

**ANALISIS SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL-LAPOR PADA DINAS
KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN
PERSANDIAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

*Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi Skripsi
Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi*



Oleh :

**RAFLY PANGENSA
NPM. 200411040**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2024**

Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :
Hari : KAMIS
Tanggal : 25
Bulan : JULI
Tahun : 2024

TIM PENGUJI

Ketua,

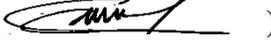


EMILIA EMHARIS, S.Sos.,M.Si
NIDN. 1002059002

Sekretaris,



ALSAR ANDRI, S.Sos.,M.Si
NIDN. 1021117902

1. SAHRI MUHARAM, Sos.,M.si ()
2. DESRIADI S.Sos.,M.Si ()
3. SARJAN.M, S.Sos.,M.Si ()

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi
Dekan,



RIKA RAMADHANTI, S.IP.,M.Si
NIDN. 1030058402

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : ANALISIS SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL PADA DINAS
KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN
PERSANDIAN KAABUPATEN KUANTAN
SINGINGI
NAMA : RAFLY PANGENSA
NPM : 200411040
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS : ISLAM KUANTAN SINGINGI

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I



SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si
NIDN. 1021117906

PEMBIMBING II



ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si
NIDN. 1005108901

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN. 1002059002

**ANALISIS SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK NASIONAL
PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN
PERSANDIAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

ABSTRAK

Oleh :

**RAFLY PANGENSA
NPM : 200411040**

Pelayanan publik merupakan kebutuhan pokok Masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Untuk melengkapi kebutuhan pokok tersebut kinerja seseorang dalam memberikan pelayanan sangat dibutuhkan. Semakin baik kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik maka akan tercipta kepuasan bagi Masyarakat sebagai penerima layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Dinas Kominfo Kabupaten Kuantan Singingi. Yang merupakan salah satu tempat untuk menyampaikan aspirasi atau pengaduan bagi Masyarakat. Penelitian ini survey deskriptif kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 9 orang, pengambilan informan ini berdasarkan Teknik sampling. Berdasarkan rekapitulasi jawaban dari informan tentang bagaimana pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi, Dapat dilihat bahwa program SP4N-Lapor dapat dikategorikan belum terlaksana dengan baik.

Kata Kunci : Pelayanan, Kinerja, Kepuasan

**ANALYSIS OF THE NATIONAL PUBLIC COMPLAINT MANAGEMENT
SYSTEM AT THE COMMUNICATIONS INFORMATICS STATISTICS AND
CODING DEPARTMENT OF KUANTAN SINGINGI DISTRICT**

ABSTRACT

By :

**RAFLY PANGENSA
NPM : 200411040**

Public services are a basic need of society that must be met by the government. To fulfill these basic needs, a person's performance in providing services is very much needed. The better the government's performance in providing public services, the more satisfaction it will create for the community as service recipients. This research aims to analyze the National Public Service Complaint Management system at the Kuantan Singingi Regency Communication and Information Service. Which is a place to convey aspirations or complaints to the community. This research is a qualitative descriptive survey with a total of 9 informants. The informants were taken based on sampling techniques. Based on the recapitulation of answers from informants regarding how the National Public Service Complaint Management System is managed at the Kuantan Singingi Regency Information, Statistics and Coding Communication Service, it can be seen that the SP4N-Lapor program can be categorized as not being implemented well.

Keywords : *Service, Performance, Satisfaction.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negagara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 menyebutkan :

“Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik selalu menjadi isu hangat yang kerap di perbincangkan di Indonesia, sebab pelayanan publik di Indonesia yang cenderung lemah. Ukuran keberhasilan suatu pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang di pandang lebih efektif dan mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan produktifitas kinerja suatu organisasi ataupun instansi. Oleh karena

itu, diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tinggi untuk dapat mendukung peningkatan prestasi dalam bekerja. Maka dari itu diperlukan adanya analisis ataupun penilaian dalam bekerja untuk menciptakan sumber daya manusia yang lebih unggul dan produktif. Tentunya hal ini berkaitan dengan kemaksimalan dalam pelayanan publik. Jika sumber daya manusia telah maksimal dalam memberikan pelayanan maka akan terjadilah kepuasan terhadap masyarakat yang menerima pelayanan.

Untuk meningkatkan pelayanan publik pemerintah telah berupaya menciptakan berbagai bektuk inovasi kebijakan, salah satu contohnya yaitu dalam pembuatan aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelyanan Publik Nasional (selanjutnya disingkat SP4N-LAPOR), yang kemudian dikembangkan keseluruhan wilayah Indonesia termasuk Kabupaten Kuantan Singingi.

Pada akhirnya pengelolaan layanan pengaduan yang dikelola dengan baik memiliki arti yang sangat penting. Bagi masyarakat pengguna layanan, hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dapat tertunaikan. Bagi penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik yang diberikan khususnya layanan pangaduan. Selain itu, bagi penyelenggara pelayanan publik dapat memiliki kesempatan untuk memulihkan ketidakpuasan terhadap layanan yang ada.

Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai

Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan **Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013** dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 (dan diperbarui dengan **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020**).

Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) diluncurkan sebagai aplikasi umum bidang pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Dengan diluncurkannya LAPOR! sebagai aplikasi umum, maka seluruh aplikasi pengaduan milik pemerintah pusat dan daerah, harus terintegrasi dengan aplikasi tersebut. Penentuan LAPOR! sebagai aplikasi umum atau aplikasi berbagi pakai, tertuang dalam **Peraturan Presiden No. 95/2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau SPBE**.

SP4N-LAPOR adalah layanan untuk menyampaikan semua aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara nasional bisa dilakukan secara online kapanpun dan dimanapun melalui aplikasi SP4N-LAPOR, ataupun langsung masuk ke laman website resminya www.lapor.go.id.

Dalam aplikasi SP4N-LAPOR harus sesuai dengan mekanisme dan juga tata cara pengaduan seperti bagaimana dalam pengelolaannya. Sedangkan pengertian pengaduan yaitu adanya keluhan dari Masyarakat yang dilakukan kepada pengelola agar pelaksana pelayanan yang tidak sesuai dengan standar dapat diperbaiki dengan cepat.

Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi (selanjutnya disingkat Diskominfo Kuansing) merupakan suatu lembaga informasi yang memiliki tugas membantu pemerintah dalam bidang Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten. Diskominfo Kuansing yang merupakan salah satu lembaga penyedia pelayanan informasi publik, dimana SP4N-LAPOR juga termasuk sebagai media pelayanan informasi bagi publik, maka Diskominfo Kuansing berperan sebagai admin atau tim pengelola pada layanan SP4N-LAPOR di Kabupaten Kuantan Singingi.

Adapun tujuan SP4N-LAPOR adalah agar :

1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik.
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dan menyampaikan pengaduan.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SP4N-LAPOR ini kemudian diharapkan dapat membantu pemerintah agar lebih terbuka kepada masyarakat, dan masyarakat pun lebih mudah dalam menyampaikan pengaduan ataupun aspirasi kepada pemerintah.

SP4N-LAPOR Ini telah dirancang oleh pemerintah dengan sebaik mungkin. Tentu kesuksesan dalam mengelola SP4N-LAPOR ini bergantung kepada tim admin yaitu Diskominfo Kuansing. Namun apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan apa yang di harapkan oleh pemerintah, seberapa banyak Masyarakat yang sudah tau tentang program pelayanan publik. Serta bagaimana respon dan

partisipasi dari Masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi terhadap SP4N-LAPOR.

Sasaran Strategis yang akan dicapai dari SPAN-LAPOR pada Tahun 2024 adalah **“Terwujudnya Pengelolaan Pengaduan yang Mampu Memberikan Respons dan Solusi Cepat serta Terpercaya”**. Untuk mencapai hal ini, semua Kementrian/Lembaga/Pemerintah Daerah/Unit Pelaksana Teknis sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib menggunakan SP4N-LAPOR untuk pengelolaan pengaduan, aspirasi dan Informasi. Bukan hanya sekadar terhubung, namun juga harus aktif dalam menggunakan dan mengelola pengaduan pelayanan publik di portal tersebut.

Dibutuhkan koordinasi dan kolaborasi antar instansi untuk mempercepat proses penyelesaian pengaduan; Meningkatkan efisiensi sumber daya dalam berbagai pelaksanaan program, seperti penguatan kapasitas, komunikasi dan public engagement; serta meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan melalui supervisi yang jelas dan terukur. Selain itu, melaksanakan program bersama bagi instansi pemerintah yang berada dalam sebuah simpul (hubungan koordinasi).

Dalam pengamatan penulis, SP4N-LAPOR di kabupaten kuantan singingi masih belum terealisasi secara maksimal, buktinya masih banyak masyarakat yang belum tau akan hal ini. Pada halaman website resmi yang dikelola oleh admin kabupaten kuantan singingi SP4N-LAPOR hanya memiliki pengikut resmi 23 akun, itupun hanya akun dari dinas-dinas yang terkait. Untuk itu penulis bertujuan untuk mengkaji lebih dalam apa penyebab masyarakat kekurangan

informasi tentang ini. Bagaimana proses pengelolaan SP4N-LAPOR di kabupaten kuantan singingi, apakah sudah pernah disosialisasikan atau belum.

Maka dari itu penulis bertujuan untuk menganalisis bagaimana bagaimana pengelolaan SP4N-LAPOR pada Dinas Kominfo Kuansing dalam menindak lanjuti setiap laporan yang disampaikan oleh Masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : **“Bagaimana Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi”**.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini mengacu pada rumusan masalah maka tujuan penelitian yaitu : Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis :

1.4.1 Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada penulis berkaitan dengan bagaimana Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dalam

memproses dan mengelola SP4N-LAPOR sebagai salah satu manajemen pengaduan bagi masyarakat Kuantan Singingi.

1.4.2 Bagi Instansi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan untuk mengetahui lebih lanjut tentang proses dalam mengelola SP4N-LAPOR sebagai manajemen pengaduan masyarakat di Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4.3 Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan dijadikan sebagai bahan referensi ataupun sebagai data pembanding sesuai dengan bidang yang akan diteliti. Memberikan sumbangan pemikiran, menambah wawasan pengetahuan, serta memberikan bukti empiris dari penelitian-penelitian sebelumnya mengenai bagaimana proses menjalankan SP4N-LAPOR pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi sebagai manajemen pengaduan pelayanan publik.

BAB VI

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian ini dapat penulis ambil kesimpulan bahwa Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-Lapor pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dapat dikategorikan belum terlaksana dengan baik.

1.2 Saran

Saran yang dapat peneniliti berikan sebagai masukan terhadap Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-Lapor pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut :

- 1.2.1 Untuk Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi agar lebih transparansi dan akuntabilitas dalam melaksanakan tugasnya, supaya lebih terbuka kepada masyarakat sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.
- 1.2.2 Untuk masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi agar lebih berpartisipasi untuk setiap progrsm ysng dibuat olegh pemerintah guna untuk mencapai kesejahteraan bersama.
- 1.2.3 Bagi peniliti selanjutnya dapat menambah Ilmu Pengetahuan dan Wawasan serta pengalaman dalam menganalisa Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N-Lapor pada Dinas

Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ambarwati, Ari. 2018. *Perilaku dan Teori Organisasi*. Malang. Media Nusa Creativ Anggota IKAPI.
- Congge Ummar. 2017. *Patologi Administrasi Negara*. Makassar: CV. Sah Media.
- Dowansiba Barnabas, 2023. *Kinerja Pegawai Negri Sipil Pasca Otonomi Daerah (Teori, Konsep, Implementasi)*. Yogyakarta. Tangga Ilmu.
- Endrawati, Titin 2023 *Manajemen dan Organisasi*. Jakarta. PT Scifintech Andrew Wijaya.
- Fitriandi, Primandita dkk. 2022. *Metode Riset Bisnis*. Depok. Khalifah Medika.
- Irmayani Dian Wayan Ni 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. CV. Budi Utama.
- Karso Junaedi, 2021. *Implementasi Kebijakan Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Sebagai Kepala Pemerintah di Pelabuhan Guna Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Secara Profesional dan Akuntabel dalam Rangka Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat Dalam Lingkungan Kepelabuhan*. Cirebon : Group Publikasi Yayasan InsaN Shodiqin Gunung Jati Anggota IKAPI.
- Mindarti Indah Lely, 2016. *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang UB Press.
- Muhammad. 2019. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Sulawesi. Unimal Press.
- Nainggolan, Bernard. 2015 *Transparansi Dalam Pemberesan Boedel Pailit*. Bandung. Pt alumni.
- Nugroho Hidayat Rusdi Fauzi Ahmadf. 2020. *Manajemen Kinerja*. Jawa Timur. Airlangga University Press.
- Nugroho Riant. 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Rajawali Press : Jakarta
- Nurchotimah Imam Sholichan Aulia. 2021 *Pengawasan Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Jejak Pustaka.
- Ode Haruni . 2019 *Pengembangan Organisasi Berbasis Spiritual*. Surabaya. CV. Jakad Publishing.
- Patari, idris. 2015 *Ombudman dan Akuntabilitas Publik Persfektif Daerah Istimewah Yogyakarta*. Makassar. de la macca.
- Prihatiningsih, Diah. 2022 *Mudanya Belajar Statistik Deskriptif*. Jawa Tengah. CV. Sarnu Untung.
- Purnaya Ketut Gusti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. CV. andi Offset.
- Rahman, Mariati. 2017. *Ilmu Administrasi*. Makassar. CV. Sah Media.

- Rismawati. 2018. *Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan Celebes Media Perkasa*.
- Rukin . 2021. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Surabaya. CV. jakad media publishing.
- Saihudin, 2019 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ponorogo. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Swarjana Ketut. 2022. *Populasi, Sampel, Teknik Sampling & Bias Dalam Penelitian*. Yogyakarta. Andi (Anggota IKAPI).
- Ulum Chazienul 2018. *Public Sevice Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang. Ub Press.
- Waryani 2021 *Dinamika Kinerja Guru dan Gaya Belajar*. Indramayu. CV. Adanu Abimata.
- Yusuf, Mardiana, Ria, dan syarif, Darman. 2018 *Komitmen Organisasi : Defenisi, Dipengaruhi, dan Mempengaruhi*. Makasar. Nas Media Pustaka.
- William Djani. 2022. *Teori dan Pergeseran paradigma ke Era Digital*. Zifatama Jawa. Sidoarjo
- Pranogyo, Antaiwan Bowo dkk. 2021. *Kinerja Karyawan Teori Pengukuran Dan Implikasi*. CV Feniks Muda Sejahtera. Bandung

B. Jurnal

- Junior, M. P. 2016. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinzn Penanaman Modal Di BPPT Kota Semarang)*.

C. Peraturan Perundang-Undangan dan Dokumentasi

- Peraturan Prundang-Undangan Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1.