

**EFEKTIVITAS PENYELESAIAN LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI KOTA
TANJUNGPINANG TAHUN 2023**

SKRIPSI



**STEVY INDAH PRATAMA
NIM. 2105010003**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	Stevy Indah Pratama
Nomor Induk Mahasiswa	2105010003
Program Studi	Ilmu Pemerintahan
Fakultas	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
	Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi	Efektivitas Penyelesaian Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kota Tanjungpinang Tahun 2023

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 29 April 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Stevy Indah Pratama

NIM. 2105010003

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

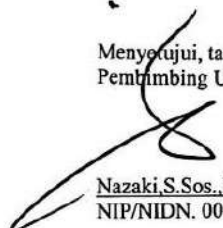
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:


Nama : Stevy Indah Pratama
Nomor Induk Mahasiswa : 2105010003
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Pemerintahan
Judul Usulan Penelitian : Efektivitas Penyelesaian Layanan Aspirasi
dan Pengaduan *Online* Rakyat di Kota
Tanjungpinang Tahun 2023

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.


Menyetujui, tanggal: 29/4/2025
Pembimbing Utama,


Nazaki S. Sos. M.Si
NIP/NIDN. 0003118301

Menyetujui, tanggal: 29/4/2025
Pembimbing Pendamping,


Khairi Rahm. S.IP. M.A
NIP/NIDN. 199504042022032020

Mengetahui
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan


Rizky Octa Putri Charin, S. IP., M.A.
NIP/NIDN. 199510042022032013

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Stevy Indah Pratama
Nomor Induk Mahasiswa : 2105010003
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Efektivitas Penyelesaian Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kota Tanjungpinang Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 21 Mei 2025 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Assist. Prof. Ella Afnira, M.I.Kom
NIP/NIDN. 199304292022032014
Ketua (.....)
2. Assist. Prof. Nazaki, S.Sos.,M.Si
NIP/NIDN. 198311032012121001
Anggota 1 (.....)
3. Assist. Prof. Khairi Rahmi, S.IP.,M.A.
NIP/NIDN. 199504042022032020
Anggota 2 (.....)
4. Assist. Prof. Bismar Arianto, S.Sos.,M.Si
NIP/NIDN. 198005292014041001
Anggota 3 (.....)
5. Assist. Prof. Yudhanto Satyagraha Adiputra S.IP.,M.A.
NIP/NIDN.1015068301
Anggota 4 (.....)

Disahkan Oleh:

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS

NIP. 198207072015041002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah. swt, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S1 Ilmu Pemerintahan. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Agung Damar Syakti, S.Pi., DEA, selaku rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Tanjungpinang
2. Bapak Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Kota Tanjungpinang.
3. Bapak Dr. Afrizal, S.IP., M.Si selaku ketua program studi Ilmu Pemerintahan (IP) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
4. Ibu Rizky Octa Putri Charin, S.IP., M.A. selaku koordinator program studi Ilmu Pemerintahan (IP) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
5. Bapak Yudhanto Satyagraha Adiputra selaku dosen penasihat akademik
6. Bapak Nazaki, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Khairi Rahmi, S.IP., M.A selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan waktu dan pemikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan dan penyelesaian kepenulisan dari awal hingga selesai.
7. Seluruh dosen dan staf terkhusus pada bidang studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Kota Tanjungpinang yang telah memberikan ilmu yang penuh
8. Ayah dan Ibu tercinta, Busrizal dan Ina Warni cinta dan doa kalian adalah kekuatan utama saya untuk tetap berjuang

9. Sahabat-sahabat seperjuangan Amira Safika, Nadila, dan Rindi Wulansari terima kasih atas semangat, tawa, dan kebersamaan dalam setiap proses.
10. Kakak-kakak hebat yang selalu mendukung Kak Seli Lestari, Kak Regina Putri Wardani, Kak Siti Zahra Qatrinida, dan Kak Derlina Siregar terima kasih atas motivasi dan dorongan yang selalu hadir di waktu yang tepat.
11. Abang dan kakak demisioner Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan serta adik-adik tingkat tercinta Wan Maulidia, Putri Ferbriyanti, Deby Alista, dan Rahayu terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan saya
12. Untuk partner hidup dan belajar Hendrik terima kasih sudah setia menemani dari awal perkuliahan hingga titik ini, mendampingi dan menguatkan di setiap langkah
13. Teman ngopi dan pengusir jenuh, Kak Sari Wulandari (alias Kak Boncel) dan Kak Tia Fitriawati, makasih udah bantu jaga kewarasan saya selama masa-masa skripsi.
14. Diri sendiri yang sudah bertahan hingga detik ini dan mau berjuang demi mimpi dan tujuannya.

Penulis menyadari bahwa kepenulisan ini masih jauh dari kata sempurna Maka dari itu saya sangat menerima kritik dan saran untuk dapat menyempurnakan penelitian ini dimasa depan. Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan memberikan doa. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan

Tanjungpinang, 10 Juni 2025



Penulis

DAFTAR ISI

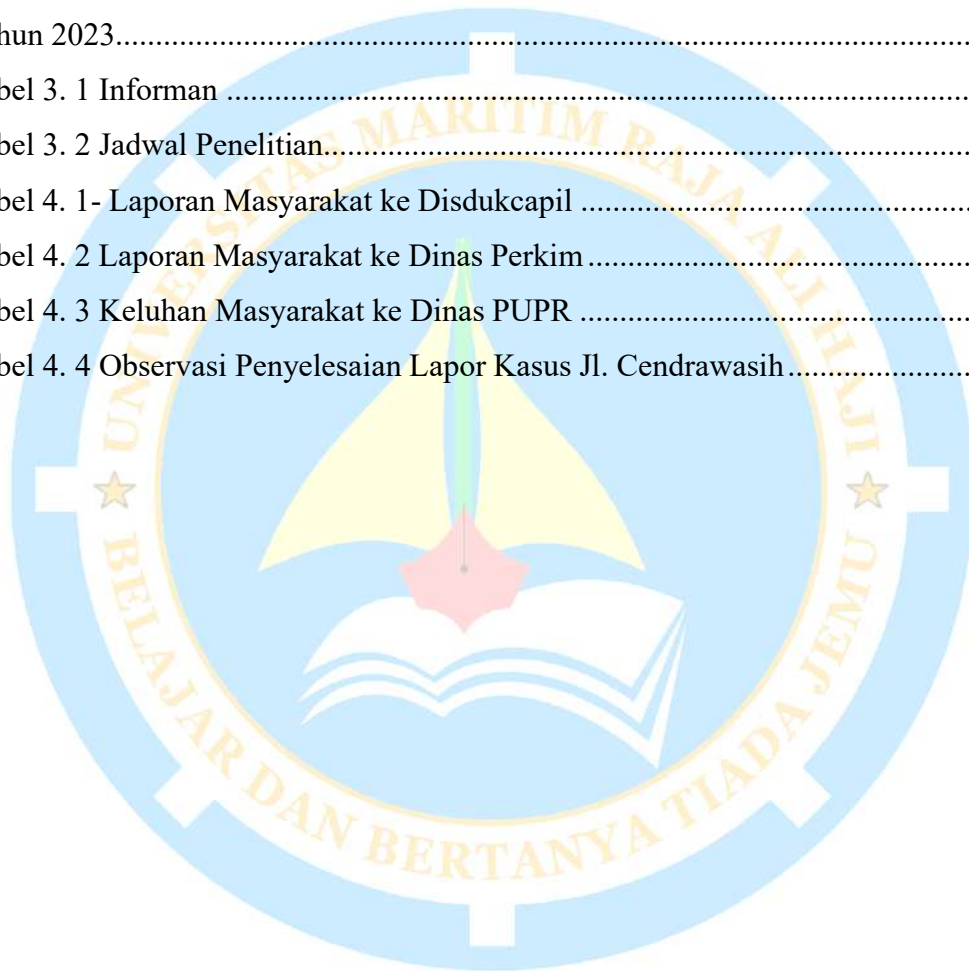
SAMPUL (COVER)	1
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	1
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.4.2 Manfaat Praktis.....	14
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1 Tinjauan Pustaka.....	16
2.2 Kerangka Teori.....	21
2.2.1 Efektivitas	21
2.2.2 Pengaduan Masyarakat	23
2.2.3 Pelayanan Publik.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran	29
2.4 Definisi Konsep	30

BAB 3 METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Pendekatan Penelitian.....	32
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	32
3.3 Fokus Penelitian	33
3.4 Sumber Data	33
3.4.1 Data Primer.....	33
3.4.2 Data Sekunder.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5.1 Wawancara.....	34
3.5.2 Dokumentasi	35
3.5.3 Observasi	35
3.6 Informan	36
3.7 Teknik Analisis Data	39
3.7.1 Pengumpulan Data.....	39
3.7.2 Reduksi Data.....	40
3.7.3 Penyajian Data.....	40
3.7.4 Penarikan Kesimpulan	41
3.8 Jadwal Penelitian.....	42
 BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 44
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	44
4.1.1 Objek Penelitian.....	44
4.1.2 Lokasi Penelitian.....	50
4.2 Hasil Penelitian.....	51
4.2.1 Keberhasilan Program.....	51
4.2.2 Keberhasilan Sasaran.....	59
4.2.3 Tingkat Input dan Output.....	63
4.2.4 Pencapaian Tujuan Menyeluruh	69
 BAB 5 PENUTUP.....	 73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
 DAFTAR PUSTAKA	 76



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Laporan.....	10
Tabel 1. 2 Jumlah Laporan Masuk pada beberapa Dinas/Instansi di Tanjungpinang Tahun 2023.....	11
Tabel 3. 1 Informan	38
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 4. 1- Laporan Masyarakat ke Disdukcapil	47
Tabel 4. 2 Laporan Masyarakat ke Dinas Perkim	49
Tabel 4. 3 Keluhan Masyarakat ke Dinas PUPR	49
Tabel 4. 4 Observasi Penyelesaian Laporan Kasus Jl. Cendrawasih.....	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 SOP Layanan Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N LAPOR	7
Gambar 1. 2 Laporan Pengaduan.....	12
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data Menurut Huberman dan Miles.....	39
Gambar 4. 1 Data Laporan Masuk SP4N-LAPOR!.....	45
Gambar 4. 2 Data Sumber Laporan SP4N-LAPOR!	46
Gambar 4. 3 Klasifikasi Data Laporan SP4N-LAPOR!.....	47
Gambar 4. 4 Alur Laporan Pengaduan Dinas Perhubungan.....	51
Gambar 4. 5 Alur Laporan Pengaduan DP3APM.....	55
Gambar 4. 6 Rekapitulasi Kinerja.....	59
Gambar 4. 7 Rekapitulasi Kinerja Unit Di Bawah.....	60
Gambar 4. 8 Waktu Penyelesaian Laporan.....	64
Gambar 4. 9 Foto Lapangan Jl. Cendrawasih	66
Gambar 4. 10 Alur Proses Pelaporan Jl. Cendrawasih.....	67
Gambar 4. 11 Laporan Selesai Jl Cendrawasih.....	68