

**EFEKTIVITAS LAYANAN ASPIRASI MELALUI APLIKASI
SP4N-LAPOR! UNTUK MEMENUHI STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1)

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dwiki Rahmat Kurniawan

2010413210015



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

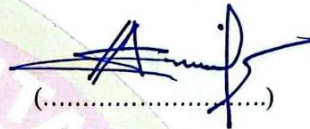
2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

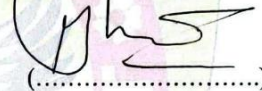
**EFEKTIVITAS LAYANAN ASPIRASI MELALUI APLIKASI SP4N-
LAPOR! UNTUK MEMENUHI STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
KOTA BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : Dwiki Rahmat Kurniawan NIM: 2010413210015
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi
Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 21 Juni 2024
C. Tim Penguji:

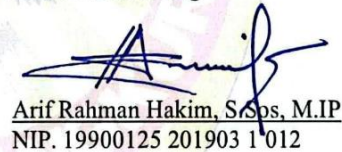
- a. Ketua
Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.IP
NIP. 19900125 201903 1 012
- b. Sekertaris
M. Najeri Al Syahrin, S.IP, M.A
NIP. 19900823 201903 1 014
- c. Anggota
Dr. Jamaluddin, M.Si
NIP. 19590705 198903 1 001


(.....)

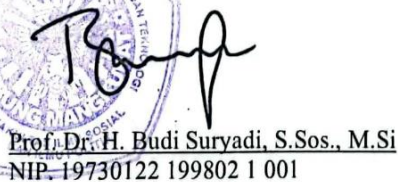

(.....)


(.....)

Banjarmasin, 1 agustus 2024
Ketua Pembimbing


Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.IP
NIP. 19900125 201903 1 012

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat


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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI


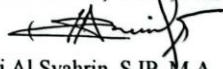


Pada hari ini Senin tanggal 24 bulan Juni tahun 2024, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 749/UN8.1.13/KP/2024 tanggal 21 Juni 2024 untuk menguji Skripsi :

Nama : Dwiki Rahmat Kurniawan
NIM : 2010413210015
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Aspirasi Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi 2 Gedung Lama Fisip ULM
Waktu Ujian : 16.00 Wita – Selesai
Nilai : 80,67 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 24 Juni 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji, 1. Ketua : Arif Rahman Hakim, S. Sos, M.IP

Dwiki Rahmat Kurniawan
2. Sekretaris : M. Najeri Al Syahrin, S.IP, M.A
3. Anggota : Dr. Jamaluddin, M.Si




Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan




Husein Abulrahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwiki Rahmat Kurniawan
NIM : 2010413210015
Tempat/Tanggal Lahir : Benao Hulu, 16 November 2002
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Efektivitas Layanan Aspirasi Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! untuk Memenuhi Standar Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin”** benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil duplikasi, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan pedoman Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Yang membuat pernyataan
Banjarmasin, 07 Agustus 2024



Dwiki Rahmat Kurniawan
NIM.2010413210015

ABSTRAK

Dwiki Rahmat Kurniawan, 2010413210015, 2024, Efektivitas Layanan Aspirasi Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Untuk Memenuhi Standar Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin, dibimbing oleh Arif Rahman Hakim.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan pengaduan dan aspirasi secara online melalui aplikasi SP4N-LAPOR! untuk memenuhi standar pelayanan publik di Kota Banjarmasin. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe deskriptif. Teori pada penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari Duncan yang dikutip oleh Richard M. Steers (1985), yakni Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Sumber informan yaitu Kepala Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Banjarmasin, Admin Utama Aplikasi SP4N-LAPOR! Kota Banjarmasin, serta masyarakat pengguna aplikasi. Data yang dihasilkan melalui observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas dari layanan pengaduan aspirasi melalui aplikasi SP4N-LAPOR! di Kota Banjarmasin sudah cukup efektif. Hal ini dapat diketahui dari terpenuhinya dua dari tiga indikator efektivitas, yakni Pencapaian Tujuan dan Integrasi. Namun, pada indikator Adaptasi masih terdapat kendala, yakni sebagian masyarakat yang kesulitan dalam beradaptasi terhadap penggunaan aplikasi sehingga beberapa masyarakat masih melakukan pengaduan secara langsung yang mana hal ini tidak sesuai dengan tujuan dibuatnya kebijakan ini, yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan.

Untuk ke depannya diharapkan kepada pihak penyelenggara agar lebih maksimal dalam melakukan evaluasi dan monitoring serta lebih fokus dalam kegiatan sosialisasi secara tatap muka, terkhususnya kepada masyarakat yang umumnya kurang melek teknologi. Untuk pemerintah daerah maupun pihak yang berwenang, diharapkan dapat melakukan peningkatan alokasi anggaran guna mendukung dan memaksimalkan sosialisasi dari pihak penyelenggara kebijakan.

Kata Kunci: Efektivitas, Layanan, Pengaduan, Aspirasi, SP4N-LAPOR!

ABSTRACT

Dwiki Rahmat Kurniawan, 2010413210015, 2024, *The Efficiency of Aspiration Services Through the SP4N-LAPOR Application! To meet the standards of public service in Banjarmasin City, guided by Arif Rahman Hakim.*

This research aims to find out the effectiveness of complaint and aspiration services online through the application SP4N-LAPOR! to meet the standards of public service in Banjarmasin City. The research method used is qualitative with a descriptive type. The theory in this research uses the Duncan theory of effectiveness quoted by Richard M. Steers (1985), namely Objective Achievement, Integration, and Adaptation. The source of the information is the Head of Public Information Department of Communications, Informatics, and Statistics of Banjarmasin City, SP4N-LAPOR! Data generated through live observations, interviews, and documentation.

The results of the research show that the effectiveness of the aspiration complaint service through the application SP4N-LAPOR! in Banjarmasin City has been quite effective. This can be seen from the fulfilment of two of the three indicators of effectiveness, namely Objective Achievement and Integration. However, on the Adaptation indicator there are still obstacles, i.e. some people have difficulty adapting to the use of the application so some people still make direct complaints which this is not in line with the purpose of making this policy, that is to make it easier for people to make complaint.

For the future, the organizers are expected to maximize the evaluation and monitoring and focus more on socialization activities face-to-face, especially to the society that is generally less skilled in technology. For local governments and authorities, it is expected to be possible to increase budget allocations to support and maximize the socialization of policymakers.

Keywords: Effectiveness, service, complaint, aspiration, SP4N-LAPOR!

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “**Efektivitas Layanan Aspirasi Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! untuk Memenuhi Standar Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin**”. Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya bantuan dari berbagai pihak yang mendukung, membimbing, dan mengarahkan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada Bapak/Ibu sebagai berikut:

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E., 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 Banjarmasin.
3. Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, serta para dosen, dan staf Ilmu Pemerintahan FISIP ULM.
4. Arif Rahman Hakim, S.Sos., M.I.P selaku Dosen Pembimbing peneliti yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasehat, serta saran dalam penyusunan penelitian ini.

5. M. Najeri Al Syahrin, S.I.P, M.A selaku Dosen Penguji peneliti yang sudah memberi masukan dan bimbingan serta nasehat kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
6. Dr. Jamaluddin, M.Si. selaku Dosen Penguji II peneliti yang sudah memberikan masukan dan bimbingan serta nasehat kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua yang saya cintai, yaitu Bapak Yushan dan Ibu Kasmah, serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan yang luar biasa dalam hal mendoakan hingga menyediakan setiap hal yang diperlukan peneliti serta dorongan semangat kepada peneliti.
8. Seluruh informan baik itu pegawai dan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Banjarmasin, serta pihak masyarakat yang sudah meluangkan waktu guna membantu peneliti dalam mengerjakan skripsi ini dan semua pihak yang telah banyak membantu tanpa bisa peneliti sebutkan satu per satu.
9. Nazwa, Gusti, Ali, Boy, Farizki, Wahyudi, Ucup, dan Pendalaman Squad selaku teman-teman peneliti yang sudah membantu dan mendoakan peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.

Banjarmasin, 12 Juni 2024

Dwiki Rahmat Kurniawan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	II
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	III
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	IV
ABSTRAK	V
ABSTRACT	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR BAGAN	XI
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Penelitian Terdahulu	4
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Relevansi Penelitian dengan Ilmu pemerintahan	8
2.2 Konsep Efektivitas	9
2.2.1 Pengertian Efektivitas.....	9
2.2.2 Indikator Efektivitas	11
2.3 Konsep Aspirasi	12
2.3.1 Pengertian Aspirasi.....	12
2.3.2 Saluran Pengaduan dan Aspirasi.....	15
2.4 Pelayanan Publik	16
2.4.1 Standar Pelayanan Publik.....	17
2.5 Aplikasi SP4N-LAPOR!.....	18
2.6 Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	21

3.1 Metode Penelitian.....	21
3.2 Tipe Penelitian.....	22
3.3 Instrumen Penelitian	22
3.4 Informan Penelitian.....	22
3.5 Sumber Data	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data	24
3.7 Analisis Data.....	25
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	28
4.1 Profil Kota Banjarmasin	28
4.1.1 Sejarah Kota Banjarmasin.....	28
4.1.2 Kondisi Geografis dan Batas Wilayah	29
4.1.3 Jumlah Penduduk.....	30
4.2 Profil Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Banjarmasin	31
4.2.1 Tugas dan Fungsi.....	31
4.2.2 Visi dan Misi.....	32
4.2.3 Struktur Organisasi	33
4.3 Aplikasi SP4N-LAPOR!.....	33
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
5.1 Hasil Penelitian.....	36
5.1.1 Pencapaian Tujuan.....	37
5.1.2 Integrasi.....	43
5.1.3 Adaptasi.....	45
5.2 Pembahasan	51
BAB VI PENUTUP	57
6.1 Kesimpulan.....	57
6.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	XV
Lampiran 1	XVI
Lampiran 2.....	XVII
Lampiran 3.....	XXII

DAFTAR BAGAN

Bagan 1	20
---------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.....	33
Gambar 2.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1.....	30
--------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	XVII
Lampiran 2	XVIII
Lampiran 3	XXIII