

**OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK PADA PROGRAM
WHATSAPP LAPOR ASPIRASI ADUAN BUPATI BEKASI**



Bangkit Lintang Nugroho
1401622001

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan dalam mendapatkan gelar
Sarjana Pendidikan (S.Pd.)

PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2026

ABSTRAK

Bangkit Lintang Nugroho, Optimalisasi Pelayanan Publik Pada Program Whatsapp Lapor Aspirasi Aduan Bupati Bekasi, Skripsi, Jakarta : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta, 2026.

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan optimalisasi pelayanan publik pada program WhatsApp Lapor Aspirasi Aduan Bupati Bekasi. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah daerah untuk menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis digital guna meningkatkan aksesibilitas, efektivitas, dan partisipasi masyarakat. Keberadaan kanal pengaduan pemerintah masih menghadapi tantangan berupa rendahnya kepercayaan sebagian masyarakat yang menganggap layanan pengaduan hanya sebagai formalitas tanpa tindak lanjut yang nyata. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan *purposive sampling* melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan Pelaksana Tugas Program Kepala Bidang Komunikasi Masyarakat Diskominfoantik Kabupaten Bekasi sebagai *key informant*, staf administrasi dan staf layanan program sebagai informan utama, masyarakat pengguna dengan kriteria khusus sebagai informan pendukung, pakar keilmuan kebijakan publik sebagai *expert opinion*, serta dokumen pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program WhatsApp Lapor Aspirasi Aduan Bupati Bekasi telah berjalan cukup optimal melalui beberapa aspek, yang meliputi: (1) Program ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan lebih praktis, mudah, dan terbuka. (2) Faktor yang mempengaruhi maksimalitas program di antaranya anggaran, koordinasi antar perangkat daerah, eksistensi dan sosialisasi program, serta partisipasi masyarakat. (3) Upaya program dalam menjamin hak warga negara diwujudkan melalui penyediaan akses pengaduan yang mudah, terbuka, dan nondiskriminatif bagi masyarakat. Program ini juga menjadi sarana partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik dan pembangunan daerah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa program WhatsApp Lapor Aspirasi Aduan Bupati Bekasi telah menjadi inovasi pelayanan publik berbasis digital yang mendukung pemenuhan hak warga negara dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan kepada pemerintah daerah. Adapun kontribusi penelitian ini memberikan penguatan kajian pelayanan publik digital dalam perspektif hak warga negara, serta menjadi rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat yang lebih responsif, partisipatif, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, WhatsApp Lapor Aspirasi Aduan, Hak Warga Negara, Partisipasi Masyarakat, Optimalisasi Program.

ABSTRACT

Bangkit Lintang Nugroho, Optimization of Public Services through the Bekasi Regent's WhatsApp-Based Aspirations and Complaints Reporting Program, Undergraduate Thesis, Jakarta: Pancasila and Civic Education, Faculty of Social Sciences and Law, State University of Jakarta, 2026.

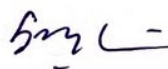
The purpose of this study is to describe the optimization of public services through the WhatsApp Lapor Aspirasi Aduan Bupati Bekasi Program. The development of information technology has encouraged local governments to introduce digital-based public service innovations to improve accessibility, effectiveness, and public participation. However, government complaint channels continue to face challenges due to the low level of public trust, as some members of the community perceive complaint services as merely a formality without meaningful follow-up. This study employed a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected using purposive sampling through direct observation, in-depth interviews with the Acting Head of the Community Communication Division of the Bekasi Regency Communication, Informatics, Encryption, and Statistics Office as the key informant, administrative staff and program service staff as primary informants, selected service users as supporting informants, public policy experts as expert opinions, and supporting documents. The results indicate that the WhatsApp Lapor Aspirasi Aduan Bupati Bekasi Program has been implemented relatively optimally through several aspects, including: (1) the program has improved the quality of public services by making them more practical, accessible, and transparent; (2) factors affecting the program's effectiveness include budget availability, coordination among regional government agencies, program existence and socialization, and community participation; and (3) efforts to guarantee citizens' rights are reflected in the provision of an accessible, open, and non-discriminatory complaint mechanism for the public. The program also serves as a means of community participation in monitoring public services and regional development. This study concludes that the WhatsApp Lapor Aspirasi Aduan Bupati Bekasi Program has become a digital-based public service innovation that supports the fulfillment of citizens' rights to convey aspirations and complaints to local government. Furthermore, this study contributes to strengthening the discourse on digital public services from the perspective of citizenship rights and provides recommendations for local governments to improve the quality of complaint-handling services in a more responsive, participatory, and sustainable manner.

Keywords: Public Service, WhatsApp Complaint Service, Citizenship Rights, Community Participation. Program Optimization.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Jakarta



No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Yuyus Kardiman, M.Pd.</u> NIP. 197509072008121003 Ketua		06-07-2026
2.	<u>Prof. Dr. Achmad Husen, M.Pd.</u> NIP. 195909211986031001 Penguji Ahli I		06-07-2026
3.	<u>Fitri, S.H., M.H</u> NIP. 199305052025062005 Penguji Ahli II		06-07-2026
4.	<u>Prof. Dr. Etin Solihatin, M.Pd.</u> NIP. 196601011989032003 Pembimbing I		06-07-2026
5.	<u>Dr. Raharjo, S.Pd., M.Si.</u> NIP. 197604172005011003 Pembimbing II		03-07-2026

Tanggal Lulus: 03 Agustus 2026

LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bangkit Lintang Nugroho
No. Registrasi Mahasiswa : 1401622001
Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang disusun dengan judul :

“Optimalisasi Pelayanan Publik Pada Program Whatsapp Lapor Aspirasi Aduan Bupati Bekasi”.

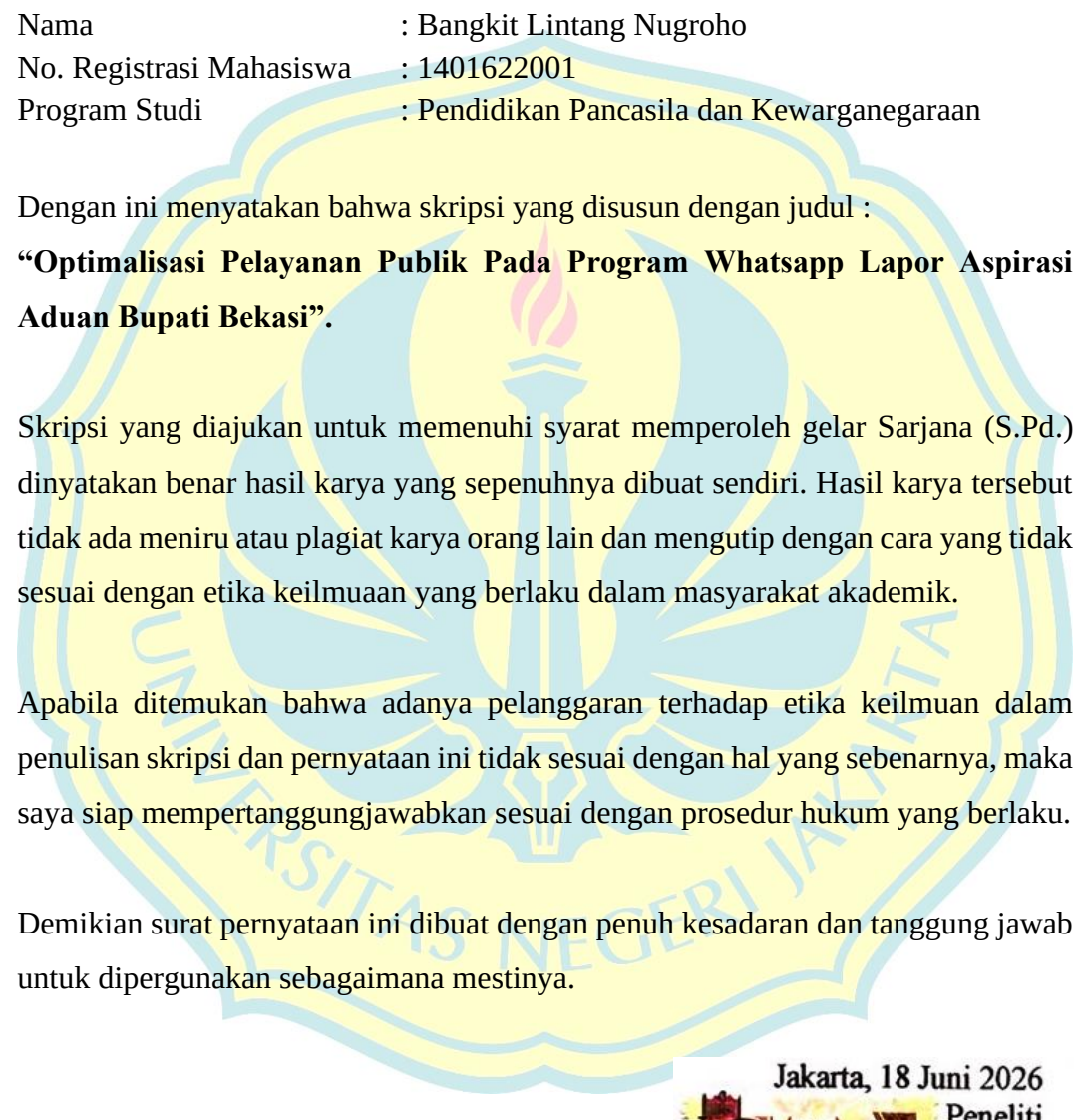
Skripsi yang diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana (S.Pd.) dinyatakan benar hasil karya yang sepenuhnya dibuat sendiri. Hasil karya tersebut tidak ada meniru atau plagiat karya orang lain dan mengutip dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat akademik.

Apabila ditemukan bahwa adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam penulisan skripsi dan pernyataan ini tidak sesuai dengan hal yang sebenarnya, maka saya siap mempertanggungjawabkan sesuai dengan prosedur hukum yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 18 Juni 2026
Peneliti

Bangkit Lintang Nugroho





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Bangkit Lintang Nugroho
NIM : 1401622001
Fakultas/Prodi : S1 Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
Alamat email : bangkitlintang@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

“ Optimalisasi Pelayanan Publik Pada Program Whatsapp Lapor Aspirasi Aduan Bupati Bekasi ”

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 Juni 2026

Peneliti


Bangkit Lintang Nugroho

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sura dira jayaningrat, lebur dening pangastuti.”

(Segala sifat keras hati, kesombongan, dan kemarahan hanya bisa dikalahkan oleh kebijaksanaan dan kesabaran)

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah: 6)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini Peneliti persembahkan dengan penuh rasa bangga dan cinta yang tulus kepada orang-orang tersayang yang telah mendukung Penulis dengan caranya masing-masing :

Terima kasih kepada Allah SWT yang selalu memberikan nikmat dan kemudahan disaat peneliti di titik lelah dalam mengerjakan skripsi sehingga peneliti bisa sampai di titik dapat menyelesaikan skripsi.

Terima kasih kepada diri saya sendiri karena sudah berjuang dan berusaha untuk menyusun, memproses dan menyelesaikan skripsi.

Terima kasih kepada kedua orang tua Ibu dan Bapak serta Kakak tercinta yang sudah memberikan support lahir dan batin untuk peneliti sehingga peneliti bisa menyelesaikannya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan rahmat-Nya sehingga penelitian dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Publik Pada Program Whatsapp Lapor Aspirasi Aduan Bupati Bekasi” dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Proses penyusunan skripsi yang dilaksanakan selama 6 bulan tidak dapat selesai secara baik dan tepat pada waktunya jika tidak ada bimbingan dan bantuan dari banyak pihak, dan dengan penuh rasa syukur mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si. selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta.
2. Firdaus Wajdi, M.A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Yuyus Kardiman, M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta .
4. Prof. Dr. Etin Solihatin, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I terima kasih atas bimbingan dan arahan serta motivasi yang telah diberikan.
5. Dr. Raharjo, S.Pd., M.Si selaku Dosen Pembimbing II terimakasih atas bimbingan serta arahan yang telah diberikan selama proses penyelesaian skripsi ini.

6. Prof Tjipto Sumadi M.Si., M.Pd. selaku pembimbing akademik yang selalu memberikan support dan motivasi agar terus bersemangat untuk meraih kesuksesan.
7. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama masa studi.
8. Dr. Irene Camelyn Sinaga, S.I.P yang telah bersedia menjadi expert pada penelitian ini.
9. Dr. Iwan Eli Setiawan SH, MH selaku Key Informan yang telah bersedia untuk diwawancarai sekaligus mendampingi selama proses observasi dan penelitian di Diskominfosantik Kabupaten Bekasi.
10. Bapak Reza dan Bapak Yogi selaku Informan Utama sebagai staff pelaksana program yang membantu dalam memberikan data lapangan.
11. Warga Kabupaten Bekasi yang sudah berpartisipasi langsung sebagai Informan Pendukung dan bersedia untuk diwawancarai.
12. Kedua orang tua Ibu Puji Rahayu, Bapak Edy Purnama, Kakak Invia Tiara Sani, dan Mas Fikrul Iqbal Mahendra yang sudah mau terus berjuang, mendukung, dan mendoakan saya selama perkuliahan hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. Seluruh teman – teman ARCHINARA PPKN 2022 untuk segala kenangan yang telah membekas di hati saya selama kurang lebih 4 tahun terimakasih

telah mendampingi dan berproses bersama untuk arti satu kata yakni LULUS.

14. Para sahabat seperjuangan lingkup organisasi & pertemanan Fikri Luhur Dwi Putro, Restu Pratama, Rahmat Aqila Gerhana Ramadhan, Ahmad Afandi, Maulana Rosyidin, Aslam Algifari Lestaluhu, Nasrullah, Iqbal Pratama, Ilham Nur Hidayat, Slamet Sugi Hartono, Inu Kencana Hafiz dan Almarhum Haikal Fardan.
15. Anugrah terindah yang hadir disemester 5 tidak disangka sangka dapat bersama sebagai penyemangat ditengah bisingnya dunia, seindah namanya Dini Kartika Dwi Azzahra partner bertukar cerita dan semoga kekal selamanya.
16. Terakhir, terima kasih kepada diri ini karena telah bekerja keras berjuang sampai sejauh ini dalam menyelesaikan studi S1 ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan dari dalam diri dan diluar keadaan untuk tidak pernah menyerah sesulit apapun prosesnya, serta menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang saya banggakan untuk diri sendiri. Semoga saya bisa terus kuat hingga menemukan kesuksesan dan kebahagiaan kedepannya.

Jakarta , 15 Mei 2026

Hormat Saya,

Bangkit Lintang Nugroho

DAFTAR ISI

ABSTRAK

ABSTRACT

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR BAGAN vii

DAFTAR GAMBAR viii

DAFTAR GRAFIK..... ix

DAFTAR LAMPIRAN..... x

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang..... 1

B. Masalah Penelitian..... 5

C. Fokus dan Subfokus Penelitian..... 6

D. Pertanyaan Penelitian..... 7

E. Manfaat Penelitian..... 8

F. Kerangka Konseptual..... 10

BAB II KAJIAN TEORITIK..... 11

A. Optimalisasi Pelayanan Publik 11

B. Program Lapor Aspirasi Aduan Bupati Bekasi..... 21

C. Teori (SERVQUAL) Oleh Parasuraman, Zeithaml, Dan Berry (1980).. 25

D. Teori Faktor Pelayanan Publik Oleh Ratminto (2005) 28

E. Teori Hak Warga Negara oleh Thomas Humphrey Marshall (1950) 31

F. Penelitian Yang Relevan.....	34
G. <i>State of the Art</i>	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Tujuan Penelitian	41
B. Desain dan Pendekatan Penelitian	41
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	43
D. Sumber Data.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	46
F. Teknik Kalibrasi Keabsahan Data	48
G. Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	51
B. Temuan Penelitian.....	59
C. Pembahasan Penelitian.....	94
D. Keterbatasan Penelitian.....	112
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN	114
A. Kesimpulan	114
B. Implikasi.....	116
C. Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	xi
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	118
TURNITIN.....	173
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	174

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Yang Relevan	37
Tabel 3. 1 Kriteria Pemilihan Informan dan Expert Opinion.....	42
Tabel 3. 2 Lokasi Penelitian	43
Tabel 3. 3 Waktu Penelitian	44
Tabel 3. 4 Identitas Informan	45



DAFTAR BAGAN

Bagan 1. 1 Kerangka Konseptual	10
Bagan 4. 1 Temuan dan Pembahasan Penelitian	98



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Survei Pengguna Sosial Media Terpopuler Di Indonesia Tahun 2024 Sumber : We Are Social	2
Gambar 2.1	Feeds Instagram Lapor AA Bupati.....	23
Gambar 2.2	Feeds Mekanisme Pengaduan pada Lapor AA Bupati Bekasi Sumber : Instagram @laporaabupati	22
Gambar 2.3	Feeds Instagram Lapor AA Bupati.....	24
Gambar 4.1	Peta Kabupaten Bekasi Sumber : Badan Pendapatan Provinsi Jawa Barat	52
Gambar 4.2	Kantor Diskominfosantik	54
Gambar 4.3	Peta Pesebaran Laporan Masuk Sumber : Laporan Bulanan Program	55
Gambar 4.4	Kategorisasi Laporan Sumber : Laporan Bulanan Program.....	56
Gambar 4.5	Saluran Resmi Aspirasi Sumber : Instagram @humaskabbekasi...	57
Gambar 4.6	Koordinasi Dengan Instansi Perangkat Daerah Sumber : Laporan Bulanan Program.....	58
Gambar 4.7	Dasbor Chat Lapor AA.....	64
Gambar 4.8	Laporan Jembatan Rusak.....	67
Gambar 4.9	Laporan Infrastruktur Sekolah Sumber : Instagram @laporaabupati.....	68
Gambar 4.10	Tindakan Langsung Kepada Masyarakat Sumber : Instagram @laporaabupati.....	73
Gambar 4.11	Tingkat Kepuasan Masyarakat	76

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Presentase Platfrom Pengaduan Digital Pelayanan Publik 2024.....	1
---	---



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Penelitian.....	119
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Key Informan	121
Lampiran 3 Pedoman Wawancara Informan Utama	123
Lampiran 4 Pedoman Wawancara Informan Pendukung.....	125
Lampiran 5 Pedoman Wawancara Expert	127
Lampiran 6 Pedoman Observasi Penelitian	129
Lampiran 7 Pedoman Karakteristik Informan.....	131
Lampiran 8 Hasil Observasi Penelitian.....	133
Lampiran 9 Catatan Hasil Lapangan	135
Lampiran 10 Transkrip Wawancara Informan Pendukung.....	137
Lampiran 11 Transkrip Wawancara Key Informan	147
Lampiran 12 Transkrip Wawancara Informan Utama	150
Lampiran 13 Transkrip Wawancara Expert Opinion	154
Lampiran 14 Reduksi Data Informan Pendukung.....	157
Lampiran 15 Reduksi Data Informan Utama	160
Lampiran 16 Reduksi Data Key Informan	163
Lampiran 17 Hasil Dokumentasi Penelitian.....	166
Lampiran 18 Surat Izin Mengadakan Penelitian untuk Penulisan Skripsi	169
Lampiran 19 Surat Izin Wawancara Expert Opinion	170
Lampiran 20 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Diskominfosantika Kabupaten Bekasi	171
Lampiran 21 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Kabupaten Bekasi	172