



**ANALISIS MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS
IT MENGGUNAKAN APLIKASI SP4N LAPOR DI KOTA TEGAL**

Skripsi

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

Penyusun

HANIF SULISTYO RAHARDHANI

14020119130076

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

2024

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN



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

Jalan di Antonsia Surjo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Tel./Fax: (024) 7460407
Laman: www.fkip.uadiponegoro.ac.id
Pis-El: fkip@uadiponegoro.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Hanif Sulisty Rahardhani
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020119130076
3. Tempat / Tanggal Lahir : Tegal, 4 Juli 2001
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik-S1
5. Alamat : Desa Kendalserut, Kecamatan Pangkah, Kabupaten Tegal

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :
Analisis Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapori Di
Kota Tegal

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tullsan 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, 4 Maret 2024

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Endang Larasati Setianingsih, MS.

Pembuat Pernyataan,

Hanif Sulisty Rahardhani

Ketua PS S1 Administrasi Publik

Dra. Maesaroh, M.Si.

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor Di Kota Tegal
Nama Penyusun : Hanif Sulistyo Rahardhani
NIM : 14020119130076
Program Studi : S1-Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata-I

Semarang, 26 Maret 2024

Dekan



Dr. Teguh Yuwono, M.Pol Adimin
NIP 1969082211994031003

Wakil Dekan I



Dr. Teguh Yuwono, M.Pol Adimin
NIP 1969082211994031003

Dosen Pembimbing:

1. Prof. Dr. Endang Larasati
Setianingsih, MS.



2. Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si.



Dosen Penguji:

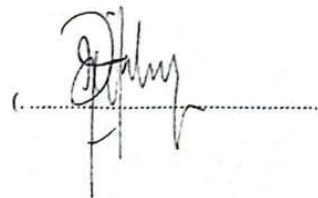
1. Retna Hanani, S.Sos., MPP.



2. Prof. Dr. Endang Larasati
Setianingsih, MS.



3. Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si.



HALAMAN MOTTO

“Saya selalu percaya dan ini lebih merupakan sesuatu yang mistis, bahwa hari esok akan lebih baik dari hari sekarang.”

-Pramoedya Ananta Toer.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terima Kasih Allah SWT telah membawa takdir saya untuk berproses sejauh ini dan bertemu dengan sosok – sosok luar biasa.

Untuk Bapak dan Ibu yang memiliki kesabaran luar biasa dalam menanti proses anak – anaknya.

Untuk diri sendiri yang sudah memberanikan diri untuk bertahan dan melangkah jauh.

Walau sempat tertatih dan jatuh, alhamdulillah hari ini kita sampai.

ANALISIS MANAJEMEN PENGADUAN BERBASIS IT MENGGUNAKAN APLIKASI SP4N LAPOR DI KOTA TEGAL

ABSTRAK

Manajemen pengaduan masyarakat dibutuhkan untuk menanggapi keluhan- keluhan yang terjadi di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam keberjalanan penyelenggaraan pelayanan publik tentunya dibutuhkan pengaduan masyarakat sebagai bentuk refleksi pelayanan publik yang telah terlaksana dan diberikan kepada masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal menyeidakan pelayanan pengaduan untuk masyarakat Kota Tegal dengan menggunakan aplikasi SP4N Lapor. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala seperti responsivitas admin SP4N Lapor, sosialisasi yang kurang inklusif, dan terjadinya *error* pada aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pengaduan masyarakat Kota Tegal melalui aplikasi SP4N Lapor serta mengidentifikasi faktor – faktor yang berkontribusi pada pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat Kota Tegal melalui aplikasi SP4N Lapor. Penelitian ini menggunakan teori manajemen oleh George R. Terry. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi *planning* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal sudah melakukan upaya rencana aksi, akan tetapi penyelenggaraan sosialisasi belum sampai kepada masyarakat. *Organizing* juga sudah dilakukan dengan memiliki steruktur organisasi dan pembagian wewenang yang diatur dalam peraturan Wali Kota Tegal. *Actuating* sudah dilaksanakan dengan memberikan tindak lanjut kepada pengaduan yang masuk, akan tetapi terkendala jika terdapat pengaduan tentang infrastruktur. Dari segi *controlling*, setiap di penghujung tahun, kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal mendapatkan evaluasi dari pihak Pemeintah Provinsi dalam bentuk laporan capaian kinerja. Faktor yang berkontribusi antara lain seperti *man* yaitu menunjukkan SDM yang memiliki komitmen yang kurang, *money* menunjukkan anggaran yang dimiliki terbatas, *method* yang menunjukkan metode yang digunakan ialah koordinasi dengan OPD melalui *whatsapp*. Rekomendasi yang diberikan ialah meningkatkan kompetensi SDM, memberikan pemberitahuan ketika terjadi *error* pada aplikasi, melakukan sosialisasi secara inklusif.

Kata kunci: Manajemen, Pengaduan Masyarakat, SP4N Lapor

ANALYSIS OF IT-BASED COMPLAINT MANAGEMENT USING THE SP4N LAPOR APPLICATION IN TEGAL CITY

ABSTRACT

Public complaint management is needed to respond to complaints that occur in the delivery of public services. In the course of the implementation of public services, public complaints are certainly needed as a form of reflection of public services that have been implemented and provided to the community. The Communication and Informatics Office of Tegal City provides complaint services for the people of Tegal City by using the SP4N Lapor application. However, in its implementation there were several obstacles such as the responsiveness of the SP4N Lapor admin, less inclusive socialization, and errors in the application. This study aims to analyze the management of public complaints in Tegal City through the SP4N Lapor application and identify factors that contribute to the implementation of public complaint management in Tegal City through the SP4N Lapor application. This research uses management theory by George R. Terry. This research used a qualitative method with descriptive analysis. The results showed that in terms of planning, the Communication and Informatics Office of Tegal City had made efforts to plan action, but the socialization had not reached the community. Organizing has also been done by having an organizational structure and division of authority regulated in the regulation of the Mayor of Tegal. Actuating has been implemented by providing follow-up to incoming complaints, but constrained if there are complaints about infrastructure. In terms of controlling, at the end of each year, the performance of the Communication and Informatics Office of Tegal City received an evaluation from the Provincial Government in the form of a performance achievement report. Contributing factors include man which shows human resources that have less commitment, money shows a limited budget, method which shows the method used is coordination with OPD through whatsapp. The recommendations given are to improve HR competencies, provide notifications when errors occur in the application, conduct inclusive socialization.

Keywords: Management, Public Complaint, SP4N Lapor

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menuntaskan penulisan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor Di Kota Tegal”**.

Penyusunan Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Strata-1 Administrasi Publik di Universitas Diponegoro Semarang. Dalam usaha menyelesaikan penulisan menyelesaikan Skripsi, tidak lupa dengan penuh rasa hormat peneliti menyampaikan banyak terima kasih yang kepada pihak - pihak yang telah membantu secara moral maupun materi, serta yang telah memberikan dukungan, bimbingan, bantuan yang sangat berarti dan bermanfaat. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Ibu Dr. AP. Tri Yuniningsih, 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 S-1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
4. Ibu Prof. Dr. Endang Larasati Setianingsih, MS. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing serta memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Dra Dyah Lituhayu, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing serta memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Retna Hanani, S.Sos., MPP. selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Penguji yang telah mengkritisi serta memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi

7. Seluruh Dosen dan Tenaga Akademik Administrasi Publik FISIP UNDIP yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta membantu selama proses perkuliahan.
8. Segenap bagian Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal yang telah memberikan pelajaran terkait pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N Laporan.
9. Bapak Budi Sulistyono, Ibu Isroilyati, Adik Juza Adiba Sulistyani, dan Husna Aqila Sulistyani yang tidak pernah berhenti memberikan doa dan dukungan penuh kepada penulis.
10. Keluarga PH BEM FISIP Undip 2022 kabinet Katalis Asa. Abednego, Feyza, Arif, Akbar, Hafidz, Adli, Nevan, Yanwar, Tasya, Nabila, dan Florentine yang telah menemani penulis melewati lika – liku perkuliahan semester akhir.
11. Keluarga KPSDM BEM Undip 2021 kabinet Baskara Karya yang telah memberikan banyak pelajaran selama di dunia perkuliahan.
12. Keluarga Administrasi Publik angkatan 2019 yang telah menemani penulis dalam berproses bersama di dunia perkuliahan.

Semarang, 4 Maret 2024

Hanif Sulistyo Rahardhani

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	16
1.3 Rumusan Masalah.....	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Kegunaan Penelitian.....	17
1.5.1 Kegunaan Secara Teoritis.....	17
1.5.2 Kegunaan Secara Praktis.....	18
1.6 Penelitian Terdahulu.....	18
1.7 Kerangka Teori.....	25
1.7.1 Administrasi Publik.....	25
1.7.2 Manajemen Publik.....	30
1.7.3 Manajemen.....	31
1.7.4 Fungsi – Fungsi Manajemen.....	35
1.7.5 Unsur – Unsur Manajemen.....	38
1.8 Operasionalisasi Konsep.....	41
1.9 Kerangka Berpikir.....	46
1.10 Fenomena Penelitian.....	49
1.11Metode Penelitian.....	53
1.11.1 Sumber Data.....	54
1.11.2 Lokasi Penelitian.....	55
1.11.3 Teknik Penetapan Informan.....	55
1.11.4 Tahapan Penelitian.....	56
1.11.5 Teknik Pengumpulan Data.....	57
1.11.6 Teknik Analisis Data.....	59

BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN	61
2.1 Deskripsi Kota Tegal.....	61
2.1.1 Kondisi Geografis Kota Tegal.	61
2.1.2 Kondisi Demografis Kota Tegal.	63
2.2 Deskripsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal.	65
2.2.1 Tugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal.	66
2.2.2 Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal.	66
2.2.3 Struktur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal.....	67
2.3 Alur Kinerja Aplikasi SP4N Lapor.....	69
BAB III TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN	72
3.1 Temuan Penelitian.....	73
3.1.1 Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor Di Kota Tegal.	73
3.1.1.1 Planning.....	73
3.1.1.2 Organizing.....	79
3.1.1.3 Actuating.	83
3.1.1.4 Controlling.	92
3.1.2 Faktor – Faktor Yang Berkontribusi Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor Di Kota Tegal.	109
3.1.2.1 Man	109
3.1.2.2 Money.	114
3.1.2.3 Method.....	115
3.2 Analisis Penelitian.....	118
3.2.1 Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor Di Kota Tegal.	118
3.2.1.1 Planning.....	122
3.2.1.2 Organizing.....	122
3.2.1.3 Actuating.	123
3.2.1.4 Controlling.	126

3.2.2 Faktor – Faktor Yang Berkontribusi Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal.....	129
3.2.2.1 Man	130
3.2.2.2 Money.	132
3.2.2.3 Method.....	133
BAB IV PENUTUP.....	135
4.1 Kesimpulan	135
4.2 Saran.....	141
DAFTAR PUSTAKA.	144
LAMPIRAN.	144
Lampiran 1 Surat Telah Melakukan Penelitian	148
Lampiran 2 Interview Guide	149
Lampiran 3 Transkrip Wawancara.....	152
Lampiran 4 Dokumentasi.	184

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Laporan SP4N Lapor di Kota Tegal Tahun 2019.	6
Tabel 1.2 Jumlah Laporan SP4N Lapor di Kota Tegal Tahun 2020.	7
Tabel 1.3 Jumlah Laporan SP4N Lapor di Kota Tegal Tahun 2021.	8
Tabel 1.4 Jumlah Laporan SP4N Lapor di Kota Tegal Tahun 2022.	9
Tabel 1.5 Proses Pengelolaan laporan yang masuk	12
Tabel 2.1 Pembagian Wilayah Administrasi Di Kota Tegal	63
Tabel 3.1 Deskripsi Informan	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proses Pengelolaan Pengaduan Yang Masuk	10
Gambar 1.2 Laporan Masuk Beserta Feedback di Aplikasi.	11
Gambar 1.3 Ulasan Pengguna Aplikasi SP4N Lapor	14
Gambae 1.4 Sosialisasi SP4N Lapor Kepada OPD.	15
Gambar 1.5 Kerangka Berpikir Penelitian.	47
Gambar 2.1 Peta Wilayah Kota Tegal.....	58
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal.....	63
Gambar 3.1 Sosialisasi Aplikasi SP4N Lapor Dengan OPD.....	73
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Pengelola Aduan	76
Gambar 3.3 Checklist Pengelolaan Pengaduan Berdasarkan SOP SP4N LAPOR	81
Gambar 3.4 Alur Koordinasi Pengelola Aduan SP4N Lapor.....	84
Gambar 3.5 Tampilan Aplikasi SP4N Lapor	101
Gambar 3.6 Analisis Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal	116
Gambar 3.7 Analisis Faktor – Faktor Yang Berkontribusi Dalam Penyelenggaraan Manajemen Pengaduan Masyarakat Berbasis IT Menggunakan Aplikasi SP4N Lapor di Kota Tegal	126