RESPONSIVITAS PELAYANAN PENGADUAN SP4N-LAPOR (SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL-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:

LUTHFIYYAH NABIILAH
NPM. 21041010284

KEMENTRIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2025

LEMBAR PERSETUJUAN

RESPONSIVITAS PELAYANAN PENGADUAN SP4N-LAPOR (SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL-LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT) DI DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR

Disusun Oleh:

Luthfiyyah Nabiilah
NPM. 21041010284

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING

Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

RESPONSIVITAS PELAYANAN PENGADUAN SP4N-LAPOR (SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL-LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT) DI DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR

Disusun Oleh:

Luthflyyah Nabiilah
NPM. 21041010284

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal Satwika: Kajian Ilmu Budaya dan Perubahan Sosial, Universitas Muhammadiyah Malang (Terakreditasi Sinta 3), Volume 9 Nomor 2, Oktober 2025

Menyetujui,

PEMBIMBING

Vidya Imanuari P., S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

TIM PENGUJI

1. Ketua

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

2. Sekretaris

Vidya Imanuari P., S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

3. Anggota

Hendra Wijayanto, S.Sos., M.Si
NIP. 198905022024061001

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

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

RESPONSIVITAS PELAYANAN PENGADUAN SP4N-LAPOR (SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL-LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT) DI DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA TIMUR

Disusun Oleh:

Luthfiyyah Nabiilah
NPM. 21041010284

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 9 Juli 2025

TIM PENILAI

Dosen Penguji 1	Dosen Penguji 2	Dosen Penguji 3
Dra. Sri Wibawani, M.Si	Vidya Imanuari P., S.AP., MPA	Hendra Wijayanto, S.Sos., M.Si
NIP. 196704061994032001	NIP. 199509122024062002	NIP. 198905022024061001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Luthfiyyah Nabiilah

NPM : 21041010284

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemulan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 12 Juni 2025

Yang Membuat pernyataan

Luthfiyyah Nabiilah

NPM. 21041010284

KATA PENGANTAR

Penulis berterimakasih pada Tuhan YME, yang telah menganugerahkan rahmat-Nya, hidayah-Nya, dan petunjuk-Nya, menjadikan penulis bisa menuntaskan penulisan skripsi yang berjudul **"Responsivitas Pelayanan Pengaduan SP4N LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur"** dengan baik. Skripsi ini dibuat jadi sebuah persyaratan supaya bisa menuntaskan program studi dan memeroleh gelar sarjana pada Prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Negeri ″Veteran″ Jawa Timur.

Responsivitas Pelayanan Publik Terkait Pengaduan Pada Lingkup Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur menjadi salah satu fokus penting dalam mengembangkan kualitas pelayanan publik di lingkup Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur, khususnya untuk pegawai memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, begitupun masyarakat dapat memberikan keluhan melalui sistem pengaduan SP4N LAPOR untuk instansi dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya. Melalui skripsi ini, penulis berusaha menganalisis tahapan-tahapan dari responsivitas yang mencakup kemampuan merespons masyarakat, kecepatan layanan, ketepatan dalam memberikan pelayanan, kecermatan dalam bekerja, ketepatan waktu pelayanan, serta kemampuan menangani keluhan. Analisis ini penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Penulis sadar bahwasanya skripsi ini bisa tuntas dikarenakan tanpa bantuan, dukungan, serta bimbingan dari

berbagai banyak pihak. Maka, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada Ibu Vidya Imanuari, S.AP, M.A.P Selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan kepada penulis dengan sabar, dan banyak perhatiannya. Waktu dan tenaga yang sudah diluangkannya. Kemudian penulis juga berterima kasih ke seluruh pihak yang turut membantu dalam tahap penuntasan skripsi ini, di antaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Negeri ″Veteran″ Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Negeri ″Veteran″ Jawa Timur.
3. Ibu Susi Hardjati selaku Koordinator Prodi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Negeri ″Veteran″ Jawa Timur.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Negeri ″Veteran″ Jawa Timur.
5. Orang tua dan seluruh keluarga penulis yang konsisten mendoakan dan dukungan penuh selama penulisan proposal skripsi.
6. Dian, Grup Telerisme, Grup PengRut, selaku teman teman yang saling mendukung dan membantu selama proses proposal skripsi. Serta semua teman yangtelah menyemangati penulis saat membuat penelitian ini.
7. Seluruh pihak yang tak bisa dijabarkan semua yang sudah memberi bantuan dalam menuntaskan penelitian ini

Penulis sadar bahwasanya proposal ini masih banyak kurangnya. Maka,

penulis memerlukan kritiknya dan sarannya pada semua pihak, guna bisa menaikkan kualitas dari penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini memberi nilai kebermanfaatan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di sektor pelayanan pengaduan di bidang pendidikan.

Surabaya,

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **i**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**

LEMBAR REVISI ..... **iii**

KATA PENGANTAR ..... **iv**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGASI ..... **iv**

DAFTAR ISI ..... **viii**

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 12

1.3 Tujuan Penelitian 12

1.4 Manfaat Penelitian 12

1.4.1 Manfaat Teoritis 12

1.4.2 Manfaat Praktis 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA **14**

2.1 Penelitian Terdahulu 14

2.2 Landasan Teori 19

2.2.1 Pelayanan Publik 19

2.2.2 Responsivitas 27

2.2.2.1 Responsivitas Pelayanan Publik 30

2.2.3 Span Lapor 31

2.3 Kerangka Berpikir 33

BAB III METODE PENELITIAN 34

3.1 Jenis Penelitian 34

3.2 Lokasi Penelitian 35

3.3 Fokus Penelitian 36

3.4 Jenis dan Sumber Data 37

3.5 Teknik Pengumpulan data 38

3.6 Teknik Penentuan Informan 41

3.7 Teknik Analisis Data 42

3.8 Keabsahan Data 45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 47

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 47

4.1.1 Profil Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur 47

4.1.2 Sejarah Singkat Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur 50

4.1.3 Visi, Misi, dan Motto Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur 51

4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur 52

4.1.5 Tugas, Fungsi, Wewenang Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur 65

4.1.6 Komposisi Pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur 66

4.2 Hasil Penelitian **67**

4.2.1 Kemampuan Merespon Masyarakat 68

4.2.2 Melakukan Pelayanan Dengan Cepat 71

4.2.3 Melakukan Pelayanan Dengan Tepat 74

4.2.4 Melakukan Pelayanan Dengan Cermat 78

4.2.5 Melakukan Pelayanan Dengan Tepat Waktu 80

4.2.6 Petugas Merespon Keluhan Masyarakat 82

4.3 Pembahasan 84

4.3.1 Kemampuan Merespon Masyarakat 84

4.3.2 Melakukan Pelayanan Dengan Cepat 86

4.3.3 Melakukan Pelayanan Dengan Tepat 88

4.3.4 Melakukan Pelayanan Dengan Cermat 89

4.3.5 Melakukan Pelayanan Dengan Tepat Waktu 91

4.3.6 Petugas Merespon Keluhan Masyarakat 93

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 95

5.1 Kesimpulan 95

5.2 Saran 97

DAFTAR PUSTAKA 98

LAMPIRAN 102

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Angka Partisipasi Sekolah Menurut Kelompok Umur 16-18 Tahun Di Pulau Jawa…… 3

Tabel 1. 2 Jumlah Laporan Pengaduan Terbanyak SP4N LAPOR!.....5

Tabel 2. 1 Mapping Penelitian Terdahulu 17

Tabel 4. 1 Jumlah Pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur 67

Tabel 4. 2 Jadwal Pelayanan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur..... 81

Tabel 4. 3 Rekap Aduan SP4N LAPOR Tahun 2024..... 83

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir 33

Gambar 3. 1 Components of Data Analysis: Interactive Model 43

Gambar 4. 1 Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur 47

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur 52

Gambar 4. 3 5 (S) Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur 70

Gambar 4. 4 Penyelesaian Pengaduan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur ... 73

Gambar 4. 5 Tampilan Website Pengaduan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur 74

Gambar 4. 6 Tampilan Alur Pengaduan Website Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur 75

Gambar 4. 7 SOP (Standar Operasional Prosedur) Pengaduan..... 76

Gambar 4. 8 Tampilan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur..... 77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi 102

Lampiran 2. Pedoman Wawancara..... 102

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian..... 104

Lampiran 4. Wawancara dengan Narasumber..... 105

Lampiran 5. LOA Jurnal 106

Lampiran 6. Sertifikat Jurnal..... 107

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis responsivitas sistem pengelolaan pengaduan SP4N LAPOR di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada tingginya jumlah pengaduan masyarakat terhadap pelayanan pendidikan yang dilaporkan melalui SP4N LAPOR. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan dapat dianalisis melalui enam indikator menurut teori Zeithaml yaitu kemampuan merespons, kecepatan, ketepatan, kecermatan, ketepatan waktu, dan kemampuan menangani keluhan. Meskipun pelayanan dilakukan sesuai standar operasional, jenis pengaduan yang masuk cenderung berulang setiap tahun dengan pelapor yang berbeda, menandakan belum tuntasnya penyelesaian akar permasalahan. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh peran aktif aparatur dan dukungan sumber daya yang ada. Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan responsivitas dalam pelayanan pengaduan publik untuk memperbaiki kualitas pendidikan serta perlunya evaluasi sistemik dan penguatan infrastruktur pendukung layanan.

Kata kunci: Pelayanan Publik; Pendidikan; Pengaduan; Responsivitas; SP4N LAPOR

ABSTRACT

This study explores the responsiveness of the SP4N LAPOR complaint management system at the East Java Provincial Education Office. Triggered by the high volume of public complaints regarding education issues, the research highlights the importance of these complaints as indicators of public service quality and tools for evaluation. A descriptive qualitative method was applied, using interviews, observation, and documentation, with data analyzed through Miles and Huberman's interactive model. Responsiveness was assessed using Zeithaml's six indicators ability to respond, service speed, service accuracy, precision, timeliness, and ability to handle complaints. The findings indicate that although the office has made efforts to comply with standard operating procedures and staff demonstrate a responsive attitude, similar types of complaints persist yearly, submitted by different individuals. This recurrence suggests that root problems remain unresolved. The study emphasizes the crucial role of responsive services in enhancing education quality and identifies the need for improved human resources and supporting infrastructure to ensure efficiency and long-term resolution of issues. Ultimately, this research underscores the significance of institutional responsiveness as a key factor in the effectiveness of public service delivery in the education sector.

Keywords: *Public service; Education; Complaint; Responsiveness; SP4N Lapor*