

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT- SISTEM PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (LAPOR-SP4N)
DI KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



OLEH

EMIRENSIANA SENGKOEN
NPM : 22190149

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TIMOR
KEFAMENANU**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul:

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN LAYANAN ASPIRASI
DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT- SISTEM PENGELOLAAN PENANGANAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (LAPOR-SP4N)
DI KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

Disusun Oleh:

Nama : Emirensiana Sengkoen
NPM : 22190149
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Timor
Disetujui Pada Tanggal : 26 April 2024

Pembimbing Utama



Anita Lassa S.Pd., MM
NIP. 198611032014042001

Pembimbing Pendamping



Drs. Marthen Patiung, M.Si.
NIP. 196202102000121001



Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Timor



Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos., MM
NIP. 197311222021212002

HALAMAN PENGENAHAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN LAYANAN ASPIRASI
DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT- SISTEM PENGELOLAAN PENANGANAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (LAPORUMIN)
DI KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA

Disusun oleh:

Emirensiana Sengkoen
22190149

Skripsi ini telah dipertahankan
didepan dewan penguji pada

Hari : Rabu
Tanggal : 31 Januari 2024
Tempat : Ruang Administrasi Negara
Waktu : 09.30-11.00 WITA

Susunan Dewan Penguji

1. Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos., MM
(Ketua)
2. Drs. Marthen Patiung, M.Si.
(Sekretaris)
3. Anita Lassa S.Pd., MM
(Anggota)

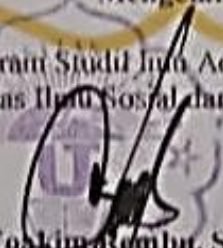

(.....)


(.....)


(.....)

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Yoskim Rumbur, S.Sos., M.AP
NIP. 198504162019031009

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta Bapak Fransiskus Amaina dan Mama Maria Vinsensia Bano yang setia mendukung saya dengan berbagai cara dan penuh kasih sayang baik itu materi maupun doa tulus yang selalu mereka doakan untuk penulis.
2. Saudara kandung saya Arki, Beny, Yohan, Irma yang selalu memberi dukungan dan motivasi untuk penulis.
3. Almamater Tercinta Universitas Timor.

MOTTO

“ Kesuksesan bukan tentang menjadi yang terbaik, melainkan menjadi lebih baik dari dirimu kemarin”

(Emirensiana Sengkoen)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini dengan judul " KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUANONLINERAKYAT-SISTEM PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (LAPOR-SP4N) DI KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA" tidak terdapat karya Ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan adanya unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh Sarjana Sosial (S.Sos) dibatalkan, dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Kefamenanu, 26 April 2024
Mahasiswa



MFA9ALX115872001
Nama :Emirensiana Sengkoen
NPM :22190149
Prodi :Ilmu Administrasi Negara

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur serta terima kasih ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunian-Nya yang berlimpah kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul “ **Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat – Sistem Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPOR-SP4N) di Kabupaten Timor Tengah Utara**”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian studi sarjana pada program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Timor Kefamenanu. Penelitian ini disusun atas kerja sama dan berkat bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Stefanus Sio, M.P selaku Rektor Universitas Timor kefamenanu yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk meyelesaikan studinya.
2. Dr. A.P. Aplonia Pala, S.Sos., MM sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sekaligus Dosen Pengeuji yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, menasehati penulis, serta menguji hasil penelitian pada skripsi ini.
3. Bapak Yoakim Rembu, S.Sos., M.AP selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah membantu Penulis dalam seluruh aktifitas proses perkuliahan hingga sampai pada tahap penyusunan Skripsi ini.
4. Ibu Anita Lassa S.Pd., MM selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan nasehat, masukan, koreksi dan perbaikan yang sangat berarti demi penyempurnaan penulisan Skripsi ini.

5. Drs. Marthen Patiung, M.Si. sebagai Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan nasehat, masukan, koreksi, dan perbaikan yang sangat berarti demi penyempurnaan penulisan Skripsi ini.
6. Orangtua/Bapak dan Mama tercinta yang tiada hentinya mendoakan dan memotivasi penulis agar bersemangat dan tidak mengenal putus asa.
7. Teman seperjuangan prodi Ilmu Administrasi Negara khususnya kelas C yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyusun Skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan masukan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan kedepan. Terima kasih.

Kefamenanu, April 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Pelayanan Publik.....	14
2.1.1 Konsep Pelayanan Publik.....	14
2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	22
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik	26
2.2 Konsep Pengaduan Masyarakat	31
2.3 Konsep LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).....	34
2.3.1 Pengertian LAPOR	34
2.3.2 Dasar Hukum LAPOR.....	35
2.4 Penelitian Terdahulu	37
2.5 Kerangka Berpikir.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Jenis Penelitian.....	45
3.2 Sumber Data.....	46
3.3 Fokus Penelitian	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.5 Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Hasil Penelitian	54
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	54
4.1.2 Struktur dan Fungsi Sekretariat Daerah Kabupaten TTU	57
4.2 Penyajian Data Fokus.....	64
4.2.1 Bukti Langsung	64
4.2.2 Keandalan	67
4.2.3 Daya Tanggap.....	70
4.2.4 Jaminan.....	73
4.2.5 Empati.....	77
4.3 Pembahasan.....	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	88

5.1 Simpulan	88
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sasaran Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2019-2023 Tentang LAPOR! - SP4N	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Sekretariat Daerah Tahun 2023	60
Tabel 4.2 Komposisi PNS Sekretariat Daerah berdasarkan Golongan dan Eleton 2023.....	61
Tabel 4.3 Komposisi PNS Sekretariat Daerah berdasarkan pendidikan 2023.	61
Tabel 4.5 Data Sarana dan Prasarana di Bagian Organisasi Setda Kabupaten TTU	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	44
Gambar 3.1 Model Interaktif Menurut Miles dan Huberman.....	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian

Lampiran 2 : Surat Selesai Penelitian

Lampiran 3 : Struktur Organisasi SETDA

Lampiran 4 : Panduan Wawancara

Lampiran 5 : Identitas Informan

Lampiran 6 : Dokumentasi Penelitian

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik melalui Penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat –Sistem Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPOR-SP4N) di Kabupaten Timor Tengah Utara" ini ditulis oleh Emirensiana Sengkoen ,NPM 22190149, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dibimbing oleh Ibu Anita Lassa S.Pd.,MM dan Drs. Marthen Patiung.M.Si. masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat-Sistem Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPOR-SP4N) sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Timor Tengah Utara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manfaat Penerapan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR-SP4N) sebagai salah satu upaya pemerintah dalam mewadahi aspirasi masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Timor Tengah Utara. Penelitian ini menjadikan kepala bagian organisasi, analisis kebijakan ahli muda, admin pejabat penghubung dan masyarakat yang melakukan pengaduan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik melalui penerapan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat-sitem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (LAPOR-SP4N) dilihat dari sub fokus penelitian yaitu bukti langsung dalam pengadaan sarana dan prasarana yang dimiliki cukup baik dan selalu dalam kondisi siap pakai. Kehandalan dalam kualitas pelayanan publik sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki pegawai baik dalam memberikan pelayanan maupun dalam menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat di Kabupaten Timor Tengah Utara. Daya Tanggap dalam kualitas pelayanan publik terkait penggunaan aplikasi lapor kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik yaitu dengan mengadakan sosialisasi disetiap kecamatan maupun desa. Jaminan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Timor Tengah Utara dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat kurang baik sehingga sebagian masyarakat belum paham terkait dengan penggunaan aplikasi lapor. Empati dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerapan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat komunikasi yang sudah diberikan sangat baik dikarenakan sampai saat ini pemerintah mampu menindaklanjuti setiap pengaduan yang masuk sehingga masyarakat merasa puas.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Lapor

ABSTRACT

The thesis with the title "Quality of Public Services through the Implementation of People's Online Aspiration and Complaint Services - National Public Service Complaint Handling Management System (LAPOR-SP4N) in North Central Timor Regency" was written by Emirensiana Sengkoen, NPM 22190149, State Administration Science Study Program, Faculty of Science Social and Political Sciences, supervised by Mrs. Anita Lassa S.Pd., MM and Drs. Marthen Patiung.M.Si. The problem in this research is how to implement the People's Online Aspiration and Complaints Service - National Public Service Complaint Management and Handling System (LAPOR-SP4N) as an effort to improve the quality of public services in North Central Timor Regency. The aim of this research is to determine the benefits of implementing online people's aspirations and complaints services (LAPOR-SP4N) as one of the government's efforts to accommodate people's aspirations in order to improve the quality of public services in North Central Timor Regency. This research included heads of organizational departments, young policy analysts, admin liaison officers and the public who made complaints. Data collection techniques use observation, interviews and documentation. The research method used in this research is descriptive qualitative, the results of this research show that the quality of public services through the implementation of people's online aspirations and complaints services - the national public service complaint management system (LAPOR-SP4N) is seen from the research sub-focus, namely direct evidence in the procurement of facilities. and the infrastructure is quite good and always in ready-to-use condition. Reliability in the quality of public services is in accordance with the abilities of employees both in providing services and in following up on complaints from the public in North Central Timor Regency. Responsiveness in the quality of public services related to the use of applications to report employee speed in providing services has been very good, namely by holding outreach in every sub-district and village. Guarantees in improving the quality of public services in North Central Timor Regency in instilling a sense of confidence in the community are not good so some people do not understand the use of the reporting application. Empathy in efforts to improve the quality of public services through the implementation of online people's aspirations and complaints services. The communication that has been provided is very good because to date the government has been able to follow up on every complaint that comes in so that the public feels satisfied.

Keywords: Quality, Service, Report