

**PRINSIP GOOD GOVERNANCE PADA SP4N LAPOR (SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
– LAYANAN PENGADUAN DAN ASPIRASI ONLINE RAKYAT) DI
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK KOTA
BANJARMASIN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Derajat S-1

SITI KHOLISOH

2110413320037



Program Studi Ilmu Pemerintahan

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BANJARMASIN

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PRINSIP GOOD GOVERNANCE PADA SP4N LAPOR (SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL –
LAYANAN PENGADUAN DAN ASPIRASI ONLINE RAKYAT) DI DINAS
KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK KOTA BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : Siti Kholisoh NIM : 2110413320037
- 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 : 30 Juni 2025
- C. Tim Penguji:

- a. Ketua
Farid Nofiard, S.H.I, M.IP
NIP. 19880221 202203 1 005 (.....)
- b. Sekretaris
Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana, S.Sos, M.Si
NIP. 19631020 198811 2 001 (.....)
- c. Anggota
Dr. Budi Kristanto, S.IP, M.Si
NIP. 19790902 200312 1 001 (.....)

Banjarmasin, 30 Juni 2025
Ketua Pembimbing

Farid Nofiard, S.H.I, M.IP
NIP. 19880221 202203 1 005

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 TINGGI, SAINS
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 30 bulan Juni tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3399/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 20 Juni 2025 untuk menguji Skripsi :

Nama : Siti Kholisoh
NIM : 2110413320037
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Prinsip Good Governance pada SP4N Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Pengaduan dan Aspirasi Online Rakyat) di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Sidang 1 Gedung Lama FISIP ULM
Waktu Ujian : 11.00 Wita – Selesai
Nilai : ~~60~~ ~~80~~
Dinyatakan : ~~Lulus / Tidak Lulus~~

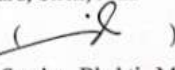


Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 30 Juni 2025

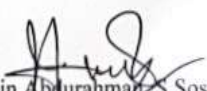
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Siti Kholisoh

1. Ketua : Farid Nofiard, S.H.I, M.IP
()
2. Sekretaris : Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana,
M.Si
()
3. Anggota : Dr. Budi Kristanto, S.IP, M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan


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

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Siti Kholisoh

NIM : 2110413320037

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul “Prinsip Good Governance pada SP4N Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Pengaduan dan Aspirasi Online Rakyat) di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin” benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan pengambilan alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri.

Apabila 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.

Banjarmasin, 30 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Siti Kholisoh

NIM. 2110413320037

ABSTRAK

Siti Kholisoh, 2110413320037, 2025, *Prinsip Good Governance Pada SP4N-Lapor (Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional- Layanann Pengaduan dan Aspirasi Online Rakyat) Di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Banjarmasin*, dibawah bimbingan Farid Nofiard.

Penelitian ini berawal dari banyaknya permasalahan dalam reformasi sistem pemerintahan di berbagai daerah Indonesia terutama dalam pelayanan publik. Banyaknya budaya paternalism dan patrront-client yang dapat menghambat kualitas dari suatu pelayanan. Salah satunya yakni pada SP4N-Lapor yang merupakan salah satu sistem pengelolaan aduan integrasi di Indonesia. Terdapat banyak hambatan internal dan eksternal yang menjadikan kurang maksimalnya penerapan SP4N-Lapor di suatu daerah. Dengan adanya hal tersebut, tujuan dari penelitian ini sebagai sarana untuk mengetahui lebih lanjut terkait hambatan penerapan SP4N-Lapor di Dinas Komunikasi, Informatika. Dan Statistik Kota Banjarmasin dalam kerangka *good governance* dengan jenis deskriptif kualitatif dan menggunakan metode triangulasi data. Dalam Penelitian, peneliti menggunakan beberapa informan antara lain pelaku pelaksana SP4N-Lapor; Pengelola SP4N-Lapor dan Masyarakat kota Banjarmasin untuk mendapatkan jawaban dari penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SP4N-LAPOR oleh Diskominfotik Kota Banjarmasin mencerminkan keberhasilan dalam mengintegrasikan sembilan prinsip utama *Good Governance*. Walaupun masih terdapat tantangan terutama dalam hal literasi digital dan efisiensi anggaran, namun kinerja pemerintah daerah dalam membangun sistem pengaduan publik yang partisipatif, akuntabel, transparan, dan responsif patut diapresiasi. Dengan mempertahankan semangat evaluatif dan kolaboratif, serta penguatan kapasitas SDM dan teknologi, SP4N-LAPOR dapat menjadi model layanan publik digital yang adaptif terhadap perubahan zaman dan kebutuhan masyarakat.

Untuk kedepannya diharapkan adanya penguatan literasi digital kepada masyarakat yang belum akrab teknologi. Adanya manajemen yang baik untuk mengurangi tumpang tindih biaya operasional pelaksanaan SP4N-Lapor. Di adakannya evaluasi berkala dalam menjaga evaluatif dan transparansi. Dan diperkuatnya kolaborasi untuk menjamin keberlanjutan pelaksanaan sistem SP4N-Lapor.

Kata Kunci: Layanan Pengaduan, Aspirasi, SP4N-Lapor, *Good Governance*, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Siti Kholisoh, 2110413320037, 2025, Principles of Good Governance in SP4N-Lapor (National Public Service Management System - Online Complaints and Aspirations Service society) at the Department Communication, Informatics and Statistics of Banjarmasin City. Under the supervision of Farid Nofiard.

This study originated from the many problem in goverment system reform in various regions of Indonesia, especially in public services. The persistence of paternalistic and patron-client cultures that hinder the quality of a service. One of example is National Public Service Complaint Management System (SP4N-Lapor) which is one of integrated complaint management systems in Indonesia. There are many internal and external obstacles that have prevented the optimal implemetation of SP4N-Lapor in region. This study aims to gain further insight into the indicates to the implementation of good governance principles in the SP4N-Lapor at the Department of Communication, Informatics, and Statistics of Banjarmasin City. A descriptive qualitative approach was used, employing data triangulation through interviews, observations, and documentation. Informants included SP4N-Lapor implementers, SP4N-Lapor administrators, and the people of Banjarmasin City service user to answers to this study..

The findings indicate that SP4N-Lapor at the Department of Communication, Informatics, and Statistics of Banjarmasin City has successfully integrated nine key principles of good governance. However, issues remain regarding digital literacy and budget efficiency, the performance of local government in developing such as participation, accountability, transparency, and responsiveness public complaint system deserves appreciation. By maintaining an evaluative and collaborative spirit, as well as reinforcement human resources and technology capacity, SP4N-Lapor can become a model for digital public services that is adaptive to era shift and community need.

Moving forward, it is hoped that there will be an increase in digital literacy among people who are not yet familiar with technology. Good management is needed to reduce overlapping operational costs for implementing SP4N-Lapor. Regular evaluation should be conducted to maintain evaluative and transparency. Collaboration should be strengthened to ensure the sustainability of the SP4N-Lapor system.

Keywords: Complaint services, Aspiration, SP4N-Lapor, Good Governance, Public Service.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT., karena atas rahmat dan hidayah-Nya jualah sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lancar dan tepat waktu. Penelitian ini berjudul **“Prinsip *Good Governance* pada SP4N Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Pengaduan dan Aspirasi Online Rakyat) di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Banjarmasin”** dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis bersyukur dan berterima kasih kepada semua yang memberikan dukungan, dan semangat. Maka dari itu, saya secara pribadi mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT., Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga proses proses penelitian dan penulisan skripsi ini dapat berjalan lancar hingga selesai.
2. Orang tua yang memberikan doa dan semangat dari awal masa penyusunan proposal hingga menuju sidang skripsi.
3. Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
4. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan.

6. Farid Nofiard, S.H.I., M.IP., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dari awal penelitian dan penyusunan skripsi hingga selesai.
7. Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Penguji I saya yang telah memberi kritik dan saran dalam penyusunan skripsi.
8. Dr. Budi Kristanto, S.IP., M.Si., selaku Dosen Penguji II saya yang telah memberi kritik dan saran dalam penyusunan skripsi.
9. Kepada Pimpinan dan Karyawan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin yang telah menerima dan memberi izin kepada saya untuk melakukan penelitian.
10. Fitri Annisa, Chareninna Marsha Diandra dan Haifa Az-zikro selaku teman kuliah yang memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
11. Muhammad Najmi Akmal, seseorang yang tidak pernah henti-hentinya memberikan segala motivasi, dukungan dan semangat kepada penulis
12. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi penelitian ini yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Penelitian ini telah disusun dengan kesungguhan meskipun ada beberapa kesulitan. Sehingga, penulis sangat menghargai masukan dan saran yang konstruktif untuk perbaikan di masa depan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi yang terkait.

Banjarmasin, 18 Juni 2025

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
BERITA ACARA.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Penelitian Terdahulu.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.5.2 Manfaat Praktis.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Pemikiran.....	14
2.1.1 Definisi <i>Good Governance</i>	14
2.1.2 Indikator <i>Good Governance</i>	16
2.2 Pelayanan Publik	23
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	23
2.2.2 Pelayanan Publik dalam <i>Good Governance</i>	26
2.3 Teknologi dalam Sistem Aduan.....	28
2.3.1 Teknologi dalam Pengelolaan Aduan.....	28
2.3.2 Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Laporan	29
2.4 Relevansi Penelitian dengan Ilmu Pemerintahan	31
2.5 Kerangka Berpikir	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Pendekatan Penelitian.....	34

3.2 Tipe Penelitian	34
3.3 Fokus Penelitian.....	35
3.4 Lokasi Penelitian	36
3.5 Instrumen Penelitian	36
3.6 Informan Penelitian	38
3.6.1 Staf Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Banjarmasin	38
3.6.2 Pengelola SP4N Lapor.....	38
3.6.3 Masyarakat Pengguna SP4N Lapor.....	39
3.7 Sumber Data	40
3.8 Teknik Pengumpulan Data	41
3.8.1 Wawancara	41
3.8.2 Observasi	41
3.8.3 Dokumentasi.....	42
3.9 Analisis Data.....	42
3.9.1 Reduksi Data.....	42
3.9.2 Penyajian Data.....	43
3.9.3 Penarikan Kesimpulan	43
3.10 Keabsahan Data	44
3.11 Jadwal Penyusunan Skripsi.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Banjarmasin.....	51
4.2 Hasil Penelitian.....	64
4.3 Pembahasan	80
BAB V PENUTUP	80
5.1 Kesimpulan	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Data Sekunder Status Demokrasi Indonesia	2
2. Kerangka Penelitian	33
3. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Kota Banjarmasin.....	52
4. Jumlah Aduan SP4N-Lapor Kota Banjarmasin	58
5. Jumlah Aduan Berdasarkan (2022-2024).....	59
6. Jumlah Aduan Tertangani dan Rata-rata Waktu Penyelesaian (2022-2024)	61
7. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024	63

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Jadwal Penyusunan Skripsi.	47

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Izin Penelitian	94
2. Peraturan Walikota Banjarmasin 71 Tahun 2021	95
3. Pedoman Wawancara	116
4. Dokumentasi Penelitian	123