

**IMPLEMENTASI KEPUTUSAN GUBERNUR SUMATERA
BARAT NOMOR 065-699-2022 TENTANG RENCANA AKSI
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA
BARAT TAHUN 2022– 2024**

SKRIPSI

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



OLEH

M. HABIBULLAH SRG

1810843016

Dibimbing oleh :

- 1. Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP**
- 2. Muhammad Ichsana Kabullah, S.IP, M.PA**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2024**

ABSTRAK

M. Habibullah Srg, NIM 1810843016, Implementasi Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 065-699-2022 Tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2022– 2024, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2024. Dibimbing Oleh Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP dan Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP, M.PA. Skripsi ini terdiri dari 138 halaman dengan referensi menggunakan 10 buku teori, 6 buku metode, 6 jurnal dan skripsi, 6 dokumen dan 5 website.

Penelitian ini di latarbelakangi dengan adanya kebijakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 pasal 6. Dimana setiap pemerintah daerah harus menyusun dan menetapkan rencana aksi maka keluarga keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 065-699-2022. Dimana Provinsi Sumatera Barat menjadi pilot project daerah percontohan dalam menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR yang ditunjuk langsung oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bersama 5 provinsi dan kabupaten di Indonesia. Tujuan dan sasaran strategis rencana aksi yang ingin diwujudkan adalah mewujudkan sistem pengelolaan pengaduan dengan respon dan solusi cepat serta terpercaya, dan adapun sasaran strategis ini yaitu: meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat serta meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori implementasi kebijakan menurut Donald S Van Meter dan Carl E. Van Horn. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan informan yang telah dipilih menggunakan teknik purposive sampling kemudian analisis data dilakukan teknik analisis data oleh Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2022– 2024 belum terlaksana dengan optimal hal ini dapat dilihat dari tujuan dan sasaran strategis rencana aksi yang ingin diwujudkan belum tercapai. Hal ini dikarenakan tidak adanya sosialisasi kepada masyarakat secara langsung, sumber daya anggaran khusus SP4N LAPOR! tidak ada. Pemahaman implementor pejabat penghug OPD tidak merata. Serta adanya pengaruh dari lingkungan sosial dan politik dalam pelaksanaan kebijakan. Maka diharapkan perlu dilaksanakannya sosialisasi kepada masyarakat secara langsung, Sumber daya anggaran dalam kebijakan ini harus dianggarkan oleh pemerintah daerah dan diadakanya pelatihan dan coaching klinik terhadap pengelola SP4N LAPOR! yang baru terutama pejabat penghug OPD.

Kata Kunci: Implementasi, Kebijakan, SP4N LAPOR!, Sumatera Barat

ABSTRACT

M. Habibullah Srg, NIM 1810843016, Implementation of the Decree of the Governor of Sumatra Barat Number 065-699-2022 concerning the Action Plan for the Management of Public Service Complaints within the West Sumatra Provincial Government in 2022-2024, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2024. Supervised by Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP and Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP, M.PA. This thesis consists of 138 pages with references using 10 theory books, 6 method books, 6 journals and theses, 6 documents and 5 websites.

This research is based on the policy of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform Number 46 of 2020 concerning the Road Map of the National Public Service Complaint Management System for 2020-2024 article 6. Where each local government must prepare and determine an action plan, the family of the decision of the Governor of Sumatra Barat Number 065-699-2022. Where Sumatra West Province is a pilot project in the pilot area in using the SP4N-LAPOR application which was appointed directly by the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform together with 5 provinces and districts in Indonesia. The strategic goals and objectives of the action plan that are to be realized are to realize a complaint management system with fast and reliable responses and solutions, and the strategic goals of this are: increasing the number of complaints from the public and increasing the percentage of complaint resolution.

This study is using the theory of policy implementation according to Donald S Van Meter and Carl E. Van Horn. The research was conducted using a qualitative method with a descriptive approach. Data was collection by take through interviews with selected informants using the purposive sampling technique and data analysis was carried out by Miles and Huberman.

The results of the study show that the Implementation of the Action Plan for the Management of Public Service Complaints within the Sumatra Barat Provincial Government in 2022-2024 has not been implemented optimally, this can be seen from the strategic goals and objectives of the action plan that has not been achieved. This is because there is no direct socialization to the community, special budget resources for SP4N LAPOR! do not exist. The understanding of the implementers of OPD (Regional Apparatus Organization) officials is uneven. As well as the influence of the social and political environment in the implementation of policies. Therefore, it is hoped that it is necessary to carry out socialization to the community directly, budget resources in this policy must be budgeted by the local government and the holding of training and coaching clinics for the new SP4N LAPOR! managers, especially OPD (Regional Apparatus Organization) liaison officials.

Keywords: Implementation, Policy, SP4N LAPOR!, Sumatera Barat