

**SKRIPSI**

**PERAN SEKRETARIAT DPRD KOTA SURAKARTA  
DALAM PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK  
melalui Aplikasi Website Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)**



Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)

Oleh:

**MARIA MAGDALENA TRI UTAMI**

**191006830**

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2024

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PERAN SEKRETARIAT DPRD KOTA SURAKARTA  
DALAM PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK  
melalui Aplikasi Website Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)**

**SKRIPSI**

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos)

disusun oleh :

MARIA MAGDALENA TRI UTAMI

191006830

disetujui oleh :



Survo Adi Pramono, S.I.P., M.Si.

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2024

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PERAN SEKRETARIAT DPRD KOTA SURAKARTA DALAM  
PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK melalui Aplikasi Website Unit Layanan Aduan  
Surakarta (ULAS)

Penyusun : MARIA MAGDALENA TRI UTAMI

NPM : 191006830

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Rabu, 13 November 2024

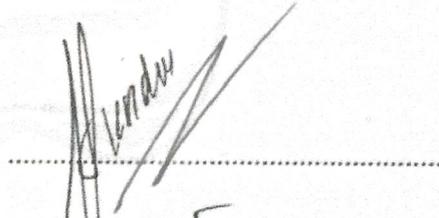
Pukul : 14.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran

### TIM PENGUJI

**Dr. V. Sundari Handoko, S.Sos., M.Si.**

Penguji Utama



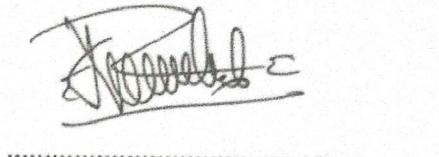
**Suryo Adi Pramono, S.I.P., M.Si.**

Penguji I



**Y. Kunharibowo, S.Sos., M.A.**

Penguji II



**Kristian Tamtomo, S.Antr., M.A., Ph.D.**

Ketua Program Studi S1 Sosiologi

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria Magdalena Tri Utami

NPM : 191006830

Program Studi : Sosiologi

Judul Skripsi : Peran Sekretariat DPRD Kota Surakarta dalam Pengelolaan Pelayanan Publik melalui Aplikasi Website Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan keserjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 22 Oktober 2024

Saya yang menyatakan,



Maria Magdalena Tri Utami

## ABSTRAK

ULAS merupakan aplikasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh DISKOMINFO Kota Surakarta dan dimanfaatkan oleh Sekretariat DPRD Kota Surakarta untuk menunjang layanan aduan publik. Sekretariat DPRD Kota Surakarta menggunakan aplikasi website ULAS sejak 27 Desember 2013. Sekretariat DPRD Kota Surakarta hanya fokus pada layanan aduan yang didelegasikan ke Sekretariat DPRD. Penelitian ini akan membahas peran Sekretariat DPRD dalam pengelolaan pelayanan publik melalui aplikasi website ULAS. Dengan memaparkan 3 poin penting yakni: (1) Peran Sekretariat DPRD dalam pengelolaan pelayanan publik melalui aplikasi website ULAS; (2) Alasan Sekretariat DPRD berperan aktif dalam pengelolaan layanan publik melalui ULAS; dan (3) Proses mengelolanya dalam hal penyampaian aduan atau aspirasi. Temuan penulis adalah 6 peran Setwan DPRD Kota Surakarta dalam pengelolaan ULAS, yaitu: (1) menerima aduan atau aspirasi; (2) menampung aduan atau aspirasi; (3) mengklasifikasi aduan atau aspirasi; (4) meneruskan aduan atau aspirasi ke anggota dewan, komisi atau pimpinan DPRD; (5) merespon aduan atau aspirasi pada kolom jawaban ULAS; serta (6) memantau aduan atau aspirasi tertampil pada laman ULAS serta tanggapan terhadap aduan itu. Alasan berperan aktif karena tanggung jawab, komitmen layanan, dan pengembangan keberlanjutan. Temuan penulis mengenai proses, meliputi: (1) proses penerimaan aduan; (2) proses verifikasi; (3) proses klasifikasi; (4) tahap pendistribusian ke komisi; dan (5) pemberian informasi kepada pelapor. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif naratif dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui tiga tahapan yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumen.

**Kata Kunci: Peran, Setwan DPRD, Pelayanan Publik, ULAS**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Yesus Kristus yang Maha Agung atas berkat dan cinta-Nya, penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi yang berjudul, “Peran Sekretariat DPRD Kota Surakarta dalam Mengelola Pelayanan Publik melalui Aplikasi Website Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)” sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulisan ini dapat terselesaikan karena adanya banyak bantuan, dukungan, dan doa dari beberapa rekan. Oleh sebab itu, dengan rendah hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Victoria Sundari Handoko, S.sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Kristian Tamtomo, S. Antr., M. A., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Suryo Adi Pramono, S.I.P., M. Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing, memberikan masukan, dan juga memotivasi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Pegawai Sekretariat DPRD Kota Surakarta, khususnya Mas Danang, Pak Rizki, dan Pak Yani yang telah bersedia untuk meluangkan waktu di sela kesibukannya, memberikan kesempatan, dan bantuan kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi.
5. Babe dan kakak-kakak yang selalu mendoakan dan memberikan dukungannya kepada penulis. Mama yang sudah bersama Yesus di atas sana yang melihat perjalanan penulis menempuh penulisan ini sehingga penulis dapat menuntaskan tanggung jawabnya di dunia perkuliahan. Puppy hewan peliharaan yang selalu menghibur dan menemani penulis untuk menuntaskan penulisan ini dan sekarang sudah tenang bersama Mama di atas sana.
6. Para dosen yang telah memberikan ilmu kepada penulis, wawasan, dan wejangan selama penulis berdinamika di dunia perkuliahan.
7. Novan, Chelsea, Devi, Yundi, Dwi, Gustav, Cornel, Atmi, Irvinka, Marry, Ajeng, dan teman-teman seangkatan Sosiologi 2019 yang selalu setia menyemangati penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan ini. Doaku untuk kalian selalu sehat dan kejar impian kalian.

Yogyakarta, 22 Oktober 2024

Penulis

Maria Magdalena Tri Utami

## **MOTTO**

Kamu memiliki kuasa atas pikiranmu, bukan kejadian di luar.  
Sadarilah dan kamu akan menemukan kekuatan.

**Marcus Aurelius**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tinjauan Pustaka .....	5
D. Kerangka Konseptual .....	8
1. Konsep Peran .....	8
2. Pelayanan Publik.....	12
E. Tujuan Penelitian .....	16
F. Sistematika Penulisan .....	17
<b>BAB II:</b>	
<b>METODOLOGI DAN DESKRIPSI SUBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
A. Jenis Penelitian dan Metode Penelitian.....	18
B. Informan.....	18
C. Operasionalisasi Konsep .....	21
D. Metode Pengumpulan Data, Jenis Data, Analisis Data.....	34
E. Lokasi Penelitian.....	38
F. Deskripsi Subjek Penelitian .....	39
<b>BAB III: TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
A. Temuan.....	49
B. Pembahasan.....	78
<b>BAB IV: KESIMPULAN.....</b>	<b>89</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>93</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Perbandingan Aspirasi Fisik dan Aspirasi ULAS.....	4
Tabel 2. Proses Penanganan Pengaduan terhadap ULAS .....	74

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Struktur Organisasi Sekretariat DPRD Kota SKA.....	43
Gambar 2. Website ULAS .....	52
Gambar 3. Aduan Penipuan Shopee .....	55
Gambar 4. Bagan PPID Sekretariat DPRD Kota SKA .....	58
Gambar 5. Poster Penyampaian Aduan Setwan.....	64
Gambar 6. Mekanisme Penyampaian & Pengelolaan .....	64
Gambar 7. Poster Komitmen & Prinsip Kerja .....	65
Gambar 8. Fitur Bintang .....	67
Gambar 9. Penulis & Narasumber di Ruang Kerja Narasumber .....	71
Gambar 10. Aduan Pak Roni tentang Speaker Sirine KAI .....	72
Gambar 11. Kolom Respon Aduan dan Pemberian Bintang .....	73
Gambar 12. Bagan Alur Proses Penyampaian ke DPRD.....	76