

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM
MEWUJUDKAN *SMART CITY* MELALUI “SURGA”**

(Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri)

S K R I P S I

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh

DWI APRILLIANAWATI

NIM 20031000069



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2024

MOTTO

**“Memulai dengan penuh Keyakinan, Menjalankan dengan penuh
Keikhlasan, Menyelesaikan dengan penuh Kebahagiaan”**

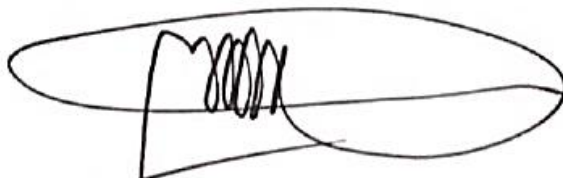
-Dwi Aprillianawati

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **IMPLEMENTASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM MEWUJUDKAN *SMART CITY* MELALUI “SURGA”**
(Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri)

Disusun Oleh : DWI APRILLIANAWATI
NIM : 20031000069
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Merdeka Malang
Disetujui pada tanggal : 7 Februari 2024

Dosen Pembimbing I




Dr. Sukardi, M. Si
NIK.666/FS

Dosen Pembimbing II



Chandra Dinata, S.Sos., MPA
NIK. 878/FS

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M. AB
NIK. 775/FS

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh DWI APRILLIANAWATI ini telah dipresentasikan di Hadapan Tim

Penguji

Hari : Rabu

Tanggal : 21 Februari 2024

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

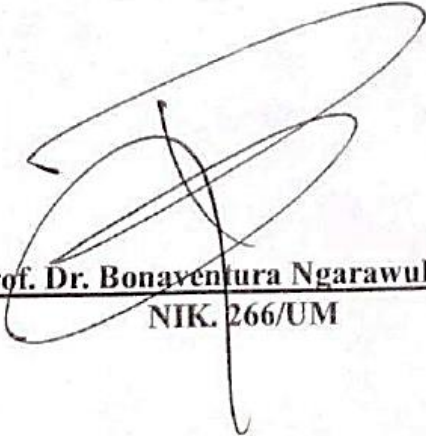
Universitas Merdeka Malang

Susunan Tim Penguji

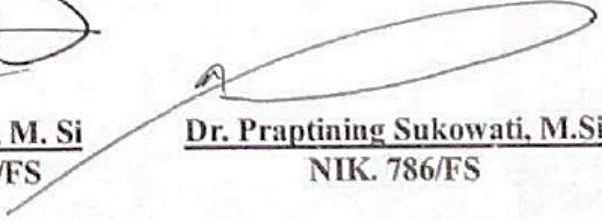
Ketua,

Sekretaris,

Anggota,


Prof. Dr. Bonaventura Ngarawula, M.S
NIK. 266/UM


Dr. Sukardi, M. Si
NIK. 666/FS


Dr. Praptining Sukowati, M.Si
NIK. 786/FS

Mengesahkan
Dekan FISIP Unmer Malang,


Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M. AB
NIK. 775/FS

PERNYATAAN ORSINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Aprillianawati
NIM : 20031000069
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Merdeka Malang

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata 1
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang telah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi di dalam daftar pustaka

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila didalam naskah ini terbukti unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan oleh keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor : Kep. 12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 21 Februari 2024

Yang menyatakan


Dwi Aprillianawati

ABSTRAK

Dwi Aprillianawati - 20031000069, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang. Judul Skripsi: Implementasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Dalam Mewujudkan *Smart City* Melalui “Surga” (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri). Dosen Pembimbing I yakni Dr. Sukardi, M.Si dan Dosen Pembimbing II yakni Chandra Dinata, S.Sos., MPA.

Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas. Era globalisasi menuntut dunia untuk menciptakan inovasi dengan memanfaatkan internet dalam rangka perwujudan 4.0. Sehingga konsep *smart city* diterapkan dalam segala aspek kehidupan. Seperti pada pelayanan masyarakat melalui teknologi informasi. Perkembangan teknologi menjadikan pemerintah untuk berinovasi merubah sistem pemerintahannya. Kemajuan teknologi dapat menjadi solusi untuk masalah-masalah yang timbul. Pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan memperbaiki dari kekurangan yang sudah terlaksana. Pemerintah wajib memberikan media sarana dan prasarana pengaduan serta pengelolaan pengaduan. Pemerintah Kota Kediri membuat inovasi berteknologi informasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat yang diberi nama Suara Warga atau “Surga”. Masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah bagaimana sebuah implementasi dari pelayanan pengaduan suara warga serta apa faktor yang dapat mempengaruhi implementasi sambat online baik dari segi positif maupun negatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan implementasi pelayanan pengaduan masyarakat “Surga” serta untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi implementasi pelaksanaan pelayanan pengaduan “Surga” pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri.

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun analisis yang digunakan mengacu pada model analisis van metter dan van horn 1975. Pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, dokumentasi dan wawancara. Wawancara dilakukan pada Kepala Ketua Bidang Tata Kelola Sumber Daya dan Pelayanan Informasi Publik, staff admin pengelola website layanan Surga serta masyarakat sebagai pengguna layanan Surga. Penelitian ini berlokasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri sebagai pengelola langsung website pengaduan “Surga”. Hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana implementasi pelayanan pengaduan masyarakat melalui “Surga”.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Pengaduan Masyarakat, Implementasi, Surga

ABSTRACT

Dwi Aprillianawati - 20031000069, Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University Malang. Thesis Title: Implementation of Community Complaints Services in Realizing the Smart City Through "Surga" (Study at the Kediri City Communication and Information Service). Supervisor I is Dr. Sukardi, M.Si and Supervisor II namely Chandra Dinata, S.Sos., MPA.

Community demands for quality public services. The era of globalization demands the world to create innovation by utilizing the internet in the context of realizing 4.0. So the smart city concept is applied in all aspects of life. Such as community services through information technology. Technological developments make the government innovate to change its government system. Technological advances can be a solution to problems that arise. Public complaints in the implementation of public services aim to correct deficiencies that have been implemented. The government is obliged to provide the media with facilities and infrastructure for complaints and complaint management. The Kediri City Government has made an information technology innovation in providing public complaint services called Suara Warga or "Surga". The problem in this research is how to implement the citizen's voice complaint service and what factors can influence the implementation of online sambat both in positive and negative terms. The aim of this research is to describe the implementation of the "Surga" public complaint service and to analyze the factors that influencing the implementation of the "Surga" complaint service at the Kediri City Communication and Information Service.

The author uses descriptive qualitative research methods. The analysis used refers to the 1975 Van Metter and Van Horn analysis model. The data collected was observation, documentation and interviews. Interviews were conducted with the Head of Resource Management and Public Information Services, the admin staff managing the Surga service website and the public as users of Surga services. This research is located at the Kediri City Communication and Information Service as the direct manager of the "Surga" complaint website. The results of this research show how the implementation of public complaint services through "Surga".

Keywords: Public Services, Public Complaints, Implementation, Surga

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk Papa, Mama
Kakakku serta Rekan dan seluruh pihak yang terlibat,
serta terkhusus untuk diri sendiri
juga Almamaterku

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang amat besar kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

1. Ibu Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Chandra Dinata, S.Sos., MPA selaku ketua Program Studi Administrasi Publik.
3. Bapak Sukardi, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah mengarahkan, mendampingi, membimbing serta memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Chandra Dinata, S.Sos., MPA selaku dosen pembimbing II yang telah mengarahkan, mendampingi, membimbing serta memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Keluarga terkasih Bapak Pujiono, Ibu Ratna Indrawati dan Kakak Maurina Nataliawati yang senantiasa memberikan dukungan dan doa kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri yang telah memberikan informasi selama penelitian berlangsung.
7. Yudha Adhitya Pratama, S.T yang selalu ada bagi penulis saat berkeluh kesah dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabatku, Ardhea, Eva, Della, dan Shania yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk teman-teman seperjuangan, rekan-rekan mahasiswa jurusan Administrasi Publik angkatan 2020 kelas B yang telah memberikan motivasi dan kerja sama dalam perkuliahan hingga penulisan skripsi.
10. Untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulisan skripsi ini.

11. Dwi Aprillianawati, terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengatur waktu, tenaga, pikiran diri sendiri dengan sangat amat baik. Mampu megendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata, demikian ucapan terima kasih penulis, berkat dorongan dan motivasi yang diberikan penulis dapat menyelesaikan dengan tepat pada waktunya.

Malang, 21 Februari 2024

Dwi Aprillianawati

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“IMPLEMENTASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM MEWUJUDKAN *SMART CITY* MELALUI “SURGA” (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri)”**. Skripsi ini sebagai tugas akhir dan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat dalam penulisan ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf kepada semua pihak yang merasa kurang berkenan akan skripsi ini. Kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Malang, 21 Februari 2024

Dwi Aprillianawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORSINALITAS NASKAH SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II	12
KERANGKA DASAR TEORI	12
A. Kebijakan Publik.....	12

1. Pengertian Kebijakan Publik	12
2. Proses Kebijakan Publik.....	13
3. Faktor Kebijakan Publik.....	15
4. Implementasi	18
5. Model Implementasi.....	18
B. Pelayanan Publik.....	22
1. Pengertian Pelayanan Publik	22
2. Asas-asas Pelayanan Publik	24
3. Standar pelayanan publik	25
4. Prinsip Pelayanan Publik.....	28
5. E-government	29
6. Pengaduan Masyarakat.....	31
C. Surga dalam Penerapan E-Goverment	32
D. Konsep Smart City	35
BAB III.....	40
METODE PENELITIAN	40
1. Jenis Penelitian.....	40
2. Fokus Penelitian.....	41
3. Informan Penelitian.....	42
4. Teknik Pengumpulan Data	43
5. Teknik Analisis Data	44
6. Lokasi Penelitian.....	48
7. Jadwal Penelitian.....	49
BAB IV	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
1. Profil Kota Kediri	50
2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri.....	53
B. Penyajian Data	58
C. Pembahasan.....	94
BAB V.....	108
PENUTUP.....	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA.....	113
HASIL CEK PLAGIASI	117
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data E-government Kota Kediri	5
Tabel 2 Data Pengaduan melalui Website “Surga” Kota Kediri tahun 2016-2020	8
Tabel 3 Data Pengaduan melalui Website “Surga” Kota Kediri tahun 2021-2022	8
Tabel 4 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan	49
Tabel 5 Jumlah Kelurahan, Rukun Warga dan Rukun Tetangga Menurut Kecamatan di Kota Kediri	51
Tabel 6 Jumlah Pegawai Dilihat dari Tingkat Pendidikan Formal.....	68
Tabel 7 Jumlah Aduan Melalui SMS Surga Periode 2019-2023.....	82
Tabel 8 Jumlah Aduan Melalui Web Surga Periode 2019-2023.....	85
Tabel 9 Contoh Aduan Masyarakat Via Web Surga	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Implementasi Kebijakan Van Mater dan Van Horn (1975).....	19
Gambar 2 Tampilan website Surga	34
Gambar 3 Analisis data Miles, Huberman dan Saldana, 2014.....	45
Gambar 4 Peta Kota Kediri.....	51
Gambar 5 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri	56
Gambar 6 Wawancara dengan Staff Admin Pengelola surga.....	60
Gambar 7 Standar Operasional Prosedur.....	62
Gambar 8 Anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri.....	64
Gambar 9 Pelatihan Public Speaking dan Trauma Healing	66
Gambar 10 Sertifikat dari Pelatihan.....	67
Gambar 11 Wawancara dengan Pengguna Pengaduan Surga	71
Gambar 12 Sistem Komunikasi di WhatsApp	74
Gambar 13 Wawancara dengan Kepala Bidang Tata Kelola.....	77
Gambar 14 Wawancara dengan Masyarakat	79
Gambar 15 Monitoring dan Evaluasi Layanan Pengaduan Masyarakat	80
Gambar 16 Pamflet Layanan Pengaduan Kota Kediri	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Ijin Penelitian	119
Lampiran 2 Surat Persetujuan Penelitian	120
Lampiran 3 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing	121
Lampiran 4 Berita Acara Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing I	122
Lampiran 5 Berita Acara Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II.....	123

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Dwi Aprillianawati, lahir di Kediri pada tanggal 16 April 2002, anak kedua dari 2 bersaudara, buah kasih pasanganan dari ayah “Pujiono” dan Ibu “Ratna Indrawati”. Penulis pertama kali menempuh pendidikan pada umur 6 tahun di SD N Kampung Dalem 6 Kota Kediri tahun 2008 dan selesai pada tahun 2014.

Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pada sekolah di SMP N 7 Kota Kediri dan selesai pada tahun 2017. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMA N 8 Kota Kediri dengan mengambil jurusan IPS dan selesai tahun 2020. Pada tahun 2020 penulis terdaftar pada salah satu perguruan tinggi swasta jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

Berkat petunjuk dan pertolongan Tuhan Yang Maha Esa, usaha dan doa, serta dukungan kedua orang tua dalam menjalankan aktivitas akademik di perguruan tinggi Universitas Merdeka Malang maka penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul “IMPLEMENTASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM MEWUJUDKAN *SMART CITY* MELALUI “SURGA” (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri)”.