

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
PADA LINGKUP KOTA BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Administrasi Publik



**Ahmad Gunawan Nugroho
NIM. 2010411210046**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLIITK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

BANJARMASIN

2024

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL-LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT PADA LINGKUP KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : **Ahmad Gunawan Nugroho** NIM : 2010411210046
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 21 Mei 2024.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si
NIP. 197706012002121001
- b. Sekretaris
Widyakanti, S.Sos, M.AP
NIP. 196811021994032001
- c. Anggota
Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
NIP. 198210022005012002

Banjarmasin, 3 Juni 2024

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Adm. Publik

Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 197506161999032002



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal Dua Puluh Satu bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2146 /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 8 Mei 2024 untuk menguji skripsi :

Nama : Ahmad Gunawan Nugroho
NIM : 2010411210046
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Pada Lingkup Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 09.00 Wita s/d selesai
Nilai : 82
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 21 Mei 2024

Tim Penguji,


Mahasiswa yang diuji,

Ahmad Gunawan Nugroho

1. Ketua : H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si

()

2. Sekretaris : Widyakanti, S.Sos, M.AP

()

3. Anggota : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc

()



Melalui/membenarkan :
Dekan
Kordinator Program Studi Administrasi Publik,

Wella Dewi, S.Sos, M.Si
NIP-197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Gunawan Nugroho
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 19 Januari 2002
NIM : 2010411210046
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Simpang Sei Baru No.35

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 3 Juni 2024
Mahasiswa yang bersangkutan,



Ahmad Gunawan Nugroho
NIM. 2010411210046

ABSTRAK

Ahmad Gunawan Nugroho, 2010411210046, 2024. Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! Pada Lingkup Kota Banjarmasin. Dibawah bimbingan Muhammad Nur Iman Ridwan.

Sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik-layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat atau SP4N-LAPOR! merupakan salah satu wujud inovasi pelayanan publik berkaitan dengan layanan pengelolaan pengaduan dari masyarakat selaku pengguna layanan. Pemerintah Kota Banjarmasin menjadi salah satu pemerintah daerah yang turut serta menjalankan layanan SP4N-LAPOR! berdasarkan pada amanat peraturan perundang-undangan. Pada tahun 2023, implementasi layanan SP4N-LAPOR! oleh Pemerintah Kota Banjarmasin mendapatkan penghargaan terbaik pertama implementor SP4N-LAPOR! kota/kab setingkat Provinsi Kalimantan Selatan, ketika disaat yang bersamaan terjadi lonjakan kuantitas aduan yang masuk sebesar dua kali lipat dari tahun sebelumnya. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk meneliti Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau SP4N-LAPOR! Pada Lingkup Kota Banjarmasin. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan Implementasi Kebijakan SP4N-LAPOR! pada Lingkup Kota Banjarmasin.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengambilan data melalui wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan kondensasi data, penyajian data, penarikan dan verifikasi kesimpulan.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! Pada Lingkup Kota Banjarmasin sudah baik, meskipun masih terdapat beberapa indikator implementasi yang memerlukan optimalisasi seperti sosialisasi yang lebih masif dan luas, serta pemberian stimulus berupa insentif atau tunjangan kepada pelaksana layanan guna pelecut kinerja dan semangat implementor. Adapun saran yang diberikan ialah lebih mengintensifkan pelaksanaan sosialisasi ke masyarakat guna mengurangi celah keterbatasan informasi terkait keberadaan layanan pengaduan via SP4N-LAPOR! dan potensi penelitian lanjutan terkait kualitas pelayanan pengelolaan pengaduan serta peluncuran *Call-Centre* 112 yang baru diterapkan dan akan diintegrasikan bersama layanan SP4N-LAPOR! kedepannya.

Kata kunci: *Implementasi, Kebijakan, Pengaduan, SP4N-LAPOR!*

ABSTRACT

Ahmad Gunawan Nugroho, 2010411210046, 2024. Implementation of the National Public Service Complaint Management System Policy-People's Online Aspiration and Complaint Service! Within the scope of Banjarmasin City. Under the guidance of Muhammad Nur Iman Ridwan.

Public service complaint management system-people's online aspirations and complaints service or SP4N-LAPOR! is a form of public service innovation related to complaint management services from the public as service users. The Banjarmasin City Government is one of the regional governments that participates in running the SP4N-LAPOR service! based on the mandate of statutory regulations. In 2023, the implementation of the SP4N-LAPOR! by the Banjarmasin City Government, they received the first best SP4N-LAPOR implementor award! cities/districts at the level of South Kalimantan Province, when at the same time there was a double increase in the quantity of complaints received compared to the previous year. Therefore, researchers are interested in examining the Implementation of the National Public Service Complaint Management System Policy - People's Online Aspiration and Complaints Service or SP4N-LAPOR! Within the scope of Banjarmasin City. The aim of this research is to describe the Implementation of the SP4N-LAPOR! in the Banjarmasin City Scope.

The research method used is a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews and documentation. Data analysis techniques use data condensation, data presentation, drawing and verifying conclusions.

The results of the research and discussion show that the implementation of the Public Service Complaint Management System Policy - People's Online Aspiration and Complaint Services! In the Banjarmasin City area, it is already good, although there are still several implementation indicators that require optimization, such as more massive and extensive socialization, as well as providing stimulus in the form of incentives or allowances to service implementers to boost the performance and enthusiasm of implementers. The advice given is to intensify the implementation of outreach to the community in order to reduce the gap in limited information regarding the existence of complaint services via SP4N-LAPOR! and the potential for further research related to the quality of complaint management services and launches *Call-Centre* 112 which has just been implemented and will be integrated with the SP4N-LAPOR! in the future.

Keywords: *Implementation, Policy, Complaints, SP4N-LAPOR!*

KATA PENGANTAR

Dengan Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang Segala Puji penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, solawat serta salam selalu senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutinya hingga akhir zaman. Syukur Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah yang diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pada Lingkup Kota Banjarmasin”.

Dalam proses penulisan skripsi ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulisan menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan penulis kekuatan, kesabaran dan ilmu pengetahuan dimuka bumi.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

6. Ibu Dra. Hj. Afrida Royati, M.AP selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang terus memberikan dukungan kepada penulis.
7. Bapak H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat saya hormati dan saya banggakan telah memberikan arahan dan bimbingan komprehensif dalam menyelesaikan proposal ini.
8. Ibu Widyakanti, S.Sos., M.AP selaku dosen penguji satu yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran yang membangun sehingga proposal ini dapat terselesaikan.
9. Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc selaku dosen penguji dua yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran yang membangun sehingga proposal ini dapat terselesaikan.
10. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
11. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya teman-teman dari angkatan 2020
12. Kepada kedua orang tua penulis, bapak dan ibu, yang sudah memberikan dukungan total kepada anaknya secara finansial, materi, doa, tenaga, dan perhatian. Serta semua keluarga yang sudah mendukung penulis untuk terus menuntut ilmu.

13. Seluruh teman-teman Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat angkatan 2020.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan, maka dari penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga proposal ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti.

Banjarmasin, Mei 2024

Penulis

Ahmad Gunawan Nugroho

2010411210046

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Konsep Teoritis	16
2.2.1 Kebijakan Publik.....	16
2.2.2 Siklus Kebijakan	19
2.2.3 Implementasi Kebijakan	23
2.2.3.1 Model Implementasi Kebijakan.....	27
2.2.4 Konsep Pengaduan.....	32
2.2.5 SP4N-LAPOR!	33
2.3 Kerangka Berpikir.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Pendekatan Penelitian	39
3.2 Tipe Penelitian	39
3.3 Lokasi Penelitian.....	40
3.4 Sumber Data dan Instrumen Penelitian.....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Pengolahan Data	44

BAB IV HASIL PENELITIAN	48
4.1 Gambaran Umum Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin	48
4.1.1 Profil Dinas	48
4.1.2 Visi dan Misi	49
4.1.3 Sumber Daya Manusia	49
4.1.4 Struktur Organisasi	52
4.1.5 Tugas Pokok Bidang Informasi Publik	53
4.1.6 Gambaran Umum Pelayanan Pengaduan Publik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin	55
4.1.6.1 Kuantitas Laporan Masuk Melalui Layanan SP4N-LAPOR!	56
4.1.6.2 Sebaran Laporan Masuk Melalui SP4N-LAPOR! Per Triwulan dan SKPD Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2023	58
4.1.6.3 Sebaran Laporan Masuk Tahun 2023 Pada SKPD Pemerintah Kota Banjarmasin	64
4.1.6.4 Rata-Rata Laju Tindak SKPD Pemerintah Kota Banjarmasin Melalui SP4N-LAPOR! Tahun 2023	66
4.1.6.5 Trending Materi Pengaduan Masuk Melalui SP4N-LAPOR! Di Lingkungan Kota Banjarmasin Tahun 2023	69
4.2 Uraian Temuan Penelitian	70
4.2.1 Menerima Pengaduan Melalui LAPOR	71
4.2.2 Verifikasi dan Pendisposisian Laporan	80
4.2.3 Pemastian Kelengkapan Laporan dan Pendisposisian	82
4.2.4 Penginformasian Pendisposisian Kepada Admin Penghubung	86
4.2.5 Pemberian Respon Aduan Melalui Admin Penghubung	88
4.2.6 Pengontrolan Jalannya Pengelolaan Pengaduan Sesuai SOP	96
BAB V PEMBAHASAN PENELITIAN	109
5.1 Kepentingan Sasaran Termuat dalam Kebijakan (<i>Interest Affected</i>)	110
5.2 Jenis Manfaat yang Dihasilkan (<i>Type of Benefit</i>)	111
5.3 Derajat Perubahan yang Diinginkan (<i>Exstent of Change Envisioned</i>)	113

5.4 Ketepatan Pengambilan Keputusan (<i>Site of Decision Making</i>)	115
5.5 Pelaksana Kebijakan (<i>Program Implementor</i>).....	117
5.6 Alokasi Sumberdaya (<i>Resources Committed</i>)	120
5.7 Kekuasaan, Kepentingan dan Strategi Aktor Terlibat (<i>Power, Interest and Strategies of Actor Involved</i>).....	123
5.8 Karakteristik Institusi (<i>Institution and Regime Characteristic</i>).....	126
5.9 Daya Tanggap & Tingkat Responsivitas Pelaksana (<i>Compliance and Responsiveness</i>)	128
BAB VI PENUTUP	138
6.1 Kesimpulan	138
6.2 Saran	139
DAFTAR PUSTAKA.....	141
Lampiran-Lampiran.....	144

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengaduan Masuk Melalui SP4N-LAPOR! Di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin Tahun 2020-2023	8
Tabel 3.1 Informan Penelitian	42
Tabel 4.1 Sebaran SDM Diskominfo Kota Banjarmasin Berdasarkan Jenjang Pendidikan	50
Tabel 4.2 Jabatan SDM Diskominfo Kota Banjarmasin	51
Tabel 4.3 Rerata Laju Tindak Lanjut Per SKPD Pemerintah Kota Banjarmasin Melalui SP4N-LAPOR! Tahun 2023	66
Tabel 4.4 Trending Materi Pengaduan Masuk Melalui SP4N-LAPOR! Pada Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2023	69
Tabel 4.5 Matriks Analisis Hasil Penelitian	103
Tabel 5.1 Matriks Analisis Pembahasan	130

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Antar-Muka Situs SP4N-LAPOR!.....	7
Gambar 1.2 Publikasi Resmi Berita Hasil Evaluasi Pertama SP4N-LAPOR! Kota/Kab Se-Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023	9
Gambar 2.1 Siklus Kebijakan Publik	22
Gambar 2.2 Pemilahan Implementasi Kebijakan.....	28
Gambar 3.1 Metode Analisis Data Miles, Huberman & Saldana (2014).....	45
Gambar 4.1 Jumlah Laporan Masuk Melalui SP4N-LAPOR! Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin Tahun 2020-2023	58
Gambar 4.2 Jumlah Laporan Masuk Melalui SP4N-LAPOR! Per Triwulan dan SKPD Pemerintah Kota Banjarmasin Tahun 2023	59
Gambar 4.3 Sebaran Laporan Masuk Triwulan Pertama 2023 Pada SKPD Pemerintah Kota Banjarmasin	60
Gambar 4.4 Sebaran Laporan Masuk Triwulan Kedua 2023 Pada SKPD Pemerintah Kota Banjarmasin	62
Gambar 4.5 Sebaran Laporan Masuk Triwulan Ketiga 2023 Pada SKPD Pemerintah Kota Banjarmasin	63
Gambar 4.6 Sebaran Laporan Masuk Triwulan Keempat 2023 Pada SKPD Pemerintah Kota Banjarmasin	64
Gambar 4.7 Rekapitulasi Laporan Masuk Satu Tahun 2023 Pada SKPD Pemerintah Kota Banjarmasin	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	145
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	150
Lampiran 3 Peraturan Perundang-Undangan Dasar Hukum Pelaksanaan SP4N-LAPOR! Kota Banjarmasin	161