

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI  
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
NASIONAL (SP4N) LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN  
ONLINE RAKYAT (LAPOR) DI DINAS KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA KABUPATEN BANTUL**

**Skripsi**



**Disusun Oleh:**

**Annisa Tiara Salsabila Assyifa**

**NIM. 20200610198**

**Fakultas Hukum**

**Program Studi Hukum**

**Rumpun Hukum Administrasi Negara**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**2024**

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI  
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
NASIONAL (SP4N) LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN  
ONLINE RAKYAT (LAPOR) DI DINAS KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA KABUPATEN BANTUL**

**Skripsi**



**UMY**

**UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**Unggul & Islami**

**Disusun Oleh:**

**Annisa Tiara Salsabila Assyifa**

**NIM. 20200610198**

**Fakultas Hukum**

**Program Studi Hukum**

**Rumpun Hukum Administrasi Negara**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Annisa Tiara Salsabila Assyifa

NIM : 20200610198

Judul Skripsi : **UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BANTUL**



Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.



Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 23 Maret 2024



  
Annisa Tiara Salsabila Assyifa  
NIM. 20200610198

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Alhamdulillahabbal'alamin*

Dengan mengucap rasa syukur yang sebesar-besarnya dan tiada hentinya kepada Allah SWT, atas segala nikmat dan karunianya, dalam bentuk kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Saya persembahkan tulisan ini untuk mereka yang sangat saya cintai:

1. Allah SWT, yang tak pernah putus mencurahkan kasih sayang dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini tanpa adanya aral melintang
2. Diri sendiri, semua bisa meninggalkan kecuali diri sendiri. Terima kasih karena sudah berhasil melewati lika-liku dalam mencapai gelar yang sangat diidamkan ini.
3. Kepada Ayah Muhammad Idrus dan Ibu Dahlia selaku orang tua kandung saya, Etta Andi Mulyadi selaku ayah sambung saya. Serta kedua adik saya Adinda Kayza Ramadhani Azzahra dan Muhammad Raihan Fairuz yang senantiasa menjadi penyemangat dan menjadi alasan utama saya untuk segera menyelesaikan segala tanggung jawab didalam perkuliahan ini.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia dan kasih-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BANTUL”**. Penulisan Hukum ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh sebab itu Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih diberikan kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., ASEAN.Eng., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Prof. Iwan Satriawan, S.H., MCL., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Sunarno, S.H., M.Hum., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Dr. Beni Hidayat, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Terima kasih bapak sudah selalu menyempatkan waktu di sela-sela kesibukan bapak untuk memberikan arahan dan masukannya kepada saya, serta tidak pernah sekalipun mempersulit saya dalam menyelesaikan skripsi ini, hingga akhirnya skripsi dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

5. Seluruh Dosen, Staf, dan Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan bimbingan selama saya duduk di bangku perkuliahan.
6. Keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya, serta menemani perjuangan Ibu, ayah, dan etta saya.
7. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Hukum Sulawesi, Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah, dan Komunitas Debat LSDC telah memberi saya kesempatan untuk menimba ilmu yang seluas-luasnya selama menjadi Mahasiswa di Universitas ini.
8. Teruntuk Silva Syahraini sahabat saya sejak saya dibangku Sekolah Dasar, terima kasih sudah menjadi salah satu orang terbaik yang saya temui dan selalu kebersamai kala duka maupun suka.
9. Sahabat saya LARA, Laode Ahmad Seprianto, Ainun Islamiyah Nurullah, dan Andi Pramudya yang turut mewarnai kehidupan perkuliahan saya.
10. Teman-teman magang saya, Nabila Genada, Pramesti Nur, Andi Ahmad Zulfakar yang selalu kebersamai ketika menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman, kakak-kakak, serta adik-adik yang saya temui di tanah rantau ini dan sudah saya anggap saudara sendiri. Terima kasih sudah selalu ada disaat saya butuh telinga untuk mendengar dan butuh pundak untuk bersandar. Semoga persaudaraan tanpa ikatan darah ini akan menjadi cerita indah untuk kita kenang dan ceritakan kepada penerus-penerus kita nanti.

Akhir kata semoga Allah SWT memberkahi tulisan Penulis ini dan semoga tulisan ini bisa menjadi referensi yang bermanfaat untuk adik-adik Fakultas Hukum terutama Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 23 Maret 2024



Annisa Tiara Salsabila Assyifa  
NIM. 20200610198

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Pelayanan Publik.....	9
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2. Aspek Penting Pelayanan Publik.....	12
B. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) .....	20
C. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Data Penelitian .....	26
C. Teknik Pengumpulan Data.....	28
D. Responden.....	29
E. Lokasi Penelitian.....	29
F. Analisa Data.....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....</b>	<b>30</b>
A. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul.....	30
1. Deskripsi Wilayah Kabupaten Bantul.....	30
2. Profil Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Bantul.....	33

3. Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika.....	38
4. Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul.....	39
5. Pengiriman Aduan Melalui SP4N-LAPOR.....	51
6. Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul Dalam Optimalisasi SP4N – LAPOR.....	57
B. Faktor-Faktor Penghambat Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul .....	67
1. Faktor Penghambat Internal.....	67
2. Faktor Penghambat Eksternal.....	68
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 4. 1</b> Jumlah Kalurahan dan Kapanewon Kabupaten Bantul.....	31
<b>Tabel 4. 2</b> Jumlah Penduduk Kabupaten Bantul tahun 2019-2023.....	32



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
<b>Gambar 4. 1</b> Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul.....	34
<b>Gambar 4. 2</b> Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika.....	36
<b>Gambar 4. 3</b> Poster ajakan penggunaan SP4N-LAPOR.....	52
<b>Gambar 4. 4</b> Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat.....	55
<b>Gambar 4. 5</b> Form Pengaduan.....	57
<b>Gambar 4. 6</b> Poster SP4N-LAPOR.....	63
<b>Gambar 4. 7</b> Poster SP4N-LAPOR.....	65



## DAFTAR SINGKATAN

DISKOMINFO	:	Dinas Komunikasi Dan Informatika
DIY	:	Daerah Istimewa Yogyakarta
GCIO	:	Government Chief Information Officer
LAPOR	:	Layanan Aspirasi Online Rakyat
OPD	:	Organisasi Perangkat Daerah
PPKS	:	Pemberdayaan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial
SOP	:	Standard Operating Procedure
SPM	:	Standar Pelayanan Minimal
SP4N	:	Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
UMKM	:	Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

