

**TESIS**  
**STRATEGI PENERAPAN PRAKTIK BAIK SP4N LAPOR!**  
**PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister (S2)**

**Oleh :**  
**CHAIRUN NI'MAH**  
**NIM : 1920314920019**



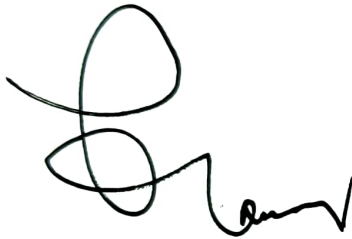
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**  
**BANJARMASIN**  
**2022**

## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**Yang bertanda tangan dibawah ini :**

Judul Tesis : Strategi Penerapan Praktik Baik SP4N LAPOR!  
Provinsi Kalimantan Selatan  
Nama : Chairun Ni'mah  
NIM : 1920314920019  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Konsentrasi : Pelayanan Publik

### **Disetujui Komisi Penguji**



**Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc.Sc**  
Ketua



**Dr. Fahrianoor, M.Si**  
Anggota



**Dr. H. Muslih Amberi, M.Si**  
Anggota



**Dr. Taufik Arbain, M.Si**  
Anggota

### **Mengetahui**

Ketua Program Studi

Magister Administrasi Publik



**Dr. H. Muslih Amberi, M.Si**  
NIP. 19580904 198603 1 013

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Prof. Dr. H. Bndi Suryadi, S.Sos, M.Si**  
NIP. 19730122 199802 1 001

Tanggal Lulus : 22 Juni 2022





Tanggal Wisuda :

**BERITA ACARA UJIAN TESIS**

Pada hari ini RABU tanggal 22 bulan JUNI tahun 2022, telah dilaksanakan Ujian Tesis mahasiswa :

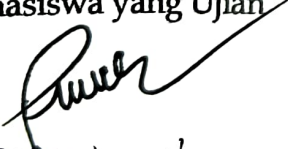
Nama : CHAIRUN NI'MAH  
NIM : 1920419320019  
Program : Magister Administrasi Publik (MAP)

Dengan nilai sebagai berikut:

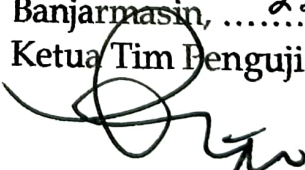
Nama	Nilai (Angka)	Keterangan*)
Ketua <u>DR. TOMI OKTAVIANOR, M. SOC. SC.</u>	<u>81</u>	
Anggota <u>DR. FAHRIANOR, M. SI</u>	<u>81</u>	
Penguji <u>DR. H. MUSLIH AMBERI, M. SI</u>	<u>81</u>	
Penguji <u>DR. TAUFIK ARBAIN, M. SI</u>	<u>81</u>	
Sekretaris <u>SIDDERATUL AKBAR, S.SOS, M.SI</u>	<u>-</u>	
<b>Rerata</b>	<u>81</u>	<u>A</u>

Demikian Berita Acara ujian tesis ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mahasiswa yang Ujian

  
CHAIRUN NI'MAH  
NIM. 1920419320019

Banjarmasin, 22 JUNI 2022  
Ketua Tim Penguji

  
DR. TOMI OKTAVIANOR, M. SOC. SC.  
NIP.

Mengetahui:

Ketua

Magister Administrasi Publik



  
**Dr. H. Muslih Amberi, M.Si**  
NIP. 19580904 198603 1 013



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
PROGRAM PASCASARJANA**

**SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI**

NOMOR : 520/UN8.4/SE/2022

Sertifikat ini diberikan kepada:

**Chairun Ni'mah**

Dengan Judul Tesis:

Strategi Penerapan Praktik Baik SP4N Lapor Provinsi Kalimantan Selatan  
Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi  $\leq 20\%$ , dan dinyatakan Bebas dari Plagiasi.

Banjarmasin, 27 Desember 2022

Direktur,

Prof. Drs. H. Ahmad Suriansyah, M.Pd., Ph.D.

NIP 195912251986031001

## ABSTRAK

**Chairun Ni'mah, NIM. 1920314920019, 2022.** Strategi Penerapan Praktik Baik SP4N Lapor! Provinsi Kalimantan Selatan. Dibawah Bimbingan Dosen Pembimbing I Tomi Oktavianor dan Dosen Pembimbing II Fahrianoor.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sangat perlu dilaksanakan penelitian terkait strategi-strategi yang digunakan dalam penerapan SP4N LAPOR! di Provinsi Kalimantan Selatan. Penelitian ini diharapkan dapat melihat inisiasi-inisiasi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan sebagai sebuah bentuk strategi yang dapat diterapkan untuk keberlangsungan kualitas pelayanan publik yang baik, dan mengeksplere implikasi strategi penerapan SP4N LAPOR! pada pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan.

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif dengan paradigma studi kasus. Sejalan dengan kajian penelitian yang mengkaji secara detail mengenai *bottom-up innovation* atau inovasi dialogis sebagai pengaruh logis dari perubahan zaman. Teknik pengumpulan data kualitatif dengan menggunakan jenis deskriptif analitik, Instrumen penelitian yang dipakai ialah wawancara dan dokumen.

Berdasarkan dari temuan hasil penelitian baik dari implementasi SP4N LAPOR, Praktik-praktik baik tersebut berdampak secara positif pada wajah Provinsi Kalimantan Selatan antara lain : Re-branding SP4NLAPOR! dengan brand LAPOR! Paman, Muncul sebagai pioneer dalam Penandatanganan Komitmen Bersama dan Penguatan SP4N-Lapor! bagi Eksekutif Provinsi Kalimantan Selatan. Serta Implikasi-implikasi tersebut diantaranya adalah Peraihan Gelar Top 25 pada Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2018, Peraihan Gelar Top 10 pada Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2019, Menjadi Satu-Satunya Provinsi di Indonesia yang Masuk dalam Kategori Outstanding Achivement pada Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020, Posisi Pertama Pemda dengan Pengelola Laporan Terbaik pada Tahun 2021

**Kata Kunci:** *Strategi Penerapan, SP4N LAPOR.*

## **ABSTRACT**

*Chairun Ni'mah, NIM. 1920314920019, 2022. SP4N Good Practice Implementation Strategy Report! South Kalimantan Province. Under the Guidance of Advisor I Tomi Oktavianor and Advisor II Fahrianoor.*

*As an effort to improve the quality of public services, it is necessary to carry out research related to the strategies used in implementing the SP4N LAPOR! in South Kalimantan Province. This research is expected to be able to see the initiatives carried out by the Provincial Government of South Kalimantan as a form of strategy that can be implemented for the sustainability of good quality public services, and explore the implications of the strategy for implementing SP4N LAPOR! on the management of public service complaints in South Kalimantan Province.*

*This research uses a qualitative approach with a case study paradigm. In line with research studies that examine in detail about bottom-up innovation or dialogic innovation as a logical influence from changing times. Qualitative data collection techniques using descriptive analytic types. The research instruments used were interviews and documents.*

*Based on the findings of good research results from the implementation of SP4N LAPOR, these good practices have had a positive impact on the face of the Province of South Kalimantan, including: Re-branding SP4NLAPOR! with the brand LAPOR! Uncle, Emerged as a pioneer in Signing the Joint Commitment and Strengthening SP4N-Report! for the Executive of the Province of South Kalimantan. As well as these implications include winning the Top 25 title in the 2018 National Public Service Complaint Management Competition, winning the Top 10 titles in the 2019 National Public Service Complaint Management Competition, becoming the only province in Indonesia that is included in the Outstanding Achievement category in the competition. Management of National Public Service Complaints in 2020, First Position of Regional Government with Best Report Manager in 2021.*

*Keywords: Implementation Strategy, SP4N LAPOR.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan tesis ini dengan judul “**Strategi Penerapan Praktik Baik SP4N Laporan! Provinsi Kalimantan Selatan**”. Guna memenuhi kelengkapan tugas akhir.

Saya menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, baik berupa informasi, bimbingan, maupun dorongan mental kepada saya dari awal hingga terselesaikannya tulisan ini. Pada kesempatan ini juga saya ucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Dr. H. Muslih Amberi., M.Si, selaku Ketua Prodi Magister Administrasi Publik sekaligus Dosen Penguji I yang telah memberikan arahan dalam mengikuti perkuliahan hingga saya mampu menyelesaikan perkuliahan.
4. Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc, Sc selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan motivasi, arahan dan nasehat kepada saya dalam penulisan hingga penyelesaian tesis ini.

5. Dr. Fahrianoor, M.Si selaku Dosen Pembimbing II saya yang telah memberikan masukan yang sangat berarti dan saran untuk menuju perbaikan dalam penyusunan tesis.
6. Dr. Taufik Arbain, M.Si selaku Dosen Penguji II saya yang juga telah banyak memberikan masukan, bimbingan untuk perbaikan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Para Dosen Magister Administrasi Publik yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman baru bagi saya,
8. Ucapan terimakasih khusus saya kepada suami dan anak yang telah mengiringi setiap perjalanan hidup saya dengan segenap jiwa dan raga memberikan perhatian, cinta, kasih sayang, doa, dan dukungan baik moral maupun materil kepada saya agar sukses dalam menggapai cita-cita.

Kepada semua pihak yang juga tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan meupun dukungan kepada saya hingga terselesaikannya tugas akhir ini. Kiranya tesis ini dapat memberikan mafaat dan masukan bagi pembaca.

Banjarmasin, Juni 2022

(Penulis)



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	24
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	26
1.4 Tujuan Penelitian .....	26
1.5 Manfaat Penulisan.....	26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN TEORI .....	28
2.1 Ulasan Penelitian Terdahulu.....	28
2.2 Pelayanan Publik dalam Paradigma Ilmu Administrasi Publik.....	31
2.2.1 Pemahaman Konsep Pelayanan Publik.....	32
2.2.2 Praktik Baik Implementasi Pelayanan Publik.....	35
2.2.3 Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik Sebagai Jaminan Negara Hadir Bagi Masyarakat .....	43
2.3 Pemahaman Dasar <i>Service Quality</i> dalam Pelayanan Jasa Publik .....	46
2.3.1 <i>Electronic Service Quality</i> dalam Pelayanan Jasa Publik.....	48
2.3.2 <i>Total Quality Service</i> dalam Pelayanan Jasa Publik.....	51
2.4 Difusi Inovasi dalam Pemberian Layanan Publik .....	54
2.4.1 Inovasi Pelayanan Publik .....	56
2.4.2 <i>Electronic Services</i> sebagai Inovasi Pemberian Layanan Publik.....	60
2.5 Kerangka Konsep Penelitian .....	65
BAB III METODE PENELITIAN.....	66
3.1 Jenis Penelitian .....	66
3.2 Lokasi Penelitian .....	68
3.3 Subjek Penelitian dan Informan .....	68
3.4 Teknik Pengumpulan Data. ....	69
3.5 Instrumen Penelitian.....	71
3.6 Teknik Analisis Data .....	72
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....	73
4.1 Pemahaman Konsep SP4N LAPOR! .....	73
4.2 Profil Provinsi Kalimantan Selatan .....	85
4.3 Gambaran Umum Diskominfo Provinsi Kalimantan Selatan.....	87

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	104
5.1 Hasil Penelitian.....	104
5.2 Pembahasan Penelitian .....	155
BAB VI PENUTUP .....	169
6.1 Kesimpulan.....	169
6.2 Rekomendasi Penelitian .....	171
DAFTAR PUSTAKA .....	
LAMPIRAN.....	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.....	10
Tabel 1.2 Pejabat Penghubung SP4N LAPOR! Provinsi Kalimantan Selatan .....	14
Tabel 1.3 Top 25 dalam Kompetisi Penyelenggaraan Laporan Pelayanan Publik pada Tahun 2018.....	16
Tabel 2.1 Sistem <i>Total Quality Service</i> Tjiptono.....	53
Tabel 4. 1. Tugas dan Tanggung Jawab KemenPAN-RB, Kantor Staff Kepresidenan, dan Ombudsman RI dalam SP4N LAPOR!.....	78
Tabel 4.2 Konteks Hukum dan Peraturan Penerapan SP4N LAPOR!.....	81
Tabel 4.3 Daftar Kabupaten dan Kota Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020.....	86
Tabel 4.4 Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Seksi Diskominfo Provinsi Kalimantan Selatan.....	84
Tabel 5. 1 Keterhubungan Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Selatan dengan SP4N LAPOR!.....	118
Tabel 5. 2 Wilayah/Institusi yang Memperoleh Top 25 pada Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2018 .....	130
Tabel 5. 3 <i>Rebranding</i> SP4N LAPOR! oleh Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Selatan.....	135
Tabel 5. 4 Daerah/Institusi yang Memperoleh Top 30 dalam Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2019 .....	144
Tabel 5. 5 Rekapitulasi Data LAPOR! Provinsi Kalimantan Selatan Periode Tahun 2017-2021.....	147

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024. ....	7
Gambar 1. 2 Penandatanganan Komitmen Bersama dan Penguatan SP4N LAPOR! Bagi Eksekutif Provinsi Kalimantan Selatan .....	17
Gambar 1.3 Pemerintah Daerah Pengelola Laporan Terbaik Periode 1 Januari 2021 – 30 Juni 2021.....	19
Gambar 2. 1 Sistem <i>Total Quality Service</i> Tjiptono .....	52
Gambar 2. 2 Mekanisme Keputusan Inovasi .....	55
Gambar 2.3 Lorong Pengembangan Ide Jhon Bessant, 2009 .....	59
Gambar 2.4 The Public Innovator’s Playbook, William D. Eggers dan Shalabh Kumar Singh. 2009 .....	60
Gambar 2.5 Kerangka Berpikir Penelitian Strategi Penerapan Praktik Baik SP4N LAPOR! Provinsi Kalimantan Selatan .....	65
Gambar 3.1 Analisis Data Model Miles, Huberman, dan Saldana .....	74
Gambar 4.1. Alur Kerja SP4N LAPOR!.....	77
Gambar 4.2. Roadmap SP4N LAPOR! 2020-2024 .....	80
Gambar 4.3. Contoh Integrasi Kanal Pengaduan SP4N LAPOR! .....	82
Gambar 4.4 Skema Pengelolaan Pengaduan dalam SP4N.....	84
Gambar 4.5. Peta Administratif Provinsi Kalimantan Selatan.....	85
Gambar 4.6. Gedung Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Selatan .....	89
Gambar 4.7. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Selatan .....	101
Gambar 5.1. Proses Kebijakan Publik. ....	107
Gambar 5.2. Presentase Sumber Data .....	110
Gambar 5.3. Responden Menurut Jenis Kelamin. ....	111
Gambar 5.4. Dampak Implementasi SP4N LAPOR di Provinsi Kalimantan Selatan .....	112
Gambar 5.5. Gerakan Sadar LAPOR Provinsi Kalimantan Selatan .....	117
Gambar 5.6. Sosialisai SP4N LAPOR! di Wilayah Kabupaten/Kota Provinsi Kalimantan Selatan .....	119
Gambar 5.7. Ruang Kerja LAPOR! pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Selatan .....	123
Gambar 5.8. Alur Kerja SP4N LAPOR!.....	124
Gambar 5.9. Sosialisasi Tahapan Disposisi dalam SP4N LAPOR! oleh Staff Admin Pengelola SP4N LAPOR! Kepada Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Provinsi Kalimantan Selatan .....	126

Gambar 5.10. Penandatanganan Komitmen Bersama Eksekutif Seluruh SKPD Lingkup Provinsi Kalimantan Selatan .....	132
Gambar 5.11. Sosialisasi LAPOR! Paman .....	133
Gambar 5.12. Pendampingan Pengelolaan LAPOR! Paman oleh USAID-CEGAH .....	142
Gambar 5.13. LAPOR! Goes to Campus .....	145
Gambar 5.14. Pemilihan Duta LAPOR! pada Perhelatan LAPOR! Goes to Campus .....	147
Gambar 5.15. Pemerintah Daerah Pengelola Laporan Terbaik Periode 1 Januari 2021 –30Juni2021 .....	151
Gambar 5.16. Monitoring dan Evaluasi SP4N-LAPOR! se-Kalimantan Selatan oleh Gubernur Kalimantan Selatan.....	152
Gambar 5.17. Virtual Meeting Monitoring dan Evaluasi SP4N LAPOR! Provinsi Kalimantan Selatan .....	153
Gambar 5.18. LAPOR! Paman Berbagi Peduli Banjir .....	157
Gambar 5.19. LAPOR! Berbagi Untuk Teman Disabilitas .....	158