ABSTRAK

Nama / NIM : Lupirizki

Judul : Sarana Pengaduan (SAPA) Kementerian Dalam Negeri
Perspektif Komunikasi

Jumlah Halaman : 90, Lampiran 5 ,Gambar 2

Kata Kunci : SAPA Kemendagri, Sistem Komunikasi Internal,
Komunikasi Organisasi

Daftar Pustaka : 21 buku , 2 sumber lain

Paradigma tata kelola pemerintahan di era reformasi mengalami perubahan yang fundamental. Peningkatan kapasitas pelayanan publik secara prima menjadi pilar utama dan orientasi dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Perubahan ini pada gilirannya menyentuh Kementerian Dalam Negeri sebagai pemangku utama kepentingan di dalam penyelenggaraan pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan kebutuhan terhadap aksesibilitas informasi terhadap berbagai kebijakan pemerintah, mendorong pembenahan instrumen pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dari yang semula dijalankan secara parsial di tingkatan komponen menjadi suatu sistem internal komunikasi satu atap yang terkoordinir dan terintegrasi secara sistemik.

Sarana Pengaduan Kementerian Dalam Negeri atau disingkat SAPA Kemendagri, menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam entitas berjalannya komunikasi organisasi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri. Penggunaan teknologi informasi yang terkoneksi secara *online* menjadi penopang utama dalam bekerjanya proses komunikasi organisasi secara optimal.

Penelitian ini mengambil fokus pada bekerjanya SAPA Kemendagri sebagai suatu sistem dan proses komunikasi organisasi. Selain mengelaborasi SAPA Kemendagri secara konseptual dalam sudut pandang teoritik, penelitian ini juga menempuh penggalian informasi secara mendalam dengan metodologi penelitian yang partisipatif sehingga dapat diperoleh data dan informasi yang otentik.