

**STRATEGI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana dalam  
Bidang Ilmu Administrasi Negara



Oleh:

**MAEYKE LESTARY**

**NPM: 41183522180006**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM "45"  
BEKASI  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat di  
Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia  
Penyusun : Maeyke Lestary  
NPM : 41183522180006

Bekasi, 22 Juli 2022

Menyetujui:

Pembimbing



(Dila Novita, S.Sos., M.Si.)

Mengetahui:

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



(Dila Novita, S.Sos., M.Si.)

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat  
Di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia

**Dipersiapkan dan disusun oleh:**

MAEYKE LESTARY

41183522180006

Telah diuji dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal : 22 Juli 2022

Dan telah dinyatakan Lulus / Disahkan

Di Bekasi

Pada Tanggal : 22 Juli 2022

Dewan Penguji :

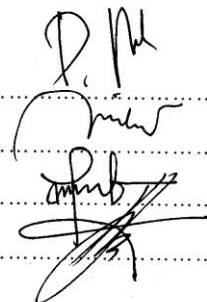
Ketua : Dila Novita, S.Sos., M.Si.

Sekretaris : Dr. Mita Widyastuti, Dra., M.Si.

Anggota : 1. Adi Susila, Drs., M.Si.

2. Abdul Muis, Drs., M.Si.

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)



### LEMBAR ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maeyke Lestary  
NPM : 41183522180006  
Judul Skripsi : Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat di  
Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia

Menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini , adalah asli dn belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan atau doctor), baik di Univrsitas Islam “45” Bekasi maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, yang dibimbing oleh Dosen Pembimbing Skripsi yang ditentukan atau Dosen lain yang kompeten.
3. Karya tulis ini terbebas dari:
  - a. *Fabrikasi*, yaitu tindakan membuat data dari yang tidak ada menjadi seolah-olah ada (pemalsuan hasil penelitian) yang mengarang, mencatat dan atau mengumumkan hasil penelitian tanpa pembuktian telah melakukan proses penelitian.
  - b. *Falsifikasi*, yaitu perubahan data dengan maksud agar sesuai yang dikehendai peneliti (pemalsuan hasil penelitian) yaitu memanipulasi bahan penelitian, peralatan atau proses mengubah atau tidak mencantumkan data atau hasil sedemikian rupa, sehingga penelitian mengubah atau tidak mencantumkan data atau hasil sedemikian rupa, sehingga penelitian itu tidak disajikan secara akurat mendalam dalam catatan penelitian.
  - c. *Plagiarisme*, yaitu pencurian gagasan, pemikiran, proses, objek dan hasil penelitian dalam bentuk data atau kata-kata, termasuk bahan yang diperoleh melalui penelitian terbatas (bersifat rahasia), usulan rencana penelitian, dan atau naskah orang lain tanpa menyatakan penghargaan.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam “45” Bekasi.

Bekasi, 22 Juli 2022  
Yang Membuat Pernyataan,



**MAEYKE LESTARY**

**NPM: 41183522180006**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai civitas akademik Universitas Islam “45” Bekasi, saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maeyke Lestary  
NPM : 1183522180006  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Islam '45 Bekasi **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non – exclusive Royalty – Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul:

**Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat  
Di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam “45” Bekasi berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam pangkalan data (*database*), merawat dan membulikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Bekasi  
Pada tanggal : 22 Juli 2022  
Yang menyatakan,

Maeyke Lestary

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### A. Identitas Diri

Nama : Maeyke Lestary  
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 18 November 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Anak ke : Pertama  
*E-mail* : [Maeykelestary777@gmail.com](mailto:Maeykelestary777@gmail.com)  
Alamat Rumah : Perumahan Graha Cipta Taman Sari Setu  
Blok A3 Nomor 29 Kel. Taman Sari, Kec. Setu  
Kab. Bekasi – 17320

### B. Nama Orang Tua

Ayah : Triyono  
Ibu : Casmiri

### C. Riwayat Pendidikan

- 1) SDN Tambakroto, Kab. Pekalongan, Jawa Tengah lulus Tahun 2012
- 2) MTs Muhammadiyah Kajen, Jawa Tengah, lulus tahun 2015
- 3) SMK Muhammadiyah Kajen, Jawa Tengah, lulus tahun 2018
- 4) Masuk Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam '45 Bekasi

### D. Riwayat Organisasi

- 1) Anggota HIMAWAN FISIP Unisma "45" Bekasi 2018
- 2) Forum Indonesia Muda Regional Bekasi Tahun 2021

## MOTTO HIDUP

Saya ingin melakukan sesuatu yang bisa dilakukan oleh saya yang berusia 22 Tahun, saya menemukan kata-kata yang membuat saya semangat melakukan sesuatu dan malu untuk mengeluh, seseorang yang mengatakan bahwa jarum kompas memang selalu goyah sebelum menunjukkan kearah yang benar. Hidup juga demikian. Semua yang terjadi tidak selalu berjalan sesuai keinginan. Tapi semua orang harus bertahan meskipun itu tidak nyaman. **Semuanya akan berlalu**, Kehidupan yang istimewa dan kehidupan yang biasa-biasa saja, semua ada dengan caranya masing-masing dan **semua orang bisa berubah**.

**Maka jangan menangis jika kamu menangis maka kamu akan kalah.**

## PERSEMBAHAN

Karya ini aku persembahkan kepada:

- 1) Orang tuaku tercinta, Bapak Triyono dan Ibu Casmiri yang senantiasa mendoakan kebaikan hidup anak-anaknya. Terima kasih atas kasih sayang, pengorbanan, serta semangat yang selama ini diberikan tiada henti.
- 2) Adik-adikku tersayang, Albeth Maulana dan Aling ling yang senantiasa memberikan semangat, dukungan serta doa.
- 3) Nenekku Tercinta Kartini yang telah merawatku sedari kecil dan senantiasa mendoakan kebaikan hidup penulis.
- 4) Min Yoongi (*The Best Inspiration*).
- 5) Almamaterku Universitas Islam “45” Bekasi.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta segala iman akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini, Tidak lupa shalawat serta salam tercurah limpahkan kepada Rasulullah SAW yang telah memberikan kedaulatan dan mengajarkan falsafah kehidupan kepada manusia untuk mencapai kebahagiaan hakiki. Adapun penulis telah dapat menyelesaikan sebuah karya tulis ilmiah/skripsi yang berjudul **“Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia”**.

Skripsi ini dibuat dengan tujuan sebagai syarat kelulusan untuk dapat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada program studi Ilmu Administrasi Negara. Penulis menyadari sepenuhnya, terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis baik tenaga, ide maupun pemikiran. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dila Novita, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu dan tenaganya, untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan semangat, arahan, masukan dan kritikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Dila Novita, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam “45” Bekasi.



3. Bapak Yanto Supriyatno, Drs., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan ilmunya dengan tulus dan keikhlasannya selama proses perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi yang telah membantu dan memberikan kemudahan selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Pihak PPKASN Kementerian Sekretariat Negara yang beralamatkan di Jalan Gaharu No. 1 Kel. Cipete Selatan, Kec. Cilandak, RT 10/ RW 11, Cilandak Barat, DKI Jakarta, Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta 12430 yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
7. Seluruh Pegawai pada Unit kerja Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia, yang beralamatkan di Jalan Veteran No. 17 – 18 Jakarta Pusat 10110 yang telah membantu dalam proses penelitian dan bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
8. Orangtua tercinta Mama dan Papa yang senantiasa mendoakan dengan tulus, memberikan semangat dan dukungan moril dan materil kepada penulis.
9. Kedua adikku tersayang, Aling ling dan Albeth Maulana.
10. Teruntuk Min yoongi yang telah memberikan inspirasi dan motivasi serta semangat kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.

11. Rekan-rekan kelas Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2018 yang telah saling mendukung dan menyemangati untuk menyelesaikan pendidikan S1.
12. Serta Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per-satu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal sesuai dengan kebaikan yang diberikan atas segala dukungan kepada penulis dan semoga menjadi kebaikan bagi kita semua. Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Akhir kata, Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Bekasi, 22 Juli 2022

Penulis

Maeyke Lestary

**STRATEGI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI  
KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

**Maeyke Lestary**

Universitas Islam “45” Bekasi

[Maeykelestary777@gmail.com](mailto:Maeykelestary777@gmail.com)

**ABSTRAK**

Pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia merupakan pengaduan yang ditujukan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara. Disebabkan banyaknya tuntutan terhadap penyelesaian pengaduan di lembaga kepresidenan, perlu adanya strategi yang tepat dalam pengelolaan pengaduan. Penelitian ini bertujuan menganalisis mekanisme, strategi penanganan pengaduan, dan menganalisis seberapa besar pengaruh inovasi aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SINGAMAS) terhadap penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *Mixed-Methods Sequential Exploratory*. Perolehan data kualitatif meliputi wawancara mendalam dengan *key informant* melalui *purposive sampling*. Sedangkan, data kuantitatif menggunakan *sampling* jenuh pada 26 responden melalui *survey*. Teknik analisis data campuran yaitu *coding* dan analisis deskriptif dengan teknik WMS (*Weight Mean Score*). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme penanganan pengaduan masyarakat yang berjalan sudah optimal. Dukungan strategi yang diterapkan dalam penanganan pengaduan dibuktikan adanya ketersediaan sumber daya teknologi yang memenuhi kebutuhan dalam menjalankan tugas antara lain aplikasi Sistem Persuratan dan Disposisi Elektronik (SPDE *Open*), Aplikasi SINGAMAS serta pengecekan surat berbasis *website*. Dalam menyesuaikan dinamika lingkungan, adanya inovasi layanan seperti monitoring dan *focal point* penanganan pengaduan masyarakat, serta pola penanganan pengaduan yakni “Jemput Bola”. Perhitungan inovasi aplikasi SINGAMAS memperoleh nilai **4.16** dengan kategori **Baik**. Hasil adanya pengaruh aplikasi SINGAMAS terhadap penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara didasarkan pada Uji *One T-Test Sample* sebesar  $.000 < 0.05$ , dan  $t\text{-hitung } 42.970 > t\text{ tabel } 2.056$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Rekomendasi peneliti perlu disediakan saluran pengaduan melalui sosial media, *maintenance* terhadap sarana dan prasarana, dan adanya pengembangan aplikasi SINGAMAS berbasis *Easy Integration*.

**Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Pengaduan Masyarakat, Strategi**

**STRATEGI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI  
KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

**Maeyke Lestary**

Universitas Islam "45" Bekasi

[Maeykelestary777@gmail.com](mailto:Maeykelestary777@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Public complaints at the Ministry of State Secretariat of the Republic of Indonesia are complaints addressed to the President, Vice President, and/or the Minister of State Secretary. Due to the large number of demands for the settlement of complaints at the presidential institution, it is necessary to have an appropriate strategy in managing complaints. This study aims to analyze the mechanism, complaint handling strategy, and analyze how much influence the innovation of the Public Complaints Information System (SINGAMAS) application has on the handling of public complaints at the Ministry of State Secretariat. This research uses the Mixed-Methods Sequential Exploratory research method. The acquisition of qualitative data includes in-depth interviews with key informants through purposive sampling. Meanwhile, quantitative data using saturated sampling on 26 respondents through a survey. The mixed data analysis technique is coding and descriptive analysis using the WMS (Weight Mean Score) technique. The results of the study indicate that the mechanism for handling public complaints that is running is optimal. Support for the strategy implemented in handling complaints is evidenced by the availability of technological resources that meet the needs in carrying out tasks, including the application of the Electronic Mailing and Disposition System (SPDE Open), the SINAMAS application and website-based mail checking. In adjusting the dynamics of the environment, there are service innovations such as monitoring and focal points for handling public complaints, as well as the pattern of handling complaints, namely "Pick up the Ball". The calculation of the innovation of the SINGAMAS application obtained a score of 4.16 in the Good category. The results of the influence of the SINGAMAS application on the handling of public complaints at the Ministry of State Secretariat are based on the One T-Test Sample Test of  $.000 < 0.05$ , and  $t\text{-count } 42.970 > t \text{ table } 2,056$  then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. Recommendations for researchers need to provide a complaint channel through social media, maintenance of facilities and infrastructure, and the development of an Easy Integration-based SINGAMAS application.*

**Keywords: Innovation, Public Complaint, Public Service, Strategy**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
MOTTO HIDUP .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR GRAFIK .....	xx
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxi
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Signifikansi Penelitian .....	11
1.4.1. Signifikansi Akademik .....	11
1.4.2. Signifikansi Praktis .....	23
1.5. Sistematika Penulisan .....	24
<b>BAB II .....</b>	<b>27</b>
<b>KERANGKA TEORI .....</b>	<b>27</b>
2.1. Strategi .....	27
2.1.1. Manajemen Strategi.....	29
2.1.2. Tingkatan Strategi .....	30
2.1.3. Indikator-Indikator Strategi.....	31
2.2. Pelayanan Publik.....	32

2.2.1. Definisi Pelayanan Publik .....	32
2.2.2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	33
2.2.3. Standar Pelayanan .....	34
2.3. Pengaduan Masyarakat .....	36
2.3.1. Prinsip-Prinsip Dasar Manajemen Pengaduan .....	38
2.3.2. Bentuk-Bentuk Pengaduan .....	40
2.3.3. Elemen-Elemen Pengaduan.....	40
2.3.4. Prinsip-Prinsip Pengaduan .....	42
2.4. Inovasi.....	43
2.4.1. Definisi Inovasi .....	43
2.4.2. Jenis-Jenis Inovasi.....	44
2.4.3. Sumber-Sumber Inovasi.....	45
2.4.4. Indikator-Indikator Inovasi .....	45
2.5. Kerangka Pemikiran .....	47
2.6. Asumsi Penelitian .....	48
2.7. Hipotesis Penelitian .....	49
<b>BAB III.....</b>	<b>50</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
3.1. Paradigma Penelitian .....	50
3.1.1. Paradigma Pragmatisme .....	51
3.2. Metode Penelitian <i>Mixed-Methods</i> .....	52
3.3. Desain Penelitian <i>Sequential Exploratory</i> .....	53
3.4. Sumber Data Penelitian .....	54
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.5.1. Teknik Pengumpulan Data Kualitatif.....	55
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data Kuantitatif.....	57
3.6. Teknik Perekrutan Informan.....	60
3.6.1. Teknik Perekrutan Informan Kualitatif.....	60
3.6.2. Populasi dan Sampel .....	61
3.7. Teknik Analisis Data .....	62
3.7.1. Teknik Analisis Data Kualitatif.....	62

3.7.2. Teknik Analisis Data Kuantitatif.....	64
3.8. <i>Goodness and Quality Criteria</i> Penelitian.....	68
3.8.1. <i>Goodness and Quality Criteria</i> Penelitian Kualitatif.....	68
3.8.2. <i>Goodness and Quality Criteria</i> Penelitian Kuantitatif.....	71
3.9. Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian.....	72
3.10. Jadwal Penelitian Skripsi.....	73
3.11. Keterbatasan Penelitian .....	74
<b>BAB IV .....</b>	<b>76</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>76</b>
4.1. Gambaran Umum Kementerian Sekretariat Negara RI.....	76
4.1.1. Visi dan Misi Kementerian Sekretariat Negara RI.....	78
4.1.1.1. Visi Kementerian Sekretariat Negara RI .....	78
4.1.1.2. Misi Kementerian Sekretariat Negara RI.....	78
4.1.2. Tugas dan Fungsi Kementerian Sekretariat Negara RI.....	79
4.1.3. Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.....	81
4.1.4. Visi dan Misi Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat .....	84
4.1.4.1. Visi Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat.....	84
4.1.4.2. Misi Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat .....	85
4.1.5. Motto dan Maklumat Pelayanan .....	85
4.1.5.1. Motto Pelayanan .....	85
4.1.5.2. Maklumat Pelayanan.....	85
4.1.6. Dasar Hukum.....	86
4.1.7. Kode Etik Penanganan Pengaduan.....	87
4.2. Hasil Penelitian.....	88
4.2.1. Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.....	88
4.2.2. Strategi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.....	97
4.2.3. Pengaruh Inovasi Aplikasi SINGAMAS terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia .....	111

4.2.3.1. Identitas Responden.....	111
4.2.3.2. Analisis Data Deskriptif.....	114
4.2.3.3. Pengujian Persyaratan Statistik.....	134
4.3. Pembahasan .....	138
<b>BAB V.....</b>	<b>143</b>
<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>143</b>
5.1. Kesimpulan .....	143
5.2. Rekomendasi.....	148
5.2.1. Rekomendasi Akademik .....	148
5.2.2. Rekomendasi Praktis .....	149
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>150</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>159</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penanganan Pengaduan Tahun 2019-2021.....	5
Tabel 1.3. Ketentuan <i>Skala Likert</i> .....	58
Tabel 2.3. Instrumen Penelitian .....	59
Tabel 3.3. Informan Penelitian Kualitatif .....	60
Tabel 4.3. Komposisi Jabatan Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat .....	62
Tabel 5.3. Rumus Interval .....	65
Tabel 6.3. Kriteria Rata-Rata Skor Responden.....	65
Tabel 7.3. Rumus <i>Weight Means Score</i> .....	66
Tabel 8.3. Jadwal Penelitian Skripsi .....	73
Tabel 1.4. Subtansi Bidang Pengaduan Masyarakat .....	84
Tabel 2.4. Sarana dan Prasarana Penanganan Pengaduan Masyarakat.....	109
Tabel 3.4. Jumlah responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	111
Tabel 4.4. Jumlah responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	112
Tabel 5.4. Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	113
Tabel 6.4. Data Variabel Inovasi .....	114
Tabel 7.4. Jawaban Pernyataan Ke-1 Indikator Kebaruan .....	115
Tabel 8.4. Jawaban Pernyataan Ke-2 Indikator Kebaruan .....	116
Tabel 9.4. Jawaban Pernyataan Ke-3 Indikator Kebaruan .....	116
Tabel 10.4. Jawaban Pernyataan Ke-4 Indikator Kebaruan .....	117
Tabel 11.4. Jawaban Pernyataan Ke-5 Indikator Kebaruan .....	118
Tabel 12.4. Hasil WMS Indikator Kebaruan .....	118
Tabel 13.4. Jawaban Pernyataan Ke-6 Indikator Produktif .....	119
Tabel 14.4. Jawaban Pernyataan Ke-7 Indikator Produktif .....	120
Tabel 15.4. Jawaban Pernyataan Ke-8 Indikator Produktif .....	121
Tabel 16.4. Jawaban Pernyataan Ke-9 Indikator Produktif .....	121
Tabel 17.4. Jawaban Pernyataan Ke-10 Indikator Produktif .....	122
Tabel 18.4. Hasil WMS Indikator Produktif.....	123
Tabel 19.4. Jawaban Pernyataan Ke-11 Indikator Berdampak .....	124
Tabel 20.4. Jawaban Pernyataan Ke-12 Indikator Berdampak .....	124
Tabel 21.4. Jawaban Pernyataan Ke-13 Indikator Berdampak .....	125

Tabel 22.4. Jawaban Pernyataan Ke-14 Indikator Berdampak .....	126
Tabel 23.4. Jawaban Pernyataan Ke-15 Indikator Berdampak .....	126
Tabel 24.4. Hasil WMS Indikator Berdampak .....	127
Tabel 25.4. Jawaban Pernyataan Ke-16 Indikator Berkelanjutan .....	128
Tabel 26.4. Jawaban Pernyataan Ke-17 Indikator Berkelanjutan .....	128
Tabel 27.4. Jawaban Pernyataan Ke-18 Indikator Berkelanjutan .....	129
Tabel 28.4. Jawaban Pernyataan Ke-19 Indikator Berkelanjutan .....	130
Tabel 29.4. Jawaban Pernyataan Ke-20 Indikator Berkelanjutan .....	130
Tabel 30.4. Hasil WMS Indikator Keberlanjutan .....	131
Tabel 31.4. Rekapitulasi Keseluruhan Hasil WMS .....	131
Tabel 32.4. Uji Validitas Instrumen.....	134
Tabel 33.4. Uji Reliabilitas Instrumen .....	135
Tabel 34.4. Uji Normalitas Data .....	136
Tabel 35.4. Uji <i>One Sampel T-Test</i> .....	137

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Alur Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat.....	7
Gambar 2.1. Alur Permohonan Informasi Penanganan Pengaduan Masyarakat ....	8
Gambar 1.2. Kerangka Berpikir Penelitian.....	47
Gambar 1.3. <i>Sequential Exploratory Design</i> .....	53
Gambar 2.3. Lokasi Penelitian.....	72
Gambar 1.4. Struktur Organisasi Kementerian Sekretariat Negara RI.....	77
Gambar 2.4. Struktur Organisasi DEPUTI HUBLEMNAS.....	81
Gambar 3.4. Struktur Organisasi Asisten Deputy Pengaduan Masyarakat.....	83
Gambar 4.4. Uraian Disposisi Tugas Asisten Dputi Pengaduan Masyarakat.....	83
Gambar 5.4. Waktu Pelayanan Pengaduan Masyarakat.....	91
Gambar 6.4. Kanal Informasi Perkembangan Penanganan Pengaduan .....	95
Gambar 7.4. Tampilan Halaman Utama SPDE <i>Open</i> .....	100
Gambar 8.4. Tampilan <i>Dashboard</i> Aplikasi SPDE <i>Open</i> .....	101
Gambar 9.4. Tampilan Fitur <i>COMPOSE</i> Aplikasi SPDE <i>Open</i> .....	101
Gambar 10.4. Tampilan <i>Dashboard</i> Aplikasi SINGAMAS .....	102
Gambar 11.4. Tampilan <i>Website</i> Kemensetneg.....	104
Gambar 12.4. Tampilan menu Informasi & Layanan Publik.....	104
Gambar 13.4. Tampilan submenu <i>Dashboard</i> .....	105
Gambar 14.4. Tampilan layanan informasi.....	105
Gambar 15.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021.....	108

**DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1.1. Jumlah Surat Pengaduan Sebelum Pandemi Covid-19..... 4  
Grafik 2.1. Jumlah Penanganan Pengaduan Sebelum Pandemi Covid-19..... 4

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keputusan Dekan
- Lampiran 2. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3. Surat-Surat Izin Penelitian Skripsi
- Lampiran 4. Surat Penyelesaian Penelitian Skripsi
- Lampiran 5. Pedoman Wawancara
- Lampiran 6. *Blue Print* Instrumen Penelitian
- Lampiran 7. *Open Coding*
- Lampiran 8. *Axial Coding*
- Lampiran 9. *Selective Coding*
- Lampiran 10. Tabulasi Data Responden
- Lampiran 11. Tabel Statistik
- Lampiran 12. Tabel Distribusi Frekuensi
- Lampiran 13. Uji Validitas
- Lampiran 14. Uji Reliabilitas
- Lampiran 15. Uji Normalitas
- Lampiran 16. *One Sample T-test*
- Lampiran 17. Kerangka Prosedur Penanganan Pengaduan
- Lampiran 18. Kerangka Prosedur Tindak Lanjut
- Lampiran 19. Formulir Informasi Perkembangan Penanganan Pengaduan
- Lampiran 20. Informasi Penyampaian Pengaduan Masyarakat
- Lampiran 21. Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 22. Hasil Cek Plagiarisme



## Lampiran 22. Hasil Cek Plagiarisme

Maeyke L

ORIGINALITY REPORT

<b>16%</b> SIMILARITY INDEX	<b>17%</b> INTERNET SOURCES	<b>4%</b> PUBLICATIONS	<b>8%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repository.ub.ac.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>cdn.setneg.go.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>id.scribd.com</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>www.hukumonline.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repository.fisip-untirta.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Hawaii Preparatory Academy</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.apptma.org</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>docplayer.info</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>id.123dok.com</b> Internet Source	<b>1%</b>

10	repository.bsi.ac.id Internet Source	1%
11	media.neliti.com Internet Source	1%
12	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
13	eipipp.lan.go.id Internet Source	1%
14	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	1%
15	jia.stialanbandung.ac.id Internet Source	1%
16	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	1%
17	repositori.usu.ac.id Internet Source	1%