



**MANAJEMEN PENGADUAN BERBASIS APLIKASI SISTEM BERBAGI
INFORMASI ADUAN DAN SARAN (SiBadra) PADA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BOGOR**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata-1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun:

Albir Lukmansyah

NIM.14020119130089

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

2023

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : Albir Lukmansyah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020119130089
3. Tempat / Tanggal Lahir : Bogor / 3 Januari 2001
4. Jurusan / Program Studi : S1 Administrasi Publik
5. Alamat : Villa Citra Bantarjati blok A8/9, RT.06/05, Kota Bogor

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

“Manajemen Pengaduan berbasis Aplikasi Sistem Berbagi Informasi Aduan dan Saran (SiBadra) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor”


Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi 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.

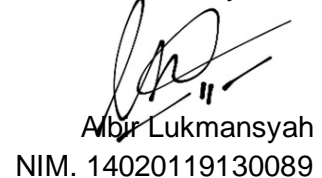
Semarang, 9 Juni 2023

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Drs. R. Slamet Santoso, M.Si.
NIP. 196707271993031005

Pembuat Pernyataan



Albir Lukmansyah
NIM. 14020119130089

Ketua Program Studi



Dra. Maesaroh, M.Si.
NIP. 196612221993032001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Manajemen Pengaduan berbasis Aplikasi Sistem Berbagi Informasi Aduan dan Saran (Sibadra) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor

Nama Penyusun : Albir Lukmansyah

NIM : 14020119130089

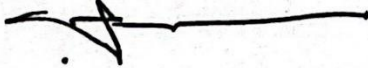
Program Studi : SI Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Semarang, 28 Juni 2023

Dekan,

Wakil Dekan,



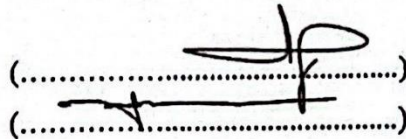
Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.
NIP. 196408271990011001



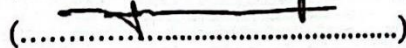
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin
NIP. 19690822199944031003

Dosen Pembimbing:

1. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si.
2. Prof. Dr. Hardi Warsono, M.T.



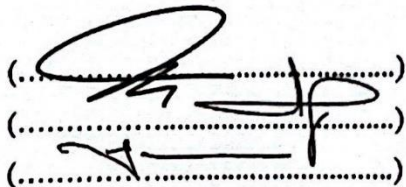
(.....)




(.....)

Dosen Penguji:

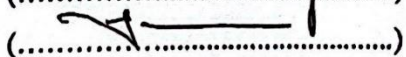
1. Dra. Maesaroh, M.Si
2. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si.
3. Prof. Dr. Hardi Warsono, M.T.



(.....)



(.....)



(.....)

HALAMAN MOTTO

“I’ve never played for a draw in my life”

-Sir Alex Ferguson

HALAMAN PERSEMBAHAN

Rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyusun skripsi ini hingga tuntas. Secara pribadi penulis ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada keluarga juga teman – teman penulis:

1. Keluarga besar penulis, Bapak, Mama, Aa Gagat, Teh Elin, Teh Dea, dan Ijan yang telah senantiasa memberikan dukungan bagi penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi;
2. Segenap civitas akademika Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro;
3. Seluruh teman – teman satu angkatan Administrasi Publik 2019

ABSTRAK

SiBadra merupakan aplikasi *online* yang dikelola Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor yang dibentuk sebagai media dalam menampung laporan pengaduan. Meskipun begitu manajemen pengaduan yang dilakukan masih belum optimal dimana terjadi penurunan tingkat penyelesaian pelaporan pada tahun 2021 hanya mencapai angka 50% jika dibandingkan pada tahun 2020 yang mencapai angka 68%. Tercatat angka pengunduhan SiBadra hanya mencapai 10.000 unduhan dari jumlah masyarakat di Kota Bogor yang mencapai angka 1,04 juta penduduk. SiBadra memperoleh nilai ulasan 2 dari skala 1 – 5 serta SiBadra menuai komentar buruk dari pengguna pada kolom ulasan di *Google Play Store*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pengaduan melalui aplikasi SiBadra oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor serta menganalisis kendala yang dihadapi dalam pengelolaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Manajemen pengaduan masyarakat melalui SiBadra dilihat dari fenomena sumber atau asal pengaduan, isi pengaduan, unit penanganan pengaduan, respon pengaduan, umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan. Sedangkan dalam melihat kendala yang dihadapi dalam manajemennya menggunakan penelitian terdahulu dari Ni Luh Yuni Lestari yang terdiri dari alur penyaluran pengaduan, pemeliharaan aplikasi, jaringan internet, kesiapan sumber daya manusia, tim pengawas tindak lanjut penanganan, kemudahan akses aplikasi, serta kritik dan saran masyarakat. Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SiBadra masih memiliki beberapa kekurangan pada aspek pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Kendala dalam manajemennya yaitu alur penyaluran pengaduan kepada Perangkat Daerah belum efisien, anggaran yang belum mencukupi, infrastruktur listrik yang kurang memadai, aparatur yang kurang kompeten, dan tidak terdapatnya tim pengawas tindak lanjut penanganan. Namun begitu, secara umum SiBadra memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat Kota Bogor dalam menyampaikan pengaduan pelayanan publik.

Kata Kunci: Manajemen Pengaduan, Pengaduan Masyarakat, SiBadra

ABSTRACT

SiBadra is an online application managed by the Bogor City Communication and Information Office which was formed as a medium in accommodating complaint reports. Even so, the complaint management carried out is still not optimal, where there is a decrease in the reporting completion rate in 2021 only reaching 50% when compared to 2020 which reached 68%. It was recorded that the number of SiBadra downloads only reached 10,000 downloads from the number of people in Bogor City which reached 1.04 million residents. SiBadra received a review score of 2 out of a scale of 1 – 5 and SiBadra received bad comments from users in the review column on the Google Play Store. This study aims to analyze complaint management through the SiBadra application by the Bogor City Communication and Information Office and analyze the obstacles faced in its management. The research method used is qualitative descriptive with data collection techniques of interview, observation, and documentation methods. Public complaint management through SiBadra is seen from the phenomenon of the source or origin of complaints, the content of complaints, complaint handling units, complaint responses, feedback, and reports on handling complaints. Meanwhile, in looking at the obstacles faced in its management, it uses previous research from Ni Luh Yuni Lestari which consists of the flow of complaint distribution, application maintenance, internet network, human resource readiness, supervisory team follow-up handling, ease of application access, and public criticism and suggestions. The management of public complaints through SiBadra still has some shortcomings in the aspects of organizing, implementing, and controlling. Obstacles in its management are the inefficient flow of complaint distribution to the Regional Apparatus, insufficient budget, inadequate electricity infrastructure, incompetent apparatus, and the absence of a follow-up handling supervisory team. However, in general, SiBadra provides great benefits for the people of Bogor City in submitting public service complaints.

Keywords: *Complaint Management, Public Complaints, SiBadra*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Manajemen Pengaduan Berbasis Aplikasi Sistem Berbagi Informasi Aduan dan Saran (Sibadra) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor.” Skripsi ini disusun untuk menjadi syarat dalam menyelesaikan pendidikan S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Selama proses penulisan skripsi, penulis mendapatkan banyak dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat-Nya;
2. Kedua orang tua dan seluruh saudara serta kerabat yang selalu mendukung penulis;
3. Bapak Prof. Dr. Hardi Warsono, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro serta selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
4. Ibu Dr. Dra Tri Yuningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
5. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Prodi S1 Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
6. Bapak Drs. R. Slamet Santoso, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;

7. Bapak dan Ibu dosen program studi S1 Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu selama masa perkuliahan;
8. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di lingkungan kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor serta SiBadra;
9. Seluruh informan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi;
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu;
11. Demikian yang dapat penulis sampaikan semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun para pembaca.

Semarang, 13 Juni 2023



Albir Lukmansyah

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	14
PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang Masalah	14
1.2 Perumusan Masalah	29
1.3 Tujuan Penelitian	31
1.4 Kegunaan Penelitian	31
1.5 Kerangka Teori	33
1.5.1 Penelitian Terdahulu	33
1.5.2 Administrasi Publik	42
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik	44
1.5.4 Manajemen Publik	47
1.5.5 <i>E-Government</i>	50
1.5.6 Manajemen Pengaduan	54
1.6 Kerangka Berpikir	61
1.7 Operasionalisasi Konsep	63
1.7.1 Manajemen Pengaduan	64
1.7.2 Kendala yang dihadapi dalam Manajemen Pengaduan	65
1.8 Argumen Penelitian	67
1.9 Metode Penelitian	68

1.9.1 Tipe Penelitian.....	68
1.9.2 Situs Penelitian	70
1.9.3 Subjek Penelitian	71
1.9.4 Jenis Data	73
1.9.5 Sumber Data.....	73
1.9.6 Teknik Pengumpulan Data.....	75
1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data	77
1.9.8 Kualitas Data	79
BAB II.....	81
GAMBARAN UMUM.....	81
2.1 Gambaran Umum Kota Bogor	81
2.1.1. Kondisi Geografis Kota Bogor.....	81
2.1.2. Kondisi Kependudukan Kota Bogor.....	82
2.1.3. Visi dan Misi Kota Bogor	83
2.2 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor.....	84
2.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor	84
2.2.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor	86
2.3 Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra).....	87
BAB III.....	89
HASIL DAN PEMBAHASAN	89
3.1 Manajemen Pengaduan Berbasis Aplikasi Sistem Berbagi Informasi Aduan dan Saran (SiBadra).....	91
3.1.1 Perencanaan (<i>planning</i>)	94
3.1.2 Pengorganisasian (<i>organizing</i>).....	108
3.1.3 Pelaksanaan (<i>actuating</i>).....	116
3.1.4 Pengawasan (<i>controlling</i>)	124
3.2 Kendala yang dihadapi dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui Aplikasi SiBadra oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor	135
3.2.1 Kendala dari Instansi Pemerintah.....	136
3.2.2 Kendala dari Masyarakat	156
3.3 Analisis Hasil Penelitian	163
3.3.1 Manajemen Pengaduan Berbasis Aplikasi Sistem Berbagi Informasi Aduan dan Saran (SiBadra).....	163

3.3.2 Kendala yang dihadapi dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui Aplikasi SiBadra oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor.....	178
BAB IV	191
PENUTUP	191
4.1 Kesimpulan.....	191
4.2 Saran.....	194
DAFTAR PUSTAKA.....	197
LAMPIRAN	201

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengaduan Pelayanan di Asia Tenggara Tahun 2020	16
Tabel 1.2 Kota/Kabupaten Pengguna Internet di Jawa Barat	19
Tabel 1.3 Jumlah Laporan melalui Aplikasi SiBadra 2019 - 2021	21
Tabel 3.1 Identifikasi Informan.....	90
Tabel 3.2 Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	163
Tabel 3.3 Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	179

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Umpan Balik Negatif SiBadra.....	26
Gambar 1.2 Keluhan Pengguna mengenai SiBadra	28
Gambar 1.3 Kerangka Berpikir	63
Gambar 2.1 Peta Administrasi Kota Bogor.....	81
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika	86
Gambar 3.1 Jumlah Laporan pada OPD Kota Bogor.....	105
Gambar 3.2 Mekanisme Penanganan Pengaduan SiBadra	123
Gambar 3.3 Interaksi Dua Arah Perangkat Daerah dan Pelapor	125
Gambar 3.4 Laporan Selesai tanpa Umpan Balik	126
Gambar 3.5 Laporan Jumlah Pengaduan Terbanyak pada OPD Kota Bogor	134