

SKRIPSI

**PELAYANAN IZIN KEGIATAN KESENIAN MELALUI SISTEM
INFORMASI PELAYANAN PUBLIK (SIPP) PADA DINAS
KEBUDAYAAN, KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA
KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Program Studi Administrasi Publik**



Sophia Septiana

NIM. 2210411320010

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2026

LEMBAR PENGESAHAN

PELAYANAN IZIN KEGIATAN KESENIAN MELALUI SISTEM
INFORMASI PELAYANAN PUBLIK (SIPP) PADA DINAS
KEBUDAYAAN, KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA
KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa: **Sophia Septiana** NIM: 2210411320010
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 06 Januari 2026.
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Avela Dewi, S.Sos., M.Si (.....)
NIP. 197506161999032002
 - b. Sekretaris
Widyakanti, S.Sos., M.AP (.....)
NIP. 196811021994032001
 - c. Anggota
Shafrina Amalia, S.AP, M.AP (.....)
NIP. 199706112024062001

Banjarmasin, 06 Januari 2026

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

Dekan FISIP ULM



Dr. Ir. Sisyah, S.Sos., M.Si

NIP. 197104201999031001

Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sophia Septiana
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 16 September 2004
NIM : 2210411320010
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Trans Kalimantan, Komplek Griya Permata,
Gang Kecubung 3 No. 33 Rt. 13

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 06 Januari 2026
Mahasiswa yang bersangkutan,



Sophia Septiana

NIM. 2210411320010

ABSTRAK

Sophia Septiana, 2210411320010, 2025. “Pelayanan Izin Kegiatan Kesenian Melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) Pada Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga Dan Pariwisata Kota Banjarmasin” Dibawah bimbingan Avela Dewi

Pelayanan izin kegiatan kesenian merupakan bagian penting dalam mendukung keberlangsungan aktivitas seni dan budaya di daerah. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, Pemerintah Kota Banjarmasin melalui Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata menerapkan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) sebagai media penyedia informasi pelayanan perizinan kegiatan kesenian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan izin kegiatan kesenian melalui SIPP serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari aparatur dinas dan mahasiswa/pelaku seni sebagai pengguna layanan. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Penelitian ini dianalisis menggunakan teori kualitas pelayanan SERVQUAL yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan izin kegiatan kesenian melalui SIPP pada Disbudporapar Kota Banjarmasin secara umum telah berjalan cukup baik. Prosedur pelayanan relatif jelas, waktu penyelesaian izin cukup cepat, serta aparatur dinilai responsif dan informatif dalam memberikan pelayanan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala, antara lain keterlambatan pembaruan informasi prosedur pada SIPP, keterbatasan sosialisasi sehingga menimbulkan perbedaan pemahaman masyarakat terhadap fungsi SIPP, serta masih adanya ketidaksesuaian dan ketidaklengkapan berkas permohonan izin kegiatan kesenian. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pembaruan informasi, penguatan sosialisasi, serta pendampingan kepada masyarakat agar pemanfaatan SIPP dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Perizinan Kegiatan Kesenian, Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP).

ABSTRACT

Sophia Septiana, 2210411320010, 2025. “Art Activity Licensing Services through the Public Service Information System (SIPP) at the Department of Culture, Youth, Sports, and Tourism of Banjarmasin City.” Supervised by Avela Dewi.

Art activity licensing services play an important role in supporting the sustainability of arts and cultural activities at the local level. Along with the development of information technology, the Government of Banjarmasin City, through the Department of Culture, Youth, Sports, and Tourism, has implemented the Public Service Information System (SIPP) as an information medium for art activity licensing services. This study aims to examine the implementation of art activity licensing services through SIPP and to identify the obstacles encountered in its implementation.

This study employs a qualitative approach with a descriptive research type. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving informants consisting of government officials and colleger/art practitioners as service users. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, including data reduction, data display, and conclusion drawing. The analysis is based on the SERVQUAL service quality theory, which consists of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions.

The results indicate that the art activity licensing services through SIPP at the Department of Culture, Youth, Sports, and Tourism of Banjarmasin City have generally been implemented quite well. Service procedures are relatively clear, the processing time is fairly efficient, and officers are considered responsive and informative. However, several obstacles remain, including delays in updating service procedure information on SIPP, limited socialization leading to differences in public understanding of SIPP’s function, and incomplete or inconsistent application documents submitted by applicants. Therefore, it is necessary to improve information updates, strengthen socialization efforts, and provide guidance to the public to optimize the utilization of SIPP.

Keywords: *Public Service, Art Activity Licensing, Public Service Information System (SIPP).*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul “Pelayanan Izin Kegiatan Kesenian Melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) Pada Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga Dan Pariwisata Kota Banjarmasin” dapat terselesaikan. Adapun Skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu kritik, saran, dan masukan senantiasa penulis terima dengan senang hati dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa Skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan penulis kekuatan, kesabaran, dan ilmu pengetahuan di muka bumi;
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
3. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
4. Ibu Avela Dewi S. Sos., M. Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung

Mangkurat, sekaligus Dosen Pembimbing skripsi dan Teman diskusi penulis yang telah membawa penulis “tercebur” dan mengajarkan penulis untuk “berenang” di lautan ilmu pengetahuan yang luas;

5. Ibu Widyakanti S.Sos, M.AP yang telah bersedia menjadi penguji 1 dan memberikan saran serta kritik yang bermanfaat bagi penulis;
6. Ibu Shafrina Amalia S.AP, M.AP yang telah bersedia menjadi penguji 2 dan memberikan saran serta kritik yang bermanfaat bagi penulis;
7. Ibu Dewi Purboningsih S.AP, M.AP. selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan terus memberi dukungan kepada penulis;
8. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis;
9. Bapak Dr. Ibnu Sabil, S. STP, M. AP selaku Kepala Dinas yang telah memberikan izin, dukungan, dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di lingkungan Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Banjarmasin;
10. Bapak Erwin Sosanto selaku Pegawai Bidang Kebudayaan yang telah memberikan arahan, informasi, dan kemudahan akses selama penulis melakukan penelitian di bidang yang dipimpinnya;
11. Ibu Prananing Dyah Sulih Sekarratri, S.Tr. Par selaku pegawai yang menanggapi Pelayanan izin pada Dinas Kebudayaan, Kepemudaan,

Olahraga dan Pariwisata Kota Banjarmasin yang telah banyak berkontribusi, membantu, dan mendukung penulis dalam proses pengumpulan data serta memberikan informasi yang sangat berharga sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik;

12. Ibu Dwi Octavianti Soemardhi, SST, Par selaku pegawai kedua yang menangani Pelayanan izin pada Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Banjarmasin yang telah banyak berkontribusi, membantu, dan mendukung penulis dalam proses pengumpulan data serta memberikan informasi yang sangat berharga sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik;
13. Kepada keluarga penulis Mama, Abah, Kakak dan Ading yang sudah memberi dukungan kepada penulis secara finansial dan doa.
14. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya teman-teman dari angkatan 2022 dan sanak sanak Alinea UKMSSD;

Banjarmasin, 7 Juli 2025

Sophia Septiana

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1. Penelitian Terdahulu	15
2.2. Konsep Pelayanan	30
2.2.1. Pengertian Pelayanan.....	30
2.2.2. Pengertian Pelayanan Publik.....	31
2.2.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	32
2.2.4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	34
2.2.5. Asas-Asas Pelayanan Publik	35
2.2.6. Standar Pelayanan Publik.....	36
2.2.7. Teori Pelayanan Publik	37

2.2.8. Sistem Informasi Pelayanan Publik	40
2.2.9. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	43
2.3. <i>E-Government</i>	44
2.4. Konsep Inovasi.....	45
2.5. Perizinan Kegiatan Kesenian	46
2.5.1. Pengertian Perizinan.....	46
2.5.2. Pengertian Kegiatan Kesenian	46
2.5.3. Pengertian Perizinan Kegiatan kesenian	47
2.6. Proses Perizinan Kegiatan Kesenian.....	48
2.6.1. Tahapan Prosedur Perizinan.....	48
2.7. Kerangka Pemikiran.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1. Pendekatan Penelitian	52
3.2 Tipe Penelitian	53
3.3 Lokasi Penelitian.....	54
3.4 Sumber Data.....	56
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.5.1 Observasi.....	57
3.5.2 Wawancara.....	58
3.5.3 Dokumentasi	60
3.6 Teknik Analisis Data.....	60
3.6.1 Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	60
3.6.2 Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	61

3.6.3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (<i>ConclusionDrawing/Verification</i>)	61
BAB IV HASIL PENELITIAN	63
4.1 Profil Kota Banjarmasin	63
4.1.1. Gambaran Umum Kota Banjarmasin	63
4.1.2. Kondisi Geografis Kota Banjarmasin.....	63
4.1.3. Kondisi Demografis kota banjarmasin	66
4.1.4. Visi dan Misi Kota Banjarmasin.....	67
4.2. Profil Dinas Kebudayaan, Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Banjarmasin.....	68
4.2.1. Gambaran Umum Dinas Kebudayaan, Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Banjarmasin.....	68
4.2.2. Visi dan Misi Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Banjarmasin	69
4.3. Gambaran Umum Pelayanan Izin Kegiatan Kesenian melalui SIPP	72
4.4 Peran Bidang Kebudayaan dalam Pengembangan Kegiatan Kesenian.....	73
4.5. Profil dan Karakteristik Informan Penelitian	75
4.5.1 Informan Aparatur Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Banjarmasin	75
4.5.2 Informan Pelaku Seni sebagai Pengguna Layanan Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP).....	76
4.6. Uraian Temuan Penelitian.....	78

4.6.1. Prosedur proses perizinan berdasarkan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) pada Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Banjarmasin	78
4.6.1.1. Mengajukan Permohonan Pembuatan Rekomendasi Izin Keramaian/Kegiatan dengan Melampirkan Proposal Kegiatan	80
4.6.1.2. Verifikasi Berkas.....	82
4.6.1.3. Penandatanganan Rekomendasi Izin Keramaian/Kegiatan oleh Kepala Dinas	84
4.6.1.4. Penyerahan Surat Rekomendasi	86
4.6.2. Kendala Pelayanan Izin Kegiatan Kesenian Melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) Pada Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga Dan Pariwisata Kota Banjarmasin	90
4.6.2.1. Keterlambatan Pembaruan Informasi Prosedur Pelayanan pada SIPP	91
4.6.2.2. Keterbatasan Sosialisasi dan Persepsi yang Berbeda terhadap Fungsi SIPP.....	95
4.6.2.3. Kendala Kelengkapan dan Kesesuaian Berkas Permohonan Izin Kegiatan	97
Kelengkapan dan Kesesuaian Berkas Permohonan Izin Kegiatan.....	101
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	102
5.1 Pelayanan Izin Kegiatan Kesenian Melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) Pada Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga, Dan Pariwisata Kota Banjarmasin	102

5.1.1. Fasilitas Fisik (<i>Tangibles</i>)	103
5.1.2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	105
5.1.3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	106
5.1.4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	107
5.1.5. Empati (<i>Empathy</i>)	108
5.2. Kendala Pelayanan Izin Kegiatan Kesenian Melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) Pada Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga Dan Pariwisata Kota Banjarmasin	112
5.2.1. Keterlambatan Pembaruan Informasi Prosedur Pelayanan pada SIPP	112
5.2.2. Keterbatasan Sosialisasi dan Perbedaan Persepsi terhadap Fungsi SIPP	114
5.2.3. Kelengkapan dan Kesesuaian Berkas Permohonan Izin Kegiatan....	116
BAB VI PENUTUP	120
6.1. KESIMPULAN	120
6.2. Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Web SIPPN Dinas Kebudayaan, Kepemudaan Olahraga, Dan Pariwisata	3
Gambar 1. 2 Produk Layanan Dan Maklumat Pelayanan SIPP	4
Gambar 1. 3 Brosur SIPP Rekomendasi Izin Kegiatan.....	7
Gambar 1. 4 Data Acara Adat atau Tradisi di kota Banjarmasin Tahun 2023.....	8
Gambar 1. 5 Data Acara Adat atau Tradisi di kota Banjarmasin Tahun 2024.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	51
Gambar 3. 1 Alur Analisis Data Menurut Miles, Huberman (2014)	62
Gambar 4. 1 Peta Kota Banjarmasin	65
Gambar 4. 2 Data Sanggar Kota Banjarmasin	68
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Banjarmasin	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	59
Tabel 4. 1 Luas Wilayah Kota Banjarmasin Perkecamatan.....	66
Tabel 4. 2 Matriks Temuan Hasil Penelitian Prosedur proses perizinan berdasarkan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) pada Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Banjarmasin.....	87
Tabel 4. 3 Matriks Temuan Hasil Penelitian Kendala pelayanan izin kegiatan kesenian melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) pada Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kota Banjarmasin.....	99
Tabel 5. 1 Matriks Analisis Pembahasan	109
Tabel 5. 2 Matriks Analisis Pembahasan Kendala Pelayanan	117

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar pertanyaan wawancara	128
Lampiran 2: Surat izin penelitian	134
Lampiran 3: Dokumentasi Penelitian dengan Informan	135
Lampiran 4: Kantor Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Banjarmasin.....	140
Lampiran 5: Maklumat Pelayanan	141
Lampiran 6: Tata nilai pelayanan.....	141
Lampiran 7: Dokumentasi Kegiatan Kesenian	142
Lampiran 8: Website Beranda Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) Disbudporapar Kota Banjarmasin	144
Lampiran 9: Website Beranda Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) Izin Kegiatan/Keramaian Disbudporapar Kota Banjarmasin	147