



UNIVERSITAS NASIONAL

**TINDAK LANJUT PEMERINTAH KABUPATEN TANGERANG
ATAS KELUHAN MASYARAKAT PADA APLIKASI SP4N-
LAPOR (STUDI: LAPORAN TERHADAP INFRASTRUKTUR
TAHUN 2024)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Lira Adela

NPM. 213515516148

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
JAKARTA**

2025



UNIVERSITAS NASIONAL

**TANGERANG REGENCY GOVERNMENT'S FOLLOW-UP ON
PUBLIC COMPLAINTS ON THE SP4N LAPOR
APPLICATION (STUDY: REPORT ON INFRASTRUCTURE IN
2024)**

SKRIPSI

Submitted as one of the conditions for obtaining Bachelor's Degree in Public
Administration (S.AP)

Lira Adela

NPM. 213515516148

**FAKULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION
JAKARTA
2025**



PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Lira Adela

NPM : 213515516148

Program Studi : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Judul Skripsi : Tindak Lanjut Pemerintah Kabupaten Tangerang
Atas Keluhan Masyarakat Pada Aplikasi SP4N-
LAPOR (Studi: Laporan Terhadap Infrastruktur
Tahun 2024)

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, 30 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Angga Sulaiman, S.IP., M.AP.

Ketua Program Studi Administrasi Publik

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



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lira Adela

NPM : 213515516148

Program Studi : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

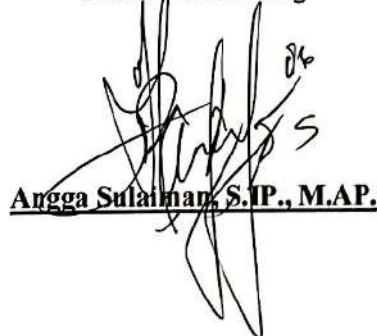
Judul Skripsi : Tindak Lanjut Pemerintah Kabupaten Tangerang
Atas Keluhan Masyarakat Pada Aplikasi SP4N-
LAPOR (Studi: Laporan Terhadap Infrastruktur
Tahun 2024)

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 30 Juli 2025

Dosen Pembimbing


Angga Sulaiman, S.IP., M.AP.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Aes Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Lira Adela

NPM : 213515516148

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Tindak Lanjut Pemerintah Kabupaten Tangerang Atas
Keluhan Masyarakat Pada Aplikasi SP4N-LAPOR
(Studi: Laporan Terhadap Infrastruktur Tahun 2024)

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Program Studi Administrasi Publik (S.AP), Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

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

Ketua Sidang : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si

Penguji I : Moh Dimyanti Soedja, S.Sos., M.Si

Penguji II : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Agustus 2025

Dewan Penguji



HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lira Adela

NPM : 213515516148

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Tindak Lanjut Pemerintah Kabupaten Tangerang Atas
Keluhan Masyarakat Pada Aplikasi SP4N-LAPOR (Studi:
Laporan Terhadap Infrastruktur Tahun 2024)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan hasil saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis 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 ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian persyaratan ini saya buat.

Jakarta, 5 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Lira Adela

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Tindak Lanjut Pemerintah Kabupaten Tangerang Atas Keluhan Masyarakat Pada Aplikasi SP4N-LAPOR (Studi: Laporan Terhadap Infrastruktur Tahun 2024)” sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) di Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih tiada hentinya kepada:

1. Dr. El Amry Bernawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional, atas dukungan institusional dan kesempatan belajar yang diberikan selama masa studi.
2. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si. selaku Plt. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, yang telah memberikan berbagai fasilitas serta dorongan akademik dalam proses pembelajaran.
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, yang telah menjadi sosok penting dalam perjalanan akademik penulis. Beliau senantiasa memberikan dukungan, khususnya ketika penulis membutuhkan bimbingan dalam pelaksanaan magang yang menjadi titik awal keterlibatan langsung penulis dalam dunia profesional.
4. Angga Sulaiman, S.IP., M.AP, selaku dosen pembimbing skripsi, yang senantiasa selalu menyediakan waktu, tenaga serta pikirannya dalam membimbing penulis dalam menyusun skripsi. Arahan dan masukan beliau sangat membantu penulis dalam menyelesaikan setiap tahap penelitian dengan lebih terarah.
5. Pihak Diskominfo dan Dinas Bina Marga yang dengan baik hati mengizinkan penulis dalam melakukan penelitian serta memberikan informasi

yang dibutuhkan, serta 3 masyarakat yang sudah bersedia untuk diwawancarai menjadi narasumber untuk keperluan penelitian saya.

6. Skripsi ini penulis persembahkan kepada dua sosok penting dan berharga dalam hidup penulis, yaitu Bapak Yulianto dan Ibu Heni selaku kedua orang tua Penulis. Penulis selalu bersyukur atas segala doa, kerja keras, pengorbanan, dan kasih sayang yang tiada hentinya kalian berikan. Terima kasih telah menjadi motivasi terbesar bagi penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini. terima kasih atas dukungan yang selalu kalian berikan kepada penulis. Terima kasih karena telah hadir di dunia dan menjadi orang tua penulis, semoga penulis masih tetap menjadi anak bungsu kesayangan kalian meskipun seiring waktu usia penulis bertambah.
7. Ucapan terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada Mochammad Bagus Prasetyo, atas segala dukungan, semangat, kesabaran, dan pengertian yang tiada henti selama proses penulisan skripsi ini. Kehadiranmu menjadi sumber kekuatan tersendiri yang tak ternilai.
8. Terima kasih kepada sahabat penulis Vindi Anggraeni dan Trisa Celine Paedongan yang selalu menemani, menyemangati, membantu, dan menjadi pendengar segala cerita penulis selama masa perkuliahan hingga saat ini.
9. Kepada teman-teman penulis yang tergabung dalam grup “Rombongan Beban” yaitu Angel, Eka, Afifah, Zidan, terima kasih telah menjadi bagian dalam perjalanan kuliah penulis sejak maba hingga saat ini, terima kasih atas segala info yang selama ini kalian berikan dalam hal apa pun.
10. Dan yang terakhir, terima kasih untuk diriku sendiri yang sudah dapat berjuang sejauh ini. meskipun tertatih-tatih, namun penulis tetap berterimakasih untuk tidak pernah menyerah dan berhenti melangkah. Diriku, terima kasih telah hadir di dunia. Semoga, kamu tidak lupa kalau hidupmu hanya kamu yang bisa jalani bukan orang lain. Semoga kamu dapat menjemput bahagiamu dimanapun itu.

Penulis menyadari bahwa masih sangat banyak kekurangan yang mendasar dalam penelitian ini baik dari segi penulisan maupun materi yang disampaikan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penulis menerima dengan terbuka dan senang hati atas kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga dapat menjadikan penelitian ini lebih baik dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa

depan. Akhir kata, penulis berharap semoga penulisan ini dapat bermanfaat dan memberikan wawasan yang lebih luas dan menjadi sumber pemikiran kepada semua pihak yang membutuhkan.



Tangerang, 5 Agustus 2025

Penulis

Lira Adela

ABSTRAK

Nama : Lira Adela
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Tindak Lanjut Pemerintah Kabupaten Tangerang Atas
Keluhan Masyarakat Pada Aplikasi SP4N-LAPOR
(Studi: Laporan Terhadap Infrastruktur Tahun 2024)
Pembimbing : Dr. (C) Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

Masalah infrastruktur masih menjadi salah satu bentuk keluhan publik yang sering disampaikan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Tangerang telah memanfaatkan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai media penyampaian aspirasi secara daring, termasuk untuk aduan terkait kondisi infrastruktur. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana tindak lanjut pemerintah terhadap laporan masyarakat dalam aplikasi tersebut pada tahun 2024. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn, yang mencakup enam indikator: efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Hasil kajian menunjukkan bahwa secara sistem administrasi, SP4N-LAPOR! telah berjalan cukup baik. Namun, pelaksanaan tindak lanjut di lapangan masih menemui kendala, di antaranya keterlambatan penanganan, rendahnya partisipasi masyarakat, serta belum meratanya respons terhadap laporan. Oleh sebab itu, diperlukan penguatan sinergi antarinstansi, peningkatan transparansi, dan penyelarasan sistem pengaduan dengan proses perencanaan pembangunan agar pelaksanaan kebijakan dapat berjalan lebih optimal dan tepat sasaran.

Kata Kunci : SP4N-LAPOR!, Infrastruktur, Evaluasi Kebijakan, Tindak Lanjut, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Name : Lira Adela
Study Program : *Publik Administration*
Title : *The Follow-Up of the Tangerang Regency Government on Public Complaints Through the SP4N-LAPOR! Application (Case Study: Infrastructure Reports in 2024)*

Infrastructure issues remain one of the most frequently reported public complaints. The Government of Tangerang Regency utilizes the SP4N-LAPOR! application as an online platform for citizens to submit their complaints, including those related to infrastructure conditions. This study aims to examine the extent of the government's follow-up actions on public reports submitted via the platform in 2024. A qualitative method was employed, using interviews, observations, and documentation as data collection techniques. The analysis is based on William N. Dunn's policy evaluation theory, which includes six indicators: effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. The findings indicate that, while the administrative system of SP4N-LAPOR! is functioning reasonably well, the actual follow-up at the field level remains suboptimal. Delayed responses, limited community participation, and uneven treatment of reports are still evident. Therefore, strengthening inter-agency coordination, improving transparency, and aligning the complaint system with development planning are necessary to ensure that the policy implementation becomes more effective and targeted.

Keywords: *SP4N-LAPOR!, Infrastructure, Policy Evaluation, Government Response, Public Service.*

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Batasan Masalah.....	14
1.5 Manfaat Penelitian	15
1.6 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Kerangka Teori.....	23
2.2.1 Teori Evaluasi Kebijakan	23
2.2.2 <i>Electronic Government (E-Government)</i>	29
2.2.3 Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik—Layanan Aspirasi dan Pengaduan Rakyat Online (SP4N-LAPOR!)	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Pendekatan Penelitian	38
3.2 Informan Penelitian.....	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data	42
3.4 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	45
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52

4.1	Hasil Penelitian	52
4.1.1	Gambaran Umum Pemerintah Kab Tangerang.....	52
4.1.2	Gambaran Umum Dinas Kominfo Kab Tangerang	53
4.1.3	Gambaran Umum Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air (DBMSDA).....	57
4.2	Evaluasi Tindak Lanjut Laporan Infrastruktur oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!	61
4.2.1	Efektivitas	62
4.2.2	Efisiensi	65
4.2.3	Kecukupan	67
4.2.4	Pemerataan.....	70
4.2.5	Responsivitas	72
4.2.6	Ketepatan	74
BAB V	PENUTUP	79
5.1	Kesimpulan	79
5.2	Saran.....	80
LAMPIRAN		86
Lampiran 1		87
Lampiran 2		88
Lampiran 3		89
Lampiran 4		90
Lampiran 5		94
Lampiran 6		97
Lampiran 7		100
Lampiran 8		103
Lampiran 9		106
Lampiran 10		107
Lampiran 11		108
Lampiran 12		109
Lampiran 13		110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2024.....	3
Gambar 1. 2 Pelopor terbentuknya aplikasi SP4N-LAPOR!	5
Gambar 1. 3 Pengguna Aktif Media Sosial di Indonesia	6
Gambar 1. 4 Alur Bisnis Proses SP4N-LAPOR!	8
Gambar 1. 5 Data Laporan 2022	9
Gambar 1. 6 Data Laporan 2023	10
Gambar 1. 7 Periode Laporan Masuk SP4N-LAPOR! 2024	11
Gambar 1. 8 Aduan yang Diberikan Masyarakat Kabupaten Tangerang Pada Aplikasi SP4N-LAPOR!	12
Gambar 2. 1 Cara Melapor	33
Gambar 2. 2 Alur Kerja Laport!	34
Gambar 3. 1 Triangulasi Sumber	46
Gambar 3. 2 Triangulasi Teori.....	47
Gambar 3. 3 Triangulasi waktu	48
Gambar 3. 4 Teknik Analisis	50
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika	53
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air.....	59



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Informan Penelitian	40
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	51
Tabel 4. 1 Hasil Observasi Penelitian	77



LAMPIRAN

Lampiran 1	87
Lampiran 2	88
Lampiran 3	89
Lampiran 4	90
Lampiran 5	94
Lampiran 6	97
Lampiran 7	100
Lampiran 8	103
Lampiran 9	106
Lampiran 10	107
Lampiran 11	108
Lampiran 12	109
Lampiran 13	110

