasi LAPOR.

**Kata Kunci :** MANAJEMEN PENGADUAN, APLIKASI LAPOR