

**MANAJEMEN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS E-GOVERNMENT: STUDI KASUS SIAP-LAPOR
DI KABUPATEN BOJONEGORO**

LAPORAN HASIL PENELITIAN JALUR PUBLIKASI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Menempuh Gelar Sarjana S-1**



Disusun oleh :

AFIFATUR ROHMAH

NIM: 22632011018

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BOJONEGORO**

2026



UNIVERSITAS BOJONEGORO

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

STATUSERAKREDITASI "B" SKBANPTNo.: BANPTNo.982/SK/BANPT/Ak-PNB/S/II/2021, Tgl. 23 Februari 2021

KANTOR : KAMPUS FISIP UNIGORO JL. Lettu Suyitno No. 2 Telp. (0353) 885668 PO BOX 114 BOJONEGORO

JUDUL ARTIKEL : **MANAJEMEN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT (STUDI KASUS SIAP-LAPOR DI KABUPATEN BOJONEGORO)**

NAMA : **AFIFATUR ROHMAH**
NIM : **22632011018**
PROGRAM STUDI : **ADMINISTRASI PUBLIK**

Bojonegoro, 5 Februari 2026

Disahkan dan Diterima oleh:

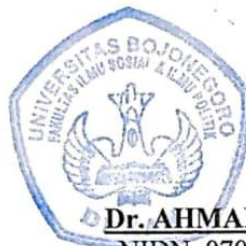
Pembimbing I

Dr. AHMAD TAUFIQ, S.Hi, M.Si
NIDN. 0705127404

Pembimbing II

Dr. RUPIARSIEH, M.Si
NIDN. 0705106101

Dekan,



Dr. AHMAD TAUFIQ, S.Hi, M.Si
NIDN. 0705127404



UNIVERSITAS BOJONEGORO

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

STATUSERAKREDITASI "B" SKBANPTNo. : BANPTNo.982/SK/BANPT/Ak-PNB/S/II/2021, Tgl. 23 Februari 2021

KANTOR : KAMPUS FISIP UNIGORO JL. Lettu Suyitno No. 2 Telp. (0353) 885668 PO BOX 114 BOJONEGORO

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI SEMINAR HASIL

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa :

NAMA : AFIFATUR ROHMAH
NIM : 22632011018
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PUBLIK

Telah melakukan *Seminar Hasil Tugas Akhir Jalur Publikasi Artikel Ilmiah* dengan judul:
MANAJEMEN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT:
STUDI KASUS SIAP-LAPOR DI KABUPATEN BOJONEGORO.

Bojonegoro, 10 Februari 2026

Dosen Penguji

Dosen Penguji I : **Dr. AHMAD TAUFIQ, S,Hi M.Si**
NIDN. 0705127404

Dosen Penguji II : **SEPTI WULANDARI S.Sos.,M.A.P**
NIDN. 0709099901

PERNYATAAN KEASLIAN JURNAL

Yang bertanda tangan ini bawah ini menyatakan bahwa:

NAMA : AFIFATUR ROHMAH
NIM : 22632011018
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JUDUL : MANAJEMEN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS E-GOVERNMENT (STUDI KASUS SIAP-
LAPOR DI KABUPATEN BOJONEGORO)

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam jurnal ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi lain, 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.

Apabila di kemudian hari ada klaim dari pihak lain, bukan tanggung jawab dosen pembimbing dan atau pengelola Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bojonegoro, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri dan siap diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bojonegoro, 5 Februari 2026



AFIFATUR ROHMAH
NIM: 22632011018



PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BOJONEGORO

Jalan Lettu Suyitno No.2 Bojonegoro
Kode Pos 62115 Telepon/Fax :(0353)881984, 885444, 889006

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Afifatur Rohmah
NIM : 22632011018
Jurusan : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada Pusat Perpustakaan Universitas Bojonegoro atas karya ilmiah saya berupa Skripsi yang berjudul:

Manajemen Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis e-Government : Studi Kasus SIAP-LAPOR Di Kabupaten Bojonegoro

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Pusat Perpustakaan Universitas Bojonegoro berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bojonegoro, 5 Februari 2026

Yang Menyatakan,



Afifatur Rohmah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas kenikmatan berupa kecerdasan untuk dapat menyelami luasnya ilmu pengetahuan, kelapangan rezeki, kemudahan, dan nikmat kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian jalur publikasi yang berjudul **MANAJEMEN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT : STUDI KASUS SIAP-LAPOR DI KABUPATEN BOJONEGORO**.

Adapun penulisan laporan penelitian ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bojonegoro. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, dukungan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan dan ketulusan hati penulisan sampaikan ucapan rasa terima kasih kepada pihak yang telah membantu penulis.

Bojonegoro, 5 Februari 2026

Penulis,

ABSTRAK

Afifatur Rohmah, 2026. PUBLIKASI ILMIAH. Judul: *Manajemen Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis e-Government: Studi Kasus SIAP-LAPOR di Kabupaten Bojonegoro*

Email : taufiq.alfazka@gmail.com, arsieh_sakti@yahoo.com
Pembimbing : Ahmad Taufiq, S.Hi, M.Si, Rupiarsieh, M.Si.

Abstrak

Tujuan : Penelitian ini menganalisis bagaimana manajemen pengaduan pelayanan publik berbasis e-government berjalan lewat SIAP-Lapor di Kabupaten Bojonegoro.

Desain/metodologi/pendekatan : penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif, dengan triangulasi data wawancara delapan informan dari Pembina, Pengarah, Pelaksana Siap Lapor di Kabupaten Bojonegoro dan Sekretaris Tim Pengelola Pengaduan sesuai dengan Perbup No. 25 Tahun 2021 Dinas PUBMPR, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, Admin utama SIAP-Lapor, serta masyarakat, plus data sekunder dari SP4N-LAPOR 2021-2024 Kabupaten Bojonegoro.

Temuan : Menelusuri empat indikator Manajemen dari teori George R. Terry yakni Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling dimana Planning pada SIAP-LAPOR di Kabupaten Bojonegoro telah berjalan baik sesuai dengan teori George R. Terry, terutama dalam hal penetapan tujuan dan penyusunan mekanisme kerja. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki, terutama dalam aspek kesiapan sumber daya dan konsistensi implementasi di lapangan. Organizing sudah cukup baik, terutama dari segi pembagian tugas, struktur organisasi, dan alur kerja yang sistematis. Tetapi, ada kelemahan koordinasi antar OPD belum maksimum, kapasitas SDM berbeda-beda, dan belum ada standarisasi kinerja operator. Actuating menunjukkan sudah berjalan cukup baik melalui penggunaan sistem teknologi yang efektif, alur kerja yang jelas dan terstruktur. Controlling menunjukkan fungsi pengawasan sudah berjalan baik adanya sistem monitoring digital, standar kinerja yang jelas dan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Meski demikian terdapat hambatan yang ditemui dalam analisis manajemen pengaduan adalah responsivitas antar OPD belum seragam, SDM masih terbatas koordinasi belum maksimal, kualitas respon belum dievaluasi optimal dan pengawasan bersifat administratif. Sehingga upaya dari Pemerintah Kabupaten Bojonegoro Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai admin utama sangat diperlukan dan kerja sama antar OPD untuk meningkatkan kapasitas sumber daya sebagai pendorong SIAP-LAPOR untuk mencapai tujuan SIAP-LAPOR agar lebih efektif dalam ketepatan waktu, kualitas dan kuantitas hasil dimasa mendatang.

Kata kunci : Manajemen, Pengaduan Pelayanan Publik, e-Government, SIAP-LAPOR, Kabupaten Bojonegoro

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI SEMINAR HASIL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN JURNAL	iii
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Landasan Teori	10
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	20
B. Fokus Penelitian	20
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	22
D. Informan/Teknik Penentuan Informan	23
E. Teknik Pengumpulan Data	23
F. Teknik Pengolahan Data.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
A. Gambaran Obyek Penelitian	25
B. Hasil Penelitian.....	31
C. Pembahasan	41
BAB V PENUTUP	47
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	51
1. Jurnal yang sudah Fix dan Siap Terbit	51
2. Bukti Submit	70
3. Bukti komunikasi dengan pihak jurnal.....	71
4. LOA.....	79

