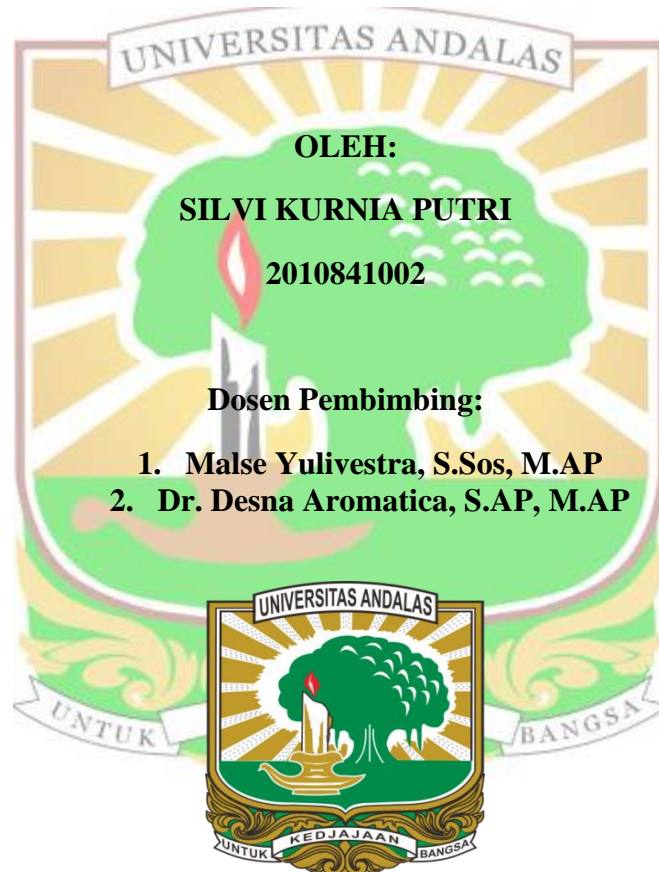


**IMPLEMENTASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN
ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
(SP4N-LAPOR!) DI KOTA SOLOK**

SKRIPSI

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



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

ABSTRAK

Silvi Kurnia Putri, NIM 2010841002, Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kota Solok, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2024. Dibimbing oleh: Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP dan Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP. Skripsi ini terdiri dari 201 halaman dengan referensi 7 buku teori, 5 buku metode, 6 skripsi, 7 jurnal, 2 peraturan dan 5 website.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kota Solok. SP4N-LAPOR! dilaksanakan karena adanya Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2016. Pelaksanaan layanan ini bertujuan untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” sehingga setiap aduan masyarakat yang berbagai jenis laporan akan disampaikan kepada penyelenggara pelayanan. Namun dalam pelaksanaannya terdapat kendala yaitu kendala sumber daya finansial, sarana, dan juga waktu. Selain itu, koordinasi yang dilakukan juga kurang optimal. Fenomena ini menunjukkan perlu adanya dilihat bagaimana Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kota Solok.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian teknik keabsahan data yang peneliti gunakan adalah triangulasi sumber. Penelitian ini menggunakan Teori Donald Van Meter dan Carl Van Horn yang terdiri dari enam variabel yaitu standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, disposisi pelaksana, komunikasi antar organisasi, serta lingkungan sosial, ekonomi dan politik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kota Solok belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh berbagai kendala yang terjadi seperti masih kurangnya sumberdaya non-manusia, masih kurang optimalnya koordinasi dilakukan, struktur birokrasi yang memiliki rentang kendali yang panjang dan kendala pada lingkungan ekonomi.

Kata Kunci: Implementasi, Kebijakan, SP4N-LAPOR!

ABSTRACT

Silvi Kurnia Putri, NIM 2010841002, Implementation of the National Public Service Complaint Management System for People's Online Aspiration and Complaint Services (SP4N-LAPOR!) in Solok City, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2024. Supervised by: Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP and Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP. This thesis consists of 201 pages with references to 7 theory books, 5 method books, 6 theses, 7 journals, 2 regulations and 5 websites.

This study aims to describe how the implementation of the National Public Service Complaint Management System for People's Online Aspiration and Complaint Services (SP4N-LAPOR!) in Solok City. SP4N-LAPOR! implemented due to the Circular Letter of the Minister of PANRB Number 4 of 2016. The implementation of this service aims to realize the "no wrong door policy" so that every public complaint of various types of reports will be submitted to the service provider. However, in its implementation there are obstacles, namely financial resource constraints, facilities, and time. In addition, the coordination carried out is also less than optimal. This phenomenon shows that it is necessary to see how the Implementation of the National Public Service Complaint Management System for People's Online Aspiration and Complaint Services (SP4N-LAPOR!) in Solok City.

This research was conducted using a qualitative descriptive method. Data collection techniques were carried out using observation, interview and documentation methods. Then the data validity technique that the researcher used was source triangulation. This study uses the Theory of Donald Van Meter and Carl Van Horn which consists of six variables, namely policy standards and targets, resources, characteristics of implementing agents, attitudes and tendencies of implementers, communication between organizations, and the social, economic and political environment.

The results of the study indicate that the implementation of the National Public Service Complaint Management System for People's Online Aspiration and Complaint Services (SP4N-LAPOR!) in Solok City has not been running optimally. This is due to various obstacles that occur such as the lack of non-human resources, less than optimal coordination, a bureaucratic structure that has a long span of control and constraints on the economic environment.

Keywords: Implementation, Policy, SP4N-LAPOR!