



**EVALUASI PELAKSANAAN SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N
LAPOR) TERHADAP TINGKAT PENYELESAIAN
PENGADUAN DI KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK
INDONESIA TAHUN 2023**

SKRIPSI

PRASETIO HADI PRATAMA

2010713022

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2024**



**EVALUASI PELAKSANAAN SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N
LAPOR) TERHADAP TINGKAT PENYELESAIAN
PENGADUAN DI KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK
INDONESIA TAHUN 2023**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

PRASETIO HADI PRATAMA

2010713022

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Prasetio Hadi Pratama

NRP : 2010713022

Tanggal : 27 Juni 2024

Bila mana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 27 Juni 2024

Yang Menyatakan



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta ,saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Prasetio Hadi Pratama
NRP : 2010713022
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan , menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Evaluasi Pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N LAPOR) Terhadap Tingkat Penyelesaian Pengaduan Di Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2023” Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 2 Mei 2024

Yang menyatakan,



(Prasetio Hadi Pratama)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

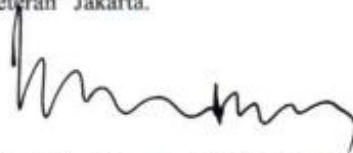
Nama : Prasetio Hadi Pratama

NIM : 2010713022

Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan System Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N LAPOR) Terhadap Tingkat Penyelesaian Pengaduan Di Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.




Prof. Dr. Acim Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S.
Ketua Penguji



Dr. Apriningsih, S.K.M., M.K.M

Penguji I



Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., M.P.H., PhD

Penguji II (Pembimbing)



Desmawati, SKp., M.Kep., Sp.Mat., PhD

Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta



Dr. Chandrayani Simanjorang, S.K.M., M.Epid

Koor. Prodi Kesehatan Masyarakat
Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 27 Juni 2024

**EVALUASI PELAKSANAAN SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N
LAPOR) TERHADAP TINGKAT PENYELESAIAN
PENGADUAN DI KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK
INDONESIA TAHUN 2023**

Prasetio Hadi Pratama

Abstrak

SP4N Lapor menghadapi beberapa kendala seperti respon lambat dan kurangnya petugas khusus pada tahun 2023, dengan estimasi 73,5% lainnya mengalami keterlambatan dalam proses verifikasi dan 67,9% mengalami keterlambatan dalam proses tindak lanjut dari 579 laporan yang masuk melalui platform SP4N Lapor di Kementerian Kesehatan tahun 2023. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam pelaksanaan pengelolaan SP4N Lapor guna memastikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran pelaksanaan program, faktor pendukung dan penghambat, serta merumuskan strategi untuk meningkatkan efektivitas kegiatan SP4N Lapor. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui wawancara mendalam, observasi dokumen, dan tinjauan dokumen. Informan dipilih dengan *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan SP4N LAPOR memerlukan peningkatan dalam sumber daya manusia dan anggaran untuk pelatihan serta perbaikan, meskipun prosesnya sudah sesuai dengan Modul Pengelolaan SP4N LAPOR. Outputnya belum sepenuhnya efektif, dengan transparansi dan aksesibilitas sebagai poin positif. Namun, terdapat hambatan seperti seringnya server mengalami maintenance, kurangnya koordinasi antar lembaga, dan kekurangan sumber daya manusia. Diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi, penguatan koordinasi antar lembaga, serta penambahan dan pelatihan sumber daya manusia profesional untuk meningkatkan efektivitas output dan kinerja SP4N LAPOR.

Kata Kunci : SP4N Lapor, Keterlambatan, Pengelolaan , Strategi

**EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF THE
NATIONAL PUBLIC SERVICE COMPLAINT MANAGEMENT
SYSTEM (SP4N LAPOR) ON THE LEVEL OF COMPLAINT
RESOLUTION AT THE MINISTRY OF HEALTH OF THE
REPUBLIC OF INDONESIA IN 2023**

Prasetio Hadi Pratama

Abstract

SP4N Lapor faced several obstacles in 2023, such as slow response times and a lack of specialized officers. An estimated 73.5% of users experienced delays in the verification process and 67.9% experienced delays in the follow-up process out of the 579 reports submitted through the Ministry of Health's SP4N Lapor platform. Therefore, improvements are needed in managing SP4N Lapor to ensure better service to the community. This study aims to describe the program's implementation, identify supporting and inhibiting factors, and formulate strategies to enhance the effectiveness of SP4N Lapor activities. The research used a qualitative method with a case study approach, involving in-depth interviews, observations, and document reviews. Informants were selected using purposive sampling. The results showed that SP4N Lapor activities require human resources and a budget for training and improvement. Although the process aligns with the SP4N Lapor Management Module, the outputs have been ineffective. Transparency and accessibility are positive points, but barriers include frequent server maintenance, lack of coordination between agencies, and a shortage of human resources. Improving technological infrastructure, strengthening inter-agency coordination, and adding and training professional human resources are necessary to enhance the effectiveness and performance of SP4N Lapor.

Keywords: SP4N Lapor, Delay, Management, Strategy

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul " Evaluasi Pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N LAPOR) Terhadap Tingkat Penyelesaian Pengaduan di Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2023". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa takdir dan kehendak-Nya merupakan sumber segala kekuatan. Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penelitian ini.

Terima kasih yang tak terhingga penulis ucapkan kepada Bapak dosen pembimbing, Bapak Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., M.P.H., PhD, yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta kritik-kritik yang membangun dalam proses penyusunan skripsi ini. Tak lupa, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini. Tanpa partisipasi dan dukungan mereka, penelitian ini tidak akan terlaksana. serta kepada keluarga tercinta, terima kasih atas doa, dukungan, dan motivasi yang diberikan selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima dengan terbuka segala kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa mendatang.

Jakarta, 10 Januari 2024

Penulis



Prasetio Hadi Pratama

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian	3
I.4 Manfaat Penelitian.....	4
I.5 Ruang Lingkup	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Definisi Pengaduan Publik	6
II.2 Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	7
II.3 SP4N dan sistem LAPOR.....	9
II.4 Kerangka Hukum dan Kebijakan Pelaksanaan SP4N	10
II.5 Sistematika Pelayanan Publik.....	11
II.6 Penelitian Terdahulu.....	13
II.7 Kerangka Teori	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
III.1 Kerangka Konsep	28
III.2 Definisi Operasional.....	29
III.3 Desain Penelitian.....	32
III.4 Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
III.5 Sumber Data.....	32
III.6 Informan.....	33
III.7 Teknik Pengumpulan Data	35
III.8 Instrumen Penelitian.....	36
III.9 Validasi Data	36
III.10 Teknik Analisis.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
IV.1 Gambaran Kementerian Kesehatan Republik Indonesia	39
IV.2 Hasil Penelitian.....	39
IV.3 Pembahasan	75

IV.4	Keterbatasan dalam Penelitian	78
BAB V PENUTUP		79
V.1	Kesimpulan	79
V.2	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		81
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2	Definisi Operasional.....	29
Tabel 3	Informan	33
Tabel 4	Karakteristik Informan	47
Tabel 5	Hasil Observasi Waktu Penyelesaian	57
Tabel 6	Hasil Observasi Kompetensi Petugas Pemberi Layanan.....	62
Tabel 7	Hasil Observasi Kemudahan Akses.....	66
Tabel 8	Hasil Observasi Akurasi	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Presiden Joko Widodo Forum Open Government Partner Korea 2021	7
Gambar 2	Logo SP4N dan sistem LAPOR	9
Gambar 3	Kerangka Konsep	28
Gambar 4	Data Sumber Laporan SP4N Lapor Kemenkes Tahun 2023	41
Gambar 5	Grafik Data Sumber Laporan SP4N Lapor Kemenkes Tahun 2023	42
Gambar 6	Data Klasifikasi Laporan SP4N Lapor Kemenkes Tahun 2023	43
Gambar 7	Grafik Data Klasifikasi Laporan SP4N Lapor Kemenkes Tahun 2023	43
Gambar 8	Data Kemenkes 2023	44
Gambar 9	Data Terkini Kemenkes 2024	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
- Lampiran 2 Surat Pemberian Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
- Lampiran 3 Surat Permohonan *Ethical Clearance*
- Lampiran 4 Surat Persetujuan Transkrip Wawancara oleh Informan
- Lampiran 5 *Time Schedule*
- Lampiran 6 Identitas Subjek Penelitian
- Lampiran 7 Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
- Lampiran 8 Lembar Persetujuan Informan (*Informed Consent*)
- Lampiran 9 Pedoman Wawancara Mendalam kepada Informan Kunci dan Utama
- Lampiran 10 Hasil Observasi
- Lampiran 11 Transkrip Hasil Wawancara
- Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 13 Kartu Monitoring Bimbingan
- Lampiran 14 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 15 Hasil Turnitin