

**Optimalisasi Aplikasi SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan  
Pelayanan Publik Nasional) Laporan dalam Pengelolaan  
Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan  
Informatika Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**Rivano Adi Sowa**

**NBI 1112000071**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA  
2024**

**Optimalisasi Aplikasi SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan  
Pelayanan Publik Nasional) Laporan dalam Pengelolaan  
Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan  
Informatika Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Rivano Adi Sowa  
NBI 1112000071**

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

**2024**



**TANDA PERSETUJUAN**

**Nama : Rivano Adi Sowa**

**NBI : 1112000071**

**Judul : Optimalisasi Aplikasi SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Laporan dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur**

**Surabaya, 10 Juli 2024**

**Mengetahui**

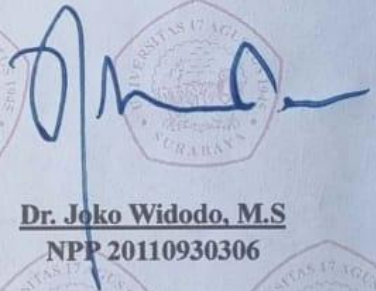
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui oleh**

**Dosen Pembimbing I**



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P  
NPP 20120870103**



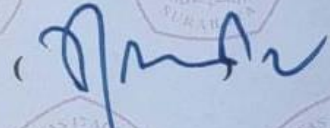
**Dr. Joko Widodo, M.S  
NPP 20110930306**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan 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: 10 Juli 2024

### Dosen Penguji:

1. **Dr. Joko Widodo, M.S**  
Ketua
2. **Dra. Indah Murti M. Si**  
Anggota
3. **Muhammad Roisul Basyar, S.AP., M.KP**  
Anggota

()

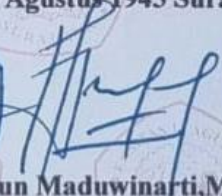
()

()

### Mengetahui

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



  
Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P  
NPP : 20120870103



## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Rivano Adi Sowa

NBI : 1112000071

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Optimalisasi Aplikasi SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Laporan dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau mneulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 10 Juli 2024  
Yang membuat pernyataan



(Rivano Adi Sowa)



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. 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 : Rivano Adi Sowa  
NBI/NPM : 1112000071  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jenis Karya : Skripsi

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:

**“Optimalisasi Aplikasi SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Laporan dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur”**

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : Rabu, 10 Juli 2024

Yang Menyatakan,  
  
Rivano Adi Sowa

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas kehadiran-Nya yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan ini penulis mempersembahkan kepada:

1. Bapak Solikin Kayad dan Ibu Wahyuni Muslikah selaku ayah dan ibu saya.
2. Keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan serta nasihatnya agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Untuk diri saya sendiri yang telah semangat, percaya diri, dan berhasil berjuang sehingga dapat menyelesaikan pendidikan sarjana.
4. Teman-temansaya yang senantiasa memberikan hiburan ketika saya dalam kejenuhan mengerjakan skripsi ini.
5. Segenap civitas akademika Perguruan Tinggi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang saya banggakan.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : Rivano Adi Sowa  
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 16 November 2001  
Alamat : Sruni Gedangan, No. 8, Sidoarjo  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Status Perkawinan : Belum Menikah  
Agama : Islam  
Email : [ipong313@gmail.com](mailto:ipong313@gmail.com)  
No. Telp/HP : 0812-3381-2394

### Riwayat Pendidikan

1. SDN Sruni 2 Sidoarjo (2008 – 2014)
2. SMPN 1 Gedangan Sidoarjo (2014 – 2017)
3. SMA Hang Tuah 2 Sidoarjo (2017 – 2020)
4. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (2020 – 2024)

### Pengalaman Organisasi

1. Bendahara Supporter SMA HangTuah 2 Sidoarjo (2018 – 2019)
2. Ketua Tim Futsal SMA HangTuah 2 Sidoarjo (2017 – 2018)



## RINGKASAN

Rivano Adi Sowa, 2024. **Optimalisasi Aplikasi SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Laporan dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur**

---

Konsep revolusi industri merujuk pada revolusi teknologi atau digital 5.0 (Five Point Zero) telah berkembang pesat di Indonesia. Lemahnya pelayanan pemerintah karena masalah informasi teknologi mendorong pemerintah untuk mengeluarkan program layanan Aplikasi SP4N Laporan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis optimalisasi aplikasi SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Laporan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dan untuk menganalisis apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja dalam aplikasi SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Laporan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo. Jenis penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian membuktikan bahwa Optimalisasi Aplikasi SP4N Laporan Kabupaten Sidoarjo berdasarkan analisis indikator kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan penggunaan sudah optimal, tetapi terdapat bagian yang perlu di tingkatkan yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi. Faktor Internal yaitu kualitas sistem yang mempunyai. Dengan kualitas sistem yang mempunyai, optimalisasi aplikasi SP4N Laporan di kabupaten sidoarjo dapat berjalan dengan maksimal karena tidak terjadi kendala pada saat membuka website atau aplikasi dipakai. Faktor Eksternal yaitu kurangnya partisipasi masyarakat sidoarjo dalam penggunaan aplikasi SP4N Laporan.

***Kata Kunci: Optimalisasi, E-Government, SP4N Laporan***

## SUMMARY

Rivano Adi Sowa, 2024. **Optimization of the SP4N Application (National Public Service Complaint Management System) Report in Public Complaint Management at the Communication and Informatics Service, Sidoarjo Regency, East Java Province.**

---

The concept of industrial revolution refers to the technological revolution or digital 5.0 (Five Point Zero) which has developed rapidly in Indonesia. Weak government services due to information technology problems prompted the government to issue the SP4N Lapor Application service program. The aim of this research is to analyze the optimization of the SP4N (National Public Service Complaint Management System) Report application in managing public complaints at the Sidoarjo Regency Communication and Information Service and to analyze what factors influence performance in the SP4N (National Public Service Complaint Management System) application. ) Report in the management of public complaints at the Sidoarjo Regency Communication and Information Service. This type of research uses descriptive qualitative research. Data collection techniques include interviews, observation and documentation. The results of the research prove that the optimization of the SP4N Report Sidoarjo Regency application based on analysis of indicators of information quality, system quality, service quality, use, satisfaction with use is optimal, but there are parts that need to be improved, namely system quality and information quality. Internal factors, namely the quality of the system. With a good quality system, optimization of the SP4N Lapor application in Sidoarjo district can run optimally because there are no problems when opening the website or using the application. External factors are the lack of participation of the Sidoarjo community in using the SP4N Lapor application.

***Kata kunci: Optimalisasi, E-Government, SP4N Lapor***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2023/2024. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2023/2024 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian di Jl. Diponegoro No.139, Lemah Putro, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terimakasih, antara lain kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP. selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1946 Surabaya.
4. Bapak Muhammad Roisul Basyar, S.AP, M.KP selaku Ketua Skripsi Periode 2024 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1946 Surabaya.
5. Staff Tata Usaha Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang membantu mengurus berkas Skripsi
6. Bapak Kasan Selaku penanggung jawab bagian Admin SP4N Lapor di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo
7. Almarhum papa saya Solikin Kayad yang membiayai kuliah, Mama saya Wahyuni yang selalu mengingatkan untuk selalu sholat 5 waktu dan berdoa demi kelancaran mengerjakan skripsi.
8. Rika Norma Ramanda selaku teman saya, ikut memberi semangat dan dukungan agar lulus tepat waktu
9. Seluruh teman saya di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah menemani dari awal sampai akhir perkuliahan.
10. Seluruh narasumber yang telah memberikan waktu dan informasinya untuk membantu saya dalam penyusunan skripsi.
11. Kakak saya Shella dan Egjis yang membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini



12. Teman SMA saya Yason, Haikal, Baihaqi, Raihan, yang memberikan dukung kepada saya agar lulus tepat waktu
13. Teman-teman warkop KPK yang selalu menemani saya ketika mengerjakan skripsi
14. Teman-teman saya Adjeng, Nanda dan Riski yang selalu menemani dan memberi dukungan kepada saya
15. Semua pihak yang belum saya sebutkan satu persatu yang telah membantu serta meberikan doa dan dukungan saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu untuk segala kritik dan saean yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta dapat bermanfaat bagi saya dan orang lain

Surabaya, 24 Juni 2024  
Yang membuat pernyataan

(Rivano Adi Sowa)

## DAFTAR ISI

<b>TANDA PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b>	
<b>UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ivi</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori .....	19
2.2.1 Pelayanan Publik .....	19
2.2.2 E-Government .....	20
2.2.3 Manajemen Pengaduan.....	21
2.2.4 Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) .....	22
2.3 Kerangka Konseptual .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Fokus Penelitian .....	25
3.3 Lokasi Penelitian.....	26
3.4 Sumber Data.....	26
3.5 Pengumpulan Data .....	27
3.6 Teknik Analisis Data .....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	31

4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	31
4.1.2 Optimalisasi Aplikasi SP4N Lapor di Kabupaten Sidoarjo.....	33
4.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aplikasi SP4N .....	42
4.2 Hasil Pembahasan .....	43
4.2.1 Optimalisasi Aplikasi SP4N Lapor di Kabupaten Sidoarjo.....	43
4.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aplikasi SP4N .....	46
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>47</b>
5.1 Kesimpulan .....	47
5.2 Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA SEMENTARA .....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>51</b>



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Tampilan Website SP4N .....	4
<b>Gambar 4.1.1</b> Peta Letak Wilayah Kabupaten Sidoarjo .....	29
<b>Gambar 4.1.2</b> Struktur Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Tahun 2017 .....	33
<b>Gambar 4.1.3</b> Optimalisasi Aplikasi SP4N Laporan .....	34
<b>Gambar 4.1.4</b> Wawancara dengan Pihak Admin Kominfo Kabupaten Sidoarjo .....	35
<b>Gambar 4.1.5</b> Cara Melapor dengan baik dan benar .....	38
<b>Gambar 4. 1</b> Jumlah Pengguna SP4N Laporan Sidoarjo .....	34

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelapor Setiap Tahun.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 3.4 Identitas Informan .....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Skripsi .....	51
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara .....	53
Lampiran 3 Lembar Revisi .....	55
Lampiran 4 Surat Pengantar Penelitian Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.....	58
Lampiran 5 Surat Pengantar Penelitian Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.....	59
Lampiran 6 Surat Pengantar Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur .....	60
Lampiran 7 Surat Pengantar Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sidoarjo .....	61
Lampiran 8 Kartu Bimbingan .....	62
Lampiran 9 Turnitin .....	63
Lampiran 10 Sertifikat LOA .....	64