



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS LAYANAN APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK LAYANAN ASPIRASI
ONLINE RAKYAT (SP4N LAPOR) DI KECAMATAN
CILINCING JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)**

Muhammad Firdaus

213515516092

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA
FEBRUARI, 2025**



UNIVERSITAS NASIONAL

**SERVICE QUALITY OF THE PEOPLE'S ONLINE
ASPIRATION SERVICE PUBLIC SERVICE COMPLAINT
MANAGEMENT SYSTEM APPLICATION (SP4N LAPOR) IN
THE CILINCING SUB-DISTRICT OF NORTH JAKARTA**

SKRIPSI

**Submitted as one of the requirements to obtain a
Bachelor of Public Administration (S.AP) Degree**

Muhammad Firdaus

213515516092

***PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
JAKARTA
FEBRUARI, 2025***

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Firdaus

NPM : 213515516092

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pemanfaatan Layanan Aplikasi SP4N LAPOR di
Kecamatan Cilincing Jakarta Utara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, pemaparan, dan hasil analisis asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Jakarta, Februari 2025

Yang membuat pernyataan



Muhammad Firdaus



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Firdaus
NPM : 213515516092
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Judul Skripsi : Pemanfaatan Layanan Aplikasi SP4N LAPOR di Kecamatan Cilincing Jakarta Utara
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, Februari 2025

Dosen Pembimbing

Prof. Drs. Rusman B Ghazali, S.H., M.Si., Ph.D.

Ketua Prodi Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Muhammad Firdaus
NPM : 213515516092
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Layanan Aplikasi Sistem Pengelolaan
Pengaduan Pelayanan Publik Layanan Aspirasi dan
Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) di Kecamatan
Cilincing Jakarta Utara

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima
sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) pada Program Studi Administrasi
Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Drs. Zulmansyur, M.Si.

Penguji 1 : Drs. Didit Setiabudi, M.Si.

Penguji 2 : Prof. Drs. Rusman B Ghazali, S.H.,M.Si.,Ph.D.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Februari 2025



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Firdaus
NPM : 213515516092
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Layanan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) di Kecamatan Cilincing Jakarta Utara
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 6 Maret 2025

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Drs. Rusman B Ghazali,
S.H., M.Si., Ph.D.

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhammad Firdaus
Nomor Pokok Mahasiswa : 213515516092
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Layanan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan
Pelayanan Publik Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) di Kecamatan
Cilincing Jakarta Utara.....

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam
Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 27 Februari 2025, sebagaimana tertulis dalam
"Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 7 Maret 2025

Ketua Sidang : Drs, Zulmansyur, M.Si.

Penguji I : Drs, Didit Setiabudi, M.Si.

Penguji II : Prof. Drs. Rusman B Ghazali, S.H.,M.Si.,Ph.D.

Keterangan :

- *) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**,
halaman ini tidak dijilid.

ABSTRAK

Nama : Muhammad Firdaus
Program Studi : Administrasi Publik
Dosen Pembimbing : Prof. Drs. Rusman B Ghazali, S.H.,M.Si., Ph.D.
Judul : Pemanfaatan Layanan Aplikasi SP4N LAPOR
di Kecamatan Cilincing Jakarta Utara
Referensi : -

Kata Kunci	Pengaduan Online, Inovasi Digital, Responsivitas Pemerintah
Isi	SP4N LAPOR merupakan aplikasi pengaduan layanan publik yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan di Kecamatan Cilincing dalam penggunaan aplikasi SP4N LAPOR sebagai sarana pengaduan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan aparat kecamatan dan masyarakat pengguna SP4N LAPOR, observasi, serta analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini telah dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi terkait layanan publik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun SP4N LAPOR memiliki potensi besar dalam meningkatkan efektivitas pengaduan layanan publik, diperlukan upaya lebih lanjut dalam meningkatkan kesadaran masyarakat, memperbaiki sistem respons pengaduan, perbaikan teknis untuk memastikan aplikasi berjalan dengan lancar, serta memperkuat koordinasi antara instansi pemerintah.

ABSTRAK

Nama : Muhammad Firdaus
Program Studi : Administrasi Publik
Dosen Pembimbing : Prof. Drs. Rusman B Ghazali, S.H.,M.Si., Ph.D.
Judul : Utilization of SP4N LAPOR Application Services
in Cilincing District, North Jakarta
Referensi : -

Keywords	Utilization of SP4N LAPOR Application Services in Cilincing District, North Jakarta
Content	SP4N LAPOR is a public service complaint application developed by the government to increase transparency, accountability and public participation in government administration. This research aims to find out how the quality of service in Cilincing Sub-district in using the SP4N LAPOR application as a means of public complaints. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data was collected through interviews with sub-district officials and SP4N LAPOR users, observation, and analysis of related documents. The results showed that this application has been utilized by the community to convey complaints and aspirations related to public services. This study concludes that although SP4N LAPOR has great potential in increasing the effectiveness of public service complaints, further efforts are needed in increasing public awareness, improving the complaint response system, technical improvements to ensure the application runs smoothly, and strengthening coordination between government agencies.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pemanfaatan Layanan Aplikasi SP4N LAPOR di Kecamatan Cilincing Jakarta Utara”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1 pada Program Studi Administrasi Publik (S.AP), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bemawi Putra, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional
2. Ibu Dr. Dra. Erna Ermawati Chotim, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
4. Bapak Angga Sulaiman, S.IP, M.AP. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP., M.A.P. selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional
7. Bapak Prof. Drs. Rusman B Ghazali, S.H.,M.Si.,Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang sedari awal mengarahkan dan juga memberikan saran kepada penulis hingga tahapan skripsi ini. Terima kasih banyak bapak.
8. Seluruh dosen pengajar FISIP UNAS, terima kasih bapak/ibu atas segala pengetahuan serta wawasan yang penulis dapatkan selama berkuliah.

9. Seluruh staf Prodi Administrasi Publik di FISIP Universitas Nasional yang selalu membantu penulis apabila mengalami kesulitan dalam mengurus segala administrasi perkuliahan.
10. Teman-teman terbaik “GASS CURUG” Dhea, Kamila, Berliana, Rohim, Ilham, Wawa yang telah membantu dalam sisi apapun serta memberikan dorongan semangat dan bantuan kepada penulis sepanjang proses perkuliahan, hingga tahap penyusunan skripsi ini yang berjalan dengan lancar.
11. Seluruh rekan prodi Administrasi Publik angkatan 2021, terima kasih atas kebaikannya selama ini, semoga kita semua sukses dan bahagia selalu.
12. Kepada semua pihak yang terkait dengan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis berterima kasih banyak atas bantuan dan doanya.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari harapan dan kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan dengan kerendahan hati menerima saran dan kritik dari pihak manapun yang bersifat membangun guna memberikan masukan bagi penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bagi seluruh pembaca.

Jakarta, 6 Februari 2025

Penulis



Muhammad Firdaus

DAFTAR ISI

ABSTRAK	viii
<i>ABSTRAK</i>	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	10
2.2 Kerangka Teori.....	11
2.1.1 Konsep Pelayanan Public	11
2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3 Konsep Pemanfaatan Layanan	17
2.1.4 Konsep Pengaduan Masyarakat	20
2.1.4 Aplikasi SP4N LAPOR.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III	26
METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Pendekatan Penelitian	26
3.2 Penentuan Informan	26

3.3	Teknik Pengumpulan Data	28
3.3.1	Wawancara	28
3.3.2	Dokumentasi	29
3.3.3	Studi Pustaka.....	29
3.4	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	29
3.4.1	Teknik Keabsahan Data.....	29
3.4.2	Teknik Analisis Data	32
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian	32
BAB IV		33
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1	Hasil Penelitian	33
4.1.1	Gambaran Umum Kecamatan Cilincing.....	33
4.1.2	Aplikasi SP4N LAPOR.....	35
4.1.3	Visi dan Misi Kecamatan Cilincing	36
4.1.4	Struktur Organisasi Kecamatan Cilincing.....	36
4.2	Pembahasan.....	38
4.2.1	<i>Reliability</i> (Keandalan)	38
4.2.2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	46
4.2.3	<i>Assurance</i> (Jaminan)	52
4.2.4	<i>Empathy</i> (Empati)	59
4.2.5	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	64
BAB V		77
KESIMPULAN DAN SARAN.....		77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN.....		85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Data Informan Penelitian	27



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Laporan Kecamatan Cilincing	5
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kecamatan Cilincing.....	34
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kecamatan Cilincing.....	37
Gambar 4.3 Feedback Dalam Playstroe	51
Gambar 4.4 Feedback Dalam Playstroe	68
Gambar 4.5 Feedback Dalam Playstroe	72

