

**ANALISIS PENERAPAN APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
(LAPOR) DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS E-GOVERNMENT DI DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
(DISKOMINFOSTANDI) KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Strata Satu

Dalam Bidang Ilmu Pemerintahan



Oleh:

MOCHAMMAD KAELANI

41183506190027

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM "45"

BEKASI

2023

PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tagan dibawah ini:

Nama : Mochammad Kaelani

NPM : 41183506190027


Judul Skripsi : Analisis Penerapan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfostandi) Kota Bekasi.

Menyatakan Bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doctor), baik di Universitas Islam "45" Bekasi maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, yang dibimbing Oleh Dosen 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) yaitu mengarang, mencatat dan/atau mengumumkan hasil penelitian tanpa pembuktian telah melakukan proses penelitian;
 - b. *Falsifikasi*, yaitu pengubahan data dengan maksud agar sesuai yang dikehendaki peneliti (pemalsuan data penelitian) yaitu memanipulasi bahan penelitian, peralatan atau proses, mengubah atau tidak encantumkan data atau hasil sedemikian rupa, sehingga penelitian itu tidak disajikan secara akurat dalam catatan penelitian;
 - c. *Plagiarisme*, yaitu pencurian gagasan, pemikiran, proses, objek dan hasil penelitian, baik 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 ini, serta sanksi sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam "45" Bekasi.

Bekasi, 24 November 2023

buat Pernyataan


Mochammad Kaelani
NPM: 41183506190027

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Analisis Penerapan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfostandi) Kota Bekasi.

Penyusun : MOCHAMMAD KAELANI

NPM : 41183506190027

Bekasi, 24 November 2023

Menyetujui:

Pembimbing,



Muhammad Fadil, S.IP., M.Si

Mengetahui

Ketua Program Studi



Muhammad Fadil, S.IP., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI

Analisis Penerapan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfostandi) Kota Bekasi.



Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

MOCHAMMAD KAELANI

NPM: 41183506190027

Telah diujikan di hadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal: 24 November 2023

Dan telah dinyatakan Lulus / Disahkan:

di Universitas Islam "45" Bekasi

Pada Tanggal: 24 November 2023

Dewan Penguji:

Ketua : Muhammad Fadil, S.IP., M.Si

Sekretaris : Ainur Rofieq, S.IP., M.I.P

Anggota : 1. Dr. Rina Susanti Hartono, Ir., M.M (.....)

2. Susi Dian Rahayu, S.IP., M.I.P (.....)

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Subhanahu Wa Ta'ala Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur atas kehadiratnya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayahnya. Dan tak lupa pula shalawat beserta salam selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wa sallam, yang berjasa besar membawa umatnya dari zaman yang penuh kebodohan, kepada zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan penelitian skripsi ini, yang berjudul "Analisis Penerapan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfostandi) Kota Bekasi".

Penelitian skripsi ini telah disusun semaksimal mungkin dengan mendapatkan bantuan oleh banyak pihak dan juga riset dari media berita di internet, Undang-Undang, *e-Books*, jurnal penelitian, dokumentasi, maupun data dari instansi terkait yang telah di olah oleh peneliti. Sehingga dapat memperlancar dalam pembuatan skripsi ini, untuk itu ucapan terimakasih senantiasa tercurah limpahkan kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Yang telah memberikan kenikmatan yang tak terhingga berupa kesehatan jasmani maupun rohani.
2. Drs. Yanto Supriyatno, M. Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Muhammad Fadil, M. Si., Selaku Kepala Program Studi Ilmu Pemerintahan, Sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Seluruh dosen serta staff dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi.
5. Pemerintah Kota Bekasi yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.

6. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (DISKOMINFOSTANDI) Kota Bekasi yang telah banyak membantu dalam memperoleh segala data yang dibutuhkan dalam penyusunan penelitian.
7. Kedua orangtua tercinta, Bapak Nurdin Abidin S. Pd dan Ibu Yuyun Maswanih yang telah mendoakan, memberikan dukungan dan motivasi, serta jasa-jasa mereka yang tak terhingga.
8. Kakak dan Kaka Ipar serta keponakan ku tersayang yaitu, Muhamad Rinaldi dan Neneng Maimunah serta Quraisha Aina Najla, yang selalu memberikan hiburan canda tawa ditengah kepusingan dalam menulis penelitian ini.
9. Seluruh kawan-kawan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik (FISIP), program studi ilmu pemerintahan Universitas Islam 45 Bekasi angkatan 2019 yang sungguh sangat luar biasa.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, namun telah berjasa dalam memberikan bantuan selama proses penyusunan penelitian skripsi ini.

Terlepas dari itu semua, meskipun sudah disusun semaksimal mungkin tentunya bila terdapat adanya kekurangan dalam penelitian skripsi ini, baik dari segi susunan kalimat maupun tata bacaannya dan bahasanya. Oleh karena itu, segala saran dan kritik dari dosen pengampu akan diterima dengan tangan terbuka.

Akhir kata, besar harapan semoga penelitian yang telah disusun ini dapat berguna bagi penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi semua orang yang membacanya.

Bekasi, 24 November 2023

Penyusun

MOCHAMMAD KAELANI

NPM: 41183506190027

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas akademika Universitas Islam "45" Bekasi, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MOCHAMMAD KAELANI
NPM : 41183506190027
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam "45" Bekasi **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non - Exclusive Royalti - Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Penerapan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfostandi) Kota Bekasi.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Islam "45" Bekasi berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di: Bekasi

Pada: 24 November 2023

Yang menyatakan,



10000
METERAI
TEMPEL
47AAKX673604926

(MOCHAMMAD KAELANI)

**ANALISIS PENERAPAN APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) LAYANAN
ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) DALAM
PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT
DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN
PERSANDIAN (DISKOMINFOSTANDI) KOTA BEKASI**

MOCHAMMAD KAELANI

kaelani1609@gmail.com

Instansi (Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam 45 Bekasi)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan publik berbasis *E-Government* dalam penerapan aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), Sebagai produk nasional layanan *E-Government* di Indonesia, yang menyediakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat secara satu pintu yang responsif dan diselesaikan secara tuntas serta menjamin kebijakan “*No Wrong Door Policy*”, yang salah satunya dioperasikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (DISKOMINFOSTANDI) Kota Bekasi sejak tahun 2020. Sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan sistem pemerintahan modern yang berbasis *E-Government* bagi seluruh masyarakat di Kota Bekasi. Penelitian ini, dilakukan dengan menggunakan teori dari hasil kajian dan riset *Harvard JFK School of Government* tiga elemen sukses yang harus diperhatikan dalam penerapan digitalisasi pada sektor publik/*E-Government* (Indrajit, 2006:13-15) yaitu *Support, Capacity, Value*. Hasil dari penelitian, menunjukkan bahwa penerapan terhadap aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) belum berjalan dengan maksimal dikarenakan berbagai alasan, seperti sosialisasi program yang belum merata dilakukan kepada masyarakat secara luas, website yang sering terjadi bug/eror, terdapat laporan yang belum ditindaklanjuti, dan belum adanya sanksi tegas terhadap instansi yang tidak menindaklanjuti laporan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, dimana sumber data di dapatkan secara sekunder dari pustaka yang dapat dipercaya seperti pada artikel, jurnal penelitian, *e-book*, dokumentasi, maupun data pada lembaga terkait yang relevan dengan pokok pembahasan penelitian.

Kata Kunci: SP4N LAPOR!, *E-Government*, Diskominfostandi, Pelayanan Publik

ANALYSIS OF THE APPLICATION OF THE NATIONAL PUBLIC SERVICE COMPLAINT MANAGEMENT SYSTEM (SP4N) OF THE PEOPLE'S ONLINE ASPIRATION AND COMPLAINT SERVICE (LAPOR) IN THE IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT-BASED PUBLIC SERVICES AT THE COMMUNICATION, INFORMATICS, STATISTICS AND CODING OFFICE (DISKOMINFOSTANDI) OF BEKASI CITY

MOCHAMMAD KAELANI

kaelani1609@gmail.com

Institution (Government Study, Islamic University 45 Bekasi)

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of E-Government-based public services in the application of the National Public Service Complaint Management System (SP4N) application of the People's Online Complaint Aspiration Service (LAPOR!), as a national product of E-Government services in Indonesia, which provides a service for submitting all aspirations and complaints from the public in one door that is responsive and resolved thoroughly and guarantees a "No Wrong Door Policy", one of which is operated by the Bekasi City Communication, Informatics, Statistics and Signage Office (DISKOMINFOSTANDI) since 2020. As an effort to improve the quality of public services and realize a modern government system based on E-Government for all people in Bekasi City. This research was conducted using the theory from the results of studies and research by the Harvard JFK School of Government on the three elements of success that must be considered in implementing digitalization in the public sector / E-Government (Indrajit, 2006: 13-15), namely Support, Capacity, Value. The results of the study show that the implementation of the National Public Service Complaint Management System (SP4N) application of the People's Online Aspiration and Complaint Service (LAPOR!) has not run optimally due to various reasons, such as the socialization of the program that has not been evenly carried out to the public at large, websites that often occur bugs/errors, there are reports that have not been followed up, and there is no sanction. This research uses a descriptive qualitative method with a case study approach, where data sources are obtained secondarily from reliable literature such as articles, research journals, e-books, documentation, and data at related institutions that are relevant to the subject matter of the research.

Keywords: SP4N LAPOR!, E-Government, DiskominfoStandi, Public Services

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINILITAS SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	26
1.3 Tujuan Penulisan	26
1.4 Signifikansi Penelitian	26
1.4.1 Signifikansi Akademik	27
1.4.2 Signifikansi Praktis	33
1.5 Sistematika Penulisan	33
BAB II KERANGKA TEORI	35
2.1 Prespektif Teoritis	35
2.2 Electronic Government (E-Government)	35
2.2.1 Definisi <i>E-Government</i>	35

2.2.2 Tahapan Penerapan <i>E-Government</i>	38
2.2.3 Klasifikasi <i>E-Government</i>	41
2.2.4 Indikator Pengembangan <i>E-Government</i>	42
2.2.5 Tujuan dan Manfaat <i>E-Government</i>	45
2.3 Aplikasi SP4N LAPOR!	47
2.3.1 Fiture-fiture Dalam SP4N-LAPOR!	48
2.4 Pelayanan Publik	48
2.5 Kerangka Pemikiran	49
2.6 Definisi Operasional	50
2.7 Asumsi Penelitian	53
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	54
3.1 Paradigma Penelitian	54
3.1.1 Paradigma Konstruktivisme	55
3.2 Metode Penelitian	55
3.3 Desain Penelitian	57
3.4 Sumber dan Teknik Perolehan Data	57
3.4.1 Teknik Perolehan Data	58
3.4.2 Teknik Perekrutan Informan	59
3.5 Teknik Analisis Data	60
3.6 Goodness and Quality Criteria Reaserch (Uji Keabsahan Data)	62
3.6.1 <i>Trustworthiness</i>	62
3.6.2 Otentisitas	64
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian	65
3.7.1 Tempat Penelitian	65
3.8 Jadwal Penelitian	65

3.9 Keterbatasan Penelitian	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	67
4.1.1 Kota Bekasi	67
4.1.2 Visi dan Misi Kota Bekasi	68
4.1.3 Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo-standi) Kota Bekasi	69
4.1.4 Visi dan Misi Diskominfo-standi Kota Bekasi	72
4.1.5 Struktur Organisasi Diskominfo-standi Kota Bekasi	73
4.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo-standi) Kota Bekasi	75
4.2 Hasil Penelitian	80
4.2.1 Analisis Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo-standi) Kota Bekasi	80
4.2.2 Faktor Penghambat Penerapan SP4N-LAPOR!	130
BAB V KESIMPULAN	135
5.1 Kesimpulan	135
5.2 Rekomendasi	137
5.2.1 Rekomendasi Akademik	138
5.2.2 Rekomendasi Praktis	138
DAFTAR PUSTAKA	140
DAFTAR LAMPIRAN	144

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian	60
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	65
Tabel 4.1 Matriks SP4N-LAPOR! Sebagai Kunci Sukses Dalam Mencapai Visi dan Misi.....	86
Tabel 4.2 Matriks Dialokasikannya Sejumlah Sumber Daya (Manusia, Dana Finansial, Tenaga, Waktu dan Lain-lain).....	89
Tabel 4.3 Matriks Produk Hukum Yang Menjadi Dasar Penerapan SP4N-LAPOR! di Kota Bekasi	93
Tabel 4.4 Matriks Penegakkan Saksi Terhadap Yang Tidak Menjalankan Peraturan ⁹⁷	
Tabel 4.5 Matriks Sosialisasi dan Pelatihan Teknis SP4N-LAPOR!	102
Tabel 4.6 Matriks Rekapitulasi Keseluruhan Hasil Analisis Indikator <i>Support</i>	104
Tabel 4.7 Matriks Ketersediaan Sumber Daya Finansial Dalam Penerapan SP4N-LAPOR!	110
Tabel 4.8 Matriks Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Penerapan SP4N-LAPOR!.....	113
Tabel 4.9 Matriks Ketersediaan Sumber Daya Manusia dalam Penerapan SP4N-LAPOR!	116
Tabel 4.10 Matriks Rekapitulasi Hasil Analisis Indikator <i>Capacity</i>	117
Tabel 4. 11 Matriks Manfaat Dari Dibuatnya SP4N-LAPOR!.....	123
Tabel 4.12 Matriks Manfaat Penerapan SP4N-LAPOR! Dalam Pelayanan Publik Bagi Masyarakat	126
Tabel 4.13 Matriks Rekapitulasi Hasil Analisis Indikator <i>Value</i>	128
Tabel 4. 14 Matriks Faktor Penghambat Penerapan SP4N-LAPOR!	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Indonesia Peringkat ke-77 dari 193 negara di Dunia.....	8
Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi SP4N LAPOR!	9
Gambar 1.3 Jumlah Laporan dan Instansi	12
Gambar 1.4 Tampilan <i>e-People</i>	14
Gambar 1.5 Peta Pelaporan Aplikasi SP4N LAPOR! Sejak 2012.....	16
Gambar 1.6 Cara melapor yang baik dan benar di SP4N LAPOR!	17
Gambar 1.7 Sertifikat Champion SP4N LAPOR! Dalam WSIS 2023	19
Gambar 1.8 Integrasi Berbagai Kanal Pengaduan Pada SP4N LAPOR!	21
Gambar 1.9 Pemerintah Kota Bekasi Pengelola Laporan Terbaik 2021.....	22
Gambar 1.10 Statistik & Klasifikasi SP4N LAPOR! Kota Bekasi Tahun 2022.....	23
Gambar 1.11 Statistik SP4N LAPOR! Kota Bekasi Agustus Tahun 2023	24
Gambar 2.1 Elemen Sukses Pengembangan <i>E-Government</i>	42
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	50
Gambar 4.1 Peta Administrasi Kota Bekasi.....	67
Gambar 4.3 Struktur Organisasi DISKOMINFOSTANDI Kota Bekasi	74
Gambar 4.4 SOP SP4N-LAPOR! KEMENPAN RB	95

Skripsi Full BAB 1-5 (Mochammad Kaelani)

ORIGINALITY REPORT

8%	10%	5%	9%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jdih.bekasikota.go.id Internet Source	1%
2	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	1%
3	putrawawan.blogspot.com Internet Source	1%
4	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	1%
5	scholar.unand.ac.id Internet Source	1%
6	jurnal.unpad.ac.id Internet Source	1%
7	bekasikota.go.id Internet Source	1%
8	jurnal.unigo.ac.id Internet Source	1%
9	repository.bsi.ac.id	1%