

SINOPSIS

Pemanfaatan kecanggihan aplikasi *mobile* dalam menjalankan tugas-tugas dan pelayanan Pemerintah yang disebut *mobile Government (m-Government)* merupakan suatu bentuk perkembangan dari pemanfaatan kecanggihan teknologi komputer dalam menjalankan tugas-tugas dan pelayanan Pemerintah yang disebut dengan *electronic Government (e-Government)*. Penelitian ini menjelaskan tentang efektivitas aplikasi *mobile* Lapor Bantul dalam pelayanan pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul.

Jenis pada penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu cara atau prosedur dalam melakukan suatu penelitian dengan data yang dihasilkan diantaranya berupa data tertulis, wawancara dan hasil pengamatan. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah penerapan *m-Government* pada pengaduan masyarakat di Kabupaten Bantul. Lokasi penelitian ini yaitu pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul

Aplikasi *mobile* Lapor Bantul merupakan bentuk pelayanan pengaduan berbasis *m-Government* pada Pemerintah Kabupaten Bantul dengan memanfaatkan kecanggihan aplikasi *mobile*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik wawancara serta dokumentasi. Hasil penelitian menyebutkan bahwa aplikasi *mobile* Lapor Bantul belum efektif. Dikatakan belum efektif dikarenakan dalam pelaksanaan aplikasi Lapor Bantul ini belum memiliki kebijakan dan SOP yang mengatur dalam pelaksanaannya, hal ini menyebabkan kurangnya tanggungjawab seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Bantul dalam merespon keluhan yang masuk melalui aplikasi *mobile* Lapor Bantul. Kurangnya responsivitas ini menyebabkan masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan pengaduan berbasis perangkat *mobile* ini. Selain itu, sosialisai yang dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan berbasis aplikasi *mobile* Lapor Bantul ini belum optimal, sehingga masyarakat yang menggunakan aplikasi *mobile* Lapor Bantul dalam menyampaikan pengaduan masih sedikit.

Rekomendasi dari penelitian ini kepada Pemerintah Kabupaten Bantul Khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul untuk terus melaksanakan program pelayanan pengaduan masyarakat berbasis aplikasi *mobile* Lapor Bantul ini dengan lebih baik lagi dalam sosialisai adanya aplikasi pengaduan Lapor Bantul serta mempercepat proses pembuatan kebijakan dan SOP dalam aplikasi *mobile* Lapor Bantul ini agar pelayanan pengaduan Lapor Bantul ini berjalan sesuai dengan kebijakan dan SOP yang telah ditetapkan dan pelayanannya menjadi lebih optimal dan efektif.

Kata Kunci: Efektivitas, Mobile Government, Penanganan Pengaduan.