

**IMPLEMENTASI APLIKASI PADANG KINIKO SEBAGAI
SARANA LAYANAN PENGADUAN DAN ASPIRASI
MASYARAKAT DI KOTA PADANG TAHUN 2023**

SKRIPSI

UNIVERSITAS ANDALAS

*Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Politik Pada Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

Disusun Oleh:

MUHAMMAD SOULTAN JOEFRIAN

BP. 2110832004



Dr. Indah Adi Putri, S.IP., M.IP

Sadri, S.IP., M.Soc.Sc

DEPARTEMEN ILMU POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2024

ABSTRAK

Skripsi ini meneliti tentang implementasi Aplikasi Padang Kiniko sebagai sarana layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat di Kota Padang. Aplikasi Padang Kiniko diresmikan pada tanggal 10 November 2022 oleh Walikota Kota Padang Hendri Septa. Namun dalam implementasi Aplikasi Padang Kiniko masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, salah satunya ialah sosialisasi yang belum merata kepada masyarakat, sehingga ada kecamatan yang tidak ada pengaduan sama sekali yaitu Kecamatan Bungus Teluk Kabung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus intrinsik dan peneliti menggunakan teori George Edward III tentang implementasi kebijakan yang mencakup empat indikator yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kendala utama dalam implementasi Aplikasi Padang Kiniko sebagai layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat di Kota Padang tahun 2023 adalah sosialisasi yang tidak efektif dan belum masif dilakukan, responsivitas yang lambat, koordinasi antar OPD terkait yang masih kurang, komitmen *implementor* yang rendah dan perbedaan pola pengaduan dari masyarakat pada setiap Kecamatan di Kota Padang. Oleh sebab itu, peneliti merekomendasikan pemerintah untuk meningkatkan sosialisasi kepada *implementor* di kecamatan dan masyarakat tentunya, meningkatkan komitmen *implementor*, penguatan koordinasi antar OPD terkait, peningkatan infrastruktur dan evaluasi secara berkala.

Kata Kunci: Kendala Pemerintah, Implementasi Kebijakan, dan Padang Kiniko



ABSTRACT

This thesis examines the implementation of the Padang Kiniko Application as a means of public complaint and aspiration services in Padang City. The Padang Kiniko Application was officially launched on November 10, 2022, by Hendri Septa, the Mayor of Padang City. However, in the implementation of the Padang Kiniko Application, there are still several obstacles faced, one of which is the uneven socialization to the community, so that there are sub-districts that have no complaints at all, namely Bungus Teluk Kabung Sub-district. This research uses a qualitative approach with an intrinsic case study method and the researcher uses George Edward III's theory of policy implementation which covers four indicators, namely communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results of this study indicate that¹ the main obstacle in the implementation of the Padang Kiniko Application as a public complaint and aspiration service in Padang City in 2023 is ineffective and not yet massive socialization, slow responsiveness, lack of coordination between related OPDs, low commitment of implementers, and differences in complaint patterns from the community in each sub-district in Padang City. Therefore, the researcher recommends that the government increase socialization to implementers in sub-districts and the community, of course, increase the commitment of implementers, strengthen coordination between related OPDs, improve infrastructure, and conduct regular evaluations.

Keywords: *Government Obstacles, Policy implementation, and Padang Kiniko*

