Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Skripsi STIK-PTIK

DIGITALISASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPERCAYAAN PUBLIK TERHADAP KINERJA KEPOLISIAN

MUHAMMAD ALDWI ASHARY

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=61029&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis digitalisasi pelayanan pengaduan masyarakat di Bagyanduan Divpropam Polri sebagai upaya meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja kepolisian. Digitalisasi diposisikan sebagai instrumen strategis dalam memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas layanan, di tengah meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan terpercaya. Fenomena pergeseran pelaporan ke kanal informal seperti WhatsApp menunjukkan adanya kesenjangan antara desain sistem formal dan kebutuhan pengguna.