



**RESPONSIVITAS LAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS APLIKASI (LAPOR)
STUDI PADA DISKOMINFO KABUPATEN REMBANG**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan S-1
Departemen Administrasi Publik K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

FAIS HENDRA ARSENA

NIM. 14020220140002

**PROGAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK K. REMBANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2024

HALAMAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : Fa'is Hendra Arsena
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020220140002
3. Tempat / Tanggal Lahir : Rembang, 29 April 2002
4. Jurusan / Program Studi : S1- Administrasi Publik K. Rembang
5. Alamat : Perum Pepabri N0 22 Ngotet Kec. Rembang,
Kab. Rembang

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

Pengaruh Kredibilitas Celebrity Endorser Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Artis Raisa Sebagai Celebrity Endorser Produk Ice Cream Magnum Pada Mahasiswa Undip)

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 %.

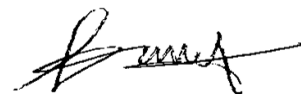
Semarang, 8 Mei 2024

Mengetahui,
Dosen Pembimbing 1



Dr. Drs. R. Slamet Santoso

Pembuat Pernyataan,



Fa'is Hendra Arsena

Ketua Program Studi



Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si

HALAMAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : Fa'is Hendra Arsena
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020220140002
3. Tempat / Tanggal Lahir : Rembang, 29 April 2002
4. Jurusan / Program Studi : S1- Administrasi Publik K. Rembang
5. Alamat : Perum Pepabri N0 22 Ngotet Kec. Rembang,
Kab. Rembang

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

Pengaruh Kredibilitas Celebrity Endorser Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Artis Raisa Sebagai Celebrity Endorser Produk Ice Cream Magnum Pada Mahasiswa Undip)

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 %.

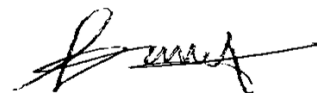
Semarang, 8 Mei 2024

Mengetahui,
Dosen Pembimbing 2

Pembuat Pernyataan,



Dr. Dra. Retno Sunu Astuti, M.Si



Fa'is Hendra Arsena

Ketua Program Studi



Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Responsivitas Layanan Pengaduan Pelayanan
Publik Berbasis Aplikasi (LAPOR) Studi Pada
Diskominfo Kabupaten Rembang
Nama Penyusun : Fa'is Hendra Arsena
NIM : 14020220140002
Program Studi : Administrasi Publik K. Rembang

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

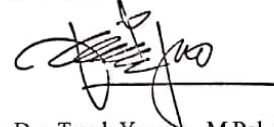
Semarang, 8 Mei 2024

Dekan



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

Wakil Dekan I



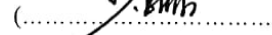
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si

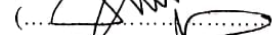


Dr. Dra. Retno Sunu Astuti, M.Si



Dosen Penguji :

Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si



Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si



Dr. Dra. Retno Sunu Astuti, M.Si



HALAMAN MOTTO

“Belajar adalah kunci untuk membuka pintu kesuksesan. Jadikan setiap pelajaran sebagai kesempatan untuk tumbuh dan berkembang.”

"Jika seseorang bekerja hanya sebatas kebutuhannya, dia seorang budak. Jika seseorang bekerja melebihi kebutuhannya, dia seorang yang bebas." (Pepatah China)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada seluruh pihak yang berperan dalam kesuksesan skripsi ini, khususnya untuk:

- 1. Kedua orang tua dan kakak saya yang tidak pernah putus memberikan doa, dukungan, dan kepercayaan kepada saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.*
- 2. Segenap dosen, karyawan, dan civitas akademika Departemen Administrasi Publik K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.*
- 3. Sahabat, another support system, serta teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.*
- 4. Almamater*

**RESPONSIVITAS LAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS APLIKASI (LAPOR)
STUDI PADA DISKOMINFO KABUPATEN REMBANG**

Oleh:

**Fa.is Hnedra Arseno
NIM. 14020220140002**

ABSTRAK

Aplikasi LAPOR telah menjadi salah satu alat penting dalam memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik. Diskominfo Kabupaten Rembang, sebagai salah satu instansi yang menggunakan aplikasi LAPOR, memiliki peran krusial dalam memastikan responsivitas layanan terhadap pengaduan masyarakat. Namun, masih perlu dilakukan penelitian untuk mengevaluasi sejauh mana responsivitas layanan pengaduan ini terwujud. Dalam era digital seperti sekarang, pelayanan publik harus dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi. Aplikasi LAPOR menjadi salah satu wujud upaya pemerintah dalam meningkatkan aksesibilitas dan responsivitas layanan publik. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi sejauh mana Diskominfo Kabupaten Rembang mampu merespons pengaduan yang masuk melalui aplikasi LAPOR dengan cepat dan efektif. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis responsivitas layanan pengaduan pelayanan publik berbasis aplikasi LAPOR di Diskominfo Kabupaten Rembang. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat responsivitas layanan pengaduan pelayanan publik berbasis aplikasi LAPOR di Diskominfo Kabupaten Rembang. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas layanan pengaduan pelayanan publik berbasis aplikasi LAPOR di Diskominfo Kabupaten Rembang belum sepenuhnya berjalan secara maksimal. Hal ini disebabkan karena ada 2 indikator masih belum optimal, seperti masih ada hambatan dalam memberikan respons yang tepat waktu terhadap aduan dari masyarakat dan ketidakjelasan prosedur penanganan pengaduan dapat menyebabkan petugas memerlukan waktu lebih lama untuk merespons atau menangani pengaduan dengan tepat. Untuk memberikan umpan balik yang lebih efektif kepada pelapor, penting untuk memberikan respons yang tanggap, empatik, jelas, dan solutif.

Kata Kunci: Responsivitas, Layanan Pengaduan, Aplikasi LAPOR

**RESPONSIVITY OF APPLICATION-BASED PUBLIC SERVICE
COMPLAINTS SERVICES (REPORT)
STUDY ON DISKOMINFO REMBANG DISTRICT**

By:

**Fa.is Hnedra Arseno
NIM. 14020220140002**

ABSTRACT

LAPOR application has become an important tool in facilitating the public to submit complaints regarding public services. Diskominfo Rembang Regency, as one of the agencies that uses the LAPOR application, has a crucial role in ensuring service responsiveness to public complaints. However, research still needs to be carried out to evaluate the extent to which the responsiveness of this complaint service is realized. In the digital era like now, public services must be able to adapt to technological developments. The LAPOR application is a manifestation of the government's efforts to increase the accessibility and responsiveness of public services. Therefore, it is important to identify the extent to which the Rembang Regency Diskominfo is able to respond to complaints received via the LAPOR application quickly and effectively. The aim of this research is to analyze the responsiveness of public service complaint services based on the LAPOR application at the Diskominfo Rembang Regency. This research also aims to identify factors that hinder the responsiveness of public service complaint services based on the LAPOR application at the Diskominfo Rembang Regency. This research method uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques in the form of interviews, observation and document analysis. The results of the research show that the responsiveness of public service complaints services based on the LAPOR application at the Rembang Regency Communication and Information Office is not yet running optimally. This is because there are 2 indicators that are still not optimal, such as there are still obstacles in providing timely responses to complaints from the public and unclear procedures for handling complaints can cause officers to take longer to respond or handle complaints appropriately. To provide more effective feedback to reporters, it is important to provide responsive, empathetic, clear and solution responses.

Keywords: Responsiveness, Complaint Service, LAPOR Application

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat Menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Responsivitas Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi (LAPOR) Studi Pada Diskominfo Kabupaten Rembang”. Adapun penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) di Departemen PSDKU Administrasi Publik K. Rembang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan penelitian dari awal hingga proses akhir penelitian ini banyak mendapatkan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

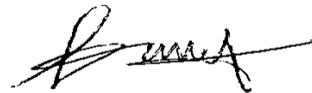
1. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Kepala Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Sekaligus dosen wali dan dosen penguji yang memberikan saran dan masukan dalam skripsi ini.
3. Bapak Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si selaku Kepala Prodi S1 Administrasi Publik K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Sekaligus dosen pembimbing 1 yang telah membimbing, memberikan masukan serta arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dr. Dra. Retno Sunu Astuti, M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing, memberikan masukan serta arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Pihak Diskominfo Kabupaten Rembang (Ibu Aprilia Hening P. selaku Kepala bidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik , Ibu Siti Nuryani, serta Bapak Yusuf Habibi) yang telah membantu penulis dalam memperoleh data-data.

6. Orang tua penulis, yang telah memberikan do'a serta dukungan moral dan materi sejak penulis lahir hingga saat ini.
7. Sahabat-sahabat penulis, yang senantiasa memberikan semangat dan bersedia membantu penulis melewati masa-masa dalam penulisan skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis juga menyadari bahwa dalam masa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata baik dan sempurna. Maka dari itu, penulis membutuhkan kritik serta saran yang membangun agar kesalahan tersebut dapat diperbaiki dimasa yang akan datang. Penulis juga memiliki harapan penuh terhadap skripsi ini agar dapat memberikan manfaat bagi penulis secara khusus dan bagi siapa saja yang membutuhkan pada umumnya.

Semarang, 8 Mei 2024

Penulis,



Fa'is Hendra Arsena

NIM. 14020220140002

DAFTAR ISI

COVER	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	15
1.3 Rumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian	16
1.6 Kerangka Pemikiran Teori.....	17
1.6.1 Penelitian Terdahulu.....	17
1.6.2 Administrasi Publik	30
1.6.3 Paradigma Administrasi Publik	32
1.6.4 <i>Governance</i>	37
1.6.5 <i>Good Governane</i>	37
1.6.6 Responsivitas	39
1.6.7 Kerangka Pemikiran	44
1.7 Operasional Konsep.....	46

1.8	Argumentasi penelitian	52
1.9	Metode Penelitian	53
1.9.1	Tipe Penelitian	54
1.9.2	Situs Penelitian	54
1.9.3	Subjek Penelitian	55
1.9.4	Jenis Data.....	55
1.9.5	Sumber Data	56
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data	57
1.9.7	Analisis dan Intepretesi Data.....	58
1.9.8	Kualitas Data	60
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....		62
2.1	Gambaran Umum Pemerintah Kota Rembang.....	62
2.1.1	Kondisi Geografis Kabupaten Rembang	63
2.2	Gambaran Umum Kecamatan Rembang.....	66
2.3	Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rembang.....	67
2.3.1	Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rembang	68
2.3.2	struktur Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rembang.....	70
2.3.3	Tugas Dan Fungsi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Rembang.....	71
BAB III PENYAJIAN DATA DAN HASIL PENELITIAN		76
3.1	Identitas Informan	77
3.2	Responsivitas Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi LAPOR Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Rembang.....	78
3.2.1	Kemampuan Merespon Masyarakat Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan	78
3.2.2	Petugas / Aparat Melakukan Pelayanan Dengan Cepat.....	85
3.2.3	Petugas / Aparat Melakukan Pelayanan Dengan Cermat	92
3.2.4	Petugas / Aparat Melakukan Pelayanan Dengan Tepat	101
3.2.5	Petugas / Aparat Melakukan Pelayanan Dengan Tepat Waktu	110
3.3	Faktor Penghambat Responsivitas Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi LAPOR Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Rembang	120

3.3.1 <i>Networking</i>	120
3.3.2 SDM (Sumber Daya Manusia).....	128
BAB IV PENUTUP	136
4.1 Kesimpulan	136
4.1.1 Responsivitas Layanan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi LAPOR Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Rembang.....	136
4.1.2 Faktor Penghambat Responsivitas Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi LAPOR Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Rembang.....	138
4.2 Saran.....	139
DAFTAR PUSTAKA	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Mekanisme Penggunaan Layanan Aduan Melalui LAPOR.....	6
Gambar 1.2 Data Laporan Pengaduan Melalui Aplikasi LAPOR Tahun 2023	7
Gambar 1.3 SOP Layanan Pengaduan Aplikasi LAPOR Dinas Kominfo Kab. Rembang.....	9
Gambar 1.4 Contoh Respon Pengaduan Dengan Menggunakan Aplikasi LAPOR	10
Gambar 1.5 Kerangka Pemikiran Dalam Penelitian	45
Gambar 2.1 Peta wilayah Kab. Rembang	62
Gambar 3.1 Rekapitulasi Aduan 2022	80
Gambar 3.2 Rekapitulasi aduan 2023	83
Gambar 3.3 Tren Penaduan Bulanan Tahun 2022	87
Gambar 3.4 Laju Verifikasi Aduan (2023).....	91
Gambar 3.5 Mekanisme SPPN LAPOR	92
Gambar 3.6 Kategori Topik Aduan (2022)	98
Gambar 3.7 Tindak Lanjut Aduan Melalui Aplikasi LAPOR.....	100
Gambar 3.8 Respon Aduan Dari Masyarakat Pengguna Aplikasi LAPOR (2022)	108
Gambar 3.9 Sumber Aduan Masuk Melalui website lapor.go.id (2022)	112
Gambar 3.10 Respon Aduan Di Palikasi LAPOR	118
Gambar 3.11 Kolaborasi Kerja Sama Antar OPD.....	122
Gambar 3.12 Partisipasi Masyarakat Dalam Pemberian Sosialisasi Tentang LAPOR	126
Gambar 3.13 Kecermatan dan Ketelitian Dalam Merespon Aduan.....	130
Gambar 3.14 Pelatihan Penggunaan SPPN LAPOR	133

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Laporan Pengaduan Melalui Aplikasi LAPOR Tahun 2023	7
Tabel 1.2 Respon Pengaduan Masyarakat Rembang Berbasis Website Institusi Tahun (2018-2022).....	10
Tabel 1.3 Respon Aduan Masyarakat Rembang Melalui Aplikasi LAPOR Pada Tahun 2022.....	12
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 1.5 Operasional Konsep	49
Table 2.1 Data mengenai luas wilayah kecamatan di Kabupaten Rembang.....	65
Tabel 3.1 Data Informan Penelitian	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	145
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian.....	172
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	176