

**EFEKTIVITAS LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE
RAKYAT (LAPOR) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
MEDAN**

TUGAS AKHIR

Oleh:

TASYA MAHIRA
2103100002

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI PEMBANGUNAN**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : TASYA MAHPIRA
NPM : 2103100002
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada Hari, Tanggal : Kamis, 02 April 2026
Waktu : 08.15 s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Assoc.,Prof., Dr., Arifin Saleh., S.Sos., MSP (.....)
PENGUJI II : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP (.....)
PENGUJI III : WINDA S MELIALA, S.Sos.,M.SP (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Assoc.,Prof., Dr., Arifin Saleh., S.Sos., MSP - Assoc.,Prof., Dr., Abrar Adhani., S.Sos., M.LKom

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama Lengkap : TASYA MAHIRA
NPM : 2103100002
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Medan, 2 April 2026

Pembimbing



WINDA S MELIALA, S.Sos., M.SP
NIDN: 0108019204

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi



ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP
NIDN: 0122118801



Assoc., Prof., Dr. HAFID SALEH., S.Sos., MSP
NIDN: 030017402

Unggul | Terpercaya

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, TASYA MAHPIRA, NPM 2103100002, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, April 2026

Yang Menyatakan,



TASYA MAHPIRA
NPM. 2103100002

**EFEKTIVITAS LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE
RAKYAT (LAPOR) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
MEDAN**

**TASYA MAHPIRA
2103100002**

ABSTRAK

LAPOR merupakan platform pengaduan berbasis elektronik yang berfungsi sebagai sarana partisipasi Masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, dan laporan terkait pelayanan publik. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan aspirasi dan pengaduan online Rakyat (LAPOR) dalam meningkatkan kualitas pelayanan public di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Medan. LAPOR merupakan platform digital yang dirancang untuk memfasilitasi Masyarakat dan menyampaikan aspirasi, keluhan, serta pengaduan terkait pelayanan public secara cepat dan transparan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan LAPOR telah memberikan kontribusi positif dalam peningkatan kualitas pelayanan public, terutama dalam hal transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Namun demikian masih terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman Masyarakat tentang penggunaan platform ini dan keterbatasan sumber daya manusia di instansi terkait. Oleh karena itu, diperlukan Upaya peningkatan sosialisasi dan pelatihan untuk optimalisasi penggunaan LAPOR.

Kata Kunci : LAPOR, Pelayanan public, digitalisasi

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah hirobbil alamin Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt yang telah memberikan kesempatan dan kesehatan kepada kita khususnya penulis , serta shalawat dan berangkaian salam kehadiran Nabi kita Nabi Muhammad SAW yang kita harapkan syafaatnya di hari akhir nanti , sampai saat ini penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi public dengan judul “ Efektivitas Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan”.

Penulis menyadari, bahwa sesungguhnya penulis dan penyususun tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan dan nasehat serta pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati, yang tulus dan Ikhlas penulis mengucapkan terima kasih semua pihak yang telah membantu dari memberi dorongan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani. M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera utara
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos, MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
4. Ibu Assoc. Prof. Dr. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos, M.SP selaku ketua Program Studi Ilmu

Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos, M.Si selaku sekretaris Program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Ibu Winda S Meliala, S.Sos.,M.SP selaku Dosen Pembimbing Penulis, program studi Ilmu sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara terimakasih telah memberikan Bimbingan, Arahan yang banyak dan membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada Seluruh bapak/ibu Dosen Dan staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah mempermudah dan memberikan informasi- informasi terkait perkuliahan.
9. Teristimewa sekali juga kepada Ayahanda tercinta Bapak Miskan Dan Ibunda tercinta Sri Maharani Panjaitan yang telah berusaha payah mebesarkan dan memberikan kasih sayangnya yang tidak ternilai kepada penulis.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih. Tugas akhir ini tidak luput dari berbagai kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya tugas akhir ini dapat memberikan manfaat yang banyak bagi semua pihak

Medan, 30 Januari 2026
Penulis

Tasya Mahpira
2103100002

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.4.3 Manfaat Bagi Masyarakat.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II URAIAN TEORITIS	12
2.1 Pengertian Efektivitas.....	12
2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2.3 Indikator Efektivitas Layanan Aspirasi	15
2.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.5 Peran Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Pelayanan Publik.....	18
2.6 Sistem Pengaduan Dan Sistem Penangan Keluhan	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22

3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Kerangka Pemikiran.....	22
3.3 Definisi Konsep Dan Operasional.....	24
3.4 Kategorisasi Penelitian.....	24
3.5 Informan dan Narasumber.....	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.7 Lokasi dan Waktu Tempat Penelitian.....	28
3.8 Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Hasil Penelitian.....	30
4.1.1 Deskripsi Narasumber.....	30
4.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi.....	32
4.2.1 Pegawai.....	32
4.2.1.1 Cara Menanggapi Laporan.....	32
4.2.1.2 Waktu Menangani Laporan.....	34
4.2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	35
4.2.1.4 Pengguna Layanan Pengaduan Laporan.....	37
4.2.1.5 Meningkatkan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Agar Efektif.....	38
4.2.2 Masyarakat.....	40
4.2.2.1 Transparansi.....	41
4.2.2.2 Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).....	42
4.2.2.3 Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sudah Efektif Dalam Menyelesaikan Keluhan.....	44
4.2.2.4 Kualitas Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat	

(LAPOR)	46
4.2.2.5 Kepercayaan Terhadap Proses Penyelesaiannya Dengan Menggunakan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).....	48
4.2.3 Akuntabilitas Pelayanan.....	50
4.2.3.1 Menilai Tanggung Jawab Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Menanggapi Pengaduan.....	51
4.2.3.2 Respon yang baik	52
4.2.3.3 Respon Terhadap pengaduan	54
4.2.3.4 Pelayanan Terhadap Masyarakat	55
4.2.3.5 Tanggung jawab atas layanan	57
4.2.4 Kepuasan Masyarakat	58
4.2.4.1 Layanan aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR)	59
4.2.4.2 Aplikasi Layanan Dapat Menyelesaikan Keluhan	61
4.2.4.3 Aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR)	63
4.2.4.4 Meningkatkan kepuasan tentang layanan	65
4.2.4.5 Pelayanan yang baik di kantor kependudukan dan pencatatan sipil dalam mengajukan keluhan.....	67
4.2.5 Partisipatif Publik.....	69
4.2.5.1 Cara menggunakan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR)	70
4.2.5.2 Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online	72
4.2.5.3 Penyebab Partisipasi Masyarakat	74
4.2.5.4 Dampak layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR).....	76

4.2.5.5 Respon Pemerintah Dengan Adanya Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)	78
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	80
BAB V PENUTUP	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2 Distribusi Narasumber berdasarkan Pekerjaan	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	27
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Lembaran Pengesahan
Lampiran II	: Surat Pernyataan
Lampiran III	: Dokumentasi Penelitian
Lampiran IV	: SK-1 Permohonan Persetujuan Judul skripsi
Lampiran V	: SK-2 Surat Keterangan Penetapan Judul Skripsi
Lampiran VI	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VII	: SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VIII	: Pedoman Wawancara
Lampiran IX	: Surat Keterangan Izin Penelitian
Lampiran X	: Surat Keterangan Riset
Lampiran XI	: Surat Keeterangan Selesai Penelitian
Lampiran XII	: SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran XIII	: Surat Keterangan Bebas Pustaka
Lampiran XIV	: Surat LoA KESKAP
Lampiran XV	: SK-10 Undangan /Panggilan Ujian Skripsi
Lampiran XVI	: Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital, teknologi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik karena pemerintah sebagai penyedia layanan publik menuntut agar masyarakat dapat menggunakan aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR). Dengan kemajuan teknologi, masyarakat dituntut untuk dapat menggunakan kemajuan teknologi, dan kemajuan teknologi juga dapat menjadi peluang bagi pemerintah dalam pelayanan publik, dan masyarakat secara keseluruhan.

Teknologi dapat meliputi pemahaman tentang sistem, organisasi, dan teknik. Meskipun demikian, pemahaman tentang teknologi telah berkembang seiring perkembangan dan kemajuan zaman, namun pemahaman saat ini tentang teknologi meliputi berbagai jenis alat, keahlian, dan penggunaan, serta bagaimana ia dapat mempengaruhi kemampuan manusia untuk mengendalikan dan mengubah dunia sekitarnya

Berdasarkan hasil penelitian yahya (2022) dengan judul *Efektivitas Pelayanan Public Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR* Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi SP4N-LAPOR belum berjalan secara efektif. Hal ini terlihat dari masih dibutuhkannya adaptasi untuk meningkatkan jumlah

input ke dalam aplikasi, belum ada kejelasan standar kategorisasi laporan, dan perlunya penambahan waktu sosialisasi kepada masyarakat

Teknologi adalah penerapan ilmu pengetahuan untuk menciptakan alat, sistem, atau metode yang digunakan untuk mempermudah dan meningkatkan efisiensi dalam kehidupan manusia. Teknologi mencakup berbagai bidang, seperti komunikasi, transportasi, kesehatan, manufaktur, dan informasi.

Dikutip dari penelitian terdahulu Yundo Silaban dkk (2023) Dengan judul *Efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan* Hasil temuan dilapangan penelitian menyimpulkan bahwa efektivitas LAPOR belum berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari masyarakat menganggap waktu yang diberikan pemerintah untuk mendapatkan lapor masih tergolong lama selain itu sosialisasi yang dilakukan masih kurang efektif.

Electronik Government merupakan cara untuk menerapkan teknologi, informasi, dan komunikasi untuk memberikan pelayanan publik kepada pemerintah. Untuk menjamin pelayanan publik yang baik, pemerintah harus terus mengikuti kemajuan teknologi agar tidak tertinggal. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) adalah salah satu upaya pemerintah.

Salah satu inovasi baru yang dibuat oleh pemerintah adalah aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR). LAPOR dibuat agar Masyarakat dapat dengan mudah dan jelas mendapatkan informasi terbaru. Selain itu, dengan adanya aplikasi ini, Masyarakat juga dapat menggunakan online tersebut untuk

menyampaikan keluhan, aspirasi atau masukan terkait pelayanan public.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah sebuah platform berbasis teknologi informasi yang dibuat oleh pemerintah untuk membantu masyarakat menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan masukan terkait pelayanan publik. LAPOR adalah bagian dari upaya untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. LAPOR adalah sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terinstitusional di seluruh Indonesia. Kantor dinas kependudukan dan catatan sipil, terutama di kota medan Sumatera Utara, juga menggunakan aplikasi ini untuk membantu masyarakat mendapatkan informasi.

Berdasarkan hasil penelitian menurut Jamil (2024) dengan judul *Efektivitas Aplikasi Sp4n Lapor! Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kominfo Kota Padang* bahwa SP4N-LAPOR! mampu meningkatkan efisiensi dalam proses pengaduan, memperkuat transparansi, dan mendorong partisipasi masyarakat. Namun, beberapa kendala seperti kurangnya sosialisasi dan keterbatasan teknis masih menjadi tantangan.

Salah satu bentuk keberhasilan suatu organisasi atau instansi dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan berdasarkan prinsip efisien, efektif, inovasi, dan komitmen adalah kepuasan masyarakat. Salah satu bentuk kepuasan masyarakat yang paling utama adalah dalam hal pelayanan publik, yang merupakan kegiatan atau proses respons aparatur sipil terhadap masyarakat yang berkaitan dengan kepentingan administrasi publik. Salah satu bentuk pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan isi Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang berbunyi“ pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut implementasinya, SP4N-LAPOR membantu masyarakat mengajukan pengaduan secara online tentang masalah yang mereka hadapi. Namun, banyak masyarakat yang tidak tahu bagaimana menggunakan aplikasi tersebut karena tidak disosialisasikan oleh pemerintah tentang cara menggunakannya atau karena mereka tidak mahir menggunakan teknologi.

Salah satu cara pemerintah membangun negara adalah dengan meningkatkan pelayanan masyarakat melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Pemerintahan elektronik adalah inti dari reformasi sistem administrasi pemerintahan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ginandjar (2023) dengan judul *Efektivitas Program Layanan Digital Pengaduan Melalui LAPOR! di Dinas Perhubungan Kota Bandung* Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program LAPOR! di Dinas Perhubungan ini belum sepenuhnya efektif. Hal ini terlihat dari beberapa fakta dimensi keberhasilan program yaitu sistem yang mengalami gangguan/error, keberhasilan sasaran belum maksimal, kegiatan sosialisasi belum maksimal dilakukan, kurangnya pengawasan penunjang pelaksanaan pelayanan, banyaknya laporan data yang kurang jelas, serta adanya aduan yang terus berulang Saran yang diberikan anatara lain adalah perlunya

komitmen pimpinan dan jajaran dalam pelayanan publik, diterapkannya kebijakan sanksi yang tegas apabila terdapat pelanggaran dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan melalui LAPOR!

Berdasarkan pandangan masyarakat saat ini, pelayanan saat ini dianggap berbelit - belit dan tidak adanya penyampaian prosedur pelayanan yang jelas. Akibatnya, masyarakat kadang - kadang bingung dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan. Selain itu, ada sistem kekeluargaan pada pelayanan, yang membuat sebagian kecil masyarakat merasa pelayanan publik memperlakukan mereka dengan tidak adil.

Berdasarkan hasil penelitian Wiranti (2023) dengan judul *Kolaborasi Pemerintah Dan Masyarakat Dalam Pengawasan Administrasi Publik Melalui SP4N-LAPOR* Temuan penelitian ini menunjukkan bagaimana kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat melalui platform SP4N-LAPOR dapat menghasilkan mekanisme pengawasan yang lebih responsif dan meningkatkan standar pelayanan publik. Studi ini juga menguraikan potensi dan kesulitan yang dihadapi dalam memaksimalkan fungsi SP4N-LAPOR sebagai instrumen yang berguna untuk pelibatan masyarakat dalam pengawasan administrasi publik. Hal ini dimaksudkan agar pemerintah dan masyarakat dapat terus meningkatkan kerja sama untuk membangun pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif melalui tinjauan menyeluruh terhadap kemitraan ini.

Pelayanan administrasi kependudukan yang berkaitan dengan status warga negara Indonesia adalah salah satu jenis pelayanan publik yang sangat mendasar. Dengan memiliki dokumen kependudukan seperti kartu keluarga dan kartu tanda penduduk, seseorang dapat menunjukkan identitasnya sebagai warga negara dan statusnya sebagai penduduk. Dengan memiliki dokumen yang lengkap, penyedia layanan publik harus memberikan layanan yang baik kepada masyarakat karena kepuasan masyarakat adalah hasil dari suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan pemerintahan. Banyak masalah yang dihadapi masyarakat, seperti proses pengurusan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akta kelahiran, akta perkawinan, akta kematian, dan dokumen lainnya yang merupakan bagian dari layanan publik di bidang administrasi kependudukan yang cenderung lambat. Salah satu cara untuk mengubah bentuk layanan publik adalah dengan menggunakan sistem pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR).

Untuk meningkatkan efektivitas (LAPOR) pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, diperlukan perbaikan di berbagai bidang. Seperti Meningkatkan sosialisasi penggunaan dan manfaat platform (LAPOR) belum maksimal. Banyak masyarakat belum tahu cara menggunakan platform ini, sehingga mereka kurang terlibat dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi mereka, dikarenakan sistem internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan belum berjalan dengan baik, proses penanganan laporan menjadi terhambat dan kurang efisien. Selain itu keterbatasan untuk menambah dan melatih sumber daya manusia (SDM), jumlah dan kompetensi

petugas yang menangani LAPOR masih terbatas, dan keterbatasan infrastruktur teknologi menjadi beberapa kendala teknis, seperti koneksi internet yang tidak stabil atau sistem yang buruk, yang menghambat aksesibilitas dan efektivitas penggunaan LAPOR oleh masyarakat.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah suatu platform yang terintegrasi dan terpadu yang secara bertahap memberikan kanal layanan kepada setiap penyelenggara untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan yang berkaitan dengan layanan publik melalui platform ini. LAPOR! adalah bagian dari sistem informasi pelayanan publik nasional. Platform ini memudahkan pemantauan dan memungkinkan lembaga berinteraksi di berbagai tingkat.

Platform SP4N-LAPOR! berpusat pada penyelenggaraan layanan publik dan menawarkan sebuah kanal interaktif yang memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam mengawasi dan meningkatkan kualitas layanan pemerintah. Dengan menggunakan teknologi informasi, SP4N-LAPOR! menawarkan solusi terintegrasi yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi mereka, melaporkan masalah mereka, dan memberikan umpan balik terkait layanan public.

Berdasarkan latarbelakang diatas peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Sejauh mana layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (lapor) efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian ini adalah.

- a. Untuk mengetahui kemajuan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
- b. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas layanan (LAPOR) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
- c. Mengembangkan strategi yang efektif dalam meningkatkan penggunaan layanan (LAPOR) publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a) Memberikan manfaat sebagai salah satu kontribusi pemikiran ilmiah

dalam melengkapi kajian untuk mengembangkan ilmu khususnya ilmu administrasi publik, serta dapat menjadi salah satu bahan referensi bagi para mahasiswa yang berminat untuk melakukan penelitian ilmiah dibidang yang sama

- b) Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas Efektifitas dalam Pelayanan public, khususnya di bidang sektor kependudukan dan pencatatan sipil.
- c) Mengembangkan teori mengenai pelayanan publik yang berkualitas berdasarkan studi kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

1.4.2 Manfaat Praktis

- a) Diharapkan menjadi hasil kajian penelitian ini dapat menjadi masukan kepada instansi diskusi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
- b) Memberikan gambaran mengenai sejauh mana Efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik dalam menangani pengaduan masyarakat.
- c) Memberikan gambaran nyata tentang Efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik kepada masyarakat yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

1.4.3 Manfaat Bagi Masyarakat

- a) Meningkatkan Kepuasan Dalam Layanan Publik Meningkatkan

kualitas layanan publik, sehingga masyarakat lebih puas dengan layanan pemerintah.

- b) Dengan adanya sistem LAPOR dan membantu masyarakat dalam mempercepat penanganan aspirasi dan laporan masyarakat.
- c) Pelayanan Administrasi Transparan Masyarakat dapat memperoleh pelayanan administrasi kependudukan yang baik, cepat dan transparansi dapat diberikan kepada Masyarakat

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam Bab Ini dijelaskan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Dan Manfaat Penelitian.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Dalam Bab Ini dijelaskan tentang Pengertian Efektivitas, Pengertian Pelayanan Public, Kualitas Pelayanan Public, Peran Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pelayanan, Sistem Pengaduan Dan Sistem Penangan Keluhan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam Bab Ini dijelaskan tentang Metode Penelitian, Jenis Penelitian, Kerangka Pemikiran, Definisi Konsep Dan Operasional, Informan Dan Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Lokasi Dan Waktu Tempat Penelitian, Teknik Analisis Data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah hasil penelitian, deskripsi narasumber dan analisis hasil wawancara.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini yang diuraikan adalah Memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari hasil penelitian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Pengertian Efektivitas

Menurut Pekei (2016) Efektivitas adalah hasil dari kegiatan pemerintah yang dirancang dan dilaksanakan dengan cara yang memungkinkan program dirancang dan dilaksanakan untuk mencapai tujuan dengan biaya serendah mungkin dan dalam waktu secepat mungkin. Efektivitas juga merupakan hubungan antara output dan tujuan, atau ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan, dan prosedur organisasi berkembang. Pada sektor publik, suatu kegiatan dianggap efektif jika mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan organisasi untuk menyediakan pelayanan masyarakat yang telah ditentukan.

Sedangkan menurut Islamy (2021) efektivitas organisasi dalam manajemen berarti perbandingan input baik dengan kuantitas maupun kualitas keluaran (output) suatu barang atau jasa, serta tingginya efektivitas organisasi di pandang sebagai kriteria suatu organisasi agar lebih maju dan berkembang.

Berbeda dengan pendapat menurut Nuraida (2019) efektifitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, dan apabila tujuan tersebut dapat dicapai, maka pekerjaan tersebut dikatakan efektif. Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bawah efektifitas itu merupakan hubungan antara output dan tujuan, atau ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan, dan prosedur organisasi berkembang dimana efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat output atau keluaran kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pemahaman di atas, efektivitas sangat penting untuk mencapai tujuan pemerintahan yang baik. Ini termasuk mencapai tujuan yang lebih besar dan menghasilkan output yang dapat membantu mencapai tujuan tersebut. Diharapkan bahwa e-government akan meningkatkan tata kelola pemerintahan, sistem kerja sama, dan produktivitas dan efisiensi pemerintah. Selain itu, ini membantu mendorong pertumbuhan ekonomi yang konsisten. Akibatnya, penting bagi pemerintah daerah untuk berkomitmen untuk menerapkan e-Government di berbagai bidang agar dapat menghadapi tantangan yang muncul di seluruh dunia. Jadi dapat disimpulkan efektivitas sistem layanan diukur dari seberapa baik sistem tersebut memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna melalui penggunaan sumber daya yang efisien. Artinya, selain pencapaian hasil yang optimal, proses pelayanan yang responsif, transparan, dan terintegrasi juga merupakan indikator penting dari efektivitas sistem layanan.

2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2011) Pembelian dan pelayanan kebutuhan individu atau kelompok yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan disebut pelayanan publik. Jadi, menurut Sinambela, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pemerintahan negara. Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pembelian dan penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau kelompok yang berkepentingan dalam suatu organisasi, dengan mengikuti aturan dan prosedur yang sudah ditetapkan. Hal ini berarti pelayanan publik bertujuan

untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, yang diatur dan disediakan oleh pemerintah.

Menurut Hardiyansyah (2011) Pengertian pelayanan publik adalah Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

Menurut Katharina (2020) pelayanan public adalah gabungan kualitas substansi (yang merupakan paradigma sektor public berbasis penghormatan hak dasar warga, sebagaimana yang menjadi semangat inti paradigma *New public service*) dan kualitas proses pengelolaan secara partisipasi dan pelayanan terdesentralisir (*decentralized-governance*) yang mengusung asas kewarganegaraan demokratis dan pemerintahan yang baik.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga lain kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan mereka, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun administrasi. Pelayanan publik harus dilakukan

dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan keadilan agar dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat. Pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta meningkatkan kualitas hidup warga negara secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan dalam sistem pelayanan publik guna memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan layanan yang berkualitas dan merata.

2.3 Indikator Efektivitas Layanan Aspirasi

Menurut Sutrisno dalam Wulandari (2018) terdiri dari 5 indikator yaitu :

1. Pemahaman Program

Pada indikator ini pemahaman program yang dimaksudkan adalah bagaimana suatu program direalisasikan sehingga dapat dengan mudah diterima dan dipahami. Hal ini dimaksudkan ketika program dijalankan dapat dengan mudah dan efektif dalam proses pelaksanaannya. Pihak yang perlu memahami program ini adalah semua pihak yang terlibat dalam proses kegiatan program tersebut.

2. Ketepatan Sasaran

Sasaran dibahas pada indikator ini merupakan hal yang perlu ditinjau langsung akan keberadaan program. Karena keberadaan program yang dirancang apakah sudah tepat sasaran sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu program dapat dikatakan efektif apabila program sesuai dengan sasaran yang telah dilakukan sejak awal.

3. Ketepatan Waktu

Indikator selanjutnya adalah ketepatan waktu, waktu merupakan hal yang sangat penting dalam suatu proses kehidupan. Ketepatan waktu dalam hal ini suatu program dikatakan efektif apabila pelaksanaan program sesuai dengan aturan waktu. Semakin tepat pada saat pelaksanaan program maka semakin efektif program dapat terealisasi.

4. Tercapainya Tujuan

Pada indikator ini menilai tingkat keefektifan suatu program dengan mengetahui bagaimana tujuan yang telah ditetapkan sejak awal dapat dicapai. Tercapainya tujuan pada program pemberdayaan masyarakat dilihat dari sejauh mana beberapa tujuan yang sudah menjadi aturan sejak awal program ini dapat tercapai. Semakin banyak memberikan manfaat dapat dikatakan efektif apabila tujuan telah tercapai.

5. Perubahan Nyata

Mengukur keefektifan dengan memberikan perubahan nyata, dimaksudkan bahwa aturan yang telah ditetapkan sejak awal dapat direalisasikan dengan baik sesuai dengan rencana.

2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Harbani Pasolong (2014) mengatakan bahwa pengukuran kualitas pelayanan memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai “tanyakan “kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Menurut Dwiyanto (2002) mengatakan bahwa salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah dengan menyangkut tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan organisasinya. Selanjutnya dwiyanto mengatakan pelayanan adalah sebagai suatu sistem aktifitas kerja sama dua orang atau lebih dari suatu yang tidak berwujud dan tidak pandang bulu yang sebgaiian besar termasuk kedalam aktifitas pemerintah.

Sedangkan menurut Harbani Pasalong (2014) mengatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari:

- a) Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat bertanggungjawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipasi, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khusus suku, ras, agama, golongan, status social.
- f) Keseimbangan hak, yaitu Prinsip keseimbangan hak dan kewajiban mengatakan bahwa masyarakat dan pemerintah harus mengimbangi hak dan kewajibannya.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengukuran kualitas pelayanan didasarkan pada kepuasan pelanggan daripada standar yang ditetapkan. Untuk itu, penyedia layanan harus mengetahui apa yang diinginkan pelanggan agar dapat memenuhi ekspektasi pelanggan. Beberapa indikator kualitas pelayanan yang baik termasuk transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, dan kesamaan hak. Pelayanan yang transparan, bertanggung jawab, sesuai dengan keadaan saat ini, mendorong partisipasi masyarakat, dan tidak diskriminatif akan memberikan pelayanan prima yang efisien dan efektif. Oleh karena itu, untuk memberikan layanan yang memuaskan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, penyedia layanan harus berkonsentrasi pada hal-hal tersebut.

2.5 Peran Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Pelayanan Publik

Teknologi Informasi dan Komunikasi merupakan istilah umum yang meliputi semua peralatan teknis untuk memproses dan menyampaikan informasi. TIK terbagi menjadi dua aspek yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi terdiri dalam segala sesuatu yang berhubungan dengan proses, penggunaan, manipulasi, dan pengelolaan informasi. Sedangkan, teknologi komunikasi adalah segala hal yang berkaitan dengan penggunaan alat untuk mengolah juga mentransfer data dari satu perangkat ke perangkat lainnya. Teknologi yang berkaitan dengan proses belajar mengajar secara efektif dan efisien dengan media pembelajaran dalam proses belajar mengajar. Sebagai bahan media pembelajaran, teknologi khususnya TIK dihubungkan dengan berbagai aktivitas yang dilakukan untuk mengakses, mengumpulkan, memanipulasi, dan

menyajikan juga mengkomunikasikan informasi. Teknologi yang dimaksud meliputi peralatan (seperti komputer, laptop, dan perangkat lain), perangkat lunak aplikasi dan seri (misalnya internet, wifi, infrastruktur jaringan lokal dan telekonferensi). Penggunaan teknologi sebagai media pembelajaran jelas akan membuat Proses belajar mengajar menjadi efektif dan efisien karena dapat memudahkan seorang guru dalam memperoleh atau menyampaikan informasi materi pelajaran, dapat membantu meningkatkan pemahaman siswa, penyajian data / informasi yang lebih menarik atau dapat diandalkan, memudahkan interpretasi data, dan memperoleh informasi, sehingga dalam hal ini dapat dikatakan bahwa teknologi sebagai media memegang peranan penting sebagai alat yang efektif dan efisien dalam proses belajar mengajar (Susanto, Rachmadtullah, and Rachbini 2020).

Sedangkan menurut Andani (2020) juga menjelaskan bahwa melalui penggunaan teknologi informasi memudahkan pegawai dalam berkomunikasi, mempersingkat pekerjaan, dan membantu organisasi atau institusi dalam memberikan informasi kepada khalayak melalui internet.

Peran internet adalah sebagai entitas berupa teknologi informasi yang memungkinkan pemerintah berinteraksi langsung dengan masyarakat tanpa dibatasi ruang dan waktu (Pratama : 2015).

Berdasarkan pendapat diatas menunjukkan bahwa kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memainkan peran penting dalam transformasi pemerintahan publik. TIK membantu pemerintah menyediakan layanan publik yang lebih efisien dan efektif, meningkatkan koordinasi antara

berbagai pihak, dan mempermudah komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. TIK juga meningkatkan produktivitas dan efisiensi menggantikan tugas

2.6 Sistem Pengaduan Dan Sistem Penangan Keluhan

Pengaduan merupakan bentuk timbal balik dari konsumen yang berisi informasi yang unik dan berharga, sehingga organisasi dapat memperhatikan peningkatan kualitas dan manajemen resiko menurut Mursalim (2018)

Sedangkan menurut Satria (2020) manajemen komplain (keluhan) merupakan penggabungan dari dua kata yaitu manajemen dan komplain (keluhan) manajemen adalah *getting done through ather peoples* yang mencakup tugas-tugas planning, organizing, implementation, dan controlling dan sedangkan keluhan ungkapan yang keluar karena perasaan susah karena menderita sesuai yang berat, kesakitan dan sebagainya

Akan tetapi perbedaan menurut Haspo (2020) manajemen pengaduan adalah adanya bidang administrasi public yang memiliki perbedaan namun agar dapat membedakannya bisa dilihat dari kebijakan public yang merefleksikan sistem otak dan syarat, serta terhadap manajemen public ini dapat dipresentasikan dalam sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia

Berdasarkan penjelasan dari berbagai sumber tersebut, dapat disimpulkan bahwa Pengaduan adalah bentuk umpan balik dari konsumen yang berisi informasi penting dan berharga, yang membantu organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan mengelola risiko secara lebih efektif (Mursalim, 2018). Sedangkan manajemen komplain adalah proses pengelolaan keluhan yang

melibatkan aspek manajemen dan ekspresi perasaan pelanggan yang merasa tidak puas, dengan tugas-tugas seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian (Satria, 2020). Perbedaan mendasar menurut Haspo (2020) terletak pada konteksnya, yaitu bahwa manajemen pengaduan memiliki hubungan erat dengan bidang administrasi publik yang didasarkan pada kebijakan dan sistem yang kompleks, yang dapat diibaratkan seperti sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia. Secara umum, pengaduan dan manajemen pengaduan merupakan bagian integral dalam menjalin komunikasi dan meningkatkan kualitas pelayanan, dengan perbedaan konteks dan ruang lingkup yang menyesuaikan penggunaannya.

BAB III

METODE PENELITIAN

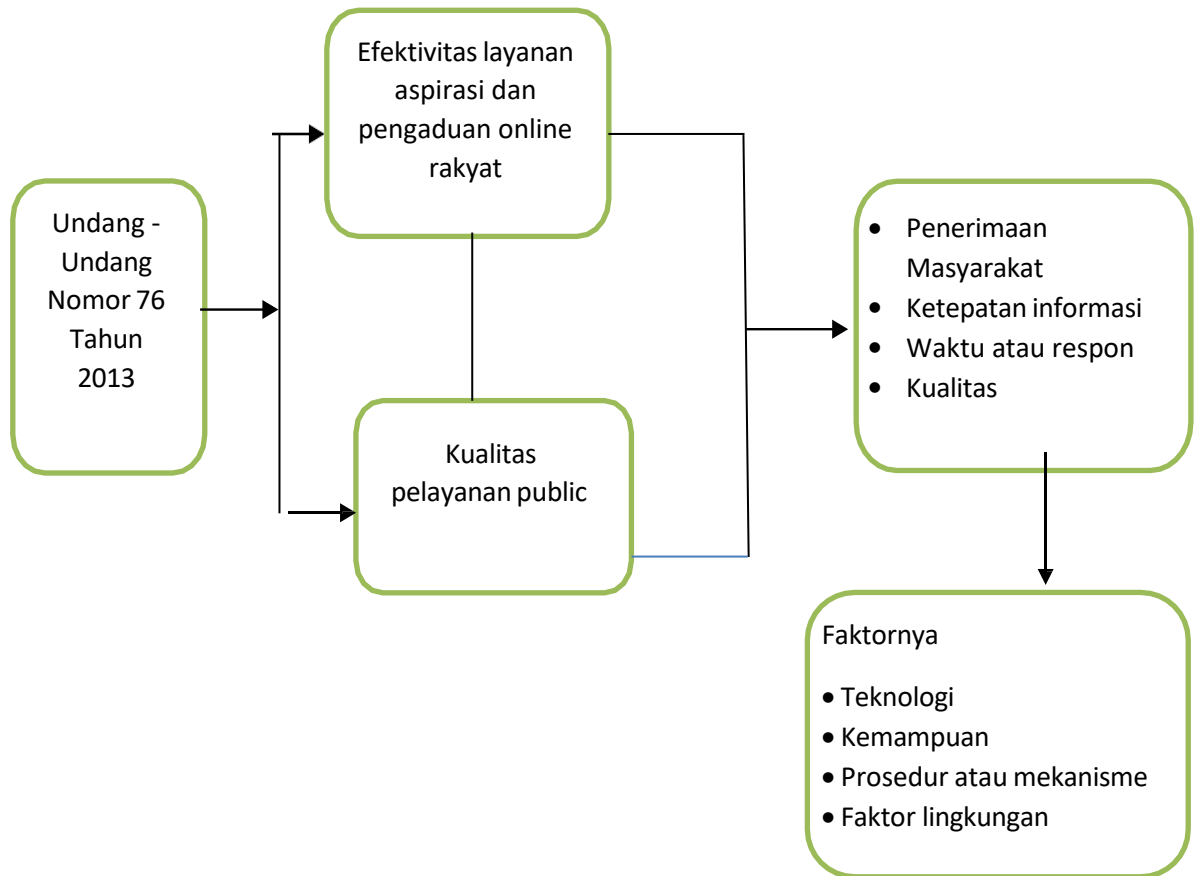
3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan buku metode penelitian menurut Sahir (2021) metode penelitian adalah langkah atau kegiatan dalam informasi sehingga memperoleh data agar bisa diolah dan dianalisis. Artinya metode penelitian adalah bagaimana peneliti membuat gambaran secara komprehensif.

Metode kualitatif adalah metode dengan proses penelitian berdasarkan persepsi pada suatu fenomena dengan pendekatannya datanya menghasilkan analisis deskriptif berupa kalimat secara lisan dari objek penelitian. Penelitian kualitatif harus didukung oleh pengetahuan yang luas dari peneliti, karena peneliti mewawancarai secara langsung objek penelitian.

3.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menggambarkan bagaimana sebuah Efektivitas Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan dirancang, dikelola dan dievaluasi untuk mencapai tujuan tertentu.



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

3.3 Definisi Konsep Dan Operasional

Definisi operasional adalah pengukuran konkret dari konsep kualitas pelayanan publik, yang biasanya dinilai melalui beberapa indikator:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik) Fasilitas, sarana, dan prasarana layanan publik. Kebersihan, kenyamanan, dan estetika lingkungan pelayanan.
2. *Reliability* (Keandalan) Konsistensi dalam memberikan layanan yang tepat dan akurat. Kepatuhan terhadap prosedur dan standar layanan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Kecepatan dalam menangani permintaan dan keluhan masyarakat. Kesiapan petugas dalam memberikan layanan.
4. *Assurance* (Jaminan) Kompetensi, keramahan, dan profesionalisme petugas layanan. Keamanan dan kepastian dalam mendapatkan layanan.
5. *Empathy* (Empati) Kepedulian terhadap kebutuhan dan perasaan masyarakat. Kemudahan akses layanan bagi semua lapisan masyarakat.

3.4 Kategorisasi Penelitian

1. Transparansi

Transparansi pelayanan publik mengacu pada keterbukaan informasi dan proses yang dilakukan oleh pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Melalui Layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai prosedur, kebijakan, dan status pengaduan yang mereka ajukan. Transparansi ini membantu memastikan bahwa masyarakat mengetahui bagaimana lapor dijalankan dengan efektif dan efisien.

2. Akuntabilitas Pelayanan

Akuntabilitas dalam pelayanan publik berarti bahwa pemerintah harus bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka. Dalam layanan LAPOR, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan dapat menjelaskan dan memberikan penjelasan yang jelas terkait tanggapan dan penyelesaian pengaduan yang diajukan masyarakat. Dengan adanya akuntabilitas, masyarakat merasa terjamin bahwa pengaduan dan aspirasi mereka didengar dan ditindaklanjuti dengan baik.

3. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan ukuran sejauh mana pelayanan publik sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks LAPOR, kepuasan masyarakat dapat diukur melalui tingkat responsivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap pengaduan yang masuk, serta seberapa efektif solusi yang diberikan. Jika masyarakat merasa bahwa pengaduan mereka direspon dengan baik dan terlihat hasil perbaikannya, maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pun akan meningkat.

4. Partisipatif

Partisipatif berarti mendorong masyarakat untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan penyampaian aspirasi. Dengan adanya LAPOR, masyarakat dianjurkan untuk aktif menyampaikan pendapat, saran, dan keluhan terkait layanan yang diterima. Partisipasi warga ini tidak hanya membantu pemerintah untuk memahami masalah yang ada, tetapi juga meningkatkan rasa memiliki masyarakat terhadap pelayanan publik karena

mereka merasa dilibatkan dalam proses perbaikan.

3.5 Informan dan Narasumber

Dikutip dalam buku Metodologi Penelitian Sahir (2021) Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri yang mengumpulkan informasi dengan cara datang ke lapangan bertanya langsung pada narasumber, atau bisa meminta bantuan orang dalam mengumpulkan data dengan prosedur yang sama. Untuk mengumpulkan informasi dari narasumber, diperlukan alat sebagai berikut:

1. Pedoman wawancara mendalam berupa daftar informasi yang harus dikumpulkan.
2. Perekam suara Ada beberapa manfaat dari instrumen penelitian yaitu Sebagai informasi yang didapat oleh peneliti dalam melengkapi penelitian dan Sebagai alat dalam mewawancarai narasumber. Adapun narasumber yang akan di wawancara dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Nama : Siti Aisyah , S.H
Jenis kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Pusat Sistem Pelaksanaan Pranalisis

2. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Nama : Dharma Sitepu
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pekerjaan : Disdukcapil (Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil)

3. Masyarakat

Nama : Ervinbona silalahi
Jenis kelamin : Laki-Laki
Pekerjaan : Pensiunan

4. Masyarakat

Nama : Nita
Jenis kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

5. Masyarakat

Nama : Ester
Jenis kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

6. Masyarakat

Nama : Nelsi elisa
Jenis kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dikutip dalam sumber Metodologi Penelitian Sahir (2021) Pengumpulan data Instrumen merupakan alat untuk memperoleh data di lapangan.

1. Bentuk Instrumen Tes yaitu Berupa pertanyaan - pertanyaan pada lembar kerja. Lembar instrumen berupa tes ini berisi beberapa pertanyaan. Setiap pertanyaan mewakili satu jenis variabel yang diukur.
2. Bentuk instrumen interview merupakan serangkaian data berupa tanya jawab antara peneliti dengan narasumber berupa informasi tentang masalah penelitian yang sedang diteliti. Dalam kegiatan interview dilakukan dengan terstruktur dan tidak terstruktur. Dalam sesi wawancara peneliti bebas menanyakan apa saja pertanyaan kepada narasumber yang berhubungan dengan penelitian.
3. Observasi dilakukan dengan langsung mengamati objek penelitian.
4. Bentuk Instrumen Dokumentasi Terdapat dua macam bentuk instrument dokumentasi yaitu membuat pengelompokan data yang hendak dicari serta

membuat variabel yang hendak dikumpulkan informasinya

3.7 Lokasi dan Waktu Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Jl. Iskandar Muda No.270, Petisah Tengah, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20151.

3.8 Teknik Analisis Data

Dikutip dalam buku Metodologi Penelitian Sahir (2021) Analisis data kualitatif memang lebih rumit dari pada kuantitatif, peneliti benar-benar wajib menguasai teori agar persepsi yang tercipta tidak subjektif tapi berdasarkan pengetahuan ilmiah. Penelitian kualitatif bisa sangat rumit dan tumpang tindih, karena informasi yang diambil tidak hanya berpusat pada masalah yang telah ditentukan akan tetapi bisa menjadi mejadi berkembang tergantung kondisi lapangan. Oleh karena itu ada beberapa hal yang dilakukan agar penelitian kualitatif tidak terlalu melebar.

1. Reduksi Data

Reduksi data ataupun merangkum informasi bersumber pada hal –hal yang penting untuk dibahas atau diambil satu kesimpulan. Reduksi data bisa dilakukan dengan cara melakukan abstraksi atau merangkum hal yang penting agar tetap berada dalam penelitian. Dengan kata lain proses reduksi data ini dilakukan oleh peneliti secara terus menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan catatan inti dari data yang diperoleh dari hasil penggalian data.

2. Penyajian data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tertata yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Tahap ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tertata sehingga adanya penarikan kesimpulan, hal ini dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya.

3. Kesimpulan atau verifikasi

Kesimpulan atau verifikasi merupakan langkah akhir dalam proses analisa data penelitian kuantitatif. Penarikan kesimpulan dapat dilakukan dengan cara membandingkan kesesuaian pernyataan dari objek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut.

4. Macam-Macam Analisis Data Kualitatif

Pada dasarnya tata cara analisis data kualitatif meliputi reduksi, display data dan kesimpulan atau verifikasi data, namun karena informasi yang diperoleh pada penelitian kualitatif sangat banyak sekali, maka model analisis data juga beragam sesuai dengan objek penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bagian ini, penulis akan memaparkan hasil penelitian yang didapat dari lapangan dengan metode kualitatif, yaitu informasi yang didapat melalui sesi tanya jawab atau wawancara dengan pihak yang berwenang. Proses ini dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber dan kemudian menarik kesimpulan dari jawaban yang diberikan.

Fokus penelitian ini yaitu tentang Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Sumber data dari penelitian ini adalah 2 orang pegawai Dinas kependudukan dan pencatatan sipil dan 4 orang masyarakat

4.1.1 Deskripsi Narasumber

Adapun deskripsi narasumber untuk mendukung peroleh data dari penelitian ini sebagai berikut.

Dapat dilihat dari jenis kelamin, dan pekerjaan narasumber dapat dikumpulkan dari wawancara. Selain itu, data utama penelitian terdiri dari tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang bagaimana layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Medan.

1. Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi
1	Laki-laki	2
2	Perempuan	4
	Jumlah	6

Sumber : Data Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis kelamin

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat berdasarkan narasumber dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin laki-laki dengan frekuensi sebanyak 2 orang begitu halnya dengan frekuensi perempuan sebanyak 4 orang

2. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan

Narasumber yang diwawancarai di kategorisasi berdasarkan pekerjaan yang dimilikinya. Pekerjaan narasumber terdiri dari 2 kelompok yaitu pegawai negeri sipil, masyarakat. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi untuk masing – masing kategori sebagai berikut :

Tabel 4.2 Distribusi Narasumber berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis pekerjaan	Frekuensi
1	Pegawai Negeri Sipil	2
2	Sarjana	1
3	Masyarakat	3
	Jumlah	6

Sumber : Ditribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber memiliki jenis pekerjaan sebagai sarjana dan masyarakat.

4.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

4.2.1 Pegawai

Pegawai Adalah orang-orang yang berperan dalam Lembaga pemerintah, Perusahaan, organisasi, atau entitas lain, baik dengan status karyawan tetap maupun sementara, berdasarkan perjanjian kerja yang tertulis atau lisan untuk melaksanakan pekerjaan atau kegiatan tertentu dengan imbalan berkala seperti gaji, honorarium atau bentuk kompensasi lain sesuai ketentuan yang berlaku.

4.2.1.1 Cara Menanggapi Laporan

Konsep menanggapi laporan pengaduan dalam layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) berkaitan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik seperti transparansi, partisipasi, responsivitas, dan akuntabilitas. LAPOR digunakan sebagai kanal digital yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan mereka tentang masalah yang terkait dengan pelayanan publik. LAPOR harus memberikan tanggapan yang cepat, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan agar masyarakat dapat mengharapkan tanggapan yang tepat dari pemerintah.

Berikut matriks jawaban dan hasil wawancara tentang cara menanggapi laporan pengaduan yang mana melainkan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR)

No	Narasumber / Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Ibu Siti Aisyah, S.H Sebagai Pusat Sistem Pelaksanaan Pranali sasi</i>	<i>Menangani laporan pengaduan melalui layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) secara serius dan profesional. Setiap pengaduan yang diterima akan dicatat dan diproses dengan cara yang terstruktur agar aspirasi serta keluhan masyarakat dapat segera direspon dengan tepat. Dinas juga berusaha memberikan tanggapan yang jelas kepada pelapor, dan berkoordinasi dengan unit terkait agar solusi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Melalui LAPOR, diharapkan pelayanan publik dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil akan menjadi lebih efisien, bertanggung jawab, dan responsif terhadap keinginan warga.</i>
2.	<i>Bapak Dharma Sitepu Sebagai Disdukcapil</i>	<i>Untuk pengaduan span lapor itu setiap hari nya kami cek pengaduan masyarakat yang masuk kalau memang ada itu langsung kami tanggapi , kami respon agar pelapor bisa mengetahui bahwasannya pengaduan span lapor itu memang-memang pesrespon gitu bukan lama</i>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan, bahwa LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) dikelola dengan serius dan profesional oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Setiap pengaduan yang diterima melalui layanan ini dicatat dan diproses dengan teratur, sehingga aspirasi dan keluhan masyarakat dapat segera ditanggapi secara tepat. Petugas memberikan klarifikasi yang jelas kepada pelapor dan berkolaborasi dengan unit terkait untuk memastikan bahwa solusi yang

diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, tanggapan terhadap pengaduan dilakukan dengan cepat setiap hari, agar pelapor merasa bahwa aduan mereka mendapatkan perhatian serius dan tidak tertunda. Melalui

sistem ini, diharapkan pelayanan publik menjadi lebih efisien, bertanggung jawab, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Sistem LAPOR ini merupakan saluran resmi nasional yang mempermudah interaksi langsung antara masyarakat dan pemerintah dengan cara yang transparan dan terintegrasi.

4.2.1.2 Waktu Menangani Laporan

(SOP) Adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsinya. SOP juga merupakan salah satu alat untuk menilai kinerja organisasi pemerintah berdasarkan indicator prosedur, teknis dan administratif pada unit kerja yang bersangkutan dengan adanya standar oprasional prosedur (SOP), administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan baik dan berbagai bentuk penyimpangan dapat di hinder, seiring waktu, kualitas pelayanan public akan menjadi lebih baik, cepat, dan mudah secara bertahap

Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara Tentang menangani laporan dan berapa lama waktu yang dilakukan layanan.

No	Narasumber /Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Ibu Siti Aisyah, S.H Sebagai Pusat Sistem Pelaksanaan Pranalisis</i>	<i>Waktu menangani respon paling lama 1x24 jam sesuai SOP (Standar pelayanan) di hari itu juga SOP mengenai syarat –syaratnya bagian dari SOP syaratnya pembuat E-KTP, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Perkawinan, Surat Pindah, Akta Pengesahan Anak, Akta Pengakuan Anak dan sebagainya. Siap dalam 5 hari waktu kerja</i>
2.	<i>Bapak Dharma sitepu Sebagai Disdukcapil</i>	<i>Untuk SOP penjawaban atau penyelesaian pertanyaan dari masyarakat ke span lapor itu SOP nya belum ada akan tetapi pagi-pagi, siang, sore kami terus pantau di aplikasi span lapor dan apabila ada pertanyaan yang masuk itu akan langsung di jawab supaya nantik admin langsung mengirimkan kembali jawaban kepelapor</i>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan administrasi seperti pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga, KIA, serta pengurusan akta dan surat pindah harus dilakukan dengan waktu tanggapan paling lama 1x24 jam sesuai SOP yang berlaku, dan diselesaikan dalam waktu maksimal 5 hari kerja. Untuk penanganan pertanyaan dari masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR, meskipun SOP resmi belum ada, petugas secara aktif memantau dan merespons pertanyaan secara langsung pada pagi, siang, dan sore hari agar informasi dapat segera disampaikan kembali kepada pelapor.

4.2.1.3 Kualitas Pelayanan

Keluhan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR), sebuah inovasi kebijakan pemerintah Indonesia, menawarkan satu pintu layanan pengaduan Masyarakat yang dapat di akses secara daring. Berdasarkan peraturan presiden No. 76 Tahun 2013 dan peraturan Menteri PANRB No. 3 Tahun 2015,

LAPOR di Kelola oleh kantor staf presiden, kementerian PANRB dan Ombudsman RI sebagai system pengelolaan pengaduan pelayanan republic nasional (SP4N). Pengaduan berasal dari berbagai instansi pemerintah digabungkan ke dalam system ini sehingga mereka dapat ditangani dengan cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi.

Berikut Matriks Jawaban hasil wawancara tentang keluhan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) membantu meningkatkan kualitas pelayanan.

No	Narasumber / Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Ibu Siti Aisyah, S.H Sebagai Pusat Sistem Pelaksanaan Pranalisis</i>	<i>Itu sangat membantu. apalagi untuk pekerja , mahasiswa tanpa harus datang dia sudah sudah bisa mendaftar dari rumah dan di kantor untuk mengurangi kepadatan disini pada saat ini memang aplikasi susah untuk mendaftar E- KTP harus langsung karena membagi mengiringin dengan waktu kalau dari aplikasi SIBISA kadang di ambil ini tidak di ambil jadi sayang belangkonya</i>
2.	<i>Bapak Dharma sitepu Sebagai Disdukcapil</i>	<i>Iya , Span lapor itu gunanya bukan hanya pengaduan, tetapi juga apabila ada masyarakat yang bertanya mengenai persyaratan itu kami bantu itu juga di span lapor. Agar masyarakat itu tidak bingung untuk mengurus administrasi kependudukannya</i>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi seperti SIBISA dan SP4N-LAPOR sangat membantu masyarakat, khususnya pekerja dan mahasiswa, dalam melakukan pendaftaran administrasi kependudukan seperti E-KTP tanpa harus datang langsung ke kantor,

sehingga dapat mengurangi kepadatan dan mempermudah proses. Meski demikian, kendala seperti aplikasi yang sulit digunakan dan peluang data yang tidak terambil di SIBISA menjadi tantangan tersendiri. Selain itu, SP4N-LAPOR tidak hanya berfungsi sebagai media pengaduan, tetapi juga sebagai sarana untuk memberikan informasi dan menjawab pertanyaan terkait persyaratan administrasi, sehingga masyarakat tidak bingung dan lebih mudah dalam mengurus dokumen kependudukan.

4.2.1.4 Pengguna Layanan Pengaduan Lapor

Pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) di berbagai daerah menunjukkan bahwa aplikasi LAPOR sangat membantu orang dan pemerintah dalam menyampaikan dan menangani pengaduan.

Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara Tentang pelayanan dalam pengguna layanan dan pengaduan online rakyat (LAPOR)?

No	Narasumber / Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Ibu Siti Aisyah, S.H Sebagai Pusat Sistem Pelaksanaan Pranalisis</i>	<i>Pelayanan Dalam penggunaan layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) memang dilakukan secara aktif oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Petugas yang bertugas selalu siap menerima, menindaklanjuti, dan memberikan respons terhadap setiap pengaduan atau aspirasi yang masuk melalui platform tersebut. Selain itu, Dinas juga memberikan panduan dan bantuan teknis kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan LAPOR, sehingga proses pelaporan menjadi lebih mudah dan efektif. Dengan demikian, pelayanan melalui LAPOR dapat meningkatkan kualitas komunikasi antara</i>

		<i>masyarakat dan pemerintah serta mempercepat penyelesaian masalah yang dilaporkan.</i>
2	<i>Bapak Dharma Sitepu Sebagai Disdukcapil</i>	<i>Kalau Untuk pelayanan span lapor tidak ada, hanya saja kami bisa bertanyajawab seputar adminduk, seputaran keluhan masyarakat tentang dinas kependudukan atas persyaratan dokumen yang ingin diurus oleh masyarakat tapi kalau pelayanan itu tentang di kantor kelurahan, kecamatan dan di dinas kependudukan</i>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa layanan aspirasi dan pengaduan online melalui platform LAPOR dikelola secara aktif oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menerima, menindaklanjuti, dan merespons pengaduan serta aspirasi masyarakat, serta memberikan panduan dan bantuan teknis agar proses pelaporan lebih mudah dan efektif. Sementara itu, layanan SP4N-LAPOR tidak tersedia untuk pengaduan resmi, tetapi digunakan untuk menjawab pertanyaan seputar administrasi kependudukan dan keluhan terkait persyaratan dokumen. Pelayanan di kantor kelurahan, kecamatan, dan dinas kependudukan tetap menjadi bagian utama dalam proses pelayanan langsung kepada masyarakat.

4.2.1.5 Meningkatkan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Agar Efektif

Tujuan meningkatkan efektivitas laporan Adalah untuk menemukan cara untuk membuat proses pelaporan lebih akurat dan efisien. Penggunaan teknologi digital, seperti aplikasi pelaporan berbasis web dan mobile, dapat mempercepat pengumpulan dan pengiriman data laporan. Inovasi ini tidak hanya mengurangi kemungkinan kesalahan manusia, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas sistem laporan.

Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara Tentang meningkatkan layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat agar efektif.

No	Narasumber / Jabatan	Hasil Wawancara
1	Ibu Siti Aisyah, S.H Sebagai Pusat Sistem Pelaksanaan Pranalisis	<p><i>Efektivitas layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat, beberapa Langkah yang perlu di ambil Adalah:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Mempercepat respon sangat penting untuk memastikan bahwa setiap aspirasi dan pengaduan yang diteroma ditangani dengan cepat dan akurat agar Masyarakat merasa diperhatikan dan dihargai</i> <i>2. Meningkatkan kualitas teknologi system Sistem online harus di perbaharui secara rutin untuk menjaga ke stabilan, kemudahan pengguna, dan keamanan Langkah ini akan memfasilitasi Masyarakat dalam mengakses layanan kapan saja dan dilokasi manapun</i> <i>3. Trasnparansi dan informasi yang jelas Masyarakat perlu dapat memeriksa status pengguna mereka dengan transparan sehingga mereka dapat mengetahui sejauh mana proses tersebut berjalan.</i> <i>4. Sosialisasi yang aktif Melakukam sosialisasi secara berkala kepada Masyarakat agar mereka lebih mengenali dan percaya untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan.</i> <i>5. Mendorong keterlibatan aktif Masyarakat memberikan kesempatan bagi Masyarakat untuk memberikan masukan dan umpan balik sehingga layanan ini dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan mereka.</i>
2	Bapak Dharma Sitepu Sebagai Disdukcapil	<p><i>Iya, Kalau menurut saya span lapor ini lebih di sosialisasikan lagi kepada masyarakat agar untuk memberikan kritik , saran itu tidak lagi perlu langsung ke kantornya melalui span lapor saja pasti akan di tanggapi oleh setiap instansi</i></p>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan efektivitas layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat,

diperlukan beberapa langkah strategis seperti mempercepat respon terhadap pengaduan, meningkatkan kualitas teknologi sistem secara rutin untuk memastikan keamanan dan kemudahan akses, menjaga transparansi proses dan status pengaduan, melakukan sosialisasi secara aktif kepada masyarakat agar mereka lebih memahami dan percaya terhadap layanan tersebut, serta mendorong keterlibatan masyarakat dalam memberikan masukan dan umpan balik. Selain itu, penting juga untuk lebih banyak mensosialisasikan penggunaan platform SP4N-LAPOR agar masyarakat merasa lebih nyaman dan terbuka dalam menyampaikan kritik dan saran tanpa harus langsung datang ke kantor, sehingga layanan menjadi lebih efisien dan responsive.

4.2.2 Masyarakat

Masyarakat merupakan sekumpulan orang yang berinteraksi satu sama lain dan memiliki ikatan tertentu, baik dalam aspek sosia, budaya, maupun ekonomi. Mereka berada dan berinteraksi dalam suatu daerah atau sistem sosial yang spesifik. Sebagai elemen yang saling terhubung dan bergantung membentuk Masyarakat, termasuk norma, tradisi, kepercayaan, Bahasa dan struktur organisasi yang mengatur kehidupan bersama.

Lebih lanjut, Masyarakat dapat dilihat sebagai sekumpulan orang yang memiliki kesadaran kolektif dan identitas bersama. Yang memungkinkan terjadinya interaksi teratur dan pelaksanaan berbagai kegiatan untuk memenuhi berbagai kebutuhan hidup. Masyarakat juga menyediakan lingkungan di mana individu dapat belajar dan mewariskan nilai-nilai budaya, serta menerapkan peraturan yang berlaku agar kehidupan tetap tertip dan harmonis.

4.2.2.1 Transparansi

Aplikasi pengaduan Masyarakat LAPOR memudahkan aspirasi dan keluhan untuk meningkatkan pelayanan public secara online dan memfasilitasi akses Masyarakat dan mendukung peningkatan layanan pengaduan instansi pemerintah. Apakah bapak atau ibu tau tentang layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) dan apakah pernah menggunakannya ?

Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara Tentang layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR)

No	Narasumber / Jabatan	Hasil Wawancara
1	<i>Bapak Ervinbona Silalahi Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Ya, Saya Sudah Pernah Mendengar Tentang LAPOR, atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. Sistem ini merupakan platform pengelolaan pengaduan dan aspirasi masyarakat secara online yang bersifat nasional, yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, saran, atau aspirasi terkait pelayanan publik. Kata lain dari sistem ini mungkin adalah sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional.</i>
2	<i>Ibu Nita Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Ya, Saya Tahu Tentang LAPOR. Sampai saat ini, saya belum pernah menggunakannya, tapi saya tahu kalau layanan ini sangat membantu masyarakat untuk menyampaikan aspirasi secara online.</i>
3	<i>Ibu Ester Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Ya, Saya Tahu Tentang LAPOR. Saya pernah dengar dan tahu bahwa layanan ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat menyampaikan pengaduan dan aspirasi secara online. Saya belum pernah menggunakannya sendiri, tapi saya rasa ini sangat membantu masyarakat dalam menyampaikan masalah secara cepat dan transparan.</i>
4	<i>Ibu Nelsi Elisa Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Ya, saya tahu tentang layanan LAPOR. Menurut saya, ini adalah sistem yang memudahkan masyarakat untuk</i>

		<p><i>menyampaikan aspirasi atau pengaduan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor. Saya sendiri pernah menggunakannya beberapa kali, terutama saat ingin menyampaikan keluhan terkait pelayanan di lingkungan sekitar. Dengan adanya LAPOR, saya merasa lebih mudah dan cepat dalam menyampaikan masalah, dan biasanya saya mendapatkan respons yang cukup memuaskan dari petugas.</i></p>
--	--	---

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) merupakan sebuah system untuk mengelola pengaduan dan aspirasi Masyarakat secara daring dengan skala nasional. Tujuan dari system ini adalah untuk menaikkan mutu layanan public dengan menerima complain, saran, atau aspirasi terkait berbagai sektor pelayanan public yang diadakan oleh pemerintah. Dengan hadirnya LAPOR! Masyarakat memperoleh saluran yang lebih mudah dan terbuka untuk menyampaikan pandangan dan pengaduan, serta memantau tindak lanjutnya. Sementara itu, pemerintah mendapatkan data penting untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan public. Istilah utama dari system ini mungkin Adalah pengelolaan pengaduan layanan public secara nasional.

4.2.2.2 Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

Pemerintah menggunakan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR), aplikasi pengaduan public, untuk menyelesaikan keluhan dan aspirasi Masyarakat secara transparan, terlibat, responsive, dan akuntabel. LAPOR Adalah inovasi pelayanan public yang berhasil, tetapi masih ada beberapa masalah yang menghambat optimalisasi layanan.

Bapak atau ibu apakah pernah menggunakan layanan aspirasi dan

pengaduan online rakyat (LAPOR)?

Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara Tentang pernah menggunakan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR)?

No	Narasumber / Jabatan	Hasil Wawancara
1	<i>bapak Ervinbona Silalahi Selaku masyarakat Kota Medan</i>	<i>Iya, Saya pernah menggunakan layanan LAPOR. Saya merasa sangat terbantu karena proses pengaduan atau penyampaian aspirasi bisa dilakukan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor, dan saya mendapatkan tanggapan dengan cukup cepat.</i>
2	<i>Ibu Nita Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Saya Belum pernah menggunakan maupun mendengar secara detail tentang LAPOR. Mungkin sosialisasinya perlu ditingkatkan, supaya masyarakat lebih paham cara mengakses dan memanfaatkannya</i>
3	<i>Ibu Ester Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Saya Belum pernah menggunakan LAPOR secara langsung, tapi saya tahu tentang layanan ini. Saya rasa programnya bagus karena masyarakat punya wadah resmi untuk menyampaikan aspirasi atau keluhan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah</i>
4	<i>Ibu Nelsi Elisa Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Ya, Saya Pernah menggunakan LAPOR untuk menyampaikan keluhan soal pelayanan publik di daerah. Menurut saya, sistem ini cukup membantu karena laporan bisa langsung diterima oleh instansi terkait, dan kita bisa memantau tindak lanjutnya secara online</i>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan, dapat disimpulkan bahwa pengguna LAPOR mengungkapkan bahwa layanan ini memberikan banyak dukungan. Prosesnya menjadi lebih efisien dan menghemat waktu karena adanya kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau usulan secara daring tanpa perlu pergi ke kantor, serta mendapatkan respon yang relatif cepat.

4.2.2.3 Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sudah Efektif Dalam Menyelesaikan Keluhan

Salah satu komponen penting dari pelayanan public Adalah keluhan Masyarakat, juga dikenal sebagai pengaduan Masyarakat, yang berfungsi sebagai cara bagi Masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi mereka terkait pelayanan public kepada instansi yang bertanggung jawab. Sistem LAPOR! Membantu orang menyampaikan pengaduan kepada pemerintah atau instansi terkait sehingga masalah dapat ditangani dengan cepat dan tepat.

Apakah menurut bapak atau ibu layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) sudah efektif dalam menyelesaikan keluhan bapak/ibu? Jelaskan alasannya

Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara Tentang layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) sudah efektif dalam menyelesaikan keluhan.

No	Narasumber / Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Bapak Ervinbona Silalahi Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut Saya , Bahwa layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) cukup ampuh dalam menangani keluhannya. Menurutnya, hal ini dikarenakan prosedur pengaduan dapat dilakukan secara sederhana dan cepat lewat platform yang nyaman, tanpa harus datang ke kantor secara langsung. Ia merasakan bahwa ada respons dan tindak lanjut yang relatif cepat, sehingga merasa bahwa keluhannya diperhatikan dan ditangani dengan serius. Meskipun demikian, ia menganggap perlu adanya peningkatan dalam hal kecepatan respon dan keterbukaan mengenai status pengaduan agar masyarakat semakin yakin dan merasa terbantu.</i>
2.	<i>Ibu Nita Selaku Masyarakat Kota</i>	<i>Bagi Saya, LAPOR efektif karena mempermudah masyarakat menyampaikan</i>

	<i>Medan</i>	<i>keluhan tanpa harus datang langsung ke kantor. Saya pernah melapor soal kesalahan data, dan petugas langsung memberi arahan yang jelas sehingga masalah bisa cepat ditangani</i>
3.	<i>Ibu Ester Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut Saya, layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) cukup efektif dalam menyelesaikan keluhan saya. Dengan adanya platform ini, saya bisa dengan mudah menyampaikan masalah tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga lebih praktis dan hemat waktu. Biasanya, setelah saya mengajukan pengaduan, saya mendapatkan tanggapan dalam waktu yang relatif cepat dan masalah saya pun akhirnya terselesaikan dengan baik. Namun, saya juga berharap agar respons dari pihak terkait bisa selalu konsisten dan lebih cepat lagi agar masyarakat merasa lebih percaya dan puas terhadap layanan ini</i>
4.	<i>Ibu Nelsi Elisa Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut Saya, layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) cukup efektif dalam menyelesaikan keluhan saya. Saya merasa bahwa proses pengaduan menjadi lebih mudah dan cepat karena tidak perlu datang ke kantor secara langsung. Setelah saya mengajukan pengaduan melalui LAPOR, saya mendapatkan respons dalam waktu yang relatif singkat. Selain itu, saya juga merasa bahwa keluhan saya didengar dan ditangani dengan serius oleh pihak terkait. Namun, tentu saja, tingkat efektivitas ini juga tergantung pada seberapa cepat dan transparan pihak pemerintah atau instansi terkait menindaklanjuti laporan tersebut. Secara umum, saya menilai bahwa LAPOR adalah sarana yang membantu masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan mendapatkan solusi.</i>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan, LAPOR dianggap cukup efektif dalam menangani keluhan masyarakat. Bahkan orang yang tidak

terbiasa dengan teknologi dapat menyampaikan keluhannya tanpa harus datang ke kantor karena prosedur yang mudah dan platform yang nyaman. Respon yang cepat menunjukkan bahwa pemerintah peduli dan berusaha menyelesaikan masalah masyarakat. Namun, narasumber berpendapat bahwa diperlukan peningkatan kecepatan respons dan keterbukaan mengenai status pengaduan. Ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap LAPOR dan memastikan bahwa keluhan mereka benar-benar ditangani secara menyeluruh.

4.2.2.4 Kualitas Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

Layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) telah terbukti dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan meningkatkan partisipasi Masyarakat, transparansi, akuntabilitas, dan kecepatan respon pemerintah.

Menurut bapak atau ibu apakah layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) dapat meningkatkan kualitas pelayanan?

Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara Tentang layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) dapat meningkatkan kualitas pelayanan

No	Narasumber/ Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>bapak Ervinbona Silalahi Selaku masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut Saya, Layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat (LAPOR) memiliki peluang besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan keberadaan platform ini, masyarakat dapat dengan lebih mudah dan cepat menyampaikan keluhan atau aspirasi tanpa perlu datang ke kantor, sehingga prosesnya menjadi lebih efisien dan terbuka. Selain itu, layanan ini juga memberikan kesempatan kepada penyelenggara untuk merespons dan menangani keluhan dengan cara yang lebih teratur dan tepat waktu. Oleh karena itu, saya percaya bahwa jika digunakan dengan</i>

		<i>baik, LAPOR dapat berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.</i>
2.	<i>Ibu Nita Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut Saya, layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) dapat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya sistem ini, masyarakat lebih mudah menyampaikan keluhan dan aspirasi tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga prosesnya menjadi lebih efisien dan transparan. Selain itu, LAPOR memungkinkan pihak terkait untuk merespons dan menindaklanjuti laporan dengan lebih cepat, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Namun, tentu saja, keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan juga sangat bergantung pada keseriusan dan komitmen dari instansi terkait dalam menindaklanjuti laporan yang masuk</i>
3.	<i>Ibu Ester Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut Saya, layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya sistem ini, masyarakat jadi lebih mudah dan cepat dalam menyampaikan keluhan atau aspirasi tanpa harus datang langsung ke kantor. Hal ini juga membantu instansi terkait untuk lebih responsif dan transparan dalam menangani masalah yang disampaikan. Jika digunakan secara maksimal, LAPOR bisa menjadi alat yang efektif dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena ada mekanisme yang jelas untuk menindaklanjuti setiap laporan yang masuk.</i>
4.	<i>Ibu Nelsi Elisa Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut saya, layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) sangat berpotensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya layanan ini, masyarakat dapat lebih mudah dan cepat menyampaikan keluhan, saran, atau aspirasi mereka tanpa harus datang langsung ke kantor. Hal ini tentunya membantu proses penanganan masalah menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu, LAPOR juga</i>

		<i>mendorong instansi terkait untuk lebih responsif dan transparan dalam menindaklanjuti laporan yang diterima, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat meningkat</i>
--	--	---

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat (LAPOR) memiliki peluang besar untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pelayanan publik. Dengan platform ini, masyarakat dapat dengan lebih mudah dan cepat menyampaikan keluhan atau aspirasi mereka, yang membuat proses menjadi lebih efisien dan terbuka, dan masyarakat merasa lebih didengar dan dihargai. Namun, keberhasilan LAPOR juga bergantung pada sumber daya yang memadai, kemampuan petugas untuk menangani keluhan, dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya menggunakan *platform*.

4.2.2.5 Kepercayaan Terhadap Proses Penyelesaiannya Dengan Menggunakan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

Proses penyelesaian layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) melibatkan beberapa tahapan formal yang di atur dalam standar operasional prosedur (SOP).

Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara Tentang Seberapa besar kepercayaan terhadap proses penyelesaiannya dengan menggunakan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR)

No	Narasumber / Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Bapak Ervinbona Silalahi Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut Saya, Kepercayaan Saya terhadap proses penyelesaian melalui layanan LAPOR cukup baik, Saya merasa bahwa keluhan yang saya sampaikan melalui platform ini biasanya ditindaklanjuti dengan respons yang cukup cepat dan adanya upaya dari pemerintah untuk menyelesaikan masalah tersebut. Namun, tentu saja tingkat kepercayaan ini juga bergantung pada pengalaman pribadi dan hasil dari proses penanganan keluhan. Saya berharap pemerintah di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota medan benar-benar memperhatikan dan menindaklanjuti setiap keluhan yang disampaikan, sehingga masyarakat merasa bahwa suara mereka didengar dan solusi yang diberikan memuaskan.</i>
2.	<i>Ibu Nita Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Saya cukup percaya terhadap proses penyelesaian keluhan melalui layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR). Menurut saya, sistem ini memudahkan dan mempercepat penanganan masalah yang saya sampaikan. Selain itu, saya merasa bahwa keluhan saya benar-benar diperhatikan oleh pemerintah, khususnya di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, karena saya mendapatkan tanggapan dan tindak lanjut yang cukup cepat. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah sangat serius dalam melayani masyarakat dan memastikan keluhan mereka ditangani dengan baik</i>
3.	<i>Ibu Ester Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Secara pribadi, saya cukup percaya terhadap proses penyelesaian keluhan melalui layanan aspirasi dan pengaduan online LAPOR karena sistem ini memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan tanpa harus datang langsung ke kantor. Saya merasa bahwa keluhan yang saya sampaikan melalui LAPOR biasanya ditanggapi dengan serius oleh pemerintah, dan saya melihat adanya upaya dari pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Medan untuk menindaklanjuti aspirasi masyarakat. Meski begitu, saya berharap agar komunikasi dan tindak lanjutnya bisa semakin ditingkatkan agar masyarakat merasa lebih yakin bahwa</i>

		<i>keluhan mereka benar-benar diperhatikan dan diselesaikan secara optimal.</i>
4.	<i>Ibu Nelsi Elisa Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Saya cukup percaya terhadap proses penyelesaian keluhan melalui layanan aspirasi dan pengaduan online LAPOR. Menurut saya, sistem ini memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan secara langsung dan cepat. Saya merasa bahwa pemerintah di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan cukup memperhatikan dan merespons keluhan yang disampaikan melalui LAPOR, karena saya pernah mengirimkan keluhan terkait layanan administrasi kependudukan dan mendapatkan tindak lanjut yang cukup cepat. Meski begitu, tentu saja masih ada ruang untuk peningkatan agar kepercayaan masyarakat semakin meningkat dan keluhan benar-benar diperhatikan secara optimal.</i>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa proses penyelesaian LAPOR cukup baik karena respons cepat dan upaya pemerintah untuk menyelesaikan masalah di mana kecepatan respons, efektivitas penyelesaian masalah, dan transparansi proses sangat penting dan konsisten memperhatikan dan menindaklanjuti setiap keluhan, sehingga masyarakat merasa bahwa suara mereka didengar, masalah mereka diselesaikan, dan LAPOR dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendorong partisipasi aktif dalam Pembangunan.

4.2.3 Akuntabilitas Pelayanan

Akuntabilitas dalam pelayanan publik merupakan sebuah konsep serta proses di mana penyedia layanan publik, baik itu instansi pemerintah, lembaga negara, atau organisasi swasta yang menawarkan layanan kepada masyarakat, memiliki tanggung jawab dan harus bisa dipertanggungjawabkan atas semua tindakan,

keputusan, dan hasil yang dihasilkan dalam upaya memberikan layanan kepada publik. Secara lebih luas, akuntabilitas ini meliputi kewajiban bagi penyelenggara layanan untuk menjelaskan, memberi pertanggungjawaban, serta menunjukkan bukti nyata tentang cara mereka menjalankan tugas dan fungsi mereka sesuai dengan peraturan, standar, dan harapan masyarakat.

4.2.3.1 Menilai Tanggung Jawab Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Menanggapi Pengaduan

Tanggung jawab dalam menanggapi pengaduan masyarakat berarti bahwa penyelenggara pelayanan public bertanggung jawab untuk menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan dengan cara yang jelas, tepat waktu, dan akuntabel.

Bagaimana bapak atau ibu menilai tanggung jawab Dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam menanggapi pengaduan yang bapak atau ibu ajukan,

Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara Tentang menilai tanggung jawab Dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam menanggapi pengaduan.

No	Narasumber/ Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Bapak Ervinbona Silalahi Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Saya Menilai Bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup responsif dan profesional. Mereka selalu berusaha untuk menanggapi pengaduan dengan cepat dan memberikan penjelasan yang jelas mengenai proses dan solusi yang akan diambil. Meskipun terkadang membutuhkan waktu untuk menyelesaikan beberapa masalah administratif, secara umum saya merasa bahwa mereka bertanggung jawab dan berkomitmen untuk memberikan layanan yang terbaik kepada Masyarakat.</i>
2.	<i>Ibu Nita Selaku</i>	<i>Saya Menilai Dinas Kependudukan dan</i>

	<i>Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Pencatatan Sipil cukup responsif dalam menangani keluhan. Mereka memberikan jawaban yang jelas dan tepat pada waktunya.</i>
3.	<i>Ibu Ester Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Saya Menilai bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup responsif dalam menanggapi pengaduan yang saya ajukan. Mereka biasanya memberikan informasi yang jelas dan cepat dalam menindaklanjuti masalah saya. Kendalanya mungkin terkadang prosesnya membutuhkan waktu, tetapi secara umum, mereka menunjukkan komitmen untuk menyelesaikan permasalahan masyarakat dengan baik. Saya berharap ke depannya, pelayanan dapat semakin dipercepat dan lebih transparan agar masyarakat merasa lebih percaya dan nyaman dalam mengajukan pengaduan.</i>
4.	<i>Ibu Nelsi Elisa Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut Saya tanggung jawab Dinas cukup baik, karena setiap pengaduan ditanggapi dengan cepat dan ada penjelasan yang jelas dari petugas</i>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menanggapi keluhan dengan cepat dan tidak hanya memberikan jawaban yang jelas dan tepat pada waktunya, tetapi mereka juga menunjukkan bahwa mereka berusaha untuk memberikan solusi yang tepat. Kehadiran responsif ini meningkatkan kepercayaan saya terhadap pelayanan publik.

4.2.3.2 Respon yang baik

Dalam konteks pengaduan publik, pengadu harus dilayani dengan cepat, tepat dan penuh perhatian. Kecepatan, kemudahan proses, komunikasi efektif, dan rasa dihargai oleh pengaduan Adalah semua indikator respons yang baik. Apakah bapak atau ibu merasa mendapatkan respon yang baik terhadap pengaduan yang

bapak atau ibu ajukan, Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara Tentang merasa mendapatkan respon yang baik.

No	Narasumber / jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Bapak Ervinbona Silalahi Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Ya, Saya Merasa mendapatkan respon yang baik, karena pengaduan saya langsung ditanggapi dan dijelaskan langkah penyelesaiannya.</i>
2.	<i>Ibu Nita Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Ya, Saya Merasa mendapatkan tanggapan yang positif terhadap pengaduan yang disampaikan melalui SP4N-LAPOR. Petugas dengan cepat merespons laporannya dan memberikan penjelasan yang rinci mengenai langkah-langkah selanjutnya. Proses pengaduan berlangsung dengan mudah dan terbuka, sehingga ia merasa dihargai sebagai warga negara yang menyampaikan pendapat.</i>
3.	<i>Ibu Ester Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Iya, Saya Merasa mendapat respon yang baik. Setelah saya mengajukan pengaduan, pihak dinas langsung memberikan penjelasan dan tindak lanjut yang jelas, jadi saya merasa puas</i>
4.	<i>Ibu Nelsi Elisa Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Ya, Saya merasa mendapatkan respon yang cukup baik terhadap pengaduan yang saya ajukan. Petugas atau pihak terkait biasanya menanggapi dengan sopan dan memberikan penjelasan yang jelas. Saya merasa bahwa pengaduan saya didengarkan dan diproses dengan serius, meskipun mungkin ada beberapa hal yang masih bisa ditingkatkan agar prosesnya lebih cepat dan efisien</i>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dengan SP4N-LAPOR sangat membantu Petugas menunjukkan keseriusan dalam menanggapi pengaduan melalui respons cepat dan penjelasan rinci dan Rasa dihargai sebagai warga negara juga diperoleh dari proses pengaduan yang mudah dan transparan. Ini menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR membantu meningkatkan pelayanan publik dan menyampaikan aspirasi masyarakat.

4.2.3.3 Respon Terhadap pengaduan

Dalam sektor pelayanan public, respons terhadap pengaduan merupakan komponen penting yang menunjukkan sejauh mana organisasi bertindak cepat, tepat, dan akuntabel dalam menanggapi keluhan masyarakat.

Seberapa cepat Dinas kependudukan dan pencatatan sipil memberikan respon terhadap pengaduan yang bapak atau ibu ajukan, Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara Tentang respon terhadap pengaduan yang bapak atau ibu ajukan?

No	Narasumber/ Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Bapak Ervinbona Silalahi Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut Saya, respon dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup cepat. Biasanya, mereka menanggapi pengaduan saya dalam waktu yang tidak terlalu lama, dan proses penyelesaiannya pun cukup efisien. Hal ini membuat saya merasa dihargai dan percaya bahwa masalah saya ditangani dengan serius</i>
2.	<i>Ibu Nita Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Respon Yang saya terima biasanya dalam waktu 1-3 hari hari kerja, yang menurut saya cukup cepat.</i>
3.	<i>Ibu Ester Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut Saya responnya cukup cepat. Setelah saya mengajukan pengaduan, pihak dinas langsung memberikan informasi tindak lanjut dalam hitungan hari, sehingga saya merasa keluhan saya diperhatikan.</i>
4.	<i>Ibu Nelsi Elisa Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut Saya responnya cukup cepat. Setelah saya menyampaikan keluhan, pihak dinas langsung memberikan penjelasan pada hari yang sama, sehingga saya merasa diperhatikan</i>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa waktu respon terhadap pengaduan yang saya sampaikan melalui platform ini adalah 1-3 hari kerja. dan waktu ini tergolong cepat dan efektif. Kecepatan respon ini

menunjukkan keseriusan pihak terkait dalam menanggapi keluhan masyarakat dan memberikan solusi yang tepat waktu.

4.2.3.4 Pelayanan Terhadap Masyarakat

Salah satu indikator utama keberhasilan pemerintah dalam memberikan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan Masyarakat Adalah pelayanan terhadap Masyarakat.

Apa yang bapak atau ibu harapkan dari Dinas kependudukan dan pencatatan sipil terkait dengan pelayanan terhadap masyarakat, Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara Tentang pelayanan terhadap masyarakat.

No	Narasumber / Jabatan	Hasil wawancara
1.	<i>Bapak Ervinbona Silalahi Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Saya Berharap dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan ramah kepada masyarakat. Selain itu, saya menginginkan adanya inovasi dalam sistem pelayanan, seperti pengurusan dokumen secara online atau melalui aplikasi, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama atau datang ke kantor secara langsung. Yang terpenting, pelayanan harus transparan dan akuntabel agar masyarakat merasa percaya dan terbantu dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan.</i>
2.	<i>Ibu Nita Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Saya Berharap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, ramah, dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, saya berharap proses pengurusan dokumen seperti KTP, KK, dan Akta kelahiran dapat dilakukan secara online atau melalui sistem yang lebih modern sehingga tidak perlu menunggu lama dan lebih praktis. Yang terpenting, saya berharap pelayanan yang diberikan selalu transparan dan terbuka sehingga masyarakat merasa yakin dan nyaman dalam mengurus dokumen kependudukan</i>

3.	<i>Ibu Ester Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Saya Berharap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan kepada masyarakat. Selain itu, saya mengharapkan adanya peningkatan dalam pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, KK, dan dokumen lainnya yang bisa dilakukan secara online atau melalui sistem yang memudahkan. Saya juga berharap adanya informasi yang jelas dan mudah diakses tentang prosedur dan persyaratan layanan, serta pelayanan yang ramah dan profesional dari petugas. Dengan begitu, masyarakat dapat merasa terbantu dan tidak terbebani dalam mengurus dokumen kependudukan.</i>
4.	<i>Ibu Nelsi Elisa Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Saya Berharap dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar layanan yang diberikan semakin cepat, mudah, dan terjangkau. Selain itu, saya mengharapkan adanya inovasi dalam sistem pelayanan, seperti penggunaan teknologi digital untuk pengurusan dokumen agar masyarakat tidak perlu datang berulang kali ke kantor. Yang terpenting, pelayanan harus ramah, transparan, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik, sehingga proses administrasi kependudukan dapat berjalan lancar dan efisien.</i>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa harapan utama terkait pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pertama, pelayanan yang lebih cepat dan efisien, terutama dalam pengurusan dokumen kependudukan. Kedua, pelayanan yang lebih ramah dan mudah diakses, dengan mempertimbangkan kebutuhan berbagai kelompok masyarakat. Ketiga, transparansi dan keterbukaan dalam setiap proses pelayanan. Dengan memenuhi harapan-harapan ini, diharapkan masyarakat akan merasa lebih puas dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

4.2.3.5 Tanggung jawab atas layanan

Tanggung jawab atas layanan Adalah komponen penting dari pelayanan publik, yang menuntut bahwa setiap instansi atau petugas berkomitmen untuk memberikan layanan secara jelas, sesuai prosedur, dan tepat waktu.

Apakah bapak atau ibu percaya ada sistem yang memungkinkan orang untuk bertanggung jawab atas layanan yang diberikan, Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara Tentang bertanggung jawab atas layanan

No	Narasumber/Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Bapak Ervinbona Silalahi Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Saya Percaya bahwa adanya sistem yang memungkinkan orang untuk bertanggung jawab atas layanan yang diberikan sangat penting. Sistem tersebut dapat memastikan bahwa pelayanannya berjalan dengan baik, transparan, dan akuntabel. Dengan adanya sistem tersebut, masyarakat bisa merasa lebih yakin bahwa keluhan dan aspirasi mereka akan ditangani dengan serius dan profesional. Selain itu, sistem yang jelas juga mendorong petugas atau penyedia layanan untuk bekerja lebih baik dan bertanggung jawab atas tugas mereka</i>
2.	<i>Ibu Nita Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Ya, Saya Percaya Bahwa ada sistem yang memungkinkan orang untuk bertanggung jawab atas layanan yang diberikan. Saya yakin bahwa dengan adanya aturan dan mekanisme pengawasan, petugas dan pihak terkait dapat dipertanggung jawabkan atas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Sistem ini penting agar pelayanan menjadi lebih baik, transparan, dan akuntabel, sehingga masyarakat merasa percaya dan yakin bahwa layanan yang mereka terima sudah sesuai dengan standar yang berlaku.</i>
3.	<i>Ibu Ester Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Saya Percaya bahwa ada sistem yang memungkinkan orang untuk bertanggung jawab atas layanan yang diberikan, terutama jika sistem tersebut diterapkan secara transparan dan akuntabel. Dengan adanya mekanisme pengawasan dan evaluasi yang jelas, saya yakin</i>

		<i>pihak yang bertanggung jawab akan lebih serius dalam memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat. Namun, penting juga adanya pengawasan dari masyarakat dan lembaga terkait agar sistem tersebut benar-benar berjalan dengan baik dan tidak terjadi penyimpangan</i>
4.	<i>Ibu Nelsi Elisa Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Ya, saya percaya bahwa ada sistem yang memungkinkan orang untuk bertanggung jawab atas layanan yang diberikan. Sistem tersebut biasanya melibatkan mekanisme pengawasan, evaluasi, dan akuntabilitas dari pihak penyedia layanan. Dengan adanya sistem ini, diharapkan pelayanan dapat berjalan dengan baik, transparan, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat. Selain itu, keberadaan sistem tersebut juga memberikan rasa percaya bahwa pihak yang memberikan layanan akan mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan keputusan yang diambil.</i>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Pastikan ada sistem pertanggungjawaban layanan publik Untuk memastikan bahwa petugas dan pihak terkait dapat dipertanggungjawabkan atas kualitas layanan yang diberikan, ada peraturan, sistem pengawasan, dan standar pelayanan. Sistem pertanggungjawaban layanan publik sangat penting untuk membangun tata kelola pemerintahan yang baik karena diharapkan dapat menyediakan pelayanan yang lebih baik, transparan, dan akuntabel yang meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

4.2.4 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan keadaan di mana suatu lembaga, institusi, pemerintah, atau layanan tertentu berhasil memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginan masyarakat dengan baik. Hal ini mencerminkan pandangan subjektif masyarakat mengenai kualitas, efektivitas, efisiensi, dan suksesnya berbagai aspek

pelayanan, kebijakan, maupun kinerja yang diberikan kepada mereka.

Lebih jauh, kepuasan masyarakat tidak hanya dilihat sebagai penilaian terhadap hasil dari suatu layanan atau kebijakan, tetapi juga mencakup bagaimana masyarakat merasakan dan menilai pengalaman mereka ketika berinteraksi dengan institusi tersebut. Ini meliputi berbagai faktor seperti kecepatan dalam memberikan layanan, ketepatan dalam waktu, ketersediaan fasilitas, transparansi, keadilan, serta rasa hormat dan perhatian yang ditegaskan oleh petugas atau pihak yang menjalankan layanan tersebut.

4.2.4.1 Layanan aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR)

Aplikasi digital yang dikenal sebagai LAPOR (layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) dibuat oleh pemerintah Indonesia dengan tujuan membuat Masyarakat lebih mudah untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, dan laporan mereka tentang layanan publik tanpa harus langsung mengunjungi kantor pemerintahan.

Seberapa puas bapak atau ibu dengan menggunakan layanan aplikasi Layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR), Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara Tentang layanan aplikasi.

No	Narasumber/Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Bapak Ervinbona Silalahi Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Saya Sangat puas dengan layanan LAPOR. Pengaduan saya biasanya ditindaklanjuti dengan cepat, dan saya bisa memantau prosesnya langsung melalui aplikasi. Layanan ini membuat saya merasa suara masyarakat didengar tanpa harus repot datang ke kantor.</i>
2.	<i>Ibu Nita Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Kalau Saya Merasa Cukup Puas Dengan adanya aplikasi LAPOR ini. Prosesnya sederhana dan mudah digunakan, jadi saya tidak perlu repot-repot datang langsung ke kantor untuk menyampaikan keluhan. Laporan yang saya buat juga ditanggapi, meskipun memang ada beberapa yang responnya agak lama. Tapi secara keseluruhan, aplikasi ini sudah membantu masyarakat seperti saya untuk lebih didengar aspirasinya.</i>
3.	<i>Ibu Ester Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Saya Merasa Cukup Puas Dengan Menggunakan Layanan Aplikasi LAPOR. Menurut saya, aplikasi ini memudahkan saya untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara cepat tanpa harus datang langsung ke kantor. Fitur-fitur di dalamnya juga cukup lengkap dan mudah dipahami. Namun, mungkin masih perlu ditingkatkan dalam hal kecepatan tanggapan dan penyelesaian masalah agar masyarakat merasa lebih percaya dan nyaman menggunakan layanan ini. Secara keseluruhan, saya merasa terbantu dan menghargai adanya inovasi ini untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.</i>
4.	<i>Ibu Nelsi Elisa Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Saya Merasa Puas Dengan Aplikasi LAPOR karena prosesnya transparan, saya bisa memantau status laporan yang saya buat. Ada rasa dihargai karena laporan masyarakat benar-benar diperhatikan. Hanya saja kadang ada sedikit keterlambatan dalam respon awal, jadi masih ada ruang untuk perbaikan.</i>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Aplikasi LAPOR menawarkan pengalaman positif untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasi. Ada banyak keuntungan, termasuk kemudahan akses, fitur yang lengkap, dan efisiensi waktu untuk Meningkatkan respons dan penyelesaian masalah masih perlu diperhatikan. Aplikasi LAPOR memiliki potensi besar untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan dan meningkatkan partisipasi publik dalam mengawasi pelayanan publik dengan berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan.

4.2.4.2 Aplikasi Layanan Dapat Menyelesaikan Keluhan

Aplikasi layanan digital Adalah inovasi penting yang dapat meningkatkan kualitas layanan publik. Jika didukung oleh kebijakan yang tepat dan kesiapan teknologi yang memadai di lapangan, ini dapat mencapai hasil yang lebih baik.

Apakah dengan aplikasi layanan ini dapat dalam menyelesaikan keluhan yang dihadapi bapak atau ibu, Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara Tentang aplikasi layanan

No	Narasumber/ jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Bapak Ervinbona Silalahi Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut Saya, aplikasi ini cukup membantu dalam menyampaikan keluhan yang saya hadapi. Dengan adanya LAPOR, saya bisa mengirimkan aspirasi atau pengaduan secara langsung dan cepat. Meskipun tidak semua masalah langsung selesai, setidaknya saya merasa lebih mudah untuk menyampaikan keluhan dan mengikuti proses penanganannya. Jadi, secara umum, aplikasi ini cukup efektif dalam membantu menyelesaikan keluhan yang saya atau orang lain hadapi.</i>
2.	<i>Ibu Nita Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Iya, Dengan adanya aplikasi ini keluhan saya bisa tersampaikan dengan lebih cepat. Dulu saya harus datang langsung ke kantor,</i>

		<i>sekarang cukup lewat aplikasi dan bisa dipantau prosesnya. Menurut saya ini sudah sangat membantu dalam menyelesaikan masalah yang saya hadapi</i>
3.	<i>Ibu Ester Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Ya, Dengan menggunakan aplikasi LAPOR ini, saya merasa lebih mudah dan cepat dalam menyampaikan keluhan yang saya hadapi. Saya bisa mengajukan pengaduan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor. Meskipun begitu, efektivitasnya tergantung juga pada respons dari pihak terkait. Jika mereka menanggapi dan menyelesaikan keluhan dengan cepat, maka aplikasi ini sangat membantu. Tetapi jika tidak, tentu saja masih ada kekurangan dalam proses penyelesaiannya. Overall, saya merasa aplikasi ini cukup membantu dalam menyelesaikan keluhan saya.</i>
4.	<i>Ibu Nelsi Elisa Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Iya, Menurut saya aplikasi ini cukup membantu menyelesaikan keluhan. Prosesnya lebih cepat karena langsung ditindaklanjuti oleh instansi terkait. Saya merasa tidak perlu lagi repot datang ke kantor, cukup melapor lewat aplikasi dan bisa memantau perkembangannya.</i>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan saya merasa aplikasi LAPOR! sangat membantu dalam menyampaikan keluhan dengan lebih mudah dan cepat. Aksesibilitas yang fleksibel memungkinkan saya mengajukan pengaduan kapan saja dan di mana saja. Meskipun demikian, efektivitas aplikasi ini sangat bergantung pada responsibilitas pihak terkait. Jika keluhan ditanggapi dan diselesaikan dengan cepat, maka aplikasi ini sangat bermanfaat. Namun, jika tidak, maka proses penyelesaiannya masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan,

saya merasa aplikasi ini cukup membantu, namun perlu ada upaya lebih lanjut untuk memastikan bahwa setiap keluhan dapat diselesaikan dengan tuntas.

4.2.4.3 Aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR)

Melalui platform seperti website, aplikasi mobile, dan SMS, LAPOR! Memungkinkan orang untuk berpartisipasi aktif dalam pengelolaan pengaduan publik. Dalam waktu tidak lebih dari 3 hari kerja, setiap laporan diverifikasi oleh admin sebelum diteruskan secara digital, cepat, dan akurat ke instansi yang relevan. Sistem ini memungkinkan tindak lanjut interaktif dan transparansi pengaduan, dan instansi harus menindaklanjuti laporan dalam waktu 5 hari kerja.

Apakah bapak atau ibu akan menyarankan aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) kepada orang lain, Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara Tentang menyarankan aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR)

No	Narasumber / Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Bapak Ervinbona Silalahi Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Tentunya, Saya akan sangat menyarankan aplikasi LAPOR kepada orang lain. Menurut saya, aplikasi ini sangat membantu dalam memudahkan masyarakat menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara cepat dan efisien kepada pihak berwenang. Dengan adanya LAPOR, masyarakat dapat lebih aktif dalam menyuarakan kebutuhan dan masalah yang dihadapi, sehingga pemerintah maupun instansi terkait dapat merespons dan menyelesaikan masalah tersebut dengan lebih baik. Jadi, saya percaya bahwa penggunaan LAPOR dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan pelayanan publik.</i>
2.	<i>Ibu Nita Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Tentu, Saya akan menyarankannya. Saya sudah pernah menggunakannya, dan hasilnya</i>

		<i>cukup memuaskan. Prosesnya mudah dipahami dan respon yang diberikan juga cukup cepat. Saya pikir ini langkah yang baik untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.</i>
3.	<i>Ibu Ester Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Ya, Saya akan menyarankan aplikasi LAPOR kepada orang lain. Menurut saya, aplikasi ini sangat membantu masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara mudah dan cepat. Dengan adanya LAPOR, masyarakat tidak perlu repot datang ke kantor atau mengurus secara langsung, sehingga proses pengaduan menjadi lebih efisien. Saya rasa, jika lebih banyak orang mengetahui dan menggunakan aplikasi ini, pelayanan dari pemerintah bisa menjadi lebih baik dan transparan. Jadi, saya sangat mendukung dan akan merekomendasikan LAPOR kepada keluarga, teman, maupun tetangga.</i>
4.	<i>Ibu Nelsi Elisa Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Iya, Tentu saya akan menyarankan aplikasi LAPOR kepada orang lain, karena aplikasi ini sangat membantu dalam menyampaikan keluhan tanpa harus datang langsung ke kantor. Prosesnya lebih cepat, praktis, dan kita juga bisa memantau tindak lanjut dari pengaduan yang kita buat. Jadi menurut saya aplikasi ini layak untuk digunakan masyarakat luas.</i>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan, Karena kemudahan penggunaan dan efisiensi waktunya, saya sangat merekomendasikan aplikasi LAPOR kepada orang lain. LAPOR! meningkatkan proses pengaduan karena masyarakat tidak perlu datang ke kantor atau mengurus secara langsung. Saya berharap layanan pemerintah menjadi lebih transparan dan akuntabel jika lebih banyak orang mengetahui dan menggunakan aplikasi ini. Oleh karena itu, saya akan menyarankan LAPOR kepada orang-orang yang saya kenal, teman,

tetangga, dan kelompok di lingkungan saya melalui media sosial dan percakapan langsung. Saya sangat mendukung LAPOR dan akan terus mendukungnya agar lebih banyak orang dapat memanfaatkannya.

4.2.4.4 Meningkatkan kepuasan tentang layanan

Tujuan utama pelayanan publik Adalah kepuasan Masyarakat karena layanan yang memuaskan akan meningkatkan kepercayaan dan partisipasi Masyarakat. Kepuasan Masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara penyediaan layanan dan Masyarakat, yang mencakup keterbukaan proses pelayanan kemudahan akses ke layanan dan kualitas petugas. Akibatnya, pengukuran kepuasan Masyarakat secara berkala sangat penting untuk mengetahui seberapa efektif layanan publik dan untuk mendorong perbaikan berkelanjutan.

Apa yang dapat bapak atau ibu lakukan untuk meningkatkan kepuasan bapak atau ibu dengan layanan ini, Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara Tentang meningkatkan kepuasan

No	Narasumber /Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Bapak Ervinbona Silalahi Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Saya Rasa, untuk meningkatkan kepuasan saya terhadap layanan ini, ada beberapa hal yang bisa dilakukan. Pertama, meningkatkan kecepatan dan efisiensi proses pelayanan agar masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama. Kedua, petugas bisa lebih ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat merasa dihargai dan nyaman. Ketiga, penyediaan informasi yang lebih jelas dan lengkap mengenai prosedur dan persyaratan agar masyarakat tidak bingung atau salah arah. Dan terakhir, memperbaiki fasilitas di tempat layanan agar lebih nyaman dan aksesibel. Dengan langkah-langkah tersebut, saya yakin</i>

		<i>layanan ini akan semakin memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.</i>
2.	<i>Ibu Nita Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Saya Percaya bahwa untuk meningkatkan kepuasan saya terhadap layanan ini, saya juga dapat lebih memahami prosedur dan persyaratan yang diperlukan sebelum mengurus dokumen. Selain itu, saya juga akan lebih sabar dan menghormati petugas agar suasana pelayanan tetap nyaman dan harmonis. Tentunya, saya berharap layanan ini terus ditingkatkan dari segi kecepatan, kenyamanan, dan informasi yang diberikan agar masyarakat semakin merasa puas.</i>
3.	<i>Ibu Ester Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Untuk meningkatkan kepuasan terhadap layanan ini, diharapkan pihak yang bertanggung jawab dapat lebih cepat menanggapi pengaduan serta memberikan penjelasan yang jelas mengenai proses penanganannya. Selain itu, masyarakat juga mendambakan adanya keterbukaan dalam setiap Langkah penyelesaian keluhan, sehingga dirinya merasa dihargai dan yakin bahwa masalah yang dihadapi sedang ditangani dengan serius. Apabila ada fitur yang memungkinkan untuk memantau perkembangan pengaduan secara langsung melalui aplikasi, hal tersebut tentunya akan sangat membantu, dengan cara ini, masyarakat akan merasa lebih puas dan percaya bahwa akan merasa lebih puas dan percaya bahwa layanan ini benar-benar berguna dan efektif.</i>
4.	<i>Ibu Nelsi Elisa Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut Saya, untuk meningkatkan kepuasan terhadap layanan ini, saya bisa berusaha lebih tertib dalam mengikuti prosedur yang sudah ditentukan. Misalnya, sebelum datang saya akan memastikan semua berkas yang diperlukan sudah lengkap agar tidak menghambat proses pelayanan. Dengan begitu, saya tidak perlu bolak-balik lagi dan pelayanan pun bisa lebih cepat selesai. Selain itu, saya juga berusaha memahami aturan yang berlaku, sehingga tidak menuntut hal-hal di luar ketentuan.</i>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tiga faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan ini adalah

sebagai berikut: **Pertama**, respons terhadap pengaduan, yang harus diberikan dalam waktu yang lebih singkat; **Kedua**, informasi tentang proses penanganan pengaduan yang jelas, sehingga pelanggan tahu apa yang sedang dilakukan; dan **Ketiga**, transparansi dalam setiap tahapan penyelesaian keluhan, yang dapat dicapai melalui fitur yang memungkinkan pelanggan untuk melacak kemajuan penyelesaian keluhan. Layanan ini akan menjadi lebih efisien, produktif, dan memuaskan pengguna dengan mempertimbangkan ketiga komponen ini.

4.2.4.5 Pelayanan yang baik di kantor kependudukan dan pencatatan sipil dalam mengajukan keluhan

Pelayanan publik yang baik harus efektif, artinya dapat mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan, dan sederhana, artinya prosedur pelayanan dapat dilaksanakan dengan cepat, mudah, tidak berbelit-belit, dan mudah dimengerti dan dijalankan oleh Masyarakat. Pelayanan yang baik juga harus jelas menurut paradigma New Public Service (NPS), masyarakat dipandang bukan hanya sebagai pelanggan (customer), tetapi juga sebagai warga negara (citizen), yang berhak atas pelayanan publik berkualitas tinggi dari negara dan mengedepankan nilai-nilai demokrasi, transparansi, akuntabilitas, dan keterlibatan Masyarakat dalam proses membuat standar, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi pelayanan publik.

Apakah bapak atau ibu mendapatkan pelayanan yang baik di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam mengajukan keluhan, Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara Tentang pelayanan yang baik

No	Narasumber/Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Bapak Ervinbona Silalahi Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Iya, Menurut saya pelayanannya cukup baik. Petugasnya ramah dan langsung menjelaskan prosedur yang harus saya lakukan. Keluhan saya juga ditanggapi dengan cepat</i>
2.	<i>Ibu Nita Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Iya, Saya merasa mendapatkan pelayanan yang cukup baik di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Ketika saya mengajukan keluhan, petugasnya cukup ramah dan berusaha membantu dengan baik. Namun, mungkin ada beberapa waktu tunggu yang agak lama, tetapi secara keseluruhan, pelayanan yang saya terima cukup memuaskan</i>
3.	<i>Ibu Ester Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Ya, Saya Mendapatkan pelayanan yang baik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat mengajukan keluhan. Petugasnya ramah, sopan, dan membantu saya dengan sabar dalam menjelaskan proses dan memberikan solusi atas masalah yang saya hadapi. Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan profesional sehingga pengalaman saya selama mengurus keluhan menjadi lebih nyaman. Hal ini membuat saya semakin percaya dan yakin bahwa layanan di kantor ini memang serius dalam melayani masyarakat.</i>
4.	<i>Ibu Nelsi Elisa Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Ya, Saya merasa mendapatkan pelayanan yang baik di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil saat mengajukan keluhan. Petugasnya ramah dan responsif dalam mendengarkan keluhan saya, serta berusaha membantu dengan cepat dan profesional. Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan sopan, sehingga proses pengajuan keluhan menjadi lebih mudah dan nyaman</i>

Berdasarkan hasil wawancara di atas pelayanan yang baik dapat disimpulkan memiliki beberapa karakteristik utama. Pertama, pegawai pelayanan harus responsif dan tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan, memberikan respon yang cepat dan tepat. Hal ini meningkatkan kepuasan pengguna karena kebutuhan mereka dapat segera diselesaikan. Kedua, pelayanan harus dilakukan

dengan cepat dan sesuai dengan keperluan pengguna, sehingga keperluan mereka dapat terselesaikan dengan baik. Ketiga, sikap pegawai yang ramah dan komunikatif juga sangat mendukung terciptanya pelayanan yang baik karena menciptakan kesan positif dan komunikasi timbal balik yang efektif. Namun, kecepatan pelayanan juga dipengaruhi oleh jumlah pegawai yang tersedia dan kondisi situasional di tempat pelayanan

4.2.5 Partisipatif Publik

Partisipasi publik merupakan suatu proses di mana masyarakat atau individu terlibat secara aktif dalam membuat keputusan, merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi kebijakan, program, atau kegiatan yang berdampak baik langsung maupun tidak langsung pada mereka. Keterlibatan ini adalah bentuk dari partisipasi masyarakat dalam menjalankan hak dan tanggung jawab mereka sebagai warga negara, sekaligus menjadi usaha untuk memastikan bahwa suara, harapan, dan kebutuhan mereka diperhatikan dalam pengambilan keputusan yang bersifat kolektif.

Secara umum, partisipasi publik mencakup berbagai macam bentuk keterlibatan, dimulai dari partisipasi simbolis seperti kehadiran dalam forum diskusi, hingga partisipasi yang lebih substansial seperti memberikan masukan, saran, atau bahkan ikut serta dalam pengambilan keputusan secara langsung. Partisipasi publik juga bisa dilakukan melalui beragam cara, seperti konsultasi masyarakat, musyawarah, forum warga, penyebaran informasi, dan pemanfaatan media sosial untuk mengumpulkan aspirasi masyarakat.

4.2.5.1 Cara menggunakan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR)

LAPOR adalah inovasi layanan publik berbasis teknologi informasi yang menawarkan platform bagi Masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan masukan terkait layanan publik dengan mudah dan transparan melalui berbagai kanal digital seperti aplikasi dan website. LAPOR! Juga berfungsi sebagai kanal pengaduan yang terintegrasi dan bekerja sama dengan berbagai Lembaga pemerintah untuk memastikan tindaklanjut laporan Masyarakat dengan cepat dan akuntabel.

Apakah bapak atau ibu tahu tentang menggunakan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR), Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara Tentang menggunakan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR)?

No	Narasumber/Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Bapak Ervinbona Silalahi Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Ya, Saya sudah tahu tentang layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat yang disebut LAPOR. Saya pernah mendengar bahwa LAPOR adalah platform yang memudahkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, atau pengaduan secara langsung kepada pemerintah. Dengan adanya layanan ini, masyarakat bisa lebih mudah menyampaikan masalah yang mereka hadapi tanpa harus datang ke kantor pemerintahan secara langsung, sehingga prosesnya menjadi lebih cepat dan transparan.</i>
2.	<i>Ibu Nita Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Ya, Saya tahu tentang layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR). Menurut saya, LAPOR merupakan platform yang sangat membantu masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, atau</i>

		<p><i>pengaduan secara langsung kepada instansi pemerintah terkait. Dengan adanya layanan ini, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor pemerintah, melainkan bisa mengajukan laporan secara online dengan mudah dan cepat. Ini sangat memudahkan akses dan meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik.</i></p>
3.	<p><i>Ibu Ester Selaku Masyarakat Kota Medan</i></p>	<p><i>Ya, Saya sudah mengetahui tentang layanan LAPOR. Menurut saya, layanan ini sangat membantu masyarakat karena memudahkan dalam menyampaikan aspirasi atau pengaduan secara langsung melalui platform online. Dengan adanya LAPOR, saya merasa lebih gampang mengadukan masalah yang saya hadapi tanpa harus datang langsung ke kantor, dan saya juga bisa memantau proses penanganannya. Ini merupakan inovasi yang sangat bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan publik.</i></p>
4.	<p><i>Ibu Nelsi Elisa Selaku Masyarakat Kota Medan</i></p>	<p><i>Ya, Saya tahu tentang layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat, yang disebut LAPOR. Saya pernah mendengar bahwa ini adalah sebuah platform digital yang disediakan pemerintah untuk masyarakat agar bisa menyampaikan aspirasi, keluhan, atau pengaduan secara langsung dan mudah melalui internet. Dengan adanya LAPOR, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor pemerintah untuk menyampaikan masalah, cukup melalui website, aplikasi, atau media sosial resmi. Saya juga tahu bahwa layanan ini bertujuan untuk mempercepat penanganan masalah dan meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik.</i></p>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa LAPOR adalah platform digital pemerintah yang memfasilitasi penyampaian aspirasi, keluhan, dan pengaduan secara online, sehingga masyarakat tidak perlu datang

langsung ke kantor pemerintah. Selain itu, responden juga mengetahui tujuan LAPOR, yaitu mempercepat penanganan masalah dan meningkatkan transparansi pelayanan publik.

4.2.5.2 Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional memberikan akses mudah bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan permintaan informasi melalui berbagai kanal digital seperti website, aplikasi mobile, SMS, dan media sosial.

Coba bapak atau ibu jelaskan tentang layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR), Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara Tentang layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat

No	Narasumber/Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Bapak Ervinbona Silalahi Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut alin (2025) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah platform digital resmi yang disediakan oleh pemerintah Indonesia untuk memudahkan masyarakat menyampaikan aspirasi, keluhan, dan pengaduan terkait pelayanan publik dan berbagai masalah di lingkungan mereka secara online melalui website, aplikasi mobile, SMS, maupun media sosial. Sistem LAPOR! dirancang agar pengaduan dapat ditangani secara cepat, transparan, dan akuntabel dengan mekanisme pengelolaan yang terintegrasi pada instansi pemerintah terkait, sehingga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dan memperbaiki kualitas layanan.</i>
2.	<i>Ibu Nita Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Ya, Saya Ingin menjelaskan tentang layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, yaitu LAPOR! LAPOR! adalah platform yang</i>

		<p>disediakan pemerintah untuk memudahkan masyarakat menyampaikan aspirasi, keluhan, atau pengaduan terkait pelayanan publik. Melalui LAPOR!, masyarakat dapat melaporkan masalah yang mereka hadapi secara online, baik melalui website maupun aplikasi, sehingga prosesnya menjadi lebih cepat, praktis, dan transparan. Dengan adanya layanan ini, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor untuk menyampaikan keluhan, melainkan cukup dari rumah atau mana saja. Petugas akan menindaklanjuti laporan tersebut dan memberikan informasi tentang langkah-langkah yang diambil. Menurut saya, layanan LAPOR! sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam pembangunan.</p>
3.	<p><i>Ibu Ester Selaku Masyarakat Kota Medan</i></p>	<p>Ya, Saya Ingin menjelaskan tentang layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, yaitu LAPOR! LAPOR! adalah platform layanan pengaduan dan aspirasi yang disediakan oleh pemerintah melalui sistem digital. Dengan menggunakan LAPOR!, masyarakat bisa menyampaikan keluhan, saran, atau aspirasi terkait pelayanan publik, seperti administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan lain-lain, secara mudah dan cepat melalui website atau aplikasi yang tersedia.</p> <p>Layanan ini sangat membantu karena prosesnya transparan dan responsif. Setelah masyarakat mengirimkan laporan atau aspirasi, petugas akan menindaklanjuti dan memberikan informasi perkembangan penanganannya. Jadi, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor, cukup melalui gadget mereka, dan masalah bisa disampaikan dengan praktis serta efisien.</p>
4.	<p><i>Ibu Nelsi Elisa Selaku Masyarakat Kota Medan</i></p>	<p>Layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat, yang dikenal dengan LAPOR, adalah sebuah platform digital yang disediakan oleh pemerintah untuk memudahkan masyarakat menyampaikan aspirasi, keluhan, atau pengaduan terkait pelayanan publik dan berbagai masalah yang mereka hadapi. Melalui LAPOR, masyarakat bisa mengirimkan laporan secara langsung dan cepat tanpa harus datang ke kantor</p>

		<i>pemerintahan. Layanan ini biasanya dapat diakses melalui website, aplikasi smartphone, atau media sosial resmi. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan transparansi, mempercepat penanganan masalah, dan memastikan bahwa suara masyarakat didengar dan direspons secara efektif oleh pihak pemerintah.</i>
--	--	---

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa LAPOR adalah platform digital yang disediakan oleh pemerintah untuk memudahkan masyarakat menyampaikan aspirasi, keluhan, dan pengaduan terkait pelayanan publik dan masalah lainnya. LAPOR dapat diakses melalui website, aplikasi smartphone, dan media sosial resmi, dan memungkinkan masyarakat untuk mengirimkan laporan secara langsung dan cepat tanpa harus datang ke kantor pemerintah.

4.2.5.3 Penyebab Partisipasi Masyarakat

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), yang diciptakan oleh pemerintah, menawarkan tempat bagi Masyarakat untuk menyampaikan keluhan mereka tentang layanan publik.

Menurut bapak atau ibu, apa penyebab partisipasi masyarakat menggunakan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR), Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara Tentang Penyebab Partisipasi Masyarakat

No	Narasumber /Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Bapak Ervinbona Silalahi Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut Saya, penyebab utama masyarakat menggunakan layanan LAPOR adalah karena kemudahan dan kecepatan dalam menyampaikan aspirasi atau keluhan. Dengan adanya platform online ini, kami tidak perlu lagi antre berjam-jam di kantor, cukup melalui</i>

		<i>ponsel atau komputer, laporan bisa langsung dikirim. Selain itu, kami merasa lebih aman dan nyaman karena prosesnya transparan dan bisa dipantau secara langsung. Jadi, masyarakat lebih termotivasi untuk berpartisipasi karena layanan ini praktis, efisien, dan membuat proses pengaduan menjadi lebih terbuka dan akuntabel.</i>
2.	<i>Ibu Nita Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut saya, masyarakat menggunakan LAPOR karena platform ini memudahkan mereka untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara cepat dan praktis tanpa harus datang ke kantor. Selain itu, adanya transparansi dan tindak lanjut yang jelas dari pemerintah membuat masyarakat merasa didengar dan dihargai</i>
3.	<i>Ibu Ester Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut saya, penyebab utama partisipasi masyarakat menggunakan layanan aspirasi dan pengaduan online LAPOR! adalah kemudahan akses dan efisiensi dalam menyampaikan aspirasi atau pengaduan. Dengan adanya platform ini, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor pemerintahan, sehingga lebih praktis dan hemat waktu. Selain itu, adanya transparansi dan kecepatan dalam penanganan aspirasi membuat masyarakat merasa didengar dan dihargai. Faktor kepercayaan terhadap sistem ini juga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan online tersebut.</i>
4.	<i>Ibu Nelsi Elisa Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut saya, partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan LAPOR disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, kemudahan akses dan kemudahan penggunaan platform ini membuat masyarakat lebih tertarik untuk menyampaikan aspirasi atau pengaduan mereka secara langsung dan cepat. Kedua, adanya transparansi dan kecepatan dalam penanganan laporan membuat masyarakat merasa dihargai dan percaya bahwa suara mereka akan didengar serta ditindaklanjuti. Ketiga, layanan ini memberikan ruang bagi masyarakat dari berbagai kalangan dan daerah untuk berpartisipasi tanpa harus datang secara langsung ke kantor pemerintahan, sehingga lebih inklusif. Selain itu, meningkatnya</i>

		<i>kesadaran akan pentingnya partisipasi dalam pembangunan dan pelayanan publik juga mendorong masyarakat untuk aktif menggunakan LAPOR sebagai sarana menyampaikan aspirasi dan pengaduan mereka.</i>
--	--	--

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan LAPOR dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Pertama, kemudahan akses dan penggunaan platform ini membuat masyarakat lebih tertarik dan nyaman dalam menyampaikan aspirasi atau pengaduan secara langsung dan cepat. Kedua, adanya transparansi dan kecepatan dalam penanganan laporan meningkatkan kepercayaan masyarakat bahwa suara mereka dihargai dan akan ditindaklanjuti. Ketiga, layanan ini memberikan ruang yang inklusif bagi masyarakat dari berbagai kalangan dan daerah tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Selain itu, peningkatan kesadaran akan pentingnya partisipasi dalam pembangunan dan pelayanan publik turut mendorong masyarakat untuk aktif memanfaatkan LAPOR sebagai sarana menyampaikan aspirasi dan pengaduan mereka.

4.2.5.4 Dampak layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR)

LAPOR membantu masyarakat menyampaikan pengaduan dan aspirasi mereka secara online tanpa harus datang langsung ke instansi terkait. ini meningkatkan partisipasi publik dan mempercepat proses penanganan pengaduan, yang awalnya dilakukan melalui kunjungan fisik, telepon, atau surat. peningkatan transparansi, akuntabilitas pemerintah, dan kualitas pelayanan publik yang lebih responsif Adalah beberapa dampak positifnya.

Menurut bapak atau ibu, apakah layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) ini berdampak kepada masyarakat, Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara Tentang Berdampak Kepada Masyarakat

No	Narasumber/Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Bapak Ervinbona Silalahi Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut Saya, LAPOR sangat membantu. Dengan adanya layanan ini, masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor pemerintah, sehingga lebih efisien dan praktis. Dampaknya, masyarakat merasa lebih terbantu dan masalah bisa diselesaikan lebih cepat.</i>
2.	<i>Ibu Nita Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut Saya, LAPOR sangat berdampak positif karena memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan dan aspirasi secara langsung kepada pemerintah. Dengan adanya platform ini, masalah yang ada bisa cepat ditangani, dan masyarakat merasa suara mereka didengar serta dihargai.</i>
3.	<i>Ibu Ester Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut Saya, LAPOR sangat berdampak positif bagi masyarakat. Dengan adanya layanan ini, masyarakat bisa lebih mudah menyampaikan keluhan dan aspirasi secara cepat. Sehingga, masalah di lingkungan bisa segera ditangani dan masyarakat merasa didengar serta diperhatikan oleh pemerintah.</i>
4.	<i>Ibu Nelsi Elisa Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut Saya, layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) ini memberikan dampak yang positif bagi masyarakat. Dengan adanya LAPOR, masyarakat jadi lebih mudah dan cepat dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, atau masukan kepada pemerintah tanpa harus datang langsung ke kantor. Selain itu, proses penanganannya juga menjadi lebih transparan dan akuntabel, sehingga masyarakat merasa didengar dan diperhatikan. Dampaknya, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah semakin meningkat karena mereka merasa bahwa suara mereka dihargai dan ditindaklanjuti</i>

		<i>dengan serius. Secara umum, LAPOR membantu memperkuat komunikasi antara masyarakat dan pemerintah serta mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih baik.</i>
--	--	--

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) memberikan sumbangan positif bagi perkembangan masyarakat. Melalui LAPOR, masyarakat dapat dengan mudah dan cepat mengajukan keluhan, masukan, dan saran kepada pemerintah tanpa harus datang ke kantor secara langsung. Masyarakat merasakan bahwa suara mereka didengarkan dan diperhatikan karena proses penanganannya menjadi lebih transparan dan dapat dipertanggung jawabkan. Hal ini meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah karena mereka merasa pendapat mereka dihargai dan dihirauka. Secara keseluruhan, LAPOR mendukung perbaikan layanan publik dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan Masyarakat.

4.2.5.5 Respon Pemerintah Dengan Adanya Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

Hadirnya layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) merupakan salah satu langkah strategis pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintah yang lebih terbuka (*open government*), responsif dan akuntabel. Pemerintah merespon kehadiran layanan ini dengan melakukan berbagai penyesuaian kelembagaan, peningkatan kapasitas aparatur, serta penguatan system pelayanan public agar lebih adaptif terhadap kebutuhan Masyarakat

Bagaimana Respon pemerintah dengan adanya layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR), Berikut Matriks jawaban Hasil Wawancara

Tentang Respon Pemerintah

No	Narasumber/Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Bapak Ervinbona Silalahi Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Saya rasa pemerintah cukup responsif. Mereka sering menanggapi pengaduan yang masuk melalui LAPOR dan berusaha menyelesaikan masalah secepat mungkin.</i>
2.	<i>Ibu Nita Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Respon pemerintah terhadap layanan LAPOR terlihat dari adanya perbaikan dan tindakan nyata setelah menerima aspirasi masyarakat. Jadi, saya merasa pemerintah mulai mendengarkan dan berusaha menyelesaikan masalah dengan baik.</i>
3.	<i>Ibu Ester Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Menurut Saya, pemerintah cukup aktif merespon dan memanfaatkan LAPOR sebagai alat untuk meningkatkan pelayanan publik. Ini menunjukkan adanya komitmen untuk memperbaiki layanan dan memperhatikan aspirasi rakyat.</i>
4.	<i>Ibu Nelsi Elisa Selaku Masyarakat Kota Medan</i>	<i>Respon pemerintah terhadap adanya layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) cukup baik. Saya melihat bahwa pemerintah semakin terbuka dan responsif dalam menampung serta menanggapi aspirasi dan keluhan masyarakat melalui platform ini. Banyak pengaduan yang ditindaklanjuti dengan cepat, dan informasi tentang proses penanganannya juga cukup transparan. Dengan adanya LAPOR, saya merasa lebih mudah dan praktis dalam menyampaikan aspirasi tanpa harus datang langsung ke kantor. Secara keseluruhan, layanan ini membantu meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, serta menunjukkan komitmen pemerintah dalam mendengarkan dan melayani kebutuhan rakyat</i>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa tanggapan pemerintah terhadap layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) sangat baik. Pemerintah menunjukkan keterbukaan dan responsifitas yang sangat meningkat dalam menerima serta menanggapi aspirasi dan keluhan dari Masyarakat melalui platform ini. Banyak dari pengaduan yang diberi tanggapan dengan cepat, dan proses penyelesaiannya juga cukup transparan. Melalui LAPOR, Masyarakat merasa lebih mudah dan praktis untuk menyampaikan pendapat tanpa perlu datang langsung ke kantor. Secara keseluruhan, layanan ini berkontribusi pada peningkatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat serta mencerminkan komitmen pemerintah untuk mendengarkan dan memenuhi kebutuhan rakyat.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

1. Respon terhadap Pelaksanaan Layanan LAPOR

Dari hasil wawancara dan informasi yang diperoleh, Sebagian responden menyatakan bahwa layanan LAPOR sangat membantu mereka dalam menyampaikan harapan, masalah, dan aduan secara cepat dan transparan. Mereka merasakan bahwa layanan ini mempercepat penanganan permasalahan serta memberikan respons yang jelas dan tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa layanan LAPOR berhasil dalam memenuhi kebutuhan Masyarakat akan layanan yang efisien dan akurat.

2. Tanggung Jawab Dan Kesiapan Dalam Pelayanan

Tanggapan terhadap pengaduan Masyarakat melalui LAPOR mencerminkan usaha dari pemerintah untuk memberikan balasan yang

cepat dan memuaskan, umumnya dalam waktu 1-3 hari kerja. Metode ini menunjukkan niat pemerintah untuk meningkatkan tanggung jawab dan mengatasi perasaan diabaikan, serta mempermudah Masyarakat dalam menyampaikan pengaduan tanpa harus datang secara langsung ke kantor pemerintah.

3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil survei dan wawancara, masyarakat menyatakan bahwa mereka cukup puas dengan layanan LAPOR. Mereka merasa bahwa layanan ini membuat lebih mudah bagi mereka untuk menyampaikan pendapat dan keluhan dengan cara efisien. Selain itu, Masyarakat juga merasa bahwa suara mereka diperhatikan dan ditangani dengan serius, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pemerintahan dan layanan publik.

4. Hambatan dan Rekomendasi

Walaupun layanan LAPOR dianggap cukup berhasil, masih ada beberapa kelemahan seperti kurangnya kecepatan respon dan perlunya peningkatan kualitas layanan. Maka dari itu, disarankan agar pemerintah terus berinovasi dan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dalam efektivitas layanan. Selain itu, diperlukan sosialisasi yang lebih menyeluruh agar Masyarakat dapat lebih memahami dan menggunakan layanan dengan baik

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melaksanakan penelitian tentang layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, yang memperhatikan faktor transparansi, akuntabilitas dalam pelayanan tingkat kepuasan masyarakat, serta partisipasi publik, dapat ditarik Kesimpulan bahwa layanan ini berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan public di bidang kependudukan dan pencatatan sipil

1. Transparansi

LAPOR dapat memberikan penjelasan yang jelas kepada Masyarakat tentang bagaimana cara mengajukan keluhan dan penanganan aspirasi. Masyarakat merasa lebih percaya diri dan nyaman karena mereka sadar keluhan mereka dicatat dan ditangani dengan cara yang transparan. Keterbukaan informasi terkait mekanisme layanan dan status pengaduan meningkatkan kepercayaan Masyarakat terhadap pemerintah daerah, sehingga mereka lebih termotivasi untuk berpartisipasi aktif dalam pengawasan dan pengajuan aspirasi.

2. Akuntabilitas

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil menunjukkan kesungguhan yang baik dalam menanggapi keluhan Masyarakat melalui LAPOR. Tanggapan yang diberikan biasanya cepat dan mengikuti prosedur yang ada, serta system yang diterapkan memfasilitasi akuntabilitas administratif terhadap petugas layanan. Ini berkontribusi pada peningkatan kepercayaan Masyarakat

terhadap Lembaga dan menciptakan atmosfer layanan yang professional dan dapat diandalkan.

3. Kepuasan Masyarakat

Sebagian besar orang yang menggunakan LAPOR merasa senang dengan kemudahan untuk mengakses, cepatnya tanggapan, dan ketepatan dalam menyelesaikan masalah yang mereka adukan. Mereka merasa sangat terbantu dan menganggap layanan ini berhasil dalam memenuhi kebutuhan mereka sehubungan dengan administrasi dan layanan public. Banyak dari mereka yang bersedia merekomendasikan layanan ini kepada orang lain, yang mencerminkan keberhasilan system dan memuaskan harapan pengguna.

4. Partisipatif Publik

LAPOR dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan pengendalian layanan public. Masyarakat merasakan adanya saluran resmi untuk menyampaikan harapan dan keluhan tanpa harus melalui prosedur yang rumit.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan SP4N-LAPOR! Dalam meningkatkan pelayanan publik, peneliti menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi instansi terkait Masyarakat, serta pengembangan penelitian selanjutnya.

1. Peningkatan Sosialisasi dan literasi Digital

Meskipun SP4N-LAPOR! telah berjalan secara nasional, masih terdapat banyak Masyarakat yang belum mengetahui keberadaan maupun tata cara

penggunaanya. Oleh karena itu, pemerintah melalui instansi terkait perlu lebih aktif dalam melakukan sosialisasi, baik secara langsung maupun melalui media digital. Sosialisasi tidak hanya dilakukan dalam bentuk formal seperti seminar, tetapi juga melalui pendekatan yang lebih sederhana, seperti penyebaran informasi di kantor kelurahan, media sosial, serta aplikasi yang dekat dengan kehidupan Masyarakat. Upaya ini penting agar seluruh lapisan Masyarakat, termasuk yang memiliki keterbatasan akses teknologi, dapat memanfaatkan layanan pengaduan ini secara optimal.

2. Penguatan Sumber Daya Manusia (SDM) Pengelola

Keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR! sangat ditentukan kualitas sumber daya manusia yang mengelolanya. Aparatur yang bertugas menangani pengaduan harus memiliki kompetensi dalam merespons keluhan Masyarakat secara cepat, tepat, rama. Oleh karena itu, pemerintah daerah maupun pemerintah pusat perlu memberikan pelatihan secara berkala yang mencakup etika pelayanan publik, pemanfaatan teknologi informasi, serta manajemen pengadua. Dengan demikian, setiap laporan Masyarakat tidak hanya ditangani secara administratif, tetapi juga melalui pendekatan humanis yang mampu meningkatkan kepercayaan publik.

3. Optimalisasi Tindak Lanjut Pengaduan

Salah satu hambatan utama yang dihadapi SP4N-LAPOR terletak pada proses tindak lanjut pengaduan. Tidak jarang laporan Masyarakat telah diterima, namun penyelesaian tidak memberikan hasil yang jelas. Oleh karena itu, instansi terkait perlu memperkuat mekanisme monitoring dan evaluasi agar

setiap laporan dapat diproses sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) yang telah ditetapkan. Kejelasan Tindak lanjut akan membuat Masyarakat merasa dihargai serta mendorong tumbuhnya budaya partisipasi aktif dalam pengawasan layanan public.

4. Peningkatan Fitur Teknologi dan Aksesibilitas

SP4N-LAPOR! Perlu dikembangkan secara berkelanjutan agar semakin ramah pengguna dan mudah diakses oleh semua lapisan Masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan dalam teknologi. Pengembangan tersebut dapat dilakukan, misalnya, dengan menambahkan fitur notifikasi otomatis terkait pengembangan laporan, memperluas jangkauan pengguna, serta penguatan sistem keamanan data guna menjamin kerahasiaan identitas pelapor. peningkatan fitur ini diharapkan dapat mempekuat kepercayaan Masyarakat terhadap platform pengaduan nasional.

5. Penguatan Sinergi antara Pemerintah dan Masyarakat

Keberhasilan SP4N-LAPOR! Tidak hanya ditentukan oleh kinerja pemerintah tetapi juga oleh partisipasi aktif Masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan platform ini secara bijak. Di sisi lain, pemerintah perlu terus membangun komunikasi dua arah dengan Masyarakat agar tercipta hubungan yang saling mendukung. Sinergi tersebut pada akhirnya akan memperkuat transparansi, akuntabilitas, serta peningkatan kualitas pelayanan publik di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. 2002. *Reformasi, Birokrasi Publik di Indonesia*. UGM Press. Yogyakarta
- Feriyanto K Tuna, Irawaty Igrisa, & Sry Yulyanty Mozin. (2024). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo. *Jurnal STIYAPPIM Makassar*.
- Ginandjar, Pratiwi, Annisa. Anombsari, Tri, Enda. Putrianti, Dwi, Septia. Ramdani, Mustika, Endah. 2023. Efektivitas Program Layanan Digital Pengaduan Melalui LAPOR! Di Dinas Perhubungan Kota Bandung. *Delivering Public Service And The Implementation Of A Stringentsanctions Policy incase of violations within the complaint service process throught Lapor*
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta
- Haspo, Angeline, Nindyta, Lurensia, Frinaldi, Aldri. 2020. Penerapan Aplikasi Sp4n-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok. Laurensia Nindyta Angelina Haspo, Aldri Frinaldi|Penerapan Aplikasi SP4N-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok. *Jurnal Mahasiwa Ilmu Administrasi Publik*. Volume.2
- Islamy, Jahidah, Fahmi. Yuniarsih. Tjutju. Kusnendi, Ahmad, Eeng. *Efektivitas Organisasi Berbasis Manajemen Pengetahuan Dalam Perspektif Perilaku Organisasi*. Gracias Logis Kreatif. Bandung
- Jamaludin, J., Simarmata, J., Lumbanraja, O. M., Resha, M., Siregar, M. N. H., Sugianto, S., ... & Sinambela, M., 2020. Transformasi Digital Era Disrupsi Industri 4.0. *The Impact Of The Government Revolution 4.0 On District Integrated Administration*
- Mursalim, Widharetno, Siti, 2018. Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota

Bandung. *Jurnal Administrasi*. Volume : XV. No.1

Nor Hikmah, M., Husaini, M., Agusmila, S. A., & Herlinda, A. (2025). Efektivitas Program Aplikasi LAPOR sebagai Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Nurhadi, D. (2018). Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Melalui Penguatan Teknologi Informasi dan Partisipasi Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 150-165.

Nuriyanto, N. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428-453.

Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta

Sahir, Hafni, Syafrida. 2021. *Metode Penelitian*. Penerbit Kbm Indonesia. Jogjakarta

Satria,Valentina, Jesica. Priyadi, Puspo, Budi. 2020. Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat Melalui Laporan! Kemendagri. *Journal Of Public Policy And Management Review*

Silaban, Yundo. 2022. *Efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Medan*. Skripsi. FISIP USU

Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara Suyanto. Jakarta

Susanto, H., & Rahman, A. (2020). Pengaruh Implementasi Aplikasi Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 15(2), 101-115.

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Wahyudi, R., & Sari, R. (2019). Strategi Meningkatkan Efektivitas Sistem Pelaporan Berbasis Teknologi Digital. *Jurnal Administrasi Publik*,

22(3), 123-135.

- Wiranti, Endri, Nia, Adnan, Fachri, M. 2023. Kolaborasi Pemerintah Dan Masyarakat Dalam Pengawas Administrasi Pendidikan Sejarah. *JIMPS*. Volume:4 Doi :<https://doi.org/10.24815/jimps.v8i4.26543>
- Yahya, Syarifudin, Afif, Setiyono. 2022. Efektivitas Pelayanan Public Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi Span-Lapor. *Jurnal Media Birokrasi*. Volume:4. No.1. Doi:1033701/jmb.v4i1.2432
- Yanti, M. D., Supratiwi, dan Nunik Retno Herawati. (2022). Implementasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam Sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022. Studi pada Unit Pengelola Jakarta Smart City. *Undip E-Journal*.
- Yunita, Sri . 2020. *Media Pembelajaran Matematika Berbasis TIK*. Ahli Media Press. Malang

LAMPIRAN

Dokumentasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil



Sumber : Foto Bersama Ibu Siti Aisyah , S.H, selaku Pusat Sistem Pelaksanaan Pranalisis Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan



Sumber : Foto Bersama Bapak Dharma Sitepu ,selaku Disdukcapil (Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil) Kota Medan



Sumber : Foto Bersama Ibu Nelsi elisa, selaku masyarakat kota medan



Sumber : Foto Bersama bapak Ervinbona , selaku masyarakat kota medan



Sumber : Foto Bersama Ibu Nita,
Selaku Masyarakat Kota Medan



Sumber : Foto Bersama Ibu Ester,
Selaku Masyarakat Kota Medan



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/IBAN-PT/AK/KP/PT/II/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20230 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6626474 - 6631003
 Email: info@umsu.ac.id stip@umsu.ac.id umsu@umsu.ac.id umsu@umsu.ac.id umsu@umsu.ac.id umsu@umsu.ac.id

Sk-1

PERMOHONAN PERSetujuan
 JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth. Bapak/Ibu
 Program Studi Ilmu Administrasi Publik
 FISIP UMSU
 di
 Medan.

Medan, 29 Desember 2024

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : Tasya Mahpura
 NPM : 210320002
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 SKS diperoleh : 123 SKS, IP Kumulatif 5.72

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	"Efektivitas layanan Aspirasi dan Peraduan online Rakyat (LAPOR) dalam peningkatan kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan"	Ass 3/12/2024
2	Efektivitas tingkat kedispinan pegawai di Kantor DGM (Dwi Gedung Mandiri) KIM 1.	
3	Analisis Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perpustakaan Daerah Kota Medan Tinggi	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

- Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
 - Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.
- Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Program Studi:
 Diteruskan kepada Dekan untuk
 Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tanggal 31 Desember 2024
 Ketua
 Program Studi Ilmu Administrasi Publik
 (Aranda Mahardika, S.Sos., M.Sp., NIDN:

Pemohon,
 (Tasya Mahpura)
 Dosen Pembimbing yang ditunjuk
 Program Studi Ilmu Administrasi Publik
 Winda
 (Winda S Meliala, S.Sos., M.SP, NIDN:

059 PB: WINDA S MELIALA MSP





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/11/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 7/SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **31 Desember 2024**, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **TASYA MAHIRA**
N P M : 2103100002
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2024/2025
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) : **EFEKTIVITAS LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN**
Pembimbing : **WINDA S MELIALA, S.Sos., MSP.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 059.21.310 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 31 Juni 2025.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 03 Rajab 1446 H
03 Januari 2025 M




Assoc. Prof. Dr. ARIFFIN SALEH., MSP.
NIDN: 0030017402

Tembusan:

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.





UMSU
Unggul | Cordas | Terpercaya
Dita ciptakan untuk keagungan dan kemajuan nomor dua terdepan

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/BK/BAN-PT/AK.K/P-T/IX/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Baeri No. 3 Medan 20236 Telp. (061) 6622400 - 66224607 Fax. (061) 6626474 - 6631003
https://fisp.umsu.ac.id ✉ fisp@umsu.ac.id 📠 umsumedan 📧 umsumedan 📧 umsumedan 📧 umsumedan

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 17 Februari 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Tasya Mahpira
NPM : 0102100002
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

mengejukan permohonan mengikuti **Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa** (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor:/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/20..... tanggal 17 Februari 2025 dengan judul sebagai berikut :

" Frekwitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di era kependudukan dan pencatatan sipil "

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Belan SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Diketahui oleh Ketua

Program Studi

(Andas Mayardika, S.Sos, M.P.)

NIDN:

Menyetujui

Pembimbing

(Winda S. Meiala, S.Sos, M.P.)

NIDN: 0108019204

Pemohon,

(Tasya Mahpira)





UMSU
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Nomor : 470/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2025



SK-4

UNDANGAN/PANGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR

(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Rabu, 19 Februari 2025
Waktu : 08.00 WIB s.d. selesai
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2
Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PEMANGGAP	PEMIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
6	AIDIL PRAMUDA IMAMWAN	2103100039	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	WINDA S MELILA, S.Sos., MSP.	EFEKTIVITAS FUNGSI COORDINATING DALAM SOSIALISASI PROGRAM PEMULIHAN PALAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT MEDAN UTARA
7	TASYA MAHPIRA	2103100002	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	WINDA S MELILA, S.Sos., MSP.	EFEKTIVITAS LAYANAN ASPIRASI DAN PENGAJUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN
8	RIO ALZAHARI SEMBRING	2103100052	KHAIDIR ALI, S.Sos., MPA.	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	EFEKTIVITAS FUNGSI CONTROLING LURAH DALAM OPTIMALISASI PEMBAKYARAN PALAK BUMI BANGUNAN (PBB) DI KEURAHAN GALANG KOTA KABUPATEN DELI SERDANG
9	TIARA ANGRAINI	2103100023	WINDA S MELILA, S.Sos., MSP	KHAIDIR ALI, S.Sos., MPA.	IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA NOMOR 27 TAHUN 2023 TENTANG PENGGUNAAN APLIKASI E-ASENSI DI KANTOR SEKRETARIAT DPRD KOTA TEBING TINGGI
10	HABSAH BALOIS SIREGAR	2103100001	Assoc. Prof. Dr. SITI HALIM, S.Sos., M.SP.	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA NOMOR 16 TAHUN 2011 TENTANG KAWASAN TERtib LALU LINTAS DI KOTA MEDAN

Medan, 19 Syaban 1446 H

19 Februari 2025



STARS

STARS

STARS

ACC W/ko
02/04/2025

PEDOMAN WAWANCARA
EFEKTIVITAS LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE
RAKYAT(LAPOR) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
MEDAN

1. Identitas Penelitian

- a. Nama : Tasya Mahpira
- b. Npm : 2103100002

2. Identitas Narasumber

- a. Nama :
- b. Alamat :
- c. Pekerjaan :
- d. Jenis Kelamin :

3. Kategorisasi Penelitian

1. Pimpinan atau Pegawai:

- a. Menurut bapak atau ibu Bagaimana dinas kependudukan dan pencatatan sipil menanggapi laporan pengaduan yang mana melainkan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR)?
- b. Menurut bapak atau ibu Apa ada SOP dalam menangani laporan dan berapa lama waktu yang dilakukan layanan dari Masyarakat ?
- c. Menurut bapak atau ibu apakah keluhan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) membantu meningkatkan kualitas pelayanan? Jelaskan
- d. Menurut bapak atau ibu Apakah ada dilakukan pelayanan dalam pengguna layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR)?
- e. Menurut bapak atau ibu Apa yang dilakukan untuk meningkatkan layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat agar efektif?

2. Masyarakat

1. Transparansi:

- a. Apakah bapak atau ibu tau tentang layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) dan apakah pernah menggunakannya ?
- b. Menurut bapak atau ibu apakah pernah menggunakan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR)?

- c. Apakah menurut bapak atau ibu layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) sudah efektif dalam menyelesaikan keluhan bapak/ibu? Jelaskan alasannya
- d. Menurut bapak atau ibu apakah layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) dapat meningkatkan kualitas pelayanan ?
- c. Seberapa besar kepercayaan bapak atau ibu terhadap proses penyelesaiannya dengan menggunakan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) dan apakah keluhan bapak atau ibu benar - benar diperhatikan oleh pemerintah di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota medan?

2. Akuntabilitas Pelayanan

- a. Bagaimana bapak atau ibu menilai tanggung jawab Dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam menanggapi pengaduan yang bapak atau ibu ajukan?
- b. Apakah bapak atau ibu merasa mendapatkan respon yang baik terhadap pengaduan yang bapak atau ibu ajukan?
- c. Seberapa cepat Dinas kependudukan dan pencatatan sipil memberikan respon terhadap pengaduan yang bapak atau ibu ajukan?
- d. Apa yang bapak atau ibu harapkan dari Dinas kependudukan dan pencatatan sipil terkait dengan pelayanan terhadap masyarakat?
- e. Apakah bapak atau ibu percaya ada sistem yang memungkinkan orang untuk bertanggung jawab atas layanan yang diberikan?

3. Kepuasan Masyarakat:

- a. Seberapa puas bapak atau ibu dengan menggunakan layanan aplikasi Layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR)?
- b. Apakah dengan aplikasi layanan ini dapat dalam menyelesaikan keluhan yang dihadapi bapak atau ibu?
- c. Apakah bapak atau ibu akan menyarankan aplikasi layanan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) kepada orang lain?
- d. Apa yang dapat bapak atau ibu lakukan untuk meningkatkan kepuasan bapak atau ibu dengan layanan ini?

- c. Apakah bapak atau ibu mendapatkan pelayanan yang baik di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam mengajukan keluhan ?

4. Partisipatif Publik:

- a. Apakah bapak atau ibu tau tentang menggunakan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat(LAPOR)
- b. Coba bapak atau ibu jelaskan tentang layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat(LAPOR) ?
- c. Menurut bapak atau ibu apa penyebab partisipasi masyarakat menggunakan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR)
- d. Menurut bapak atau ibu apakah layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) ini berdampak kepada masyarakat?
- e. Bagaimana respon pemerintah dengan adanya layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) ?



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XU/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fslp.umsu.ac.id> fslp@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 244/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Medan, 15 Sya'ban 1447 H

Lampiran : -,-

03 Februari 2026 M

Hal : **Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa**

Kepada Yth : **Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan**
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, atas nama :

Nama mahasiswa : **TASYA MAHPIRA**
N P M : 2103100002
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : X (Sepuluh) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **EFEKTIVITAS LAYANAN ASPIRASI
DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
(LAPOR) DALAM PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA MEDAN**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.


Dr. ARIFTA SALEH, S.Sos., MSP.
NID No. 000017402





PEMERINTAH KOTA MEDAN
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

Jalan Jenderal Besar A. H. Nasution Nomor 32 Medan Kode Pos 20143
Telepon (061) 7873439 Faksimile (061) 7873314
Laman <https://brida.medan.go.id>, Pos-el brida@medan.go.id

SURAT KETERANGAN RISET

Nomor : 000.9.2/0776

DASAR	: 1. Peraturan Daerah Kota Medan Nomor : 8 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan. 2. Peraturan Walikota Medan Nomor : 97 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan.
MENIMBANG	: Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor 244/KET/II.3.AU/JMSU-03/F/2026 Tanggal 03 Februari 2026 Perihal Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa.
NAMA	: Tasya Mahpira
NIM	: 2103100002
PROGRAM STUDI	: Ilmu Administrasi Publik
JUDUL	: "Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan "
LOKASI	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan
LAMANYA	: 1(Satu) Bulan
PENANGGUNG JAWAB	: Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Melakukan Riset, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Riset terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Perangkat Daerah lokasi Yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Riset .
3. Tidak dibenarkan melakukan Riset atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah ditetapkan.
4. Hasil Riset diserahkan kepada Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah Riset dalam bentuk *softcopy* atau melalui Email (brida@medan.go.id).
5. Surat Keterangan Riset dinyatakan batal apabila pemegang surat keterangan tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat Keterangan Riset ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan

Pada Tanggal : 18 Februari 2026



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Kepala Badan
Riset dan Inovasi Daerah,

Benny Iskandar, ST, MT
Pembina Utama Muda (IV/c)
NP 197404292000031008

Tembusan :

1. Wali Kota Medan.
2. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara .



- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik, menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR-E
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Iskandar Muda No. 270 Medan Petisah, Medan, Sumatera Utara, Medan 20122
Telepon (061) 4527110
Laman disdukcapil.pemkomedan.go.id, Pos-el disdukcapil.pemkomedan.go.id

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 000.9/1717

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ANSARI HASIBUAN, S.STP, M.SP
Jabatan : Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : TASYA MAHPIRA
NPM : 2103100002
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Telah melakukan Riset dengan judul **"Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan"** di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, berdasarkan surat dari Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan Nomor : 000.9.2/0776 tanggal 18 Februari 2026 tentang Surat Keterangan Riset.

Demikian disampaikan, untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 26 Februari 2026



Ditandatangani secara elektronik oleh
a n. Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Medan
Sekretaris,

Ansari Hasibuan, S. STP, M. SP
Pembina (IV/a)
NIP 198306052001121002



- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik, menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR-E
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PTX/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mulhtar Beari No. 3 Medan 20235 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fislip.umsu.ac.id> ✉ fislip@umsu.ac.id 📠 umsumedan 📷 umsumedan 📧 umsumedan 📺 umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : *Tasya Mahpira*
 NPM : *2103100002*
 Program Studi : *Ilmu Administrasi Publik*
 Judul Skripsi : *Efektivitas layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (Lapor) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Medan*

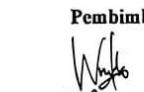
No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	14/1-2025	Revisi latar belakang masalah, Tujuan penelitian, manfaat penelitian	Wjto
2.	31/01-2025	Revisi Uraian teknis, metode penelitian	Wjto
3.	17/2-2025	Acc Seminar proposal	Wjto
4.	14/04-2025	Bimbingan Draft wawancara	Wjto
5.	22/04-2025	Acc Draft wawancara	Wjto
6.	8/09-2025	Bimbingan Skripsi Bab IV & V	Wjto
7.	23/11-2025	Perbaiki Skripsi	Wjto
8.	9/01-2026	Perbaiki Skripsi Bab IV & V	Wjto
9.	30/01-2026	Acc Skripsi	Wjto

Medan, 02-February.....2026


 Dekan
 (Dr. Anna Silvia, S.Sos., M.S.P.)
 NIDN: 0105017402

Ketua Program Studi,

 (Ananda Mahardika, S.Sos., M.S.P.)
 NIDN: 0122119801

Pembimbing,

 (Winda Suciandani, S.Sos., M.S.P.)
 NIDN: 0108019204





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PERPUSTAKAAN

Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 00059/LAP.PT/IX.2018
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567
NPP. 1271202101060003 <http://perpustakaan.umsu.ac.id> perpustakaan@umsu.ac.id perpustakaan_umsu

SURAT KETERANGAN

Nomor: 00280/KET/II.1-AU/UMSU-P/M/2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : TASYA MAHPIRA
NPM : 2103100002
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan/ P.Studi : Ilmu Administrasi Publik

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 11 Sya'ban 1447 H
30 Januari 2026 M
Kepala Perpustakaan,

Dr. Muhammad Arifin, M.Pd.



Jurnal KESKAP

Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik

SURAT KETERANGAN

No. 1257/KET/KESKAP/11/2026

Dengan ini Redaktur Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Tasya Mahpira
Institusi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Telah menyerahkan naskah artikel untuk diproses sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengelola Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik.

Judul : Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan
Jumlah Halaman : 11 Halaman
Penulis : Tasya Mahpira

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 18 Februari 2026

Redaktur Jurnal KESKAP



Dr. Sigit Hardiyanto, S.Sos, M.I.Kom



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/ PANGILAN UJIAN TUGAS AKHIR
ISKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH
Nomor : 641/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Kamis, 02 April 2026
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2
Pembukaan : 08.15 WIB



SK-10

No	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Waktu	TIM PENJULI			Judul Ujian Tugas Akhir
				PENGULI I	PENGULI II	PENGULI III	
1	TASYA MAHPRA	2103100002	1	Asoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.	ANANDA MAHARDIKA, S.Soc., M.SP	WINDA S MELIALA, S.Soc., MSP.	DAFTAR PUSTAKA DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN
2	M. ADUL BAQI	2203100017	1	ANANDA MAHARDIKA, S.Soc., M.SP	WINDA S MELIALA, S.Soc., MSP.	Asoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.	STRATEGI GOOD GOVERNANCE DALAM PENANGANAN ASPIRASI DI KANTOR DPRD PROVINSI SUMATERA UTARA
3	YAZMEN KHADU AFFRA LESMANA	2203100034	1	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Soc., M.SI	WINDA S MELIALA, S.Soc., MSP.	Asoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.	FUNGSI PENGAWASAN INTERNAL PADA BAGIAN FASILITASI, PENGAWASAN DAN PENGANGGARAN DALAM KEGIATAN RESES ANGGOTA DPRD PROVINSI SUMATERA UTARA
4	TASYA FADHILLA	2203100028	1	ANANDA MAHARDIKA, S.Soc., M.SP	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Soc., M.SI	Asoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.	EFEKTIVITAS FUNGSI CONTROLLING PADA PROGRAM MEDAN BERSIH DI KELURAHAN KOTA MATSUMI, KECAMATAN MEDAN AREA, KOTA MEDAN
5							

Revisi Skema :

1.

Waktu : 4 jam
10/04/26
Yani

Diberikan oleh :
Ketika Rektor
Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.LiKom

Asoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.

Medan, 12 Syawal 1447 H
31 Maret 2026 M

Sekretaris
Ketika Wakil
Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.LiKom

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Tasya Mahpira
Tempat ,Tanggal Lahir : Medan , 31 Oktober 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Anak Ke : 2 Dari 4 Bersaudara

Data Orang Tua

Nama Ayah : Miskan
Nama Ibu : Sri Maharani Panjaitan
Pekerjaan Ayah : Karyawan Swasta
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga

Pendidikan Normal

2008-2014 : SDS AL- Washliyah 30 Medan
2014-2017 : SMP Negeri 25 Medan
2017-2020 : SMK Laksamana Martadinata Medan
2021-2026 : S1 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara