



UNIVERSITAS NASIONAL

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL-LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT! DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG
PADA TAHUN 2021**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

GEA LAURENT VATIKHA

NPM: 183112351550232

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

JAKARTA

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

***SERVICE EFFECTIVENESS OF NATIONAL PUBLIC SERVICES
COMPLAINTS MANAGEMENT SERVICES-ONLINE PEOPLE'S
ASPIRATIONS AND COMPLAINTS! AT THE DEPARTMENT OF
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF TANGERANG DISTRICT
IN 2021***

SKRIPSI

*Submitted to fulfill part of the requirements in order to obtain
Bachelor's Degree in Public Administration (SAP)*

GEA LAURENT VATIKHA

NPM: 183112351550232

***FACULTY SOSIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION
JAKARTA***

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

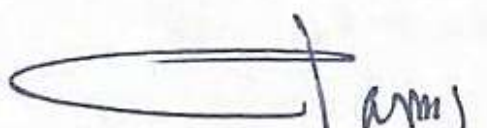
Nama : Gea Laurent Vatikha
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550232
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang Pada Tahun 2021
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

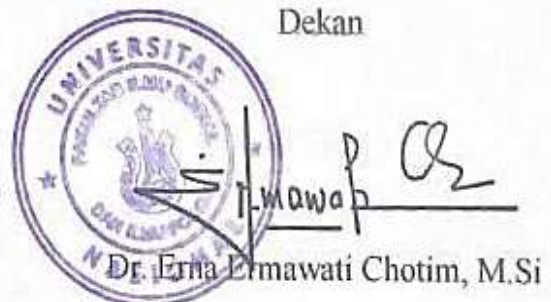
Disahkan

Jakarta, September 2022

Dosen Pembimbing

Dekan


Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si.


Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Gea Laurent Vatikha

NPM : 183112351550232

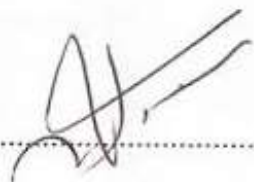
Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Sistem Pengelolaan Pengaduan
Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan
Pengaduan Online Rakyat! di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang Pada Tahun 2021

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D

 ttd

Penguji I Drs. Didit Setiabudi, M.Si

 ttd

Penguji II Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si

 ttd

Ttd Ditetapkan di : Jakarta Tanggal 13 / 9 / 2022

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Gea Laurent Vatikha
NPM : 183112351550232
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 29 Agustus 2022

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Efektivitas Pelayanan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat' Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang Pada Tahun 2021

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

Service Effectiveness of the National Public Service Complaint Management System- People's Online Aspiration and Complaint Service' At the Department of Population and Civil Registration of Tangerang Regency in 2021

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 9 September 2022	TGL : 13 September 2022	TGL : 8 September 2022
 Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si	 Dr. Mary Ismowati, M.Si	 Gea Laurent Vatikha

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda - tangan di bawah ini:

Nama : Gea Laurent Vatikha

NPM : 183112351550232

Judul Skripsi : Efektivitas Program SP4N-LAPOR! Di Disdukcapil
Kabupaten Tangerang Tahun 2021

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan 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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai, dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,

Gea

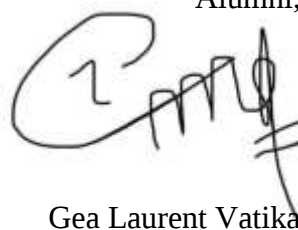



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

**BIODATA ALUMNI MAHASISWA
SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

Nama Mahasiswa : Gea Laurent Vatika
NPM : 183112351550232
Prodi / Konsentrasi : Program Studi Administrasi Publik
Tempat, Tgl. Lahir : Jakarta, 17 Maret 2000
Alamat Rumah : Villa Melati Mas blok G6 No.4, Serpong Utara, Kota
Tangerang Selatan, Banten
Telepon Rumah : -
Telepon Kantor : 088298222888
HP : 082122498319
Alamat Kantor : Jl. Grand Boulevard, BSD City,
Lengkong Kulon, Pagedangan, Kota
Tangerang Selatan
E-mail : geavatika@gmail.com

Jakarta, 8 September 2022
Alumni,



Gea Laurent Vatika

ABSTRAK

Nama : Gea Laurent Vatikha
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Efektivitas Pelayanan Sistem Pengelolaan Pengaduan
Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan
Pengaduan Online Rakyat! di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang Pada Tahun 2021

Kata Kunci Efektivitas, Program SP4N LAPOR!	SP4N-LAPOR! diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mengadukan pelayanan publik yang terhambat dan tidak sesuai standar pelayanan, aduan tersebut kemudian akan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik Disdukcapil dan secara umum kinerja pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Tangerang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Selain itu, metode penelitian kualitatif juga memposisikan peneliti sebagai instrument inti. Dalam hal ini, peneliti banyak menghabiskan waktu di daerah penelitian untuk mengamati dan memahami masalah secara mendalam. Program SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan <i>no wrong door policy</i> yang artinya program ini mengedepankan prinsip menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa hak masyarakat/pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani. Berdasarkan hasil penelitian dari dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, peneliti menyatakan bahwa dimensi pencapaian tujuan pada program ini cukup efektif, kecuali pada dimensi integrasi dan adaptasi yang pelaksanaannya masih belum optimal karena masih ditemukan banyak permasalahan pada dua dimensi tersebut.
Dosen Pembimbing	Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si

ABSTRACT

Nama : Gea Laurent Vatikha
Program Studi : *Public Administration*
Judul : *Effectiveness of the SP4N-LAPOR Program!
at the Population and Registration Office
of Slpil Tangerang Regency in 2021*

Keywords <i>Effectiveness, SP4N PROGRAM REPORT!</i>	<i>SP4N-REPORT! it is hoped that it can help the community in complaining about public services that are hampered and not in accordance with service standards, these complaints will then be followed up in accordance with applicable regulations, which in turn can improve the quality of disdukcapil public services and in general the performance of public services of the Tangerang Regency Government.</i> <i>The method used in this study is a qualitative research method. In addition, qualitative research methods also position researchers as core instruments. In this regard, researchers spend a lot of time in the research area to observe and understand the problem in depth.</i> <i>SP4N-REPORT PROGRAM! formed to realize the no wrong door policy which means that this program prioritizes the principle of receiving complaints from anywhere and of any type and guarantees that the rights of the community / complaints will be distributed to public service providers who are authorized to handle.</i> <i>Based on the results of research from the dimensions of goal achievement, integration, and adaptation, the researcher stated that the dimensions of achieving goals in this program are quite effective, except for the dimensions of integration and adaptation whose implementation is still not optimal because there are still many problems found in these two dimensions.</i>
Reserch Paper Consultant	Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah **“Efektivitas Pelayanan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat! Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang Pada Tahun 2021”**

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr.Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, M.Pd, selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP.,M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional dan Aos Yuli Firdaus, S.I.P.,M.Si, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.

5. Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
6. Bapak Aberar Guridno, M.AP selaku dosen pembimbing II yang selalu sabar, selalu meluangkan waktu, selalu memberikan arahan serta dukungan kepada peneliti.
7. Bapak Drs. Suranto, M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang selalu meluangkan waktu dan memberikan arahan.
8. Yth. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta yang telah banyak memberikan pengetahuan kepada penulis;
9. Seluruh staf Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
10. Kedua orang tua dan keluarga saya yang tiada hentinya memberikan dukungan material, moral dan doa hingga akhir penyusunan skripsi ini terutama untuk mama yang selalu mengasihi aku tiada henti;
11. Seluruh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang;
12. Teman seperbimbinganku Sixyul Fenturini Gea dan Aditya Bagus Fajriansyah yang selalu memberi semangat, perhatian dan dukungan dalam bentuk apapun. Akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Kalian luar biasa.

13. Teman-teman seperjuangan semasa kuliah yang menjadi tempat berbagi keluh kesah, berdiskusi dan bercerita terutama teman-teman Es Cendol Dawet;
14. Teman-teman kerja yang selalu memberikan dukungan, terutama kak Umay, teh Windy, kak Asep, Kak Johanna, dan kak Febri.
15. Teman-teman kesayanganku yang sudah lulus duluan Aditya Puspita Sari, Tiara Putri, Rafly Aulia Perdana, dan Allwan Abriel.
16. Kekasih saya Rafif Yoga Hermansyah yang banyak membantu dan menemani pembuatan skripsi saya serta tiada hentinya memberikan dukungan dan juga semangat. Terimakasih banyak sudah selalu ada disaat saya senang ataupun sedih.
17. Diri saya sendiri, terimakasih sudah berjuang sampai sejauh ini, terimakasih untuk tidak pernah menyerah dan selalu percaya, dan terimakasih sudah berhasil menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca untuk perbaikan dimasa medatang. Dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila masih ada kekurangan dalam skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 15 Agustus 2022



Gea Laurent Vatika

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Efektivitas Program Pelayanan.....	15
2.2.1 Efektivitas	15
2.2.2 Ukuran Efektivitas.....	16
2.2.3 Pendekatan Efektivitas.....	17
2.3 Electronic Government (E-Gov)	18
2.4 Manajemen Pelayanan Publik	19
2.4.1 Pelayanan Publik.....	19
2.4.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	20
2.4.3 Manajemen Pelayanan Publik.....	21
2.4.4 Model Manajemen Pelayanan Segitiga Pelayanan	22
2.5 Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)	24
2.5.1 Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).....	24
2.5.2 SP4N-LAPOR!	28
2.3 Kerangka Pemikiran	30
BAB III	33
METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Pendekatan Penelitian	33
3.2 Informan Penelitian	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data	36
3.3.1 Metode Pengumpulan Data	36
3.3.2 Sumber Data.....	38
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	38
3.4.1 Teknik Pengolahan Data	39
3.4.2 Teknik Analisis Data	41
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	43
BAB IV.....	45

HASIL PEMBAHASAN DAN PENELITIAN	45
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.1 Sejarah Singkat Kabupaten Tangerang.....	45
4.1.2 Gambaran Umum Disdukcapil Kabupaten Tangerang	46
4.1.3 Tugas dan Fungsi Disdukcapil Kabupaten Tangerang	48
4.1.4 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang	50
4.1.5 Alur Laporan.....	51
4.1.6 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang	52
4.1.7 Manfaat Program SP4N-LAPOR!.....	52
4.2 Gambaran Umum Aplikasi SP4N-LAPOR!.....	53
4.2.1 Bukan Ranah dari Program SP4N LAPOR!	63
4.3 Efektivitas Program SP4N LAPOR!	65
4.3.1 Pencapaian Tujuan.....	66
4.3.2 Integrasi.....	70
4.3.3 Adaptasi	73
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR TABEL

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	82
Lampiran 2 Data Informan	85
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	86
Lampiran 4 Dokumentasi	96
Lampiran 5 Surat Tugas Pembimbing	100
Lampiran 6 Surat Ketersediaan Pembimbing	101
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Skripsi	102
Lampiran 8 Surat Tanggapan Permohonan dari Tempat Penelitian	103
Lampiran 9 Lembar Konsultasi Pembimbing Skripsi	104
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Inisiator terbentuknya aplikasi LAPOR!	3
Gambar 1.2 Data Keterhubungan SPAN LAPOR! Tahun 2021	5
Gambar 1.3 Rekapitulasi Permohonan Informasi PPID Kabupaten Tangerang	6
Gambar 2.1 Model Manajemen Pelayanan Segitiga	23
Gambar 2.2 Alur Kerja LAPOR!	27
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 3.1 Tringulasi Teknik	42
Gambar 3.2 Trangulasi Sumber	43
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Tangerang	46
Gambar 4.2 Tampak Depan Disdukcapil Kabupaten Tangerang	48
Gambar 4.3 Alur Pelaporan	51
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Tangerang	52
Gambar 4.5 Aplikasi SP4N-LAPOR! Di App Store	53
Gambar 4.6 Aplikasi SP4N-LAPOR! Di App Store	54
Gambar 4.7 Tampilan Aplikasi SP4N-LAPOR! Di Handphone	55
Gambar 4.8 Tampilan Aplikasi SP4N-LAPOR! Di Handphone	56
Gambar 4.9 Tampilan Aplikasi SP4N-LAPOR! Di Handphone	56
Gambar 4.10 Tampilan Aplikasi SP4N-LAPOR! Di Handphone	58
Gambar 4.11 Tampilan Aplikasi SP4N-LAPOR! Di Handphone	59
Gambar 4.12 Tampilan Aplikasi SP4N-LAPOR! Di Handphone	60
Gambar 4.13 Tampilan Aplikasi SP4N-LAPOR! Di Handphone	60
Gambar 4.14 Aduan yang bukan ranah LAPOR!	62
Gambar 4.15 Alur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	82
Lampiran 2 Data Informan	85
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	86
Lampiran 4 Dokumentasi	96
Lampiran 5 Surat Tugas Pembimbing	100
Lampiran 6 Surat Ketersediaan Pembimbing	101
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Skripsi	102
Lampiran 8 Surat Tanggapan Permohonan dari Tempat Penelitian	103
Lampiran 9 Lembar Konsultasi Pembimbing Skripsi	104
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup	105