

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam pada Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiat atau mencontek karya ilmiah orang lain, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar sarjana yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 14 Mei 2024



**FISYARIYANI**  
NIM: 201510006

## ABSTRAK

Nama: **Fisyariyani**, NIM: 201510006, Judul Skripsi: “**Respon Dinas Sosial Kota Cilegon dalam Pelayanan melalui SP4N LAPOR terhadap Keluhan Masyarakat Kota Cilegon (Studi Deskriptif Bidang Pelayanan Dinas Sosial Kota Cilegon)**”, Program Studi: Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten tahun 2024 M /1445 H. Pelayanan publik pada dasarnya berkaitan erat dengan berbagai aspek kehidupan. Dalam kehidupan bernegara, peran pemerintah ialah memberikan kepada masyarakat berbagai pelayanan publik. Pelayanan publik yang menjadi prasyarat penyelenggaraan pelayanan berdasarkan Undang-Undang tampaknya masih jauh dari harapan. Dampak dari rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah mulai timbulnya keluhan dan pengaduan dari masyarakat kepada pihak yang bertanggung jawab. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang *good governance*, pemerintah harus mengikuti kemajuan teknologi agar tidak tertinggal. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah adalah melalui implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR). Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tahapan dalam penyelesaian tindak lanjut laporan pengaduan keluhan dari masyarakat?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tahapan dalam penyelesaian tindak lanjut laporan pengaduan keluhan dari masyarakat. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif-tindakan yang digunakan untuk mendapatkan gambaran dari permasalahan dengan menggunakan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah; observasi, wawancara, dokumentasi dan analisis data. Penelitian dilaksanakan pada November 2023 hingga April 2024, dengan jumlah responden dalam penelitian ini adalah 3 orang pegawai SP4N LAPOR Dinas Sosial Kota Cilegon. Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa tahapan dalam penyelesaian tindak lanjut laporan pengaduan keluhan masyarakat terdapat tiga tahapan yang menjadi jangka waktu untuk menindak lanjuti laporan tergantung jenis dan tingkat keparahan laporan yang di keluhkan masyarakat. Dan tahapan dalam penyelesaian tindak lanjut laporan pengaduan keluhan dari masyarakat, pegawai/petugas Sp4n Lapor Dinas Sosial sudah berusaha semaksimal mungkin dalam menerima masyarakat yang melapor hingga menyelesaikan laporannya, sehingga Dinas Sosial membentuk sendiri Tim khusus untuk menanganai pengaduan agar mempermudah dalam menanganai penanganan.

**Kata Kunci: Responivitas, Pelayanan Publik, SP4N LAPOR**

## ABSTRACT

Name: Fisyariyani, NIM: 201510006, Thesis Title: "Response of the Cilegon City Social Service in Services through SP4N REPORTS to Cilegon City Community Complaints (Descriptive Study of the Service Sector of the Cilegon City Social Service)", Study Program: Islamic Communication and Broadcasting, Faculty of Da'wah University Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten in 2024 AD / 1445 H. Public services are basically closely related to various aspects of life. In state life, the role of government is to provide the community with various public services. Public services, which are a prerequisite for providing services based on the law, appear to still be far from expectations. The impact of the low level of public satisfaction with public services is that complaints and complaints begin to arise from the public to the parties responsible. In realizing good governance public services, the government must follow technological advances so as not to be left behind. One of the efforts made by the government is through the implementation of the National Public Service Complaint Management System-People's Online Aspiration and Complaints Service (SP4N LAPOR). Based on the background above, the problem formulation in this research is what are the stages in resolving follow-up complaints from the public? This research aims to determine the stages in resolving follow-up complaints from the public. The method used is the descriptive-action method which is used to get an overview of the problem using descriptive. The data collection technique used is; observation, interviews, documentation and data analysis. The research was carried out from November 2023 to April 2024, with the number of respondents in this research being 3 SP4N LAPOR employees of the Cilegon City Social Service. Based on the research, it can be concluded that there are three stages in completing follow-up reports on complaints from the public, the time period for following up on reports depends on the type and severity of the report that the public is complaining about. And the stages in resolving follow-up reports of complaints from the public, the Social Services Sp4n Report employees/officers have tried their best to accept the people who report until they complete their reports, so that the Social Services has formed its own special team to handle complaints to make it easier to handle them.

**Keywords: Responsiveness, Public Service, SP4N LAPOR**



**FAKULTAS DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

---

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth
Lamp	:	<b>Dekan Fakultas Dakwah</b>
Hal	: <b>Ujian Skripsi</b>	<b>UIN SMH Banten</b>
	<b>a.n Fisyariyani</b>	Di-
	<b>NIM: 201510006</b>	Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan, maka kami berpendapat bahwa skripsi atas nama Fisyariyani NIM: 201510006 dengan judul **“Respon Dinas Sosial Kota Cilegon dalam Pelayanan melalui Sp4n Laporan terhadap Keluhan Masyarakat Kota Cilegon (Studi Deskriptif Bidang Pelayanan Dinas Sosial Kota Cilegon)”** telah diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Dakwah Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas segala perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 14 Mei 2024

Pembimbing I

**Muhibuddin, S.Sos., M.Si.**  
NIP: 19700620 199903 1 004

Pembimbing II

**Fahma Islami, M.Si.**  
NIP: 19920908 201903 2 022

**RESPON DINAS SOSIAL KOTA CILEGON DALAM PELAYANAN  
MELALUI SP4N LAPOR TERHADAP KELUHAN MASYARAKAT KOTA  
CILEGON  
(Studi Deskriptif Bidang Pelayanan Dinas Sosial Kota Cilegon)**

Oleh:

**Fisvariyani**  
201510006

Menyetujui,

Pembimbing I



**Muhibuddin, S.Sos., M.Si.**  
NIP: 19700620 199903 1 004

Pembimbing II



**Fahma Islami, M.Si.**  
NIP: 19920908 201903 2 022

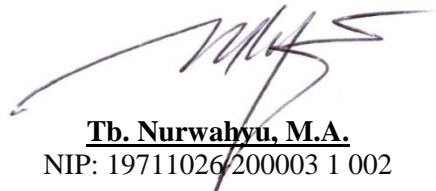
Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Dakwah



**Dr. H. Endad Musaddad, M.A.**  
NIP: 19720626 199803 1 002

Ketua Program Studi  
Komunikasi dan Penyiaran Islam



**Tb. Nurwahyu, M.A.**  
NIP: 19711026 200003 1 002

## PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Fisyariyani**, NIM: **201510006**, Judul Skripsi: **Respon Dinas Sosial Kota Cilegon dalam Pelayanan Melalui Sp4n Laporan terhadap Keluhan Masyarakat Kota Cilegon (Studi Deskriptif Bidang Pelayanan Dinas Sosial Kota Cilegon)** telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 10 Juni 2024. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 14 Mei 2024

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota,



**Dr. Hj. Umdatul Hasanah, M.Ag.**

NIP: 19700529 199603 2 001

Sekretaris Merangkap Anggota,

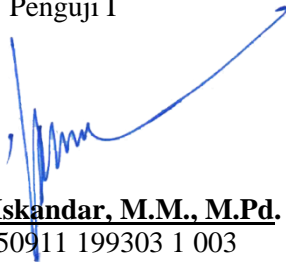


**Imalatul Khairat, M.Pd.**

NIP: 19900420 201903 2 018

Anggota,

Penguji I



**Dr. H. Isak Iskandar, M.M., M.Pd.**

NIP: 19650911 199303 1 003

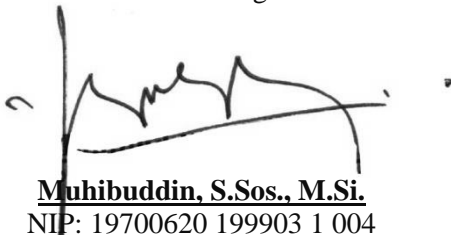
Penguji II



**Desty Prawatiningsih, M.Si.**

NIP: 19851215 201903 2 009

Pembimbing I



**Muhibuddin, S.Sos., M.Si.**

NIP: 19700620 199903 1 004

Pembimbing II



**Fahma Islami, M.Si.**

NIP: 19920908 201903 2 022

## **PERSEMBAHAN**

Atas segala nikmat dan karunia-Mu wahai Rabb-ku, panjatkan rasa syukur kepada-Mu, Allah SWT yang maha kuasa atas segala sesuatu.

Kupersembahkan skripsi ini kepada kedua permata hatiku yang sangat kucintai, Bapak Hasbullah dan Ibu Ihah Muflihah yang selalu menjadi sumber kekuatan dan penyemangatku dalam segala hal. Yang telah merelakan ribuan tetesan keringat dan tak bosan membimbingku sampai saat ini. Untuk kedua adikku Hilyatun Nisa, Fatihatul Jannah, yang menjadi inspirasi dan penguatku. Sahabatku New Kulot, Gnerof\_20 dan Defa Putri Utami, yang selalu mendukung dan mendoakanku. Serta keluarga yang senantiasa mendukungku. Terima kasih atas segala dukungan dan do'a tulus yang selalu mengalir untukku. Terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua dosen pembimbingku yang hebat Bapak Muhibuddin, S.Sos., M.Si. dan Ibu Fahma Islami, M.Si. yang selalu berusaha membimbing juga memberikan arahan serta saran terhadap skripsi ini. Terima kasih kepada sahabat-sahabat seperjuangan yang senantiasa saling mendukung dan mendoakan. Terutama untuk sahabatku Amel, Putri, Linda dan Nikma yang telah menemani dalam perjalanan masa kuliah. Terima kasih atas motivasi yang selalu hadir setiap harinya kepada penulis.

**MOTTO**

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”*

*~Q.S. Al-Baqarah: 286~*



## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama lengkap Fisyariyani, dilahirkan di Kabupaten Serang pada tanggal 14 Mei 2002. Saat ini penulis tinggal di Kp. Jalumprit 003/001, Kelurahan Waringinkurung, Kecamatan Waringinkurung, Kabupaten Serang, Banten. Penulis merupakan anak ke pertama dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Hasbullah dan Ibu Ihah Muflihah.

Jenjang pendidikan formal yang ditempuh penulis dimulai dari di SDN Waringinkurung 2 pada tahun 2008 dan lulus tahun 2014. Setelah lulus penulis menempuh pendidikan sekolah menengah pertama di SMPN 01 Waringinkurung dan lulus pada tahun 2017 kemudian melanjutkan ke jenjang pendidikan sekolah menengah atas di Pondok Pesantren MA AL-Inayah Jerang Ilir Kota Cilegon dan lulus pada tahun 2020. Pada tahun yang sama penulis diterima jalur SPAN-PTKIN di Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Selama menjadi Mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis pernah mengikuti kegiatan Organisasi HMJ Komunikasi dan Penyiaran Islam dari tahun 2021-2023, penulis mendapatkan banyak sekali pengalaman yang menarik dan juga bermanfaat bagi penulis.

Demikian catatan singkat mengenai riwayat hidup penulis selama menempuh pendidikan pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi persyaratan untuk dapat memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam. Shalawat serta salam penulis persembahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat-Nya sampai hari akhir.

Alhamdulillah dengan pertolongan Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Respon Dinas Sosial Kota Cilegon dalam Pelayanan melalui Sp4n Laporan terhadap Keluhan Masyarakat Kota Cilegon (Studi Deskriptif Bidang Pelayanan Dinas Sosial Kota Cilegon)**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum maksimal, dan masih begitu jauh dari kesempurnaan. Namun demikian penulis berharap semoga dengan adanya skripsi ini mudah-mudahan dapat membawa manfaat dalam khazanah ilmu pengetahuan.

Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Dr. H. Endad Musaddad, M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Tb. Nurwahyu, S.Ag., M.A selaku Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Muhibuddin, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya, memberikan bimbingan, arahan kepada penulis dengan penuh kesabaran, tenaga dan pikirannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Fahma Islami, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam sekaligus pembimbing II yang telah memberikan arahan, mendidik, dan memberikan motivasi kepada penulis serta memberi arahan, nasihat, dan motivasi kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah.
7. Bapak dan Ibu pengurus perpustakaan umum, Staf Akademik Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, serta pengurus SP4N LAPOR di Dinas Sosial Kota Cilegon yang telah membantu dalam hal administrasi dan sumber bacaan.
8. Seluruh keluarga, terutama kedua orang tua yang penulis sayangi Ayahanda Hasbullah dan Ibunda Ihah Muflihah yang senantiasa memberikan segala do'anya yang tiada henti, memberikan motivasi dan nasihat, serta para keluarga yang sudah banyak mendukung dan memotivasi penulis.
9. Kepada seluruh sahabat-sahabat, teman-teman seperjuangan KPI, New Kulot, Defa Putri Utami, Teh Melisa, drakor on going ku queen of tears dan semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas semuanya.
10. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>FAKULTAS DAKWAH</b> .....	<b>iv</b>
<b>RESPON DINAS SOSIAL KOTA CILEGON DALAM PELAYANAN MELALUI SP4N LAPOR TERHADAP KELUHAN MASYARAKAT KOTA CILEGON</b> .....	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Teoritis .....	8
E. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	9
F. Sistematika Pembahasan .....	11
<b>BAB II</b> .....	<b>12</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b> .....	<b>12</b>
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Pengertian Komunikasi .....	12
2. Jenis-jenis Komunikasi .....	15
3. Tujuan Komunikasi .....	15

4. Unsur-unsur Komunikasi .....	16
5. Metode Komunikasi .....	17
B. Humas sebagai Metode Komunikasi .....	23
2. Definisi.....	24
3. Ciri-Ciri <i>Public Relations</i> .....	25
4. Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer satisfaction</i> ) .....	25
C. Pelayanan .....	26
<b>1. Pelayanan Publik</b> .....	27
<b>2. Penanganan Pengaduan</b> .....	29
<b>3. Responsivitas</b> .....	31
<b>4. SP4N LAPOR</b> .....	33
D. Landasan Teori.....	35
<b>BAB III</b> .....	<b>38</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>38</b>
A. Metode Penelitian.....	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
C. Teknik Pengumpulan Data .....	41
1. Observasi.....	41
2. Wawancara.....	42
3. Dokumentasi .....	43
D. Analisis Data .....	44
<b>BAB IV</b> .....	<b>45</b>
<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>45</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
<b>1. Gambaran Umum Kota Cilegon</b> .....	45
<b>2. Gambaran Umum Dinas Sosial Kota Cilegon</b> .....	47
<b>3. Visi dan Misi Dinas Sosial Kota Cilegon</b> .....	48
<b>4. Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Cilegon</b> .....	48
<b>5. Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Sosial Kota Cilegon</b> .....	50
B. Penyajian Data .....	51

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	61
<b>Tahapan Dalam Penyelesaian Tindak Lanjut Laporan</b>	
<b>Pengaduan Keluhan Masyarakat .....</b>	<b>61</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>74</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>79</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4. 1 Data Pengaduan Keluhan Masyarakat SP4N LAPOR Tahun 2023 .....55  
Tabel 4. 2 Laporan Masyarakat Berdasarkan Jenis-jenis Pengaduan Tahun 2023...55

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Cilegon .....	50
Gambar 4. 2 Alur Kerja LAPOR!.....	63