

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berbagai aspek kehidupan sangat terkait dengan pelayanan publik. Peran pemerintah dalam kehidupan berbangsa adalah memberikan berbagai pelayanan publik kepada masyarakat, termasuk pelayanan peraturan dan pelayanan lainnya yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Perwakilan pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik sebagai bagian dari peran mereka sebagai pelayanan publik dengan misi memimpin, memfasilitasi, dan mendukung aktivitas masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyediaan infrastruktur dan fasilitas bagi masyarakat, serta penyebaran informasi dan mendengarkan serta memperhatikan kebutuhan masyarakat, merupakan salah satu cara untuk melaksanakan pelayanan publik.

Selain itu, tata kelola pemerintahan yang baik memerlukan kolaborasi antara penyelenggara pemerintahan dan masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat harus diberi kesempatan untuk berpartisipasi dalam pelayanan yang diberikan kepada mereka. Salah satu cara masyarakat dapat berpartisipasi adalah dengan menyampaikan kritik kepada pemerintah. Kritik ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah untuk meningkatkan layanan mereka, dan pemerintah harus menerima dan menangani kritik tersebut. Hal ini sesuai dengan Pasal 1 Bab 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara atau penduduk terhadap produk, jasa, atau dukungan administratif sesuai dengan persyaratan.¹

Kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau instansi untuk kepentingan masyarakat disebut pelayanan. Bentuknya bisa berupa uang tunai, produk, ide, atau surat dan dilandasi oleh prinsip kejujuran, keikhlasan, dan mengutamakan kebutuhan masyarakat penerima layanan. Kenyamanan

¹ undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

masyarakat dapat diwujudkan dengan bantuan pelayanan yang baik dan efisien. Pelanggan dan masyarakat umum tentunya akan merasa lebih nyaman berkat kemudahan yang ditawarkan. Sehingga bisa membuat masyarakat puas dan bahagia.

Hakikatnya tujuan implementasi program kerja pemerintah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu strategi yang dapat ditempuh adalah melalui penyediaan layanan publik yang berkualitas bagi penduduk lokal. Penyelenggaraan layanan publik oleh lembaga pemerintah merupakan wujud dari pengabdian birokrasi kepada masyarakat. Dalam keberadaan suatu negara, peran pemerintah adalah menyediakan berbagai pelayanan publik kepada masyarakat, antara lain infrastruktur, pelayanan jaminan keamanan hukum, peraturan, dan pelayanan dalam bentuk pelayanan.² Dengan kata lain artinya meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah tujuan utama dari pelaksanaan program kerja pemerintah. Penyediaan layanan publik berkualitas tinggi kepada penduduk lokal adalah salah satu pendekatan yang dapat diterapkan. Salah satu contoh pengabdian birokrasi kepada masyarakat adalah penyediaan layanan publik oleh lembaga pemerintah. Pemerintah negara bertanggung jawab untuk menyediakan berbagai jenis layanan publik kepada warganya. Ini termasuk infrastruktur, jaminan keamanan hukum, peraturan, dan pelayanan langsung.

Pelayanan publik yang merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan sepertinya masih menjadi impian, dan jauh dari harapan. Meskipun sudah banyak perubahan dan perbaikan dalam pelayanan publik, namun tidak dipungkiri masih dapat ditemui celah-celah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang menjadi prasyarat penyelenggaraan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan tampaknya masih jauh dari harapan. Meski telah banyak

² Widya Larasati, "Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi", *Jurnal komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta*, Vol.10, N0.01 (2016).

dilakukan penyesuaian dan kemajuan, namun tidak dapat dipungkiri bahwa sistem penyelenggaraan pelayanan publik masih mempunyai kekurangan.³

Dampak dari rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah mulai timbulnya keluhan dan pengaduan dari warga kepada pihak yang bertanggung jawab. Pengaduan yang diajukan oleh masyarakat terhadap pelayanan publik akan direspons oleh penyelenggara layanan tersebut. Terkait dengan pengaduan masyarakat, Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (KEPMENPAN) Nomor 118 Tahun 2004 menyatakan bahwa pengaduan warga merupakan suatu cara warga untuk melaksanakan pengawasan publik dan dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis kepada pihak yang berkepentingan kepada aparat pemerintah terkait. Bisa juga berupa keluhan konstruktif atau sumbangan ide.

Tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi dalam bentuk pengaduan dan proses terhadap jalannya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting perannya bagi upaya untuk meningkatkan kinerja tata kelola pemerintahan secara keseluruhan.⁴ Tentu saja, untuk mencapai kesejahteraan masyarakat, pemerintah harus memberikan pelayanan; tanpa adanya layanan, upaya mencapai kesejahteraan masyarakat akan menjadi sangat sulit. Oleh karena itu, pemerintah perlu menawarkan program-program yang dapat meningkatkan taraf hidup warganya.

Unsur komunikasi sangat penting untuk efektivitas pelaksanaan pelayanan publik. Berdasarkan temuan penelitian Hardiyansyah, komunikasi memegang peranan penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik.⁵ Komunikasi merupakan proses diseminasi informasi dari satu entitas kepada

³ Yofa Nisa Kurnia Sari dan Utami Dewi, Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Diskominfo, Pemerintah Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, *Jurnal Pengaduan Penyelenggaraan*, h. 240

⁴ Yofa Nisa Kurnia Sari dan Utami Dewi, Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Diskominfo, Pemerintah Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, *Jurnal Pengaduan Penyelenggaraan*, h. 241

⁵ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Gava Media, 2011), h. 238

entitas lainnya dengan maksud memengaruhi tindakan atau pemahaman mereka.⁶ Masyarakat tentunya menginginkan agar seluruh penyelenggara atau badan publik dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal. Sejalan dengan konsep responsivitas, yang menggambarkan kewajiban penyedia layanan untuk merespons dengan tanggap terhadap permintaan dan aspirasi masyarakat. Yohanitas menjelaskan bahwa responsivitas merujuk pada kapasitas penyelenggara layanan publik untuk mengenali kebutuhan masyarakat secara komprehensif, berdasarkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang berkembang, ketika menyiapkan program layanan untuk digunakan secara tepat.⁷ Kualitas pelayanan publik yang ditawarkan pemerintah menentukan standar penyelenggaraan pemerintahan. Semakin optimal kualitas layanan yang disediakan, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara layanan tersebut.

Berdasarkan organisasi yang memiliki fokus pada aspek pelayanan ialah penting bagi mereka untuk memastikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan terpenuhi. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik, saran, kritik, keluhan, dan permintaan lainnya dari masyarakat sangat diperlukan. Menurut Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, “Setiap penyedia layanan wajib menyediakan fasilitas pengaduan untuk penyelesaian pengaduan pelayanan publik”. Organisasi penyedia layanan publik mempunyai tugas memantau hasil pengelolaan pengaduan, karena temuan ini dapat menghasilkan saran untuk meningkatkan standar layanan publik.⁸ Aspirasi dari masyarakat baik berupa saran, kritikan dan pengaduan sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

⁶ Changara, H, *Pengantar Ilmu Komunikasi (Kedua)* (Raja Grafindo Persada, 1998), h. 25

⁷ Astuti, P. M, & Utomo, H. I, "Kualitas Pelayanan Publik Pada Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kabupaten Karanganyar", *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, Vol. 2, No.1, (2022) h. 124-140.

⁸ Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Aliran informasi pelayanan publik dapat terganggu atau terhambat akibat tidak terjalannya komunikasi, yang tentunya akan menurunkan mutu pelayanan publik yang diberikan. Pada saat yang sama, pengaduan pelayanan publik tidak ditangani secara efektif dan jujur di seluruh struktur kelembagaan di Indonesia. Organisasi pengorganisasian tidak memihak pada penanganan pengaduan dan tidak terkoordinasi dengan baik. Sehingga hal ini dapat memotivasi pemerintah untuk menerapkan konsep *good governance*. Dengan demikian, untuk mencapai tujuan tata kelola pemerintahan yang baik, sistem yang menangani pengaduan tentang layanan publik harus terintegrasi dalam satu pintu. Hal ini dilakukan untuk menyediakan satu saluran pengaduan nasional bagi masyarakat. Tujuan utama dari *good governance* adalah untuk membangun kerangka kerja pemerintahan yang menjamin kepentingan pelayanan publik dilindungi secara adil bagi semua pihak yang terlibat, termasuk negara, masyarakat, masyarakat sipil, lembaga masyarakat, dan sektor swasta.⁹ Disebutkan bahwa ciri-ciri pemerintahan yang baik adalah hadirnya citra pemerintahan yang demokratis.

Pemerintah harus mengikuti kemajuan teknologi agar dapat menciptakan pelayanan publik yang *good governance*. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah adalah melalui implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). SP4N-LAPOR! merupakan platform yang memungkinkan masyarakat Indonesia untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan mereka melalui *website* dan aplikasi khusus. LAPOR! adalah sistem yang didirikan sebagai sarana manajemen pengaduan nasional untuk layanan publik. Program LAPOR! bertujuan untuk menerapkan kebijakan *no wrong door policy* dengan menyediakan satu titik akses terpadu untuk pengaduan yang terhubung dengan semua instansi pemerintah, sehingga masyarakat tidak

⁹ Aprilia, S. N, Efektivitas Website sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *Jurnal Universitas Brawijaya*, Vol. 17, No. 3, (2014) h. 126–135.

mengalami kesulitan atau kebingungan saat mengajukan pengaduan, dan memastikan bahwa pengaduan tersebut ditindaklanjuti.

Program SP4N LAPOR adalah sebuah layanan elektronik yang disediakan oleh pemerintah untuk memantau dinamika kebutuhan masyarakat di Kota Cilegon. Melalui platform ini, warga dapat mengajukan pengaduan yang terhubung secara keseluruhan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR). Masyarakat dapat mengkomunikasikan keluhan mereka melalui berbagai saluran, termasuk situs web resmi www.lapor.go.id, SMS melalui nomor 1708, dan aplikasi yang tersedia untuk sistem operasi *Android* dan *iOS*.¹⁰ Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) sebagai penyelenggara SP4N LAPOR, memperluas cakupan layanan pengaduan masyarakat dengan menambahkan aplikasi media sosial berbasis pesan singkat seperti aplikasi *LINE*, *Facebook Messenger*, dan *Telegram*.

Berdasarkan Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerapan Sistem Nasional Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik disebutkan bahwa: “Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N merupakan suatu sistem pengelolaan pengaduan secara bertahap oleh setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi publik”.¹¹

Layanan pengaduan masyarakat yang dikenal sebagai LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) telah digunakan oleh 679 instansi, terdiri dari 34 Kementerian, 100 Lembaga, dan 524 Pemerintahan daerah di seluruh Indonesia. Proyeksi setelah tahun 2023 menunjukkan peningkatan pengguna hingga mencapai 73,3% serta total laporan yang tercatat mencapai 2,1 juta. Sumber pengaduan meliputi berbagai saluran seperti laporan yang

¹⁰ Melinda Putri Astuti dan Is Hadri Utomo, "Kualitas Pelayanan Publik Pada Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kabupaten Karanganyar", *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, Vol.2 No.1 (2022), h. 126.

¹¹ Permenpan No 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional

disampaikan melalui situs web LAPOR, SMS, platform Twitter, dan aplikasi seluler. Volume laporan yang diterima oleh situs web LAPOR mencapai 899 ribu dan terus bertambah setiap harinya.¹² Karenanya, setiap wilayah umumnya memiliki administrator atau pengelola LAPOR, dan dalam konteks penelitian ini, wilayah yang menjadi fokus adalah Kota Cilegon. Entitas yang bertugas mengelola administrasi LAPOR di kota ini adalah Dinas Sosial Kota Cilegon. Informasi survei tersebut dapat diakses melalui situs web LAPOR yang dikelola oleh Pemerintah Kota Cilegon sejak tahun 2021.

Alasan peneliti mengangkat topik mengenai layanan pengaduan online dalam penyelesaian laporan pengaduan masyarakat, karena aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat memiliki dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, maka penting untuk memastikan manajemen yang efektif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh SP4N-LAPOR. Jika fasilitas pengaduan dikelola dengan baik, laporan pengaduan masyarakat dan aspirasi masyarakat akan lebih mudah disampaikan kepada penyedia layanan publik yang tergabung dalam program SP4N LAPOR.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mempelajari lebih dalam tentang masalah tersebut. Sehingga, peneliti memilih judul penelitian **"RESPON DINAS SOSIAL KOTA CILEGON DALAM PELAYANAN MELALUI SP4N LAPOR TERHADAP KELUHAN MASYARAKAT KOTA CILEGON (Studi Deskriptif Bidang Pelayanan Dinas Sosial Kota Cilegon)"**.

¹² https://www.lapor.go.id/?fbclid=PAAaalqHKUZkq5wafvJALpvM6aVd-CgTaD1RpwC3CIcY_EAgxzNRVDsrgwr8I diakses pada tanggal 23 Mei 2024 pukul 20.51 WIB.

PANRB, Kepuasan Sp4n-Lapor! Capai 73,7%, Menteri PANRB: Tindak Lanjut Pengaduan Harus Dipercepat. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kepuasan-sp4n-lapor-capai-73-7-persen-menteri-panrb-tindak-lanjut-pengaduan-harus-dipercepat> diakses pada tanggal 28 November 2023 pukul 20.14 WIB.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang pemilihan judul di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana tahapan dalam penyelesaian tindak lanjut laporan pengaduan keluhan dari masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini peneliti ini adalah untuk mengetahui tahapan dalam penyelesaian tindak lanjut laporan pengaduan keluhan dari masyarakat.

D. Manfaat Teoritis

Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan khususnya yang terkait dengan penelitian tersebut. Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk:

- a. Memberikan informasi tentang ilmu pengetahuan khususnya bidang pelayanan masyarakat seperti pelayanan aspirasi, informasi publik, penanganan pengaduan.
- b. Diharapkan dapat memberikan informasi terkait dengan respon Dinas Sosial dalam penanganan keluhan masyarakat pada program Sp4n Lapor.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan data atau informasi mengenai permasalahan yang menjadi pemicu pengaduan masyarakat khususnya di Kota Cilegon, dan cara Dinas Sosial Kota Cilegon dalam menangani pengaduan tersebut melalui Program Sp4n Lapor. Pemerintah Kota Cilegon dapat meningkatkan kinerja dan kualitas bagi masyarakat dan pemangku kepentingan dengan mengacu pada data yang tersedia.

E. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Peneliti meninjau beberapa penelitian terdahulu untuk dijadikan referensi dan menghindari kesamaan dengan penelitian yang dilakukan. Terdapat tiga buah penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian yang peneliti angkat, baik dari segi konsep maupun pendekatan. Berikut uraian ketiga penelitian terdahulu yang menjadi acuan peneliti.

1. Skripsi Ahmad Jauharul Aknana Tahun 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Studi Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dengan judul "Peran Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar)". Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metodologi kualitatif. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu (1) Kantor Imigrasi Kelas II Blitar memberikan pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi warga setempat. Peran yang diterapkan meliputi kehandalan (Reliability), daya tangkap (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan empati (Emphaty). (2) Faktor-faktor internal tentang sitem dan eksternal tentang sosialisasi membentuk hambatan bagi pelayaan pengaduan masyarakat. (3) Pemohon atau pelapor dapat datang langsung, menggunakan media, atau menggunakan website untuk menangani pengadua masyarakat.¹³ Persamaan penelitian ini terletak pada fokus pelayanan publik dalam penanganan pengaduan masyarakat. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu terletak pada lokasi peneliti. Dalam skripsi Ahmad Jauharul Aknana membahas mengenai penanganan pengaduan masyarakat di kantor Imigrasi Kelas II Blitar, sedangkan pada penelitian ini membahas mengenai penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Sosial Kota Cilegon.
2. Skripsi Sherly Marlina Tahun 2023 Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Lampung Bandar Lampung dengan judul "Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Lampung

¹³ Ahmad Jauharul Aknana, "Peran Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar)", *Skripsi*, 2020.

Dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat (Studi Kasus Respon Cepat Laporan Maladministrasi Dalam Proses Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Di SMA Negeri 9 Bandar Lampung Tahun 2022)". Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dalam penyelesaian laporan masyarakat tentang studi kasus Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di SMA Negeri 9 Bandar Lampung, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hasil yang optimal dari enam indikator Responsivitas menurut Zeithaml. Hal ini disebabkan oleh hambatan yang dihadapi, termasuk keterbatasan waktu untuk menyelesaikan laporan dan kendala pada sistem kewenangan Ombudsman.¹⁴ Persamaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang diambil yaitu Responsivitas. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu terletak pada fokus pembahasan dalam penelitian. Dalam skripsi Sherly Marlina membahas mengenai Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Lampung, sedangkan pada penelitian ini fokus mengenai respon Dinas Sosial dalam pelayanan keluhan masyarakat Kota Cilegon.

3. Skripsi Elisa Tahun 2021 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Isla Riau dengan judul "Implementasi Aplikasi LapoR! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru". Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Implementasi Aplikasi LAPOR! pengaduan terkait Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru dikategorikan Kurang Terimplementasi. Oleh karena itu, hasil dan temuan penelitian ini adalah belum adanya komitmen dari pihak pengelola untuk membuat Sistem LAPOR, hal ini tidak dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur. sehingga banyak munculnya hambatan dari tidak adanya anggaran yang jelas untuk melakukan sosialisasi, sehingga banyak kendala yang timbul akibat belum jelasnya anggaran pelaksanaan sosialisasi, sehingga mengakibatkan

¹⁴ Sherly Marlina, "Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat (Studi Kasus Respon Cepat Laporan Maladministrasi Dalam Proses Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Di SMA Negeri 9 Bandar Lampung Tahun 2022)", *Skripsi*, 2023.

tidak dapat dilaksanakannya sosialisasi sejak tahun 2018. Selain itu, tidak adanya struktur birokrasi yang jelas berarti bahwa petugas layanan dapat dengan mudah mengalihkan pekerjaan ke pejabat lain karena mereka tidak berada di departemennya, dan petugas dapat dengan mudah mentransfer pekerjaan dalam jangka waktu setidaknya enam bulan sekali atau berhenti bekerja di departemen tersebut, dan orang-orang dapat meminta lebih lanjut dan mengajukan keluhan secara manual dengan menghubungi OPD langsung ke departemen dan tidak melalui sistem pelayanan LAPOR. Sebab, masyarakat juga menilai peralatan pelayanan kurang cepat dan tanggap dalam menangani permintaan dan pengaduan masyarakat.¹⁵ Persamaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang diambil yaitu keluhan pada SP4N LAPOR. Perbedaan penelitian ini terletak pada topik penelitian, pada skripsi Elisa meneliti tentang implementasi aplikasi SP4N LAPOR! pada keluhan bantuan sosial sedangkan pada penelitian ini meneliti tentang tahapan dalam pengaduan pelayanan SP4N LAPOR di Dinas Sosial.

F. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini disusun secara sistematis dan terstruktur dengan cara berikut untuk membuat pembahasan mudah dipahami, diantaranya:

Bab I: Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu yang Relevan, dan Sistematika Penulisan.

Bab II: Kajian Pustaka dan Landasan Teori, berisi tentang uraian teoritis konsep yang sesuai dengan tema penelitian yang berjudul Respon Dinas Sosial Kota Cilegon Dalam Pelayanan Melalui SP4N LAPOR Terhadap Keluhan Masyarakat Kota Cilegon (Studi Deskriptif Bidang Pelayanan Dinas Sosial Kota Cilegon).

¹⁵ Elisa, " Implementasi Aplikasi Lapor! Pada Keluhan Bantuan Sosial di Kota Pekanbaru", *Skripsi*, 2021.

Bab III: Metodologi Penelitian: menjelaskan jenis metode penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, dan tahapan dalam menganalisis data.

Bab IV: Analisis Data dan Pembahasan, berisi uraian gambaran umum lokasi penelitian, hasil temuan penelitian dan analisis dari masalah penelitian.

Bab V: Penutup, pada bab terakhir ini berisi kesimpulan yang mencakup hasil analisis penelitian secara ringkas dan saran yang dibuat berdasarkan hasil temuan penelitian.