KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN MELALUI *WEBSITE* LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT DI DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

OLEH :

SITI NOER LIA
NPM. 20041010127

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
2024

LEMBAR PERSETUJUAN

KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN MELALUI *WEBSITE* LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT DI DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR

Disusun oleh:

Siti Noer Lia
NPM. 20041010127

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Tukiman S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN MELALUI *WEBSITE* LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT DI DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR

Disusun oleh:

Siti Noer Lia
NPM. 20041010127

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada *Journal La Sociale, Newinera Publisher* (Terakreditasi Sinta 3) Volume 05 Nomor 05

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Tukiman S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

Tim Penguji
Ketua

Singgih Manggalon, SIP., M.IP
NPT. 211199204401314

Sekretaris

Tukiman S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001

Anggota

Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN MELALUI *WEBSITE* LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT DI DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR

Disusun oleh:

Siti Noer Lia
NPM. 20041010127

Telah direvisi dan disahkan pada Mei 2024

Menyetujui,

Dosen Penguji 1	Dosen Penguji 2	Dosen Penguji 3
Singgih Manggalou, SIP., M.IP	Tukiman S.Sos., M.Si	Dra. Susi Hardjati, M.AP
NPT. 211199204401314	NIP.196103231989031007	NIP. 196902101993032001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINAL SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Siti Noer Lia
NPM	:	20041010127
Program Studi	:	Administrasi Publik
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi	:	Kualitas Pelayanan Pengaduan Melalui *Website* Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 28 Mei 2024

Yang Membuat Pernyataan

Siti Noer Lia

NPM. 20041010127

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur atas kehadirat Tuhan yang Maha Esa, karena berkat dan limpahan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang Berjudul **"Kualitas Pelayanan Pengaduan Melalui *Website* Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur"**.

Dengan penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Tukiman S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing dengan berbagai perhatian, arahan, dan motivasi yang berdampak positif dalam membimbing dan mengarahkan penulis, serta dengan ikhlas meluangkan waktunya untuk penulis. Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Strata-1 Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Pada kesempatan ini, penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M. AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

4. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Seluruh Petugas PPID di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur yang membantu penulis dalam memberikan berbagai informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
6. Orang tua dan Keluarga penulis yang selalu memberikan doa serta dukungan yang tiada hentinya.
7. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik angkatan 2020 yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat dan saling mendoakan sehingga terciptanya keharmonisan.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran atau masukan yang bersifat konstruktif. Atas perhatiannya, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Surabaya, 29 April 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN i

LEMBAR PENGESAHAN ii

LEMBAR REVISI iii

LEMBAR PERNYATAAN ORISINAL SKRIPSI iv

KATA PENGANTAR.....v

DAFTAR ISI.....x

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR..... xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

ABSTRAK xiv

***ABSTRACT* .....xv**

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Rumusan Masalah 20

1.3 Tujuan Penelitian..... 20

1.5 Manfaat Penelitian..... 21

BAB II KAJIAN PUSTAKA 22

2.1 Penelitian Terdahulu 22

2.2 Landasan Teori 27

2.2.1 Pelayanan Publik 27

2.2.1.1 Standar Pelayanan Publik 28

2.2.2 Kualitas Pelayanan 29

2.2.2.1 Kualitas Pelayanan Elektronik (*Electronic Service Quality*) 30

2.2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Elektronik (*E-Service Quality*)..... 31

2.2.2.3 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Publik 32

2.2.3 Pelayanan Pengaduan..... 33

2.2.3.1 Bentuk Pelayanan Pengaduan..... 33

2.2.4 *Electronic Government* (*E-Government*) 34

2.2.4.1 Bentuk Implementasi *E-Government*..... 35

2.2.5 LAPOR 36

2.3 Kerangka Berpikir 38

BAB III METODE PENELITIAN 39

3.1 Jenis Penelitian 39

3.2 Lokasi Penelitian 40

3.3 Fokus Penelitian..... 41

3.4 Sumber Data..... 42

3.5 Teknik Penentuan Informan..... 44

3.6 Teknik Pengumpulan Data..... 45

3.7 Teknik Analisis Data..... 47

3.8 Keabsahan Data 49

BAB IV PEMBAHASAN 51

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 51

4.1.1 Profil Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur 51

4.1.1.1 Visi dan Misi Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur 52

4.1.2 Profil PPID Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur 53
4.1.2.1 Visi dan Misi PPID 54
4.1.2.2 Tujuan PPID 55
4.1.2.3 Sumber Daya Manusia PPID Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur 55
4.1.2.4 Struktur Organisasi PPID Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur 58
4.1.2.5 Tugas dan Tanggung Jawab PPID Pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur 59
4.1.3 Pelayanan Pengaduan Melalui *Website* LAPOR 61
4.2 Hasil Penelitian 64
4.2.1 *Efficiency* (Efisiensi) 65
4.2.2 *Reliability* (Keandalan) 73
4.2.3 *Fullfilment* (Pemenuhan Kebutuhan) 85
4.2.4 *Privacy* (Privasi) 95
4.3 Pembahasan 100
4.3.1 *Efficiency* (Efisiensi) 102
4.3.2 *Reliability* (Keandalan) 104
4.3.3 *Fullfilment* (Pemenuhan Kebutuhan) 107
4.3.4 *Privacy* (Privasi) 109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 114
5.1 Kesimpulan..... 114
5.2 Saran..... 116
DAFTAR PUSTAKA 118
LAMPIRAN.....122

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik Tingkat Pemerintah Provinsi Tahun 2022 ……... 2

Tabel 1.2 Kategori Laporan Terbanyak di Pemerintah Provinsi Jawa Timur Tahun 2022 …….. 8

Tabel 1.3 Rekapitulasi IKM Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur Tahun 2022 …… 10

Tabel 1.4 Topik Laporan *Website* LAPOR di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur Tahun 2023 ……..…… 11

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian ……. 24

Tabel 3.1 Fokus dan Sub Fokus Penelitian …… 41

Tabel 4.1 Susunan Tim PPID Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur ……. 56

Tabel 4.2 Sumber Daya Manusia di PPID Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Jenis Kelamin …...…… 57

Tabel 4.3 Sumber Daya Manusia di PPID Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Golongan ……..…….…… 58

Tabel 4.4 Rekapitulasi Laporan Masyarakat Tahun 2023 ……. 72

Tabel 4.5 Matriks Hasil Penelitian ……... 111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 TOP 10 Pemerintah Daerah dengan Laporan Terbanyak Tahun 2022 ...…… 6

Gambar 1.2 Sumber Laporan Terbanyak di Seluruh OPD Provinsi Jawa Timur Tahun 2022 ……...….7

Gambar 1.3 Rating Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur pada *website* LAPOR …….. 13

Gambar 1.4 Contoh Pengaduan melalui *website* LAPOR pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur ……...……15

Gambar 3.1 Teknik Analisis Data …….. 49

Gambar 4.1 Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur ...……..... 51

Gambar 4.2 Struktur Organisasi PPID ...…… 59

Gambar 4.3 *Website* LAPOR ...……...……... 63

Gambar 4.4 *Website* LAPOR Diakses Melalui Browser ……...…… 68

Gambar 4.5 Form Pengaduan pada *Website* LAPOR …… 68

Gambar 4.6 Panduan Membuat Pengaduan pada *Website* LAPOR ……... 75

Gambar 4.7 Contoh Pengaduan Bapak Farullah pada *Website* LAPOR …… 78

Gambar 4.8 Contoh Pengaduan Bapak Hanif pada *Website* LAPOR …… 82

Gambar 4.9 Prosedur Waktu Pelayanan pada *Website* LAPOR …… 86

Gambar 4.10 Peringatan Waktu Pelayanan pada *Website* LAPOR ..……..….. 88

Gambar 4.11 Contoh Pengaduan Ibu Estiani pada *Website* LAPOR ……..…. 91

Gambar 4.12 Contoh Pengaduan Ibu Laily Maslihah pada *Website* LAPOR …. 93

Gambar 4.13 Pendaftaran akun pada *Website* LAPOR ……..... 96

Gambar 4.14 Fitur Anonim dan Rahasia pada *Website* LAPOR ……. 98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi ..…… 122

Lampiran 2. Pedoman Wawancara ..……. 123

Lampiran 3. Pedoman Dokumentasi ..……... 126

Lampiran 4. Surat Penelitian ..……... 127

Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian ..…….. 129

Lampiran 6. LoA Jurnal ..……...……... 130

Lampiran 7. Sertifikat Akreditasi Jurnal ……....…….. 131

Lampiran 8. Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah ..…….. 132

Lampiran 9. Hasil Cek Plagiasi ..……... 133

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN MELALUI *WEBSITE* LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT DI DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR

Disusun Oleh:

Siti Noer Lia
NPM. 20041010127

Pembangunan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi perwujudan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) merupakan sistem pengelolaan pengduan nasional yang berbasis elektronik dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat Indonesia. LAPOR dapat diakses salah satunya melalui *website* LAPOR. Adanya LAPOR mengamanatkan bahwa pengelolaan pelayanan pengaduan pada tiap instansi pemerintahan di Indonesia harus terintegrasi dengan LAPOR, salah satunya Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. *Website* LAPOR menjadi media paling banyak digunakan oleh masyarakat Jawa Timur dalam pengiriman pengaduan kepada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Namun, pada kenyataannya masih terdapat beberapa keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan melalui *website* LAPOR. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui, kualitas pelayanan pengaduan melalui *website* LAPOR di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan teori *E-ServQual* dari Zheitaml, Parasuraman, dan Malhotra dalam Tjiptono (2019) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) *Efficiency*, dalam pelaksanaannya sudah terlaksana dengan baik dikarenakan dari kemudah dalam mengakses dan mengelola *website* LAPOR. 2) *Reliability*, dalam pelaksanaannya belum terlaksana dengan baik masih terdapat beberapa pengaduan yang dalam tindak lanjutnya kurang detail dan menyeluruh. 3) Fullfilment, dalam pelaksanaannya belum terlaksana dengan baik dikarenakan masih terdapat pengaduan yang tindak lanjutnya melebihi batas waktu aturan. 4) Privacy, dalam pelaksanaanya sudah terlaksana dengan baik dari adanya keamanan akun penggunaan website.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Pengaduan, LAPOR

ABSTRACT

QUALITY OF COMPLAINT SERVICES THROUGH THE PEOPLE'S ONLINE ASPIRATIONS AND COMPLAINTS SERVICE WEBSITE AT DEPARTEMENT OF EDUCATION THE EAST JAVA PROVINCIAL

Disusun Oleh:

Siti Noer Lia
NPM. 20041010127

The development of an Electronic-Based Government System (SPBE) is an embodiment of improving the quality of public services. The People's Online Aspiration and Complaints Service (LAPOR) is a national electronic-based complaint management system that can be accessed by all Indonesian people. LAPOR can be accessed via the LAPOR website. The existence of LAPOR mandates that the management of complaint services in every government agency in Indonesia must be integrated with LAPOR, At department of east java provincial education service. LAPOR website is the most widely used media by the people of East Java in sending complaints to at Departement of Eduaction The East Java Provincial. However, in reality there are still some complaints from the public about the services provided through LAPOR website. The purpose of this research to determine the quality of complaint services through the LAPOR website at Departement of Education The East Java Provincial. This research uses a qualitative approach with data collection techniques through observation, interview, and documentation. In this study using the E-ServQual theory from Zheitaml, Parasuraman, and Malhotra in Tjiptono (2019) with the results showing that: 1) Efficiency, the implementation has been carried out well because of the ease of accessing and managing the LAPOR website. 2) Reliability, the implementation has not been carried out properly, there are still several complaints whose follow-up is less detailed and comprehensive. 3) Fullfilment, the implementation has not been carried out well because there are still complaints whose follow-up exceeds the regulatory time limit. 4) Privacy, the implementation has been carried out well from the security of the website usage account.

Keywords: *Service Quality*; *Complaints*; *LAPOR*