



**SISTEM MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAPOR!
KEMENDAGRI**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Dosen Pembimbing :

Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum.

Penyusun :

Nama : Jessica Valentina Satria

NIM. : 14020116140095

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2020



**SISTEM MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAPOR!
KEMENDAGRI**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Dosen Pembimbing :

Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum.

Penyusun :

Nama : Jessica Valentina Satria

NIM. : 14020116140095

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2020

**HALAMAN PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Jessica Valentina Satria
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020116140095
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 14 Februari 1998
4. Program : S1 Reguler FISIP-UNDIP
5. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
6. Alamat : Jalan Galangsewu Permai,
Kec. Tembalang, Kota Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul :

**SISTEM MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAPOR!
KEMENDAGRI**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 5 Maret 2020

Pembuat Pernyataan,

Jessica Valentina Satria

NIM. 14020116140095

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat Melalui LAPOR!
Kemendagri

Penyusun : Jessica Valentina Satria

NIM : 14020116140095

Jurusan : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1


Semarang, 29 Maret 2020

Dekan

Wakil Dekan I

Dr.Drs.Hardi Warsono,MTP

Drs. Teguh Yuwono,M Pol Admin

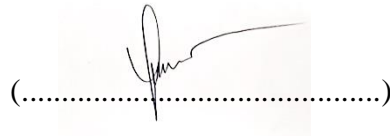


NIP. 19640827.199001.1.001

NIP. 19690822.199403.1.003

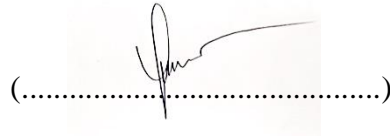
Dosen Pembimbing

1. Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum

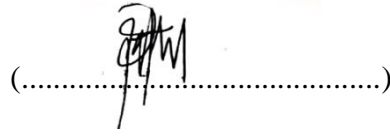


Dosen Penguji

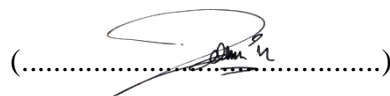
1. Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum



2. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si



3. Drs. Zainal Hidayat,, MA



HALAMAN MOTTO

“I’m going to make you so proud.” -Note to self

God is saying to you today,

“Everything will work out. Im in complete control. I know what the medical report says. I know what the financial situation looks like. I see the people whoare coming against you. I know how big your dreams are. And hear Me clearly,

I will not FAIL you.”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang tidak pernah meninggalkan saya dalam segala kondisi, yang memberi saya kekuatan dan pengharapan, atas Nya saya diberikan hidup.

Skripsi ini saya persembahkan kepada malaikat berwujud kedua orang tua saya, Papa dan Mama, pelindung saya Mas Malvin, yang telah menyanyangi dan memberikan dukungan penuh dalam segala hal.

Saya persembahkan kepada keluarga besar saya, Eyang Sapto, Eyang ti dan Eyang kakung, Bude dan Pakde, Om dan Tante, serta saudara-saudara, yang memberikan semangat dan doa.

Saya persembahkan untuk dosen pembimbing saya Bapak Budi Puspo Priyadi atas segala kebaikan dalam membantu penulis menyelesaikan penulisan ini.

Saya persembahkan skripsi ini untuk mata kedua saya selama di Tembalang Shelin, Ayas, Myda, Merry, Gayuh, Janue, Fathya, Irsza, Wici, Bianca yang selalu membantu saya dalam kondisi susah maupun senang, yang telah banyak berkorban, telah memberikan banyak pelajaran dan kebahagiaan selama saya duduk di bangku perkuliahan.

Kepada yang terkasih Avirna, Mandy, Kathryn, Agatha, Rebecca, dan teman-teman BPGC lainnya yang selalu membawa doa dari kejauhan, kebahagiaan dan pertemanan yang indah ini.

Kepada teman seperjuangan saya Bianda dan Timmy yang telah menyediakan telinga dan energi nya dalam membantu saya melewati segala permasalahan dan memberikan support yang tidak ada hentinya.

Kepada semua teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, untuk warna dalam hidup saya dan banyak kenangan indah.. Serta untuk diri saya sendiri, Jessica Valentina yang bisa bertahan hingga detik ini, terima kasih.

SISTEM MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI

LAPOR!KEMENDAGRI

Abstrak

Manajemen pengaduan berbasis teknologi menjadi jawaban dalam mewujudkan penanganan pengaduan yang lebih baik. LAPOR! Kemendagri hadir sebagai kanal aspirasi dan pengaduan berbasis *online* bagi masyarakat yang memiliki keluhan mengenai pelayanan publik di lingkungan Kementerian Dalam Negeri yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!. LAPOR! Kemendagri memiliki sebuah tantangan tersendiri di mana masyarakat mengharapkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan ini menjadi jawaban dari permasalahan ataupun stigma yang beredar di masyarakat bahwa orang yang melakukan pengaduan dianggap sebagai sesuatu kebiasaan yang buruk. Pengaduan masyarakat dalam lingkup Kementerian Dalam Negeri belum sepenuhnya tersosialisasikan meskipun sistem LAPOR! Kemendagri telah diluncurkan namun masyarakat belum sepenuhnya mengerti bagaimana proses pengelolaan pada sistem LAPOR! Kemendagri. Masyarakat belum mengerti Lembaga mana yang menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang bersangkutan. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengelolaan pengaduan masyarakat melalui LAPOR! Kemendagri yang berada pada Pusat Penerangan, Kementerian Dalam Negeri. Upaya menjawab permasalahan dan tujuan penelitian dilakukan dengan menggunakan teori sistem dan dimensi manajemen *komplain* yang lebih mendalam. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *input* dalam pengelolaan pengaduan LAPOR! Kemendagri masih mengalami kekurangan pada aspek sumber daya manusia. Aspek proses dilaksanakan tidak secara individual melainkan hasil kerjasama pegawai dan seluruh komponen Kementerian Dalam Negeri dengan menjaga komunikasi sebagai kunci kesuksesan. Sosialisasi kejelasan LAPOR! Kemendagri belum dilaksanakan secara maksimal. Pada aspek *output*, program evaluasi dan *monitoring* penanganan pengaduan telah dilaksanakan secara rutin. *Feedback* yang didapatkan berasal dari fitur *rating* yang disediakan dalam sistem sedangkan dari pihak masyarakat telah merasakan perkembangan akan pelayanan pengaduan. Saran yang dapat diberikan adalah penambahan jumlah sumber daya manusia pada Sub Bidang Fasilitasi Pengaduan, sosialisasi secara lebih menyeluruh agar masyarakat mengetahui adanya LAPOR! Kemendagri, dan penempatan Admin LAPOR! Kemendagri oleh pegawai yang berkompeten dan teliti.

Kata Kunci: Manajemen Keluhan, Sistem Pengaduan, Partisipasi Masyarakat

PUBLIC COMPLAINTS MANAGEMENT SYSTEM THROUGH LAPOR!KEMENDAGRI

Abstract

Technology-based complaints management system is the answer to achieving better complaint handling. LAPOR! Kemendagri is present as an online based medium of aspirations and complaints for people who want to complaints about public services within the Ministry of Home Affairs that are integrated with SP4N-LAPOR!. LAPOR! Kemendagri as the complaint management system was expected to be the answer of public problems or stigma that said people who make complaints are considered as a bad habit. Public does not fully understand how the complaints management system of LAPOR! Kemendagri works and which institution is receiving and following up on the complaint. The purpose of this study is to describe and analyze the complaints management system through LAPOR! Kemendagri at the Center for Information, Ministry of Home Affairs. Efforts to answer the problems and objectives of the study were carried out using a system theory and a deeper dimension of complaint management. The method used in this research is descriptive qualitative. The results of the study indicate that the input aspect in managing complaint of LAPOR! Kemendagri still experiencing shortages in aspects of human resources. Aspects of the process are carried out not individually but rather the result of collaboration between employees and all components of the Ministry of Home Affairs by maintaining communication as the key to success. Socializing the LAPOR! Kemendagri as complaint management system has not yet been maximally implemented. In the output aspect, the complaints handling and evaluation program has been carried out routinely. The feedback obtained comes from the rating features provided in the system while the community has felt the progress of the complaint service. Suggestions that can be given are increasing the number of human resources in the Complaints Facilitation Sub Division, socializing more thoroughly so that public knows about the LAPOR! Kemendagri system, and placement of LAPOR! Kemendagri Admin by a competent and conscientious employees.

Keywords: Complaints Management, Complaints System, Public Participation

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan kasih karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat Melalui LAPOR! Kemendagri” untuk dapat memenuhi syarat kelulusan sarjana strata-1 (S-1) pada Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan hingga dapat terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, arahan, masukan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, maka melalui kesempatan yang langka ini penulis bermaksud untuk menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Diponegoro;
2. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Ibu Dr.AP Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik;
4. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Sekretaris Departemen Administrasi Publik;
5. Ibu Dra. Dyah Lituhayu, M.Si selaku dosen wali dan dosen penguji
6. Bapak Drs. Zainal Hidayat,, MA selaku dosen penguji
7. Bapak Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum selaku dosen pembimbing pembimbing yang dengan sabar membimbing, memberikan arahan, perhatian dan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini

8. Dosen-dosen Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman untuk penulis;
9. Seluruh jajaran Bidang Fasilitasi Pengaduan dan Pengelolaan Informasi, Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri yang telah memberikan pengetahuan dan informasi sehingga penelitian ini dapat terwujud;
10. Orang Tua penulis, Bapak Agus Satria dan Ibu Riyantini Luberingsih, Kakak tercinta Malvin Krisna Satria atas segala dukungan, doa, dan kasih sayang yang diberikan tiada henti kepada penulis
11. Keluarga besar Publik 2016 yang telah menjadi tempat berproses, belajar, dan menjalin relasi
12. Keluarga *Cumlaude Club* (Shelin, Ayas, Myda, Merry, Gayuh, Fathya, Bianca, Janue, Ilham, Irsza) yang telah memberi pengalaman indah dan pelajaran berharga dan mempunyai peran besar dalam dunia perkuliahan penulis
13. Keluarga BPGC yang telah menjadi rumah kedua dalam kehidupan penulis tempat bercerita dan keluh kesah, serta dalam menggapai mimpi dan cita-cita masing-masing
14. Keluarga *Kost Ninghouse* (Bu Evi, Pak Edo, Shelin, Ayas, Listra) yang telah membantu penulis melewati perjalanan dalam lingkungan yang baru, penolongan pertama, dan tidak berhenti memberikan senyuman di setiap hari
15. Keluarga KKN Desa Genting yang telah memberikan banyak pelajaran hidup yang berharga yang belum pernah penulis rasakan sebelumnya

16. Kunto Aji yang telah menjadi pemeran utama dalam rehat saya atas lagu dan kesempatan yang indah
17. Teman-teman satu bimbingan (Janue, Rifky, Irsza) yang telah bersama melewati banyak hal, baik suka maupun duka
18. Teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semarang, 7 Maret 2020

Jessica Valentina Satria

NIM. 14020116140095

DAFTAR ISI

Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat Melalui Laporan! Kemendagri	1
Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat Melalui Laporan! Kemendagri	i
Halaman Pernyataan	ii
Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat Melalui Laporan! Kemendagri	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Motto	iii
Halaman Persembahan.....	v
Abstrak.....	vi
Abstract.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan.....	14
1.4 Kegunaan Penelitian	15
1.4.1 Kegunaan Akademis.....	15
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	15
1.5 Kerangka Teori	16
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	16
1.5.2 Administrasi Publik.....	19
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik.....	20
1.5.4 Manajemen Publik.....	23
1.5.5 Sistem Informasi Manajemen	24
1.5.6 Manajemen Komplain (Keluhan).....	28
1.6 Fenomena Penelitian	32
1.6.1 Input.....	32
1.6.2 Proses.....	33

1.6.3 Output	35
1.6.4 Feedback	35
1.7 Metode Penelitian	36
1.7.1 Tipe Penelitian.....	36
1.7.2 Situs Penelitian.....	37
1.7.3 Fokus Penelitian	37
1.7.4 Subyek Penelitian	40
1.7.5 Sumber Data.....	41
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data.....	42
1.7.7 Analisis Dan Interpretasi Data	42
1.7.8 Kualitas Data (Goodness Criteria).....	46
Bab II.....	48
Gambaran Umum	48
2.1 Gambaran Umum Sp4n-Lapor!	48
2.2 Gambaran Umum Kementerian Dalam Negeri	49
2.2.1 Visi Dan Misi Kementerian Dalam Negeri.....	51
2.2.2 Tugas Dan Fungsi Kementerian Dalam Negeri	52
2.1.3 Sejarah Singkat Kementerian Dalam Negeri	54
2.1.4 Struktur Organisasi Kementerian Dalam Negeri	55
2.3 Gambaran Umum Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri	55
2.3.1 Bidang Fasilitasi Pengaduan Dan Pengelolaan Informasi	56
2.4 Jenis Pengaduan.....	58
2.5 Sarana Dan Prasarana Fasilitasi Pengaduan	59
2.6 Laporan! Kemendagri.....	60
Bab III	62
Penyajian Data Hasil Penelitian	62
3.1 Deskripsi Informan Penelitian	62
3.2 Identifikasi Input.....	64
3.2.1 Sumber Daya Manusia (Sdm)	64
3.2.2 Sarana Prasarana.....	69
3.2.3 Anggaran.....	70
3.2.4 Pedoman Teknis	71
3.3 Identifikasi Proses	72
3.3.1 Komitmen (Commitment).....	76
3.3.2 Kejelasan.....	77
3.3.3 Kemudahan	78
3.3.4 Kecepatan.....	79
3.3.5 Keadilan	81

3.4 Identifikasi Output	82
3.4.1 Penyelesaian Pengaduan	83
3.4.2 Upaya Perbaikan.....	87
3.5 Identifikasi Feedback	89
Bab IV	91
Pembahasan Hasil Penelitian	91
4.1. Identifikasi Input	91
4.1.1 Sumber Daya Manusia (Sdm)	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Sarana Prasarana.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Anggaran.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Pedoman Teknis	Error! Bookmark not defined.
4.2 Identifikasi Proses	105
4.2.1 Komitmen.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Kejelasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Kemudahan	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Kecepatan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Keadilan	Error! Bookmark not defined.
4.3 Identifikasi Output	119
4.3.1 Penyelesaian Pengaduan	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Upaya Perbaikan.....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Identifikasi Feedback	125
Bab V	131
Penutup	131
5.1 Kesimpulan	131
5.2 Saran	134
5.2.1 Input.....	134
5.2.2 Proses	135
5.2.3 Output	135
Daftar Pustaka	136
Lampiran	140
Lampiran I Pedoman Wawancara	140
Lampiran Ii Dokumentasi	143

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pengaduan SP4N-LAPOR! September 2019	7
Tabel 1.2	Data Keterhubungan LAPOR!	8
Tabel 1.3	Rekapitulasi Data Pengaduan LAPOR! Kemendagri Tahun 2016- 2018.....	10
Tabel 2.1	Sejarah singkat Kementerian Dalam Negeri	48
Tabel 3.1	Informan Penelitian	57
Tabel 3.2	Jumlah Pegawai Sub Bidang Fasilitasi Pengaduan Informasi.....	60
Tabel 4.1	Jumlah Pegawai Bidang Fasilitasi Pengaduan dan Pengelolaan Informasi.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Zonasi Kepatuhan Kementerian	1
Gambar 1.2	Alasan tidak Melakukan Pengaduan	3
Gambar 1.3	Data Statistik Realitas Virtual Indonesia	5
Gambar 1.4	Bagan Sistem	24
Gambar 2.1	Tampilan utama SP4N-LAPOR!	42
Gambar 2.2	Struktur Organisasi Kemendagri	49
Gambar 2.3	Struktur Organisasi Pusat Penerangan	50
Gambar 2.4	Struktur Organisasi Bidang FPPI	51
Gambar 2.5	Meja Layanan Pengaduan.....	54
Gambar 3.1	Alur Kerja LAPOR!	66
Gambar 3.2	Laman Admin LAPOR! Kemendagri.....	68
Gambar 4.1	Rekapitulasi Pengaduan LAPOR! Kemendagri.....	88
Gambar 4.2	Halaman utama E-learning.....	91
Gambar 4.3	Halaman utama SP4N-LAPOR!.....	94
Gambar 4.4	Halaman utama LAPOR! Kemendagri.....	95
Gambar 4.5	Proses LAPOR! Kemendagri.....	100
Gambar 4.6	Penghargaan terhadap LAPOR! Kemendagri.....	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Tabel Pedoman Wawancara
Lampiran II	Dokumentasi