

**STRATEGI INSPEKTORAT KOTA PADANG PANJANG DALAM
MENANGANI KELUHAN DAN ASPIRASI MASYARAKAT MELALUI
LAYANAN LAPOR WALI**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

Oleh:

MUHAMMAD AJRI HALIM

1810842034



Dosen Pengampu:

- 1. Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA**
- 2. Kusdarini, S.IP, M.PA**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2022**

ABSTRAK

Muhammad Ajri Halim, NIM 1810842034, Strategi Inspektorat Kota Padang Panjang dalam Menangani Keluhan dan Aspirasi Masyarakat melalui Layanan Lapor Wali, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Dibimbing oleh Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA dan Kusdarini, S.IP, M.PA. Skripsi ini terdiri dari 136 halaman dengan referensi 6 buku teori, 10 jurnal, 4 dokumen.

Penelitian ini dilatar belakangi dengan keinginan Pemerintah Kota Padang Panjang dalam mewujudkan pencapaian misi ketiga pemerintahan kota yang berbunyi Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang responsif, inovatif, dan partisipatif. Namun hal ini tidak akan dapat terwujud tanpa upaya bersama antara pemerintah kota dengan masyarakat, sehingga pemerintah melalui Peraturan Walikota Padang Panjang Nomor 45 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan Lapor Wali Di Lingkungan Pemerintah Kota Padang Panjang, di bentuklah program Lapor Wali dengan harapan menjadi sarana pemerintah dalam menjawab kebutuhan penyampaian aspirasi masyarakat Kota Padang Panjang.

Landasan teori dalam penelitian ini adalah menurut Kotten yang terdiri atas Strategi Organisasi, Strategi Program, Strategi Pendukung Sumber Daya dan Strategi Kelembagaan. Dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menurut Miles dan Huberman dengan menguji keabsahan data yang di dapatkan di lapangan dengan teknik triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini adalah bahwa strategi Inspektorat Padang Panjang dalam menangani keluhan dan aspirasi masyarakat melalui layanan lapor wali sudah terlaksana dengan baik meskipun masih ada beberapa kendala dalam penanangannya. Hal ini, dijabarkan dalam empat variabel, Strategi organisasi, dimana Inspektorat Kota Padang Panjang sudah melaksanakan strateginya sesuai dengan misi dan tujuan. Strategi program sudah berjalan dengan baik yaitu dengan adanya Layanan Lapor Wali dapat memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan aspirasinya. Strategi pendukung sumber daya sudah cukup baik dikarenakan adanya upaya peningkatan sumber daya manusia atau yang disebut SATGAS. Strategi kelembagaan juga sudah (SOP) berjalan dengan baik dapat dimana adanya SOP dalam melaksanakan setiap kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat serta alur kerja yang sudah jelas pada struktur organisasi. Akan tetapi, masih terdapat beberapa kendala seperti sulitnya komunikasi antar OPD terkait dalam menangani laporan dari masyarakat, dan juga biaya operasional yang cukup mahal. Oleh karena itu, Inspektorat Kota Padang Panjang, dan OPD terkait agar lebih responsif, serta Layanan Lapor Wali dijadikan sebagai sarana prngaduan tambahan di setiap OPD di Kota Padang Panjang disertai dengan sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci: Strategi, Lapor Wali, Inspektorat

ABSTRACT

Muhammad Ajri Halim, NIM 1810842034, Padang Panjang City Inspectorate Strategy in Handling Public Complaints and Aspirations through the Guardian Report Service, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Supervised by Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA and Kusdarini, S.IP, M.PA. This thesis consists of 136 pages with references to 6 theoretical books, 10 journals, 4 documents.

This research is motivated by the desire of the Padang Panjang City Government in realizing the achievement of the third mission of the city government which reads Improving responsive, innovative, and participatory governance. However, this will not be possible without joint efforts between the city government and the community, so that the government through the Padang Panjang Mayor Regulation Number 45 of 2020 concerning Guidelines for Management of Public Complaints Through Guardian Reporting Services in the Padang Panjang City Government, the Lapor Wali program was formed with the hope become a means of government in responding to the needs of conveying the aspirations of the people of Padang Panjang City.

The research method used is a descriptive qualitative research method in order to be able to explain the phenomenon of this Guardian Report research more clearly. Data collection techniques through interviews and documentation as well as the selection of informants were carried out using purposive sampling techniques. Then the theoretical basis in this research is according to Kotten which consists of Organizational Strategy, Program Strategy, Resource Support Strategy and Institutional Strategy. And the data analysis technique used in this study according to Miles and Huberman by testing the validity of the data obtained in the field with the source triangulation technique.

The results of this study are that the Padang Panjang Inspectorate's strategy in The results of this study handling complaints and aspirations of the community through the guardian's report service has been implemented well although there are still some obstacles in handling it. This is described in four variables, organizational strategy, where the Padang Panjang City Inspectorate has implemented its strategy in accordance with its mission and objectives. The strategy of supporting resources is good enough due to efforts to increase human resources or what is called SATGAS. The institutional strategy (SOP) is also running well, where there is an SOP in carrying out every public complaint management activity as well as a clear. However, there are still some obstacles such as the difficulty of communication between related OPD in handling reports from the public, and also the operational costs are quite expensive. Therefore, the Padang Panjang City Inspectorate, and related OPDs to be more responsive, and the Guardian Report Service serve as an additional complaint tool in every OPD in Padang Panjang City accompanied by outreach to the public.

Keywords: **Strategy, Report Guardian, Inspectorate**

