



**ANALISIS IMPLEMENTASI PENGELOLAAN ADUAN DAN
ASPIRASI PUBLIK MELALUI (SP4N LAPOR) DALAM
MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE
DI KABUPATEN KENDAL**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi syarat Program Studi Strata-1
Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

**Disusun oleh:
NITO PRADYANSYACH
14010120130101**

**DEPARTEMEN POLITIK DAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023



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

Jalan dr. Antonius Suroyo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 74605407
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Pos-el: [fisip\[at\]undip.ac.id](mailto:fisip[at]undip.ac.id)

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

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama lengkap : Nito Pradyansyach
NIM : 14010120130101
Prodi : Ilmu Pemerintahan
Tempat / Tanggal Lahir : Kendal / 9 Juli 2003
Jurusan / Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Alamat : Jl. Kali Aji No.02, Desa Blorok Pujirejo, RT.02/RW.03,
Kec. Brangsong, Kab. Kendal, Jawa Tengah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul **Analisis Implementasi Pengelolaan Aduan dan Aspirasi Publik Melalui (SP4N LAPOR) dalam Mewujudkan Good Governance di Kabupaten Kendal**

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 sebesar 12%

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, 12 Desember 2023

Pembimbing

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

Pembuat Pernyataan

Nito Pradyansyach

Mengetahui

Ketua Prodi S1 Ilmu Pemerintahan

Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos. M.Si
NIP 197110301999032001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Implementasi Pengelolaan Aduan dan Aspirasi Publik Melalui (SP4N LAPOR) Dalam Mewujudkan Good Governance di Kabupaten Kendal.
Nama Penyusun : Nito Pradyansyach
NIM : 14010120130101
Departemen : Politik dan Ilmu Pemerintahan

Semarang, 27 Desember 2023

Dekan

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

Wakil Dekan I

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

Dosen Pembimbing:

1. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin.
2. Hendra Try Ardianto, S.I.P., M.A.

Dosen Penguji:

1. Prof. Budi Setiyono, S.Sos., M.Pol.Admin., Ph.D
2. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin.
3. Hendra Try Ardianto, S.I.P., M.A.

MOTTO

*“There is a lot things to do in this world, choose it and do it until you make it.
Make your dream works”*

“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya). Kemudian akan diberi balasan kepadanya dengan balasan yang paling sempurna, dan bahwasanya kepada Tuhanmulah kesudahan (segala sesuatu)”.

(Q.S An-Najm: 39)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang diberikan oleh Allah SWT, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Diri sendiri, yang telah bertahan hingga sejauh ini dengan tangis tawa dan terima kasih telah menyelesaikan langkah demi langkah menuju setiap mimpi yang diraih, selamat.
2. Bapak Nuryanta, Ibuk Sumarni, Adek Dea *ter-luv* yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, semangat, serta doa-doanya yang selalu dipanjatkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
3. Keluarga besar kerabat Bapak dan Ibuk, yang senantiasa memberikan kehangatan dan dukungan penulis untuk bisa menyelesaikan studi ini.
4. Sahabat Sutopo: Alimun, Ghani, Mujiib, teman-teman *Answering2*, Mak Yans, Ema, serta sahabat *Nyuakss* Eep, Sefi, Putri yang menemani penulis selama ini. Semoga tetap sehat selalu dan diberi kebaikan oleh Allah SWT.
5. Teman-teman Ilmu Pemerintahan UNDIP Angkatan 2020 dan anak-anak kelas 04 yang telah menjadi teman seangkatan dan seperjuangan selama menempuh pendidikan di Universitas Diponegoro, semoga sukses selalu.
6. Rekan-rekan penulis: Pengurus Imaken Undip 2020-2023 dan Fungsi Imaken Undip 2022/2023, Rekan Alumni Bakti-BCA 2022/2023, Rekan magang Pemkab, Rekan magang Dinas Komunikasi dan Informatika. Semoga diberikan kesehatan dan kebaikan yang selalu menyertai.
7. Teman-teman Kos Sutopo yang telah menjadi saudara dan kebersamai penulis selama tinggal di Tembalang, semoga sehat selalu.
8. Teman-teman Tim II KKN Desa Repaking Kecamatan Wonosamodro Eko, Miun, Nispuy, Linuy, Kayin, Omang, Epi, Haya, Irfan, yang telah menemani penulis selama KKN dan berbagi cerita serta pengalaman di masa KKN.
9. Orang-orang sekitar yang bersedia menjadi teman penulis, kenal dengan penulis, dan membantu penulis selama menempuh pendidikan, dimanapun berada semoga kebaikan selalu menyertai.

ABSTRAK

SP4N LAPOR merupakan layanan integrasi aduan digital yang dikoordinasikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Layanan tersebut diciptakan untuk menghasilkan pengelolaan aduan masyarakat yang komunal. Penerapan SP4N LAPOR di Kabupaten Kendal mengakibatkan adanya perubahan mekanisme dan pelaksana pengelola aduan di Kabupaten Kendal. Sejak mengalami pengembangan pada tahun 2021, SP4N LAPOR secara teknis menghapus tatanan unit pengelola aduan (UP4). SP4N LAPOR merubah pelaksanaan pengelolaan aduan dan aspirasi masyarakat di wilayah Kabupaten Kendal. Selain itu, pemerintah masih sempat mengalami fluktuasi dalam mengenalkan layanan serta lebih dari 700 aduan sejak awal penerapan belum merambah menggunakan SP4N LAPOR.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan wujud *good governance* melalui pengelolaan aduan dan aspirasi publik SP4N LAPOR di Kabupaten Kendal, dan memberikan hasil apakah implementasi telah berjalan dengan baik atau belum serta mengetahui faktor penghambatnya. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif dengan situs penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika, Kabupaten Kendal serta wawancara dengan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik serta masyarakat pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan Kabupaten Kendal telah mengimplementasikan adanya *good governance* melalui SP4N LAPOR yang berjalan cukup baik antara pemerintah dengan masyarakat di Kabupaten Kendal. Namun, terdapat penghambat dan kendala dalam implementasi tersebut seperti sosialisasi yang kurang masif dan menyasar seluruh masyarakat, keterbatasan anggaran dan kurang responsifnya beberapa admin OPD sehingga menyebabkan laporan aduan dan aspirasi masyarakat belum secara menyeluruh terkelola dan hasil penanganan aduan fluktuatif serta banyak masyarakat yang belum mengetahui SP4N LAPOR.

Saran penelitian ini terhadap pemerintah adalah perlu melakukan pengawasan dan koordinasi rutin antar pelaksana, merespon aduan secara konsisten dan jelas serta melakukan komunikasi kepada masyarakat secara lebih dekat mengenai layanan SP4N LAPOR.

Kata kunci: SP4N LAPOR, Good Governance, Implementasi

ABSTRACT

SP4N LAPOR is a digital complaint integration service coordinated by the Ministry of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform. This service was created to produce communal management of community complaints. The implementation of SP4N LAPOR in Kendal Regency resulted in changes to the complaint management mechanism and implementers in Kendal Regency. Since undergoing development in 2021, SP4N LAPOR has technically removed the structure of the complaint management unit (UP4). SP4N LAPOR changes the implementation of managing complaints and aspirations of the community in the Kendal Regency area. Apart from that, the government is still experiencing fluctuations in introducing the service and there have been more than 700 complaints since the start of implementation that have not yet extended to using SP4N LAPOR.

The aim of this research is to find out how it is implemented *good governance* through managing SP4N LAPOR public complaints and aspirations in Kendal Regency, and providing results on whether implementation has gone well or not and knowing the inhibiting factors. The method used in the research is descriptive qualitative with research sites at the Communication and Information Service, Kendal Regency and interviews with the Public Information and Communication Sector and the service user community.

The research results show that Kendal Regency has implemented *good governance* Through SP4N LAPOR, which is running quite well, this has also been achieved between the government and the community in Kendal Regency. However, there are obstacles and obstacles in implementing this, such as socialization that is not massive enough and targets the entire community, budget limitations and the lack of responsiveness of some OPD admins, resulting in complaints reports and community aspirations not being fully managed and the results of complaints handling fluctuating and many people not yet aware of SP4N. REPORT.

This research's advice to the government is that it needs to carry out routine supervision and coordination between implementers, respond to complaints consistently and clearly and communicate more closely with the public regarding the SP4N LAPOR service.

Keywords: SP4N LAPOR, Good Governance, Implementation

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan rasa syukur kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Analisis Implementasi Pengelolaan Aduan dan Aspirasi Publik Melalui (SP4N LAPOR) Dalam Mewujudkan Good Governance di Kabupaten Kendal**” dengan sebaik mungkin. Skripsi ini penulis ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar pendidikan Sarjana Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro Semarang. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bimbingan, bantuan, dan arahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat serta terima kasih yang ditujukan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum., selaku Rektor Universitas Diponegoro;
2. Bapak Prof. Drs. Hardi Warsono, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
3. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, arahan, dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi;
4. Ibu Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
5. Mas Hendra Try Ardianto S.IP., M.A., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, serta bantuan kepada penulis sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik;
6. Prof. Budi Setiyono, S.Sos., M.Pol.Admin., Ph.D., selaku dosen wali yang menginspirasi penulis terhadap pengalaman di dunia pendidikan, sehingga memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi;
7. Bapak dan Ibu Dosen Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan

selama menempuh pendidikan dan menjadi bagian dari Ilmu Pemerintahan Undip 2020.

8. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal yang telah bersedia dan menerima penulis untuk melakukan penelitian skripsi yang penulis susun;
9. Masyarakat Kabupaten Kendal sebagai informan yang telah meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara.

Terselesaikannya penelitian skripsi ini, penulis berharap hasilnya dapat berkontribusi terhadap Program Studi Ilmu Pemerintahan Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan. Disamping itu, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu, kritik dan saran yang membangun penulis terima guna penyempurnaan dalam hasil penelitian skripsi ini.

Semarang, 27 Desember 2023

Penulis

Nito Pradyansyach
NIM. 14010120130101

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA)*	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah	7
1.2.1 Identifikasi Masalah	7
1.2.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoretis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Penelitian Terdahulu.....	9
1.6 Kerangka Teori	12
1.6.1 Good Governance	12
1.6.2 Implementasi Kebijakan	16
1.6.3 Responsive Governance	22
1.7 Operasionalisasi Konsep.....	25
1.8 Kerangka Pikir.....	26
1.9 Metode Penelitian	27
1.9.1. Desain Penelitian	27
1.9.2. Situs dan Subjek Penelitian	28
1.9.3. Objek Penelitian	29
1.9.4. Jenis dan Sumber Data	30
1.9.5. Teknik Pengumpulan data	31

1.9.6. Teknik Analisis dan Interpretasi Data	33
1.9.7. Teknik Keabsahan Data	34
BAB II GAMBARAN UMUM KABUPATEN KENDAL DAN PELAYANAN SP4N LAPOR KABUPATEN KENDAL	35
2.1 Gambaran Umum Kabupaten Kendal.....	36
2.1.1 Visi dan Misi	36
2.1.2 Kondisi Pemerintahan.....	38
2.1.3 Kondisi Geografis dan Administratif	39
2.1.4 Kondisi Demografis.....	41
2.2 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal.....	43
2.2.1 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika.....	44
2.2.2 Tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan informatika	45
2.2.3 Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika	46
2.3 Gambaran Umum Layanan SP4N LAPOR	48
2.3.1 Layanan SP4N LAPOR Kabupaten Kendal	50
2.3.2 Mekanisme Layanan SP4N LAPOR	52
BAB III PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN DAN ASPIRASI PUBLIK MELALUI SP4N LAPOR DI KABUPATEN KENDAL	54
3.1 Penerapan Good Governance melalui SP4N LAPOR di Kabupaten Kendal	55
3.2.1 Bentuk Partisipasi Melalui SP4N LAPOR	56
3.2.2 Transparansi Pengelolaan Aduan Melalui SP4N LAPOR	78
3.2.3 Akuntabilitas Pengelola SP4N LAPOR	93
3.2.4 Prediksi Tindak Lanjut Aduan Masyarakat Oleh Pemerintah.....	112
3.2 Faktor Penghambat Pelaksanaan Good Governance melalui SP4N LAPOR	127
3.3 Analisis dan Matriks Hasil Temuan.....	128
BAB IV PENUTUP	137
4.1 Kesimpulan.....	137
4.2 Saran	138
DAFTAR PUSTAKA	140
LAMPIRAN.....	143

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Laporan SP4N LAPOR Kendal Tahun 2021-2022	3
Tabel 1.2 Operasionalisasi Konsep	25
Tabel 2.1 Jumlah Dinas Daerah di Kabupaten Kendal	38
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Per Kecamatan Kabupaten Kendal Tahun 2022.....	42
Tabel 3.1 Matriks Hasil Penelitian Keterwujudan Good Governance	122
Tabel 3.2 Matriks Faktor Penghambat Terlaksananya Good Governance	132
Tabel 3.3 Matriks Hasil Temuan.....	135

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Statistik Grafik Data Sumber Laporan Kab. Kendal.....	4
Gambar 2.1 Peta Wilayah Kabupaten Kendal.....	40
Gambar 2.2 Tampilan Layanan Website SP4N LAPOR	49
Gambar 2.3 Profil SP4N LAPOR Pemerintah Kabupaten Kendal	51
Gambar 2.4 Tata Cara Melapor Melalui SP4N LAPOR.....	53
Gambar 3.1 Penanganan Aduan oleh Masing-masing OPD Kabupaten Kendal ..	58
Gambar 3.2 Grafik Lapori Aduan Masyarakat Per Topik Aduan	62
Gambar 3.3 Grafik Lapori Aduan Masyarakat Per Jenis/Tipe Aduan	62
Gambar 3.4 Tampilan Klasifikasi Layanan Pada SP4N LAPOR	64
Gambar 3.5 Fitur Komentar dan Dukung	65
Gambar 3.6 Model Laporan melalui Fitur Anonim	67
Gambar 3.7 Pola Integrasi Melalui SP4N LAPOR.....	69
Gambar 3.8 Data Statistik Unit Pelayanan Publik (UPP) Kabupaten Kendal dengan Laporan Terbanyak.....	77
Gambar 3.9 Bentuk Rekapitulasi Aduan melalui Media Sosial.....	80
Gambar 3.10 Instagram Sebagai Media Keterbukaan Informasi	81
Gambar 3.11 Leaflet Informasi Terkait Unit Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik (UP4 dan Informasi Pengaduan Kendal)	82
Gambar 3.12 Media Komunikasi dan Penyediaan Informasi SP4N LAPOR.....	83
Gambar 3.13 Tindak Lanjut Disertai Bukti Pendukung oleh Dinas Sosial melalui SP4N LAPOR	89
Gambar 3.14 Data Anggaran Program Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Tahun 2023	91
Gambar 3.15 Forum Knowledge Sharing SP4N LAPOR.....	104
Gambar 3.16 Bimbingan Teknis Pengelolaan SP4N LAPOR	104
Gambar 3.17 Ruang pelayanan dan ruang kerja Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo Kab. Kendal	106
Gambar 3.18 Penilaian Rating sebagai bukti akuntabilitas Pemerintah Kabupaten Kendal	108
Gambar 3.19 Persentase Penyelesaian Aduan dan Sasaran Strategis IKP oleh Pemerintah Kabupaten Kendal.....	109
Gambar 3.20 Proses Monitoring dan Evaluasi Diskominfo Kepada Admin OPD Pengelola SP4N LAPOR	110
Gambar 3.21 Susunan Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kab. Kendal	120

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Faktor Keberhasilan Implementasi Kebijakan.....	17
Bagan 1.2 Kerangka Pikir	26
Bagan 2.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika.....	46