

***COMPLAINT HANDLING* DALAM LAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT WADUL BUPATI PADA PENYELENGARAAN NGANJUK
SMART CITY**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH

SHELLY AYU PERMATA PUTRI

NPM.22041010007

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2026**

**COMPLAINT HANDLING DALAM LAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT WADUL BUPATI PADA PENYELENGARAAN NGANJUK
SMART CITY**

SKRIPSI

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



OLEH

SHELLY AYU PERMATA PUTRI

NPM.22041010007

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

COMPLAINT HANDLING DALAM LAYANAN PENGADUAN

MASYARAKAT WADUL BUPATI PADA PENYELENGARAAN NGANJUK

SMART CITY

Disusun Oleh:

SHELLY AYU PERMATA PUTRI
NPM. 22041010007

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

Menyetujui,

PEMBIMBING


Bagus Nuari Harmawan S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003

Mengetahui,

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


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**COMPLAINT HANDLING DALAM LAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT WADUL BUPATI PADA PENYELENGARAAN NGANJUK
SMART CITY**

Disusun Oleh:

SHELLY AYU PERMATA PUTRI
NPM. 22041010035

**Telah diuji kebenarannya oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal
ILMIAH ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
(Terakreditasi Sinta 3)
Volume 16 Nomor 3 pada Tahun 2026**

Menyetujui,

Pembimbing

Tim Penguji


Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003

1. Ketua


Prof. Dr. Dra. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

2. Sekretaris


Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003

3. Anggota


Erwing Wahyu M., S.AP., M.AP
NIP. 199909082024061001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI SKRIPSI

COMPLAINT HANDLING DALAM LAYANAN PENGADUAN

MASYARAKAT WADUL BUPATI PADA PENYELENGGARAAN NGANJUK

SMART CITY

Disusun Oleh:

SHELLY AYU PERMATA PUTRI

NPM. 22041010007

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 24 Agustus 2026

Menyetujui,

Ketua

Sekretaris

Anggota


Prof. Dr. Dra. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001


Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003


Erwing Wahyu M. S.AP., M.AP
NIP. 199909082024061001

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shelly Ayu Permata Putri
NPM : 22041010007
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyetujui bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* 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 ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Disertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

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

Surabaya, 27 Agustus 2026
Yang membuat pernyataan



Shelly

Shelly Ayu Permata Putri
NPM. 22041010007

ABSTRAK

COMPLAINT HANDLING DALAM LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT WADUL BUPATI PADA PENYELENGGARAAN NGANJUK SMART CITY

Shelly Ayu Permata Putri
NPM.220041010007

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan konsep Smart City. Salah satu implementasinya di Kabupaten Nganjuk adalah layanan pengaduan masyarakat Wadul Bupati yang terintegrasi dalam platform Nganjuk Smart City. Layanan ini menjadi sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik pada tujuh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menangani layanan kedaruratan. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti rendahnya pemahaman masyarakat mengenai ruang lingkup layanan, belum tersedianya fitur notifikasi perkembangan pengaduan, serta belum optimalnya penyampaian hasil tindak lanjut kepada pelapor. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Complaint Handling dalam layanan pengaduan masyarakat Wadul Bupati pada penyelenggaraan Nganjuk Smart City. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek aksesibilitas telah berjalan dengan baik karena masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui website, aplikasi Android. Namun, sosialisasi mengenai batasan layanan yang hanya mencakup tujuh OPD masih belum optimal sehingga masih terdapat masyarakat yang menyampaikan pengaduan di luar kewenangan layanan. Pada aspek pemrosesan, penanganan pengaduan telah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui proses verifikasi, disposisi, koordinasi, hingga tindak lanjut oleh OPD terkait. Akan tetapi, penyelesaian beberapa pengaduan masih mengalami keterlambatan akibat keterbatasan anggaran, koordinasi antarinstansi, dan kompleksitas permasalahan di lapangan. Pada aspek hasil, sebagian besar pengaduan telah memperoleh tindak lanjut, namun penyampaian informasi kepada pelapor karena masih ditemukan perbedaan antara status penyelesaian pada sistem dengan kondisi riil di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi layanan, pengembangan fitur notifikasi, dan penguatan koordinasi antar-OPD guna meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan masyarakat dalam mendukung penyelenggaraan Nganjuk Smart City.

Kata Kunci: *Complaint Handling*, Pelayanan Publik, Pengaduan Masyarakat, Smart City, Wadul Bupati.

ABSTRACT

COMPLAINT HANDLING IN THE WADUL BUPATI PUBLIC COMPLAINT SERVICE IN THE IMPLEMENTATION OF NGANJUK SMART CITY

The advancement of information technology has encouraged local governments to improve the quality of public services through the implementation of the Smart City concept. One of its implementations in Nganjuk Regency is the Wadul Bupati public complaint service, which is integrated into the Nganjuk Smart City platform. This service serves as a medium for the public to submit complaints regarding public services provided by seven Regional Government Agencies (Organisasi Perangkat Daerah/OPD) responsible for emergency services. However, several challenges remain in its implementation, including the public's limited understanding of the service scope, the absence of an automatic notification feature for complaint updates, and the suboptimal delivery of follow-up information to complainants. This study aims to describe Complaint Handling in the Wadul Bupati public complaint service in the implementation of Nganjuk Smart City. The findings indicate that the accessibility aspect has been implemented well, as the public can submit complaints through the website and Android application. However, public awareness regarding the service limitation to only seven Regional Government Agencies (OPD) remains insufficient, resulting in complaints being submitted beyond the authorized scope of the service. Regarding the processing aspect, complaint handling has been carried out in accordance with the established Standard Operating Procedures (SOP), including verification, disposition, coordination, and follow-up by the responsible agencies. Nevertheless, the resolution of several complaints has experienced delays due to budget constraints, inter-agency coordination issues, and the complexity of field conditions. In terms of results, most complaints have received follow-up actions; however, the delivery of information to complainants has not been fully optimized because discrepancies still exist between the complaint status displayed in the system and the actual conditions in the field. Therefore, improving public outreach, developing an automatic notification feature, and strengthening coordination among Regional Government Agencies are necessary to enhance the effectiveness of complaint handling in supporting the implementation of Nganjuk Smart City.

Keywords: Complaint Handling, Public Service, Public Complaints, Smart City, Wadul Bupati.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “***Complaint Handling* Dalam Layanan Pengaduan Masyarakat Wadul Bupati Pada Penyelenggaraan Nganjuk Smart City**”. Penyusunan Skripsi ini yang merupakan salah satu syarat kelulusan Program Strata 1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Bagus Nuari Harmawan, S.sos., MPA selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan teliti selalu menyempatkan waktu untuk membimbing hingga skripsi ini rampung. Pada kesempatan ini, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berperan serta membantu penyelesaian skripsi ini, di antaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, sebagai Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan selama perkuliahan;

5. Bapak Arif Wahyudi Wicaksana, S.Kom, dan Ibu Rina Kartika, S.IP, serta segenap pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk yang telah bersedia menyediakan data yang diperlukan untuk penyusunan proposal skripsi ini;
6. Tercinta dan Tersayang kedua orang tua penulis Ayah dan Ibu dua orang yang berjasa dalam hidup penulis, dua orang yang selalu mengusahakan anak pertamanya ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya meskipun mereka tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun mereka telah memberikan segalanya hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi. Penulis percaya doa-doa mereka yang selalu menyelamatkan dan menuntun penulis. Tak lupa kepada adik tercinta Johan Dwi Ari Pananda yang selalu menjadi pelita semangat dalam setiap langkah agar dapat memberikan contoh yang baik dan menjadi panutan untuk tetap berusaha untuk meraih cita-cita.
7. Sahabat dekat penulis, Diana Putri Wahyudi yaitu sahabat tersayang. Terimakasih atas setiap waktu yang diluangkan, memberikan dukungan, motivasi, semangat, doa, pendengar yang baik, serta menjadi rekan yang menemani penulis dari awal perkuliahan sampai penulisan proposal skripsi. Tiada hentinya memberikan motivasi kepada penulis agar skripsi dapat selesai secara tepat waktu, dan berjuang agar siap menghadapi ujian sidang skripsi bersama;
8. Terima kasih kepada sahabat seperjuangan penulis (Edista, Al-Viana, Sabil, Tiara) yang selalu memberikan dukungan dan motivasi sejak perkuliahan sampai penulisan proposal skripsi. Meskipun setelah ini menjalani kehidupan

masing-masing yang berbeda, dan kesibukan yang berbeda terima kasih telah menjadi rumah kedua buat saya dalam menjalani kehidupan di perantauan. Semoga pertemanan ini selalu terjaga selamanya;

9. Terima kasih kepada tongkrongan AG-AE yang selalu kebersamai penulis yang as always meropotkan tapi selalu membuat penulis merasa senang bila berada di samping mereka yaitu Addin, Fauzi, Nova, Keling, Diana
10. Seluruh teman-teman yang tidak mungkin disebutkan secara individual, namun telah memberikan dukungan selama masa kuliah dan penyusunan proposal skripsi ini;
11. Teman-teman Administrasi Publik Angkatan 2022 yang telah memotivasi dan mendukung penyelesaian proposal skripsi ini;
12. Terakhir, saya berterima kasih kepada sosok gadis yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, perempuan sederhana yang memiliki impian besar. Terima kasih kepada peneliti yaitu saya sendiri, Shelly Ayu Permata Putri anak perempuan pertama dan harapan orang tuanya. Terima kasih telah bertahan sejauh ini, dan terus menjalani tantangan yang semesta hadirkan. Saya bangga setiap langkah kecil yang saya ambil, atas pencapaian yang saya dapatkan sampai saat ini. Berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Berbahagialah selalu dengan dirimu. Jangan sia-siakan usaha doa-doa yang selalu kamu langitkan. Allah sudah merencanakan dan memberikan porsi terbaik untuk perjalanan hidupmu.

Penulis berharap skripsi ini bisa dijadikan acuan utama saat menjalankan penelitian selanjutnya. Saya sangat mengharapkan kritik dan saran membangun dari berbagai pihak agar kualitas proposal skripsi ini terus terdongkrak. Dengan begitu, kami bisa melakukan revisi dan penyempurnaan yang tepat, sehingga nantinya benar-benar bermanfaat maksimal buat pembaca ke depannya. Semoga karya ini memberi dampak positif bagi semua yang berkaitan dengannya.

Surabaya, 22 Januari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR REVISI SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Manfaat Penelitian.....	20
1.5 Manfaat Teoritis	20
1.5.1 Manfaat Praktis	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1 Penelitian Terdahulu.....	22

2.2	Landasan Teori	27
2.2.1	Pelayanan Publik.....	27
2.2.2	Smart City.....	29
2.2.3	<i>E-Government</i>	33
2.2.4.	<i>Complaint Handling</i> (Penanganan Pengaduan).....	35
2.3	Kerangka Berpikir.....	38
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Jenis Penelitian.....	40
3.2	Lokus Penelitian.....	41
3.3	Fokus Penelitian.....	43
3.4	Sumber Data.....	52
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.6	Teknik Penentuan Informan.....	56
3.7	Teknik Analisis Data	59
3.8	Teknik Keabsahan Data	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		66
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	66

4.1.1	Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Nganjuk.....	66
4.1.2	Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk	68
4.1.3	Tugas Pokok.....	69
4.1.4	Fungsi	71
4.1.5	Visi Misi.....	76
4.1.6	Struktur Organisasi.....	77
4.1.7	Gambaran Umum Website Wadul Bupati.....	78
4.2	Hasil Penelitian	83
4.2.1	Aksesibilitas <i>Complaint Handling</i> Wadul Bupati	84
4.2.2	Pemrosesan <i>Complaint Handling</i> Website Wadul Bupati	97
4.2.3	Hasil <i>Complaint Handling</i> website wadul bupati	113
4.3	Pembahasan	126
4.3.1	Aksesibilitas <i>Complaint Handling</i> Webiste Wadul Bupati	127
4.3.2	Pemrosesan <i>Complaint Handling</i> webiste wadul bupati	134
4.3.3	Hasil <i>Complaint Handling</i> Webiste Wadul Bupati	144
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		154
5.2	Saran.....	157
DAFTAR PUSTAKA.....		160

LAMPIRAN	165
----------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Wilayah dengan Keterbatasan Sinyal (Blank Spot) di Kabupaten Nganjuk Tahun 2025	3
Tabel 1. 2 Rekapitulasi Data Pengaduan Wadul Bupati Tahun 2021-2025.....	10
Tabel 1. 3 Survei Kepuasan Pengaduan Masyarakat Kabupaten Nganjuk.....	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 4. 1 Data Pengaduan Wadul Bupati Berdasarkan OPD Tahun 2025.....	94
Tabel 4. 2 Ringkasan Temuan Hasil Penelitian	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Alur Nilai Kepatuhan Pelayanan Tingkat Kabupaten.....	7
Gambar 1. 2 Tampilan Status Penyelesaian Pengaduan Pertolongan Kesehatan ..	14
Gambar 1. 3 Contoh Pengaduan Di Luar 7 OPD Kabupaten Nganjuk.....	16
Gambar 2.1 Aspek Smart City	30
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	39
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data	55
Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Nganjuk.....	66
Gambar 4. 2 Kantor Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Nganjuk ...	68
Gambar 4. 3 Struktur Diskominfo Kabupaten Nganjuk	77
Gambar 4. 4 Halaman Utama Website Wadul Bupati.....	79
Gambar 4. 5 SOP Pelayanan Website Wadul Bupati	83
Gambar 4. 6 Form Pelaporan Wadul Bupati	87
Gambar 4. 7 Halaman Loading Status Pengaduan Website Wadul Bupati	88
Gambar 4. 8 Halaman Detail Pengaduan Website Wadul Bupati	92
Gambar 4. 9 Rapat Evaluasi Bersama 7 OPD Wadul Bupati	96
Gambar 4. 10 Tindak Lanjut dan Penyelesaian Pengaduan Pada Website Wadul Bupati	102
Gambar 4. 11 Alur Pemrosesan dan Tindak Lanjut Pengaduan Wadul Bupati dari OPD Terkait.....	107
Gambar 4. 12 Pemrosesan Tindaklanjutan Yang Tercatat Secara Sistematis	110
Gambar 4. 13 Bukti Laporan Selesai	116
Gambar 4. 14 Menu Survei Kepuasan Pengguna Layanan Wadul Bupati.....	118

Gambar 4. 15 Rekapitulasi Kritik dan Saran Pengguna Pada Fitur Survei Kepuasan	
Layanan Wadul Bupati 2025-2026	119

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	165
Lampiran 2 Tabel Hasil Evaluasi SPBE Provinsi Jawa Timur.....	168
Lampiran 3 Tabel Data Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) Provinsi Jawa Timur.....	170
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	172
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah	173
Lampiran 6 LoA Jurnal	174
Lampiran 7 Sertifikat Jurnal Publikasi	175
Lampiran 8 Dokumentasi Bersama Dengan Para Narasumber	176