

**IMPLEMENTASI PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN  
PUBLIK PADA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



**OLEH**

**IGNASIUS PALLE GHETA**

**NPM.22170036**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS TIMOR**

**KEFAMENANU**

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN  
PUBLIK PADA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

**Disusun Oleh:**

Nama : Ignasius Palle Gheta  
NPM : 22170036  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Timor  
Disetujui pada tanggal : 30 Mei 2022

PEMBIMBING UTAMA

PEMBIMBING PENDAMPING




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



Anita Lassa, S.Pd., MM  
NIP. 198611032014042001

Mengetahui :  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Timor



Dr. Drs Elpius Salembang, M.Si  
NIP : 19630911201305100

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**IMPLEMENTASI PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN**  
**PUBLIK PADA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH**  
**KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

**Disusun Oleh:**

Ignasius Palle Gheta  
NPM : 22170136

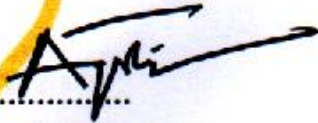
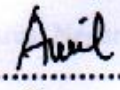
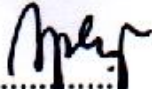
Skripsi ini telah dipertahankan

Di hadapan Dewan Penguji pada :

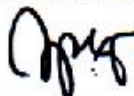
Hari	: Senin
Tanggal	: 30 Mei 2022
Tempat	: Ruang AN 1 Fisipol Unimor
Waktu	: 11.00-12.30

**Susunan Dewan Penguji:**

1. Agustinus Longa Tiza, S.Sos., M.AP  
( Ketua )
2. Anita Lassa, S.Pd., MM  
( Sekretaris )
3. Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos., MM  
( Anggota )

  
.....  
  
.....  
  
.....

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



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

**PERNYATAAN  
ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini dengan judul **IMPLEMENTASI PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PUBLIK PADA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh Sarjana Sosial (S.Sos) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Kefamenanu, 30 Mei 2022  
Mahasiswa,



Nama : Leziasius Palle Gheta  
NPM : 22170036  
Prodi : Ilmu Administrasi Negara

## **MOTTO**

“Sederhana Dalam Langkah Besar Dalam Upaya”

Leon Palle

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan dengan rendah hati kepada:

1. Orang Tua tercinta Bapak Donatus Palle (alm) dan Mama Yohana Petronela Efi beserta keluarga besar yang dengan sabar membimbing, mendukung dan memotivasi penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat di selesaikan.
2. Saudara tercinta Kaka Orry Palle, Kaka Rima Palle, Kaka Rudy Palle, dan Kaka Ricko Palle yang selalu mendukung penulis dengan berbagai cara.
3. Semua teman-teman di Ankypat khususnya sekitar Cabang Rutan
4. Almamater tercinta Universitas Timor

## **ABSTRACT**

Ignasius Palle Gheta. NPM: 22170036, dibimbing oleh Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos.,MM selaku pembimbing utama dan Anita Lassa, S.Pd.,MM selaku pembimbing pendamping. *The title of the thesis is Implementation of Information Services and Public Complaints in the Organizational Section of the Regional Secretariat of North Central Timor Regency. The main problem in this research is that there are still many people who have not been able to use public information service complaints using the SP4N-LAPOR! application, so many complaints from the public have not been conveyed properly. The purpose of this study was to analyze the Implementation of Information Services and Public Complaints in the Organizational Section of the Regional Secretariat of North Central Timor Regency regarding the use of the LAPOR!-SP4N application. The method used in this study is a qualitative method with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The sources of the informants are the Head of Division and Head of Sub-Section from research institutions and the public who are aware of the SP4N-LAPOR! application. The results of the study indicate that the implementation of Public Information and Complaints Services in the Organizational Section of the Regional Secretariat of North Central Timor Regency has been running in accordance with the regulation of the Regent of North Central Timor Number 63 of 2021 concerning Standard Operational Procedures for Management of Public Service Complaints Through People's Aspirations and Online Complaints Service (LAPOR). In the Organization and Management Section of the Regional Secretariat of North Central Timor Regency to accommodate the aspirations and complaints of the community regarding public services. However, the implementation of program socialization to the community is still lacking.*

**Keywords: Implementation, Services, Information and Public Complaints.**

## ABSTRAK

Ignasius Palle Gheta. NPM: 22170036, dibimbing oleh Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos.,MM selaku pembimbing utama dan Anita Lassa, S.Pd.,MM selaku pembimbing pendamping. Dengan judul skripsi adalah Implementasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik Pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara. Masalah pokok dalam penelitian ini adalah masih banyaknya masyarakat yang belum bisa menggunakan pengaduan pelayanan informasi publik menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR!, sehingga banyak keluhan dari masyarakat yang belum bisa tersampaikan dengan baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Implementasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara mengenai penggunaan aplikasi LAPOR!-SP4N. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan sumber informannya adalah Kepala Bagian dan Kepala Sub Bagian dari instansi penelitian serta masyarakat yang mengetahui aplikasi SP4N-LAPOR!. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara telah berjalan sesuai dengan peraturan Bupati Timor Tengah Utara Nomor 63 Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Melalui Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Pada Bagian Organisasi Dan Tatalaksana Sekretariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara untuk menampung aspirasi dan keluhan masyarakat terkait pelayanan publik. Namun, dalam implementasi sosialisasi program kepada masyarakat masih kurang.

**Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan, Informasi dan Pengaduan Publik.**



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur serta terima kasih ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya yang berlimpah kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul **“IMPLEMENTASI PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PUBLIK PADA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA”**.

Adapun tujuan dari skripsi ini ialah untuk mempelajari dan mengetahui bagaimana seharusnya pelayanan informasi yang baik dan benar kepada masyarakat, serta bagaimana penyampaian pendapat yang baik dan benar kepada pihak pemerintah yang berwenang itu seperti apa.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis mendapat bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih tak terhingga kepada:

1. Dr. Drs. Elpius Kalembang.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah membantu penulis dalam menyiapkan segala fasilitas pembelajaran, sehingga penulis dapat mengerjakan skripsi ini.

2. Bapak Agustinus L. Tiza, S.Sos.,M.AP selaku Dosen Penguji yang penuh bijak telah mengarahkan dan juga telah meluangkan waktunya untuk menguji skripsi ini dengan baik.
3. Dr. A.P. Aplonia Pala, S.Sos.,MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan juga sebagai Pembimbing utama yang memberikan motivasi, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Anita Lassa, S.Pd.,MM selaku pembimbing kedua yang telah mendampingi dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Timor yang telah memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini dengan baik.
6. Almarhum Ayah tercinta, yang selalu menjadi motivasi penulis untuk terus berjuang untuk menjalani hidup dan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Ibu tercinta, yang selalu mendoakan di setiap langka yang penulis jalani, atas pengorbananmu baik moral maupun materi, serta selalu menyemangati dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Saudara-saudara penulis, yang telah memberikan doa, semangat dan motivasi selama penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Timor khususnya Kelas

A prodi Ilmu Administrasi Negara 2017 yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini dengan baik.

10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu demi satu yang telah memberikan bantuan baik moril dan materi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Kefamenanu, 30 Maret 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ORSINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS.....</b>	<b>11</b>
2.1 Konsep Admimistrasi Publik.....	11
2.2 konsep Kebijakan Publik.....	
2.2 Konsep Implementasi Publik.....	18
2.3 Model-Model Implementasi Kebijakan Publik.....	23
2.4 Konsep Pelayanan Publik.....	25
2.5 Pengaduan Masyarakat.....	30
2.6 Kerangka Berpikir.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Fokus Penelitian.....	38
3.3 Sumber Data.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5 Teknik Analisis Data.....	44
<b>BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran umum Lokasi Penelitian.....	46
4.2 Penyajian Data Fokus.....	54
4.3 Pembahasan.....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sasaran RB Pemerintah Kab. TTU Tahun 2019-2023 Tentang LAPOR!- SP4N.....	9
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Menurut Jenis Kelamin di Bagian Organisasi dan Tatalaksana Setda Kab. TTU.....	52
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan di Bagian Organisasi dan Tatalaksana Setda Kab. TTU.....	53
Tabel 4.3 Sarana dan Prasarana Bagian Organisasi dan Tatalaksana Setda Kab. TTU.....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Bepikir.....	36
Gambar 3.5 Model Analisis Interaktif Menurut Miles dan Huberman.....	45
Gambar 4.1 Struktur Bagian Organisasi dan Tatalaksana Setda Kab. TTU.....	49
Gambar 4.2 Rapat Evaluasi Kinerja di Bagian Organisasi Setda Kab. TTU.....	59
Gambar 4.3 Gambaran Mengenai Aplikasi LAPOR!-SP4N di Kab. TTU.....	62

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 3 : Identitas Informan
- Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian