

**ANALISIS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS
DIGITAL DALAM PERSPEKTIF UTAUT MODEL: STUDY KASUS SP4N-
LAPOR DI KABUPATEN BOYOLALI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Ilmu Pemerintahan



disusun oleh

SUKMA KARUNIA ALAM

22.94.0284

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2026

**ANALISIS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS
DIGITAL DALAM PERSPEKTIF UTAUT MODEL : STUDY KASUS
SP4N-LAPOR DI KABUPATEN BOYOLALI**

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Ilmu Pemerintahan



disusun oleh

SUKMA KARUNIA ALAM

22.94.0284

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI

ANALISIS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS
DIGITAL DALAM PERSPEKTIF UTAUT MODEL: STUDY KASUS SP4N-
LAPOR DI KABUPATEN BOYOLALI

yang disusun dan diajukan oleh

SUKMA KARUNIAALAM
22.94.0284

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 25 Februari 2026

Dosen Pembimbing,



Muhammad Zuhdan, S.IP., M.A
NIK. 190302318

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS
DIGITAL DALAM PERSPEKTIF UTAUT MODEL: STUDY KASUS SP4N-
LAPOR DI KABUPATEN BOYOLALI

yang disusun dan diajukan oleh

SUKMA KARUNIA ALAM
22.94.0284

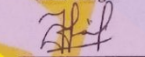
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 25 Februari 2026

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Hanantyo Sri Nugroho, S.IP., M.A
NIK. 190302316



Ferri Wicaksono, S.IP., M.A
NIK. 190302321



Muhammad Zuhdan, S.I.P., M.A
NIK. 190302318



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
Tanggal 25 Februari 2026

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph.D
NIK. 190302125

ii

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Sukma Karunia Alam
NIM : 22.94.0284

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

**ANALISIS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS
DIGITAL DALAM PERSPEKTIF UTAUT MODEL: STUDY KASUS SP4N-
LAPOR DI KABUPATEN BOYOLALI**
Dosen Pembimbing : Muhammad Zuhdan, S.IP., M.A

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 25 Februari 2026

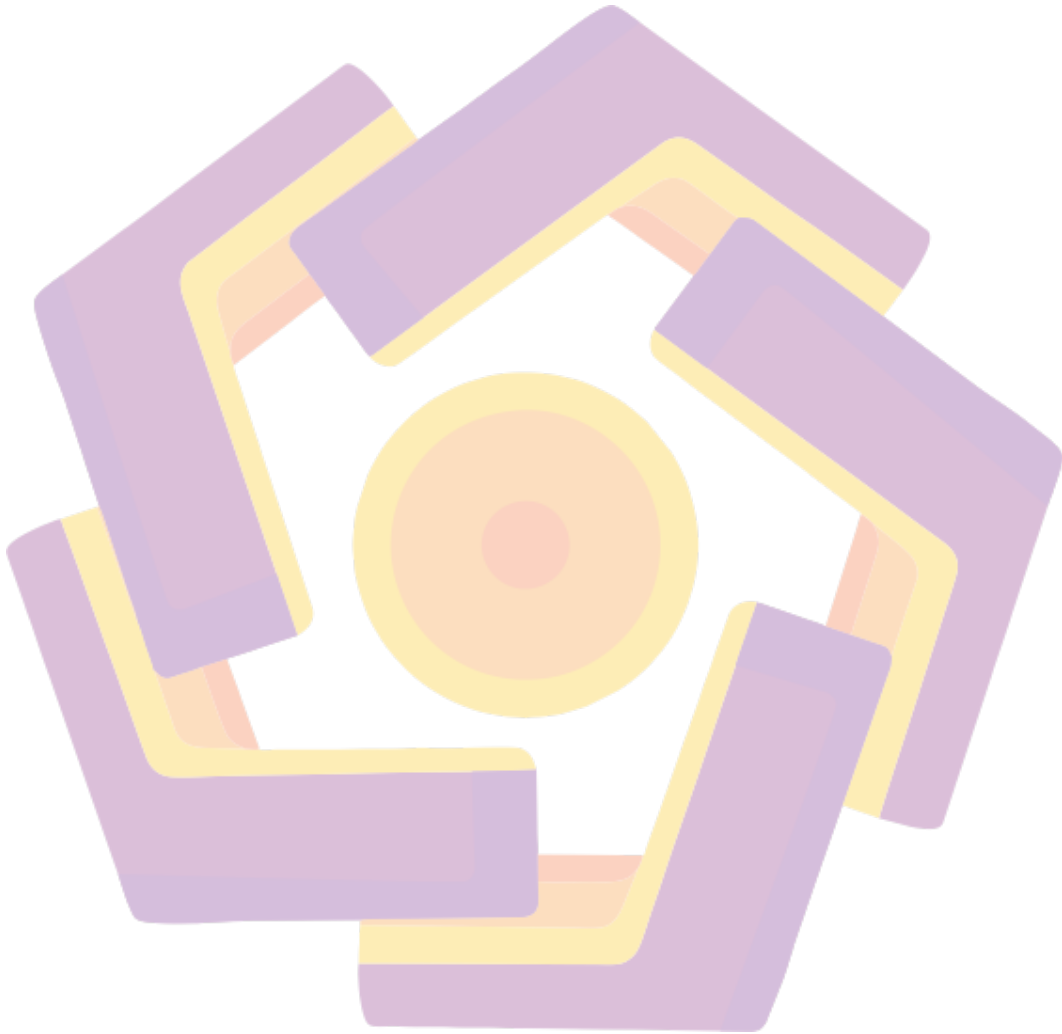
Yang Menyatakan,

Nama Mahasiswa

MOTTO

Berbagai cobaan dan hal yang buat kau ragu, jadikan percikan tuk menempa tekad mu, jalan hidupmu hanya milikmu sendiri, rasakan nikmatnya hidupmu hari ini

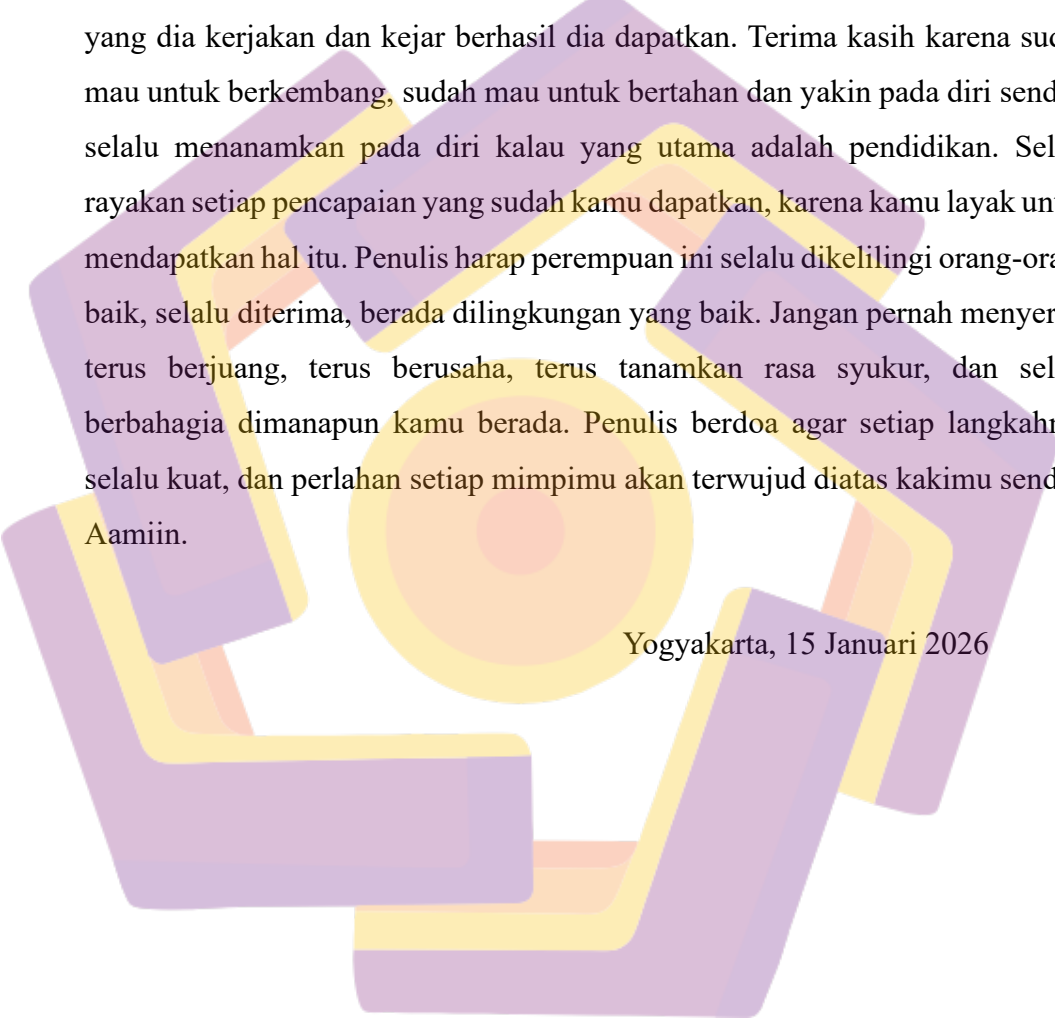
~Hindia~



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya, serta limpahan anugerah dalam bentuk kesehatan, keteguhan, kesabaran, dan kemudahan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta
3. Muhammad Zuhdan, S.IP., M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta, serta telah pembimbing yang telah sabar memberikan ilmunya terhadap penulis
4. Kepada kedua Orang tua penulis, Bapak, Ibuk yang sudah berjuang sekuat tenaga, terus memberi dukungan dan terus mendoakan Sukma agar bisa sampai saat ini, mencapai semua ini berkat Bapak dan Ibuk
5. Kepada kakak yang selalu mau direpotkan, yang selalu mau mengusahakan setelah Bapak dan Ibuk
6. Kepada keluarga dan saudara-saudara semua
7. Kepada sahabat-sahabat terbaik Perti, Rizka, Fernand, Vina, Manda, dan Tyas yang selalu memberikan semangat, dan juga kekuatan terhadap perjalanan pendidikan maupun pribadi penulis
8. Kepada teman-teman dekat Lovisa, Adella, Lina, Angis, Nazra, Sheva, dan Dini yang memberikan dukungan, serta kebersamaan selama perkuliahan
9. Kepada Bapak Ibu Dosen, Pak Zuhdan, Pak Ferry, Pak Hanan, Bu Ina, Bu Mei, Bu Ardi, Bu Anik, dan seluruh dosen yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama penulis berkuliah di Universitas Amikom Yogyakarta
10. Kepada Ibu SEKDA Ibu uut dan juga Ibu Alfiah yang sudah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
11. Dan yang terakhir penulis ucapkan kepada seseorang yang selama ini mau untuk terus berjuang, seorang perempuan yang mempunyai impian kecil, yang selalu



mengusahakan apapun, yang jarang bercerita tentang masalahnya, dan selalu menangis sendiri agar dinilai selalu kuat. Sukma Karunia Alam anak terakhir yang menjadi harapan terakhir keluarga, keluarga yang berisikan bapak ibuk yang sudah mulai tua, dan kakak yang sudah merantau jauh dari rumah. Yang selalu dituntut dan memahami setiap keadaan. Perempuan kecil yang dulunya tidak yakin bisa sampai di titik ini, akhirnya bisa membuktikan bahwa usaha yang dia kerjakan dan kejar berhasil dia dapatkan. Terima kasih karena sudah mau untuk berkembang, sudah mau untuk bertahan dan yakin pada diri sendiri, selalu menanamkan pada diri kalau yang utama adalah pendidikan. Selalu rayakan setiap pencapaian yang sudah kamu dapatkan, karena kamu layak untuk mendapatkan hal itu. Penulis harap perempuan ini selalu dikelilingi orang-orang baik, selalu diterima, berada dilingkungan yang baik. Jangan pernah menyerah, terus berjuang, terus berusaha, terus tanamkan rasa syukur, dan selalu berbahagia dimanapun kamu berada. Penulis berdoa agar setiap langkahnya selalu kuat, dan perlahan setiap mimpimu akan terwujud diatas kakimu sendiri, Aamiin.

Yogyakarta, 15 Januari 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa proses penyelesaiannya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta
3. Muhammad Zuhdan, S.IP., M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta
4. Muhammad Zuhdan, S.IP., M.A. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan selama proses penyusunan skripsi
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Sosial yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama masa perkuliahan
6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, saran dan masukan yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pengembangana ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 15 Januari 2026

Penulis

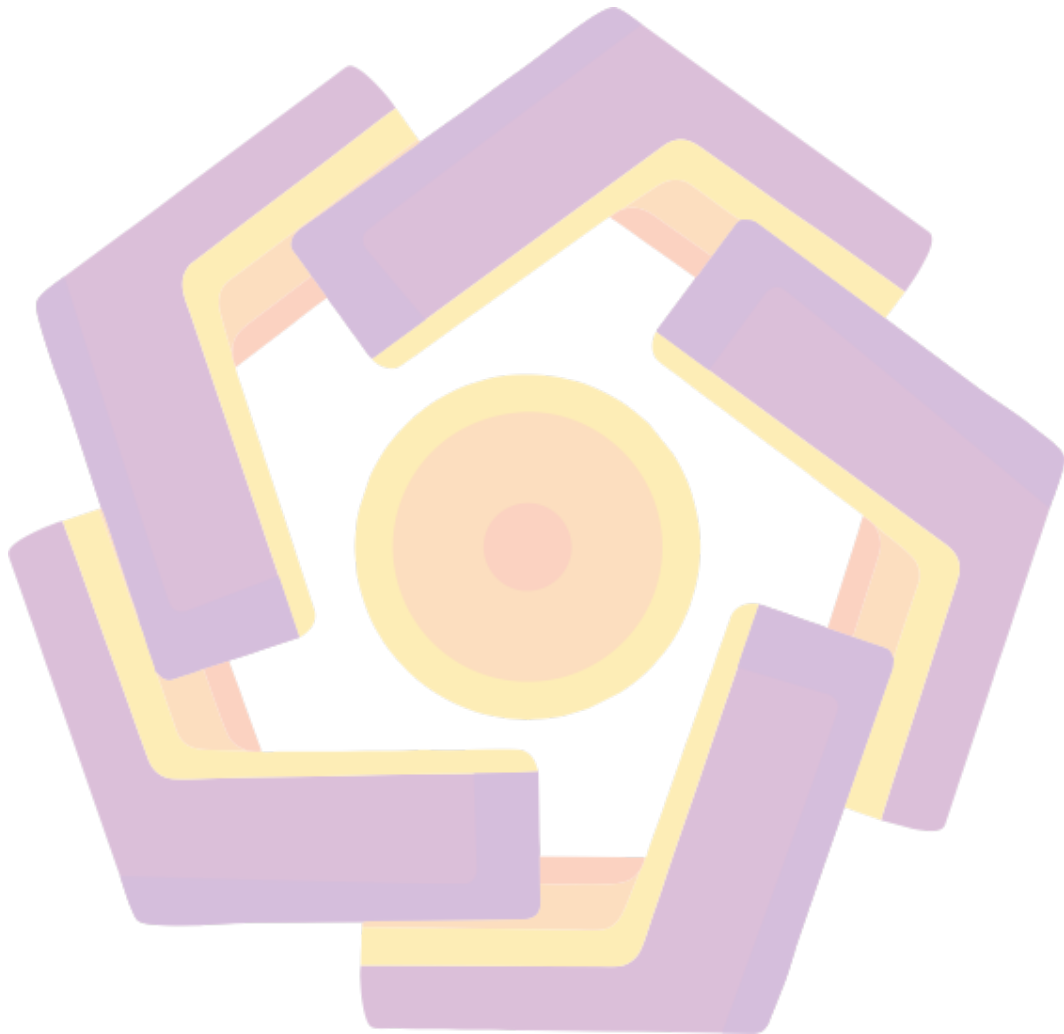
DAFTAR ISI

COVER	i
PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN	xiii
DAFTAR ISTILAH.....	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan masalah	6
1.4 Tujuan penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Efektivitas Organisasi	9
2.2. Dasar Teori	10
2.3. Pelayanan Publik	12
2.4. SP4N-LPAOR	14
2.5. Penelitian Terdahulu	15
2.6. Kerangka Berpikir	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Desain Penelitian	22

3.2 Metode Sampling Data.....	23
3.4 Subjek Penelitian	24
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian	25
3.6 Sumber Data	25
3.7 Teknik Pengumpulan Data	26
3.8 Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Hasil Penelitian	29
4.2 Pembahasan Penelitian	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	83

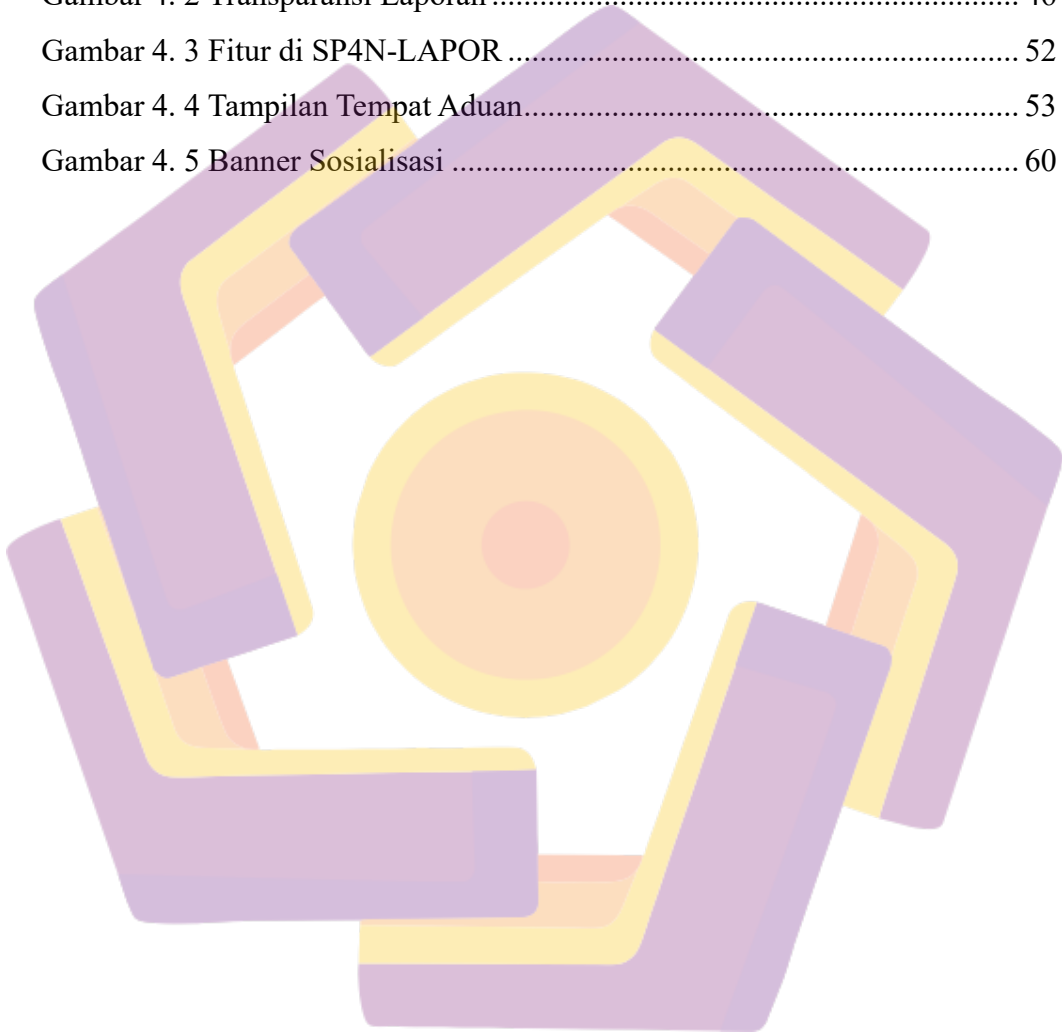
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Daftar Informan.....	25



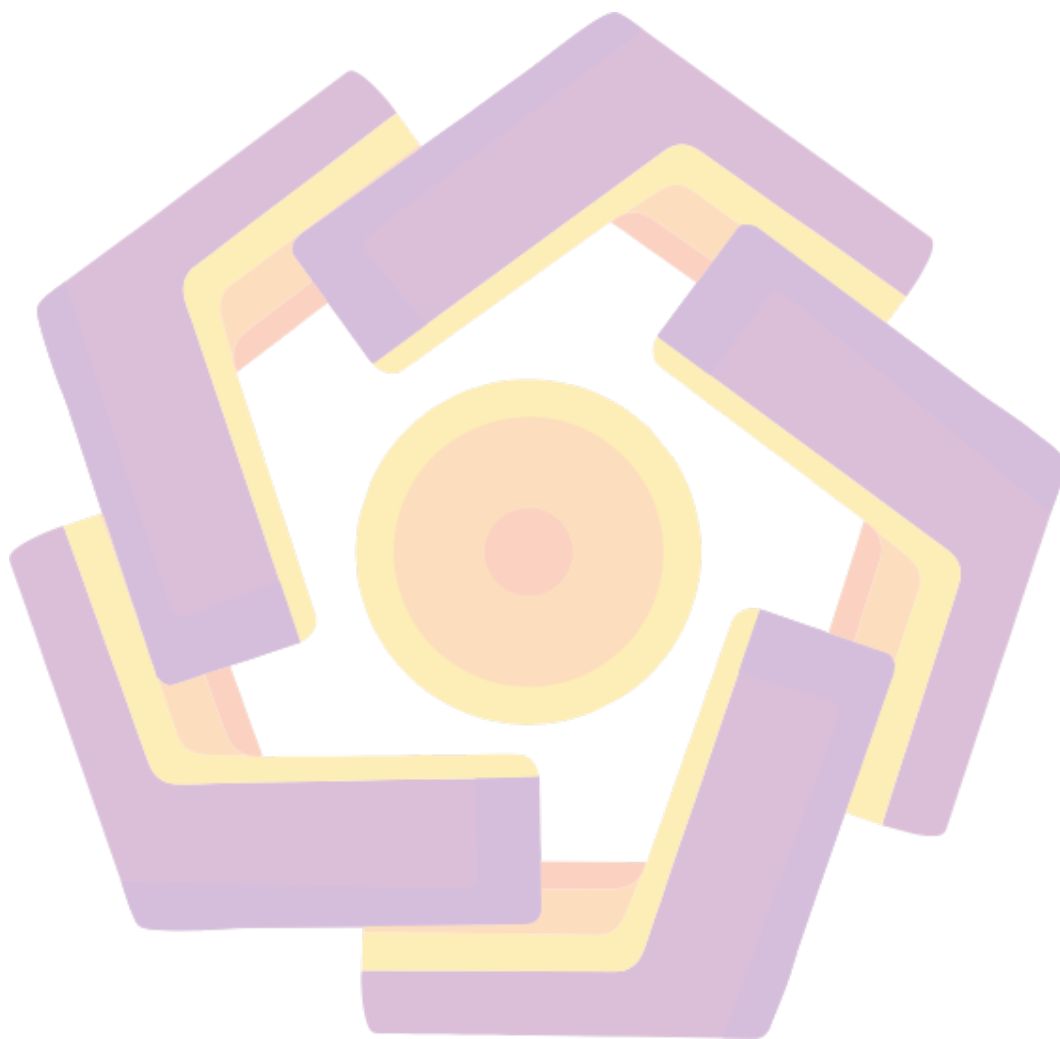
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	21
Gambar 4. 1 Presentase Laporan.....	31
Gambar 4. 2 Transparansi Laporan	46
Gambar 4. 3 Fitur di SP4N-LAPOR	52
Gambar 4. 4 Tampilan Tempat Aduan.....	53
Gambar 4. 5 Banner Sosialisasi	60



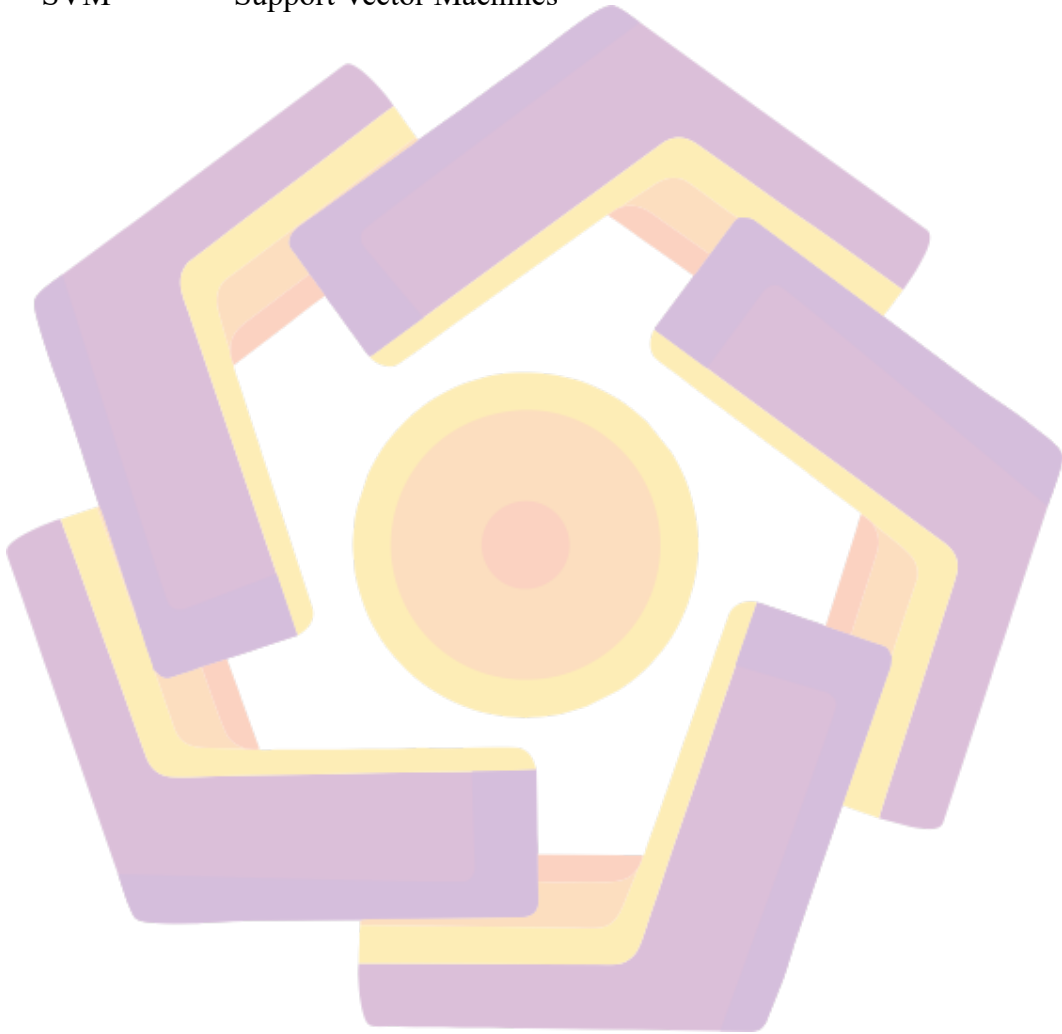
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Profil obyek Penelitian	10
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian	11



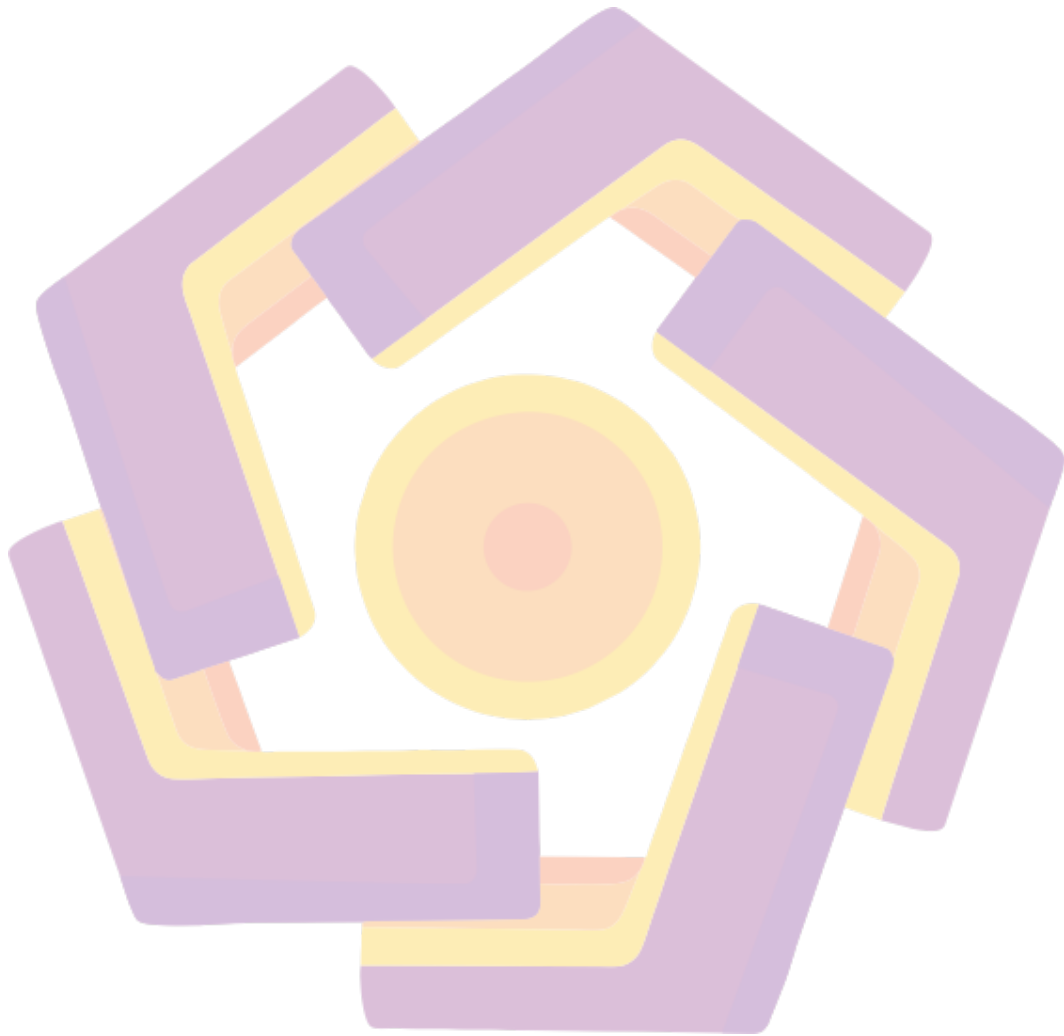
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN

Ω	Tahanan Listrik
μ	Konstanta gesekan
ANFIS	Adaptive Network Fuzzy Inference System
SVM	Support Vector Machines



DAFTAR ISTILAH

Vektor	besaran yang mempunyai arah
Eigen Value	akar akar persamaan



INTISARI

Penelitian ini menganalisis pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis digital dalam perspektif *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) pada implementasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Boyolali. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk menghadirkan inovasi pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan partisipatif. SP4N-LAPOR hadir sebagai sistem pengelolaan pengaduan nasional yang bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan berbasis *e-government*. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai kendala seperti ketepatan waktu penyelesaian laporan, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kurangnya sosialisasi dari pemerintah daerah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan serta tingkat penerimaan SP4N-LAPOR oleh masyarakat dan pemerintah daerah dengan menggunakan model UTAUT yang meliputi *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sisi pemerintah daerah, SP4N-LAPOR telah memberikan manfaat dalam meningkatkan efektivitas dan transparansi pengelolaan pengaduan. Namun dari sisi masyarakat, manfaat dan kemudahan penggunaan layanan masih tergolong rendah di kalangan masyarakat, sementara kondisi pendukung di internal pemerintah relatif memadai meskipun di tingkat masyarakat masih terdapat kendala akses internet dan perangkat. Secara umum SP4N-LAPOR telah diterima sebagai sistem pengaduan resmi pemerintah, namun tingkat penerimaannya di masyarakat belum merata sehingga diperlukan peningkatan sosialisasi dan penguatan literasi digital.

Kata Kunci: SP4N-LAPOR, Pelayanan Publik Digital, E-Government, Boyolali, Pengaduan Masyarakat, UTAUT Model

ABSTRACT

This study analyzes the management of digital-based public complaints from the perspective of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) in the implementation of SP4N-LAPOR in Boyolali Regency. The rapid development of information technology requires governments to provide public service innovations that are faster, more transparent, and participatory. SP4N-LAPOR serves as a national complaint management system aimed at realizing accountable governance and strengthening e-government practices. However, its implementation still faces several challenges, including timeliness in resolving reports, low levels of digital literacy among the community, and limited government socialization efforts.

This research aims to examine the management and level of user acceptance of SP4N-LAPOR by both the community and local government using the UTAUT model, which consists of Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, and Facilitating Conditions. The study employs a qualitative research method with a case study approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and analyzed using four stages: data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing and verification.

The findings indicate that from the local government's perspective, SP4N-LAPOR has contributed to improving the effectiveness and transparency of complaint management. However, from the community's perspective, the perceived benefits and ease of use have not been fully optimized. Social influence on system usage remains relatively low among the public, while facilitating conditions within the government are considered adequate, although limitations in internet access and supporting devices still exist at the community level. Overall, SP4N-LAPOR has been accepted as an official government complaint system, but its level of acceptance among the community is not yet evenly distributed, indicating the need for enhanced socialization and strengthened digital literacy efforts.

Keywords: SP4N-LAPOR, Digital Public Services, E-Government, Boyolali, Public Complaints, UTAUT Model