

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAKSANAAN  
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
NASIONAL-LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE  
RAKYAT (SP4N-LAPOR) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KABUPATEN SIDOARJO JAWA TIMUR**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Publik**



**Oleh:**

**RIZKY AUDREY APRILIA**

**NBI: 1111900052**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2024**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Rizky Audrey Aprilia**

**NBI : 1111900052**

**Judul : ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAKSANAAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SIDOARJO JAWA TIMUR**

**Surabaya, 15 Januari 2024**

**Mengetahui  
Dekan**

**Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing I**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP  
NPP. 20120870103**

**Drs. Radjikan, M.Si  
NPP. 2010870100**



## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

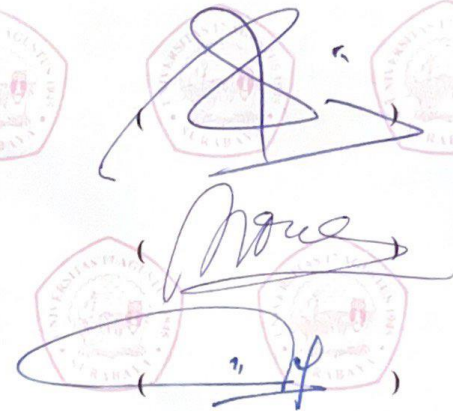
Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 19 Desember 2023

Dosen Penguji :

1. **Drs. Radjikan, M.Si**  
Ketua

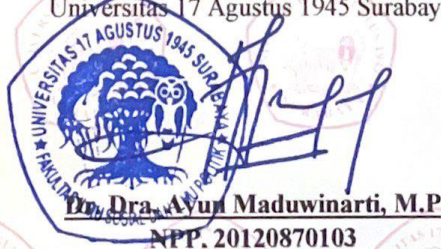
2. **Dra. Indah Murti, M.Si**  
Anggota 1

3. **Kusnan, S.AP, M.AP**  
Anggota 2



Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



**Dra. Ayu Maduwinarti, M.P**  
NPP. 20120870103

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Rizky Audrey Aprilia  
NBI : 1111900052  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan daftar pustaka.
3. Apabila kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruh plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 21 Desember 2023  
Yang membuat pernyataan



Rizky Audrey Aprilia





UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
JI SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RIZKY AUDREY APRILIA  
NBI/ NPM : 1111900052  
Fakultas : FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK  
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek\*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**“ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAKSANAAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL- LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT(SP4N-LAPOR) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SIDOARJO JAWA TIMUR”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
Pada tanggal : 15 JANUARI 2024



(RIZKY AUDREY APRILIA)

## **MOTTO**

”Jangan pernah merasa bahwa dirimu berada diatas, karena roda kehidupan pasti akan berputar”

-Mama Yuli-

“Hidupmu hanya ada ditanganmu dan itu juga pilihanmu. Jika kamu sudah memilih jalan mana yang kamu pilih untuk dilalui, maka lakukanlah dengan ikhlas meskipun banyak godaan. Maka nanti diujung jalan yang kamu pilih akan ditemukan kenikmatan”

-Papa Samsul-

“Ketika Tuhan mengambil sesuatu dari genggamamu, dia tak menghukummu, namun hanya membuka tanganmu untuk menerima yang lebih baik”

-5 cm-

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama Lengkap : Rizky Audrey Aprilia

Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 01 April 2001

Alamat Tempat Tinggal : Perumahan Taman Surya Kencana Venus D.15,  
Grogol, Tulagan, Sidoarjo

Nomor Telepon/Handphone : 081334686448

Email : rizkyaudrey33@gmail.com

Riwayat Pendidikan : SDN SUKO II  
SMPN 4 SIDOARJO  
SMAN 1 WONOAYU

Riwayat Pekerjaan -

Pengalaman Magang Administrasi pada Dinas Komunikasi dan  
Informatika Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2022

## RINGKASAN

Organisasi adalah suatu kelompok atau individu yang bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama. Dalam organisasi pemerintah Sumber Daya Manusia adalah aset yang berharga dalam mengelola pemerintahan. Dalam pemerintahan ASN adalah aset yang sangat vital untuk menjalankan tugas administrasi. Pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam pemerintahan diharuskan memiliki Sumber Daya Manusia yang Pemerintah memiliki program yang dimana program ini menjadi sarana dalam menerima aduan dari masyarakat. SP4N-LAPOR merupakan program pemerintah yang digunakan pemerintah untuk mengimplementasikan untuk menjamin hak masyarakat agar setiap pengaduan, tanpa memandang asal atau jenisnya, akan diteruskan pelaksana layanan publik yang berkompeten untuk menanggapinya. Pelayanan SP4N-LAPOR Ini sudah memiliki banyak situs dalam pengaduan, seperti twitter, aplikasi pada android atau iOS, sms, dan twitter. Dalam penelitian ini menilai bagaimana kinerja pegawai dalam melayani aduan masyarakat yang masuk melalui SP4N-LAPOR. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah kinerja yang dilakukan oleh pegawai dalam pelaksanaan SP4N-LAPOR pegawai melakukan pelayanan dengan cukup baik. Aduan yang diterima melalui SP4N-LAPOR telah direspon dengan baik dan tepat waktu oleh pegawai.

***Kata Kunci : SP4N-LAPOR, pemerintah, kinerja pegawai, masyarakat***



## ***SUMMARY***

An organization is a group or individual who works together to achieve a common goal. In government organizations, Human Resources are a valuable asset in managing government. In government, ASN is a very vital asset for carrying out administrative tasks. The government has an obligation to meet the needs of society. The government is required to have Human Resources which the Government has a program in which this program is a means of receiving complaints from the public. SP4N-LAPOR is a government program that the government uses to implement to guarantee the public's rights so that every complaint, regardless of its origin or type, will be forwarded to a public service provider who is competent to respond to it. The SP4N-LAPOR service already has many sites for complaints, such as Twitter, applications on Android or iOS, SMS and Twitter. In this research, we assess how employees perform in serving public complaints that come in through SP4N-LAPOR. This research method uses qualitative research methods. The results of this research are the performance carried out by employees in implementing SP4N-LAPOR, employees provide services quite well. Complaints received via SP4N-LAPOR have been responded to well and in a timely manner by employees.

***Keyword : SP4N-LAPOR, government, employee performance, society***

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis. Dengan segala syukur, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan agar penulis mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak baik materiil maupun non materiil. Maka dalam kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua saya, yaitu Papa Samsul dan Mama Yuli yang senantiasa memberikan banyak support dan doa yang kalian berikan selama ini.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selau Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dra. Ayun Maduwinarti, Mp selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP. selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Seluruh dosen yang memberikan ilmunya dan kepada Dosen Pembimbing saya, Bapak Drs, Radjikan, M.Si dan Bapak Drs. Supr Hartono, Ms yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing saya dalam penulisan skripsi ini hingga akhir.
6. Kepada teman-teman Angkatan 2019 dan khususnya teman terdekat saya Iffara Ken Devardhini yang menemani saya dari awal perkuliahan hingga skripsi ini selesai. Enggar Pinalam, Ilham Lutfi, Elvin Chrisdiantama yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

Surabaya, 09 Desember 2023

Penulis

Rizky Audrey Aprilia

1111900052

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>SUMMARY</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Teori Administrasi Publik .....	14
2.2.2 Teori Kinerja .....	15
2.2.3 Teori Kinerja Organisasi .....	17
2.2.4 Teori Kinerja Pegawai.....	17



2.2.5	Teori Pengukuran Kinerja .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>21</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	21
3.2	Fokus Penelitian .....	21
3.3	Lokasi Penelitian .....	22
3.4	Sumber Data .....	22
3.4.1	Data Primer .....	22
3.4.2	Data Sekunder .....	22
3.5	Informan .....	23
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.7	Teknik Analisis Data .....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>27</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	27
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	27
4.1.2	Penyajian Data .....	29
4.2	Pembahasan .....	39
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>45</b>
5.1	Kesimpulan .....	45
5.2	Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>47</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>49</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1 Data Informan .....</b>	<b>23</b>
--------------------------------------	-----------

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1 Jumlah Laporan Masuk Melalui SP4N-LAPOR .....</b>	<b>4</b>
<b>Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....</b>	<b>20</b>
<b>Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo .....</b>	<b>29</b>
<b>Gambar 4.3 Admin OPD Mengikuti Bimtek SP4N-LAPOR .....</b>	<b>31</b>
<b>Gambar 4.4 Data Statistik SP4N-LAPOR Bulan November 2023 .....</b>	<b>33</b>
<b>Gambar 4.5 Alur Pelaksanaan SP4N-LAPOR.....</b>	<b>35</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....</b>	<b>49</b>
<b>Lampiran 2 Surat Izin Penelitian .....</b>	<b>51</b>
<b>Lampiran 3 Kartu Bimbingan .....</b>	<b>52</b>
<b>Lampiran 4 Perintah Revisi .....</b>	<b>54</b>
<b>Lampiran 5 Dokumentasi .....</b>	<b>57</b>
<b>Lampiran 6 LOA .....</b>	<b>58</b>
<b>Lampiran 7 Jurnal dan Hasil Turnitin .....</b>	<b>59</b>