



**ANALISIS PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK PADA
APLIKASI PORJO (PENGADUAN ONLINE RAKYAT
PURWOREJO) DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN PURWOREJO**

Skripsi

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

Penyusun

ALYA FARAH FADHILAH

NIM. 14020119120018

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

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Sumyo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 7465407
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Pos-et: fisip[at]undip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Alya Farah Fadhilah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020119120018
3. Tempat / Tanggal Lahir : Purworejo, 24 Mei 2001
4. Departemen / Program Studi : S1 Administrasi Publik
5. Alamat : Pangenrejo, Rt 01/ Rw 04 Purworejo

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

Analisis Pelayanan Pengaduan Publik pada Aplikasi PORJO (Pengaduan Online Rakyat Purworejo) di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo

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, 2 Agustus 2023

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Endang Larasati, M.S.
NIP. 195706181983032001

Pembuat Pernyataan,

Alya Farah Fadhilah
NIM. 14020119120018

Ketua PS S1 Administrasi Publik

Dra. Maesaroh, M.Si
NIP. 196612221993032001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pengaduan Publik Pada Aplikasi
PORJO (Pengaduan Online Rakyat Purworejo) di Dinas
Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian
Kabupaten Purworejo

Nama Penyusun : Alya Farah Fadhilah

Departemen : SI Administrasi Publik

Semarang, 29 Agustus 2023

Dekan



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, MT
NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing:

1. Prof. Dr. Endang Larasati, M.S.
2. Dr. Ida Hayu Dwimawanti, M.M.


(.....)

(.....)

Dosen Penguji:

1. Dra. Hesti Lestari, M.S.
2. Prof. Dr. Endang Larasati, M.S.
3. Dr. Ida Hayu Dwimawanti, M.M.


(.....)

(.....)

(.....)

MOTTO

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan,
Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”*

(Q.S Al-Insyirah [94]: 5-6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”
(Q.S Al Baqarah: 286)

“Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah”.

(Q.S Ghafir 40:44)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.

(Boy Chandra)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Teruntuk kedua orang tua saya tercinta, Bapak Muhlis dan Ibu Sugiarti yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, kasih sayang tanpa batas dan tanpa lelah sudah mendukung semua keputusan dan pilihan dalam hidup saya.

Teruntuk Kakak saya Latifa Umi K. dan Adik saya Alfira Azzahra K yang selalu menjadi penyemangat terbaik dan selalu memberikan perhatiannya.

Teruntuk Dosen Pembimbing saya, Prof. Dr. Endang Larasati, M.S, Dr. Ida Hayu Dwimawanti, M.M, dan Dra. Hesti Lestari, M.S. Terimakasih karena telah sabar membimbing saya, mengarahkan serta memberikan dukungan selama proses bimbingan, semoga selalu dilimpahkan kebahagiaan dan kesehatan.

Teruntuk teman-teman Administrasi Publik 2019, serta teman-teman terdekat saya. Terimakasih telah menemani, membantu, menghibur dan mendukung saya selama proses penyusunan skripsi.

Last but not least, tak lupa juga apresiasi kepada diri sendiri “Alya Farah Fadhilah”, yang telah mampu melewati masa-masa penyusunan skripsi dari awal hingga akhir. You did great!

Teruntuk Almamater tercinta Universitas Diponegoro, terimakasih atas kesempatan yang telah diberikan.

**ANALISIS PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK PADA APLIKASI
PORJO (PENGADUAN ONLINE RAKYAT PURWOREJO) DI DINAS
KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN
PERSANDIAN KABUPATEN PURWOREJO**

ABSTRAK

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo telah memiliki layanan khusus pengaduan bagi masyarakat Purworejo yaitu melalui Aplikasi Porjo (Pengaduan *Online* Rakyat Purworejo), namun dalam pelaksanaannya masih belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan pengaduan pada aplikasi Porjo serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan Porjo. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori 5 dimensi menurut Zeithaml yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan pada aplikasi Porjo di Dinkominfo Kabupaten Purworejo sudah menerapkan lima dimensi tersebut, namun pada dimensi *tangible*, *reliability* dan *responsiveness* belum menunjukkan hasil yang maksimal, sebab masih ada sarana prasarana yang belum memadai, kurang jelasnya SOP yang dijalankan, dan petugas yang kurang tanggap dalam memberikan respon kepada pengguna layanan. Faktor pendukung dalam pelayanan pengaduan aplikasi Porjo meliputi pemahaman masyarakat dalam penggunaan aplikasi Porjo dan kemampuan petugas dalam proses pelayanan. Faktor penghambat dalam pelayanan pengaduan aplikasi Porjo meliputi keterbatasan sumber daya manusia, kurang optimalnya pengenalan layanan kepada masyarakat, dan kurang jelasnya SOP aplikasi Porjo.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pengaduan, PORJO

**ANALYSIS OF PUBLIC COMPLAINT SERVICES ON THE PORJO
APPLICATION (PEOPLE'S ONLINE COMPLAINTS OF PURWOREJO)
AT THE OFFICE OF COMMUNICATION, INFORMATICS,
STATISTICS, AND INFORMATION TECHNOLOGY OF PURWOREJO
REGENCY**

ABSTRACT

The Office of Communication, Informatics, Statistics, and Information Technology of Purworejo Regency has provided a special complaint service for the people of Purworejo through the Porjo Application (People's Online Complaints of Purworejo). However, its implementation has not yet been optimal. This research aims to analyze the complaint service on the Porjo application and the supporting and inhibiting factors in Porjo's service. The research method used is qualitative descriptive with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The theory used in this research is the 5 dimensions theory according to Zeithaml, which includes tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of this study indicate that the complaint service on the Porjo application in the Office of Communication, Informatics, Statistics, and Information Technology of Purworejo Regency has implemented these five dimensions. However, in the dimensions of tangible, reliability, and responsiveness, the results have not been optimal due to inadequate facilities, lack of clarity in the implemented standard operating procedures (SOP), and unresponsive personnel in responding to users. Supporting factors in the complaint service of the Porjo application include the community's understanding and the capabilities of the personnel in providing services. Inhibiting factors in the complaint service of the Porjo application include limited human resources, the suboptimal introduction of the service to the public, and unclear SOP of the Porjo application.

Keywords: Service Quality, Complaint, PORJO

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat, karunia, dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Pelayanan Pengaduan Publik pada Aplikasi Porjo (Pengaduan Online Rakyat Purworejo) di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Proses dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan dukungan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
2. Ibu Dr.Dra. Tri Yuningsih, M.Si. selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
4. Ibu Prof. Dr. Endang Larasati, M.S. selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, perhatian, bantuan, waktu, dan kesabaran kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Dr. Ida Hayu Dwimawanti, M.M. selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, perhatian, bantuan, waktu, dan kesabaran kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.

6. Ibu Dra. Hesti Lestari, M.S. selaku dosen penguji yang memberikan arahan dan masukan untuk menyempurnakan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang, seluruh Staf Program Studi Ilmu Administrasi Publik, dan seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
8. Bapak Yudhie Agung Prihatno, S.STP, MM selaku Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo yang telah memberikan izin untuk penulis dapat melakukan penelitian.
9. Seluruh pegawai Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo yang telah memberikan informasi dan masyarakat pengguna layanan selaku informan dalam penelitian ini yang telah meluangkan waktunya dan memberikan informasi terkait penelitian.
10. Keluarga inti penulis, yaitu Bapak Muhlis, Ibu Sugiarti, Latifa Umi, Alfira Azzarahra dan kucing penulis Ciko dan Moci yang sudah selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang dan segala hal demi keberhasilan penulis.
11. Teman-teman seperjuangan sekaligus sahabat penulis, Alice Meizahra, Ningsih Widi, Ayu Ardiyani, Yurika Santi, Sofia Sri, Putri Rosiana dan Yoga Restu yang senantiasa memberikan masukan, semangat, doa dan mendengarkan keluh kesah penulis selama pembuatan skripsi.
12. Teman-teman seperjuangan sekaligus sahabat penulis, Team Gabut yaitu Alfi Shafira, Prasetya Rizki, Shinta Praceli, Dimas Anwar, Achmad Reza, Anissa Puput, Nuraeni Yunita, Tahira Diandra yang senantiasa mewarnai hari-hari

penulis, mendengarkan keluh kesah, memberikan doa dan semangat selalu, serta tak lupa mengingatkan kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

13. Teman-Teman seperjuangan KKN Somorejo, Sekar Putri, Lutfiawan dan Jihan yang telah memberikan semangat dan perhatiannya kepada penulis selama masa skripsi ini.

14. Seluruh pihak yang telah turut membantu penulis, baik langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis mohon maaf apabila dalam proses penyusunan skripsi ini masih ditemukan banyak kesalahan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan pengetahuan baru bagi semua pihak dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 29 Agustus 2023

Alya Farah Fadhillah

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
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 Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	19
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Kegunaan Penelitian	20
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	21
1.5.1 Penelitian Terdahulu	21
1.5.2 Administrasi Publik	31
1.5.3 Manajemen Publik	35
1.5.4 Pelayanan Publik	37
1.5.4.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	37
1.5.4.2 Prinsip Pelayanan Publik	39
1.5.4.3 Standar Pelayanan Publik	40
1.5.5 Kualitas Pelayanan Publik	42
1.5.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	43
1.5.6 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Publik.....	50
1.5.7 Pelayanan Pengaduan	52
1.6 Fenomena Penelitian.....	57

1.6.1	Kualitas Pelayanan Pengaduan	57
1.6.2	Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Pengaduan.....	59
1.7	Argumen Penelitian	60
1.8	Metode Penelitian	61
1.8.1	Tipe Penelitian	62
1.8.2	Lokasi dan Situs Penelitian.....	62
1.8.3	Subjek Penelitian	63
1.8.4	Jenis Data	64
1.8.5	Sumber Data.....	65
1.8.6	Teknik Pengumpulan Data.....	65
1.8.7	Analisis dan Interpretasi Data.....	67
1.8.8	Kualitas Data.....	71
 BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN		74
2.1	Gambaran Umum Daerah Kabupaten Purworejo	74
2.1.1	Kondisi Geografis Kabupaten Purworejo	74
2.1.2	Visi dan Misi Kabupaten Purworejo.....	77
2.1.3	Kondisi Penduduk Kabupaten Purworejo.....	78
2.2	Gambaran Umum Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo	78
2.2.1	Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo	80
2.2.2	Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian.....	82
2.2.3	Bagan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo.....	82
2.2.4	Sumber Daya Manusia Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo.....	86
2.3	Aplikasi PORJO (Pengaduan Online Rakyat Purworejo)	87
 BAB III TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN.....		89
3.1	Identitas Informan.....	90
3.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan Pelayanan Pengaduan Publik pada Aplikasi Porjo	92
3.2.1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	92

3.2.2	Analisis Dimensi <i>Tangible</i> dalam Pelayanan Pengaduan Porjo	108
3.2.3	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	113
3.2.4	Analisis Dimensi <i>Reliability</i> dalam Pelayanan Pengaduan Porjo.....	125
3.2.5	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	129
3.2.6	Analisis Dimensi <i>Responsiveness</i> dalam Pelayanan Pengaduan Aplikasi Porjo	137
3.2.7	<i>Assurance</i> (Jaminan)	139
3.2.8	Analisis Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) dalam Pelayanan Pengaduan Aplikasi Porjo	149
3.2.9	<i>Emphaty</i> (Empati)	153
3.2.10	Analisis Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) dalam Pelayanan Pengaduan Aplikasi Porjo	160
3.3	Hasil Penelitian Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Pengaduan melalui Aplikasi Porjo.....	163
3.3.1	Faktor Sumber Daya Manusia	163
3.3.2	Analisis Faktor Sumber Daya Manusia	166
3.3.3	Faktor Strategi.....	167
3.3.4	Analisis Faktor Strategi.....	170
3.3.5	Faktor Sistem	171
3.3.6	Analisis Faktor Sistem	174
3.3.7	Faktor Pelanggan	175
3.3.8	Analisis Faktor Pelanggan	178
3.4	Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Pengaduan melalui Aplikasi Porjo	179
3.4.1	Faktor Pendukung dalam Pelayanan Pengaduan melalui Aplikasi Porjo	180
3.4.2	Faktor Penghambat dalam Pelayanan Pengaduan melalui Aplikasi Porjo	181
BAB IV PENUTUP		184
4.1	Simpulan	184
4.2	Saran	185
DAFTAR PUSTAKA		183
LAMPIRAN.....		188

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Klasifikasi Laporan Dugaan Maladministrasi Tahun 2015-2019	7
Tabel 1. 2 Jumlah Aduan di Kabupaten Purworejo 2022	11
Tabel 1. 3 Ulasan Aplikasi Porjo pada Google Play Store	13
Tabel 1. 4 Ulasan Pengguna Aplikasi Porjo.....	16
Tabel 1. 5 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 1. 6 Kerangka Berpikir.....	55
Tabel 2. 1 Jumlah Desa dan Luas Wilayah Kabupaten Purworejo Tahun 2021 ...	76
Tabel 2. 2 Data Sumber Daya Manusia Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo	86
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Laporan Dugaan Maladministrasi Tahun 2015-2019	6
Gambar 1. 2 Komponen-komponen Analisis Data: Model Interaktif.....	70
Gambar 2. 1 Peta Administrasi Kabupaten Purworejo	74
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo	83
Gambar 2. 3 Tampilan awal aplikasi Porjo	88
Gambar 3. 1 Sarana dan Prasarana dalam Aplikasi Porjo.....	96
Gambar 3. 2 Server yang masih sering down	97
Gambar 3. 3 Website resmi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo	106
Gambar 3. 4 Media komunikasi melalui youtube Pemkab Purworejo dan Kominfo Purworejo	107
Gambar 3. 5 Media Komunikasi melalui media sosial Instagram	107
Gambar 3. 6 Analisis Pelayanan Pengaduan Publik pada Aplikasi Porjo di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo dengan analisis ATLAS.ti.....	162
Gambar 3. 7 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Pengaduan pada Aplikasi Porjo di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo dengan Analisis ATLAS.ti	179

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara.....	188
Lampiran 2 Matriks Pedoman Wawancara.....	190
Lampiran 3 Transkrip Wawancara.....	183
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	237