

**PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM LAYANAN ASPIRASI
DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (E-LAPOR) DI
KELURAHAN BASIRIH KECAMATAN BANJARMASIN
BARAT**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Rensi Amelia Pramudita

2210413320042



Program Studi Ilmu Pemerintahan

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN

TEKNOLOGI UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

BANJARMASIN

2026

LEMBAR PENGESAHAN

PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT (E-LAPOR) DI KELURAHAN BASIRIH KECAMATAN
BANJARMASIN BARAT

Nama : Rensi Amelia Pramudita
NIM : 2210413320042
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jurusan : Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Jurusan Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Lambung Mangkurat

Banjarmasin, 29 Juli 2026

Dewan Penguji Sidang Skripsi

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

1.

2. Muhammad Gagah Dirgantara, S.IP,
M.H.I
NIP.19950708 202506 1 011

Sekretaris

2.

3. Pathurrahman, S.Sos, M.A
NIP.19870527 201504 1 002

Anggota

3.

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



Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si.
NIP. 197104201990221001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN PEMERINTAHAN
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 Jum'at tanggal 10 bulan Juli tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2414/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 07 Juli 2026 untuk menguji Skripsi :

Nama : Rensi Amelia Pramudita
NIM : 2210413320042
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Partisipasi Masyarakat Dalam Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (E-LAPOR) di Kelurahan Basirih Kecamatan Banjarmasin Barat
Tempat Ujian : Ruang Sidang 3 Gedung Lama FISIP ULM
Waktu Ujian : 10.00 Wita – Selesai
Nilai : 81
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 : 10 Juli 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Rensi Amelia Pramudita

1. Ketua : Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos.,
M.Si (Budi)
2. Sekretaris : Muhammad Gagah Dirgantara, S.I.P.,
M.H.I (M.H.I)
3. Anggota : Pathurrahman, S.Sos., MA (Pathurrahman)

Mengetahui/membenarkan :
Ketua Jurusan Pemerintahan
Program Studi Ilmu Pemerintahan

Hussein Abdurrahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rensi Amelia Pramudita

NIM : 2210413320042

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul "Partisipasi Masyarakat Dalam Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (E-LAPOR) Di Kelurahan Basirih Kecamatan Banjarmasin Barat" benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

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

Banjarmasin, 29 Juli 2026
Yang membuat pernyataan,



METERAI
TEMPEL
CEAOX073242776

Rensi Amelia Pramudita
NIM. 2210413320042

ABSTRAK

Rensi Amelia Pramudita, 2210413320042, 2026. Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (E-LAPOR) di Kelurahan Basirih Kecamatan Banjarmasin Barat. Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat. Pembimbing: Budi Suryadi.

E-LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) merupakan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan kepada pemerintah. Namun, tingkat pemanfaatan layanan ini oleh masyarakat Kelurahan Basirih Kecamatan Banjarmasin Barat masih tergolong rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui partisipasi masyarakat melalui E-LAPOR dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Basirih, serta kendala yang dihadapi dalam penggunaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap Lurah Basirih, Koordinator E-LAPOR, dan masyarakat yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan E-LAPOR masih belum optimal, meskipun masyarakat pada dasarnya memiliki kepedulian untuk terlibat dalam pelayanan publik melalui penyampaian masukan, usulan, kritik, dan saran secara langsung kepada pihak kelurahan. Rendahnya pemanfaatan layanan disebabkan oleh masih rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, sosialisasi yang belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata, serta kebiasaan masyarakat yang lebih nyaman menyampaikan pengaduan secara langsung. Meskipun demikian, masyarakat memberikan respon positif dan berharap layanan E-LAPOR dapat lebih dikenal dan dimanfaatkan secara luas. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan sosialisasi, edukasi, dan literasi digital masyarakat agar layanan E-LAPOR dapat berfungsi secara optimal sebagai sarana partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kata Kunci: Partisipasi Masyarakat, E-LAPOR, Pelayanan Publik, Kelurahan Basirih.

ABSTRACT

Rensi Amelia Pramudita, 2210413320042, 2026. Partisipasi Masyarakat dalam Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (E-LAPOR) di Kelurahan Basirih Kecamatan Banjarmasin Barat. Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat. Pembimbing: Budi Suryadi

E-LAPOR (People's Online Aspiration and Complaint Service) is an electronic-based public service innovation designed to make it easier for the public to submit aspirations and complaints to the government. However, the utilization rate of this service among the community of Basirih Village, West Banjarmasin District, remains relatively low. This study aims to determine community participation through E-LAPOR in improving public services in Basirih Village, as well as the obstacles encountered in its use. This study employs a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving the Head of Basirih Village, the E-LAPOR Coordinator, and community members selected using purposive sampling. Data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results show that community participation in utilizing the E-LAPOR service is still not optimal, although the community fundamentally shows concern for engaging in public services by directly conveying input, suggestions, criticism, and feedback to village officials. The low utilization of the service is attributed to limited digital literacy among part of the community, socialization that has not evenly reached all segments of society, and a preference for submitting complaints directly. Nevertheless, the community expressed a positive response and hopes that the E-LAPOR service will become better known and more widely utilized. This study recommends increased socialization, education, and digital literacy efforts so that the E-LAPOR service can function optimally as a means of community participation in public service delivery.

Keywords: Community Participation, E-LAPOR, Public Service, Basirih Village.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Partisipasi Masyarakat Dalam Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (E-LAPOR) Di Kelurahan Basirih Kecamatan Banjarmasin Barat” sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada program studi Ilmu Pemerintahan FISIP ULM. Sholawat serta salam kita haturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta kerabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penulis menyadari selama penulisan skripsi ini masih jauh dikata sempurna, namun, penyelesaian skripsi ini tidak luput dari bimbingan, doa, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar – besarnya kepada yang terhormat Bapak Ibu/Saudara (i) :

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

4. Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana., M.Si., selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan, serta memberi arahan akademik.
5. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si, Selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan masukan, bimbingan, serta pengarahan kepada penulis sampai selesainya skripsi ini.
6. Muhammad Gagah Dirgantara, S.IP, M.H.I, selaku Dosen Penguji I pada skripsi ini.
7. Pathurrahman, S.Sos, M.A, selaku Dosen Penguji II pada skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak membantu dalam bidang akademik maupun administratif.
9. Teruntuk kedua orang tua penulis Bapak Mahmudi dan Ibu Susiyati, penulis tahu ucapan terimakasih pun tidak cukup untuk segala usaha dan jerih payah kalian agar penulis bisa mendapatkan kehidupan dan Pendidikan yang layak. Penulis Ucapkan beribu – ribu terimakasih atas dukungan dan doa sehingga penulis bisa menyelesaikan studi di Universitas Lambung Mangkurat.
10. Kepada kakak tersayang, Rengga Panca Nugraha dan Noor Apriliana, penulis ucapkan banyak terimakasih atas dukungan, motivasi, dan kontribusi tulus yang senantiasa diberikan dalam setiap perjalanan hidup penulis. Semoga Allah SWT melimpahkan keberkahan dan rezeki-Nya dalam setiap langkah kehidupan.

11. Kepada teman – teman seperjuangan penulis. Devie, Laila, Yanti, Resty.
Terimakasih atas dukungan, doa, dan bantuan yang diberikan selama berada dibangku kuliah sehingga penulis masih bertahan dan menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada sahabat tercinta penulis, Ocha Dwi Patria, terimakasih sudah menjadi tempat pulang untuk penulis, terimakasih untuk semua dukungan, doa, dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis sampai pada akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada teman – teman terkasih penulis, Adel, Tia, Husnul, Devi.
Terimakasih atas doa dan dukungan yang diberikan kepada penulis selama fase penulisan skripsi ini.
14. Kepada seseorang yang tidak bisa penulis sebut namanya, terimakasih karna sudah menemani penulis di fase skripsian ini, terimakasih atas dukungan dan doa yang selalu diberikan kepada penulis.
15. Terakhir, terimakasih untuk Rensi Amelia Pramudita, diri penulis sendiri atas perjuangan yang mungkin tidak banyak terlihat oleh orang lain, atas mimpi besar tentang masa depan yang sedang diam – diam di perjuangkan. Setiap lelah, setiap air mata, dan setiap doa yang terucap dalam diam adalah bukti dari bertahan dan terus melangkah berjuang untuk menyelesaikan perjalanan ini tepat waktu. Semoga Allah SWT senantiasa menunjukkan jalan terbaik, menghadirkan berbagai kebaikan dan kebahagiaan, serta melimpahkan keberkahan di setiap fase kehidupan.

Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat-Nya dan membalas semua amal kebaikan mereka. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat diterima dengan senang hati demi kesempurnaan penulisan dikemudian hari.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Banjarmasin, 9 Juli 2026

Penulis,

Rensi Amelia Pramudita

2210413320042

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Relevansi Penelitian Dengan Ilmu Pemerintahan	14
2.3 Pelayanan Publik.....	15
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	15
2.3.2 Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan.....	21
2.3.3 Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik	22
2.4 Partisipasi Masyarakat	23
2.4.1 Pengertian Partisipasi Masyarakat	23
2.4.2 Bentuk – Bentuk Partisipasi Masyarakat	25
2.4.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Masyarakat	26
2.4.4 Teori Partisipasi Masyarakat.....	27
2.5 E-Government.....	28
2.5.1 Pengertian <i>E-Government</i>	28
2.5.2 Teori <i>E-Government</i>	31
2.6 E-LAPOR	33
2.6.1 Pengertian E-LAPOR	33
2.6.2 Alur Kerja Aplikasi E-LAPOR	34
2.7 Kerangka Berpikir	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Pendekatan Penelitian.....	36
3.2 Jenis Penelitian	37

3.3 Lokasi dan Data Penelitian.....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Informan Penelitian	39
3.6 Keabsahan Data.....	40
3.7 Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	44
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian Kelurahan Basirih	44
4.1.1 Visi Misi dan Motto Kelurahan Basirih	46
4.1.2 Struktur Kelurahan Basirih	47
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Basirih.....	49
4.1.4 Kependudukan	54
4.2 E-LAPOR.....	59
4.2.1 Alur Kerja E-LAPOR.....	62
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
5.1 Hasil Penelitian	64
5.1.1 Partisipasi Dalam Pengambilan Keputusan	64
5.1.2 Partisipasi Dalam Pelaksanaan	66
5.1.3 Partisipasi Dalam Pemanfaatan Hasil	68
5.1.4 Partisipasi Dalam Evaluasi	70
5.2 PEMBAHASAN.....	73
5.2.1 Partisipasi Masyarakat Dalam Pengambilan Keputusan	75
5.2.2 Partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan E-LAPOR.....	76
5.2.3 Partisipasi Masyarakat dalam Pemanfaatan Hasil E-LAPOR	77
5.2.4 Partisipasi Masyarakat dalam Evaluasi E-LAPOR.....	78
5.2.5 Analisis Keseluruhan Partisipasi Masyarakat dalam E-LAPOR	79
BAB VI PENUTUP	81
6.1 Kesimpulan	81
6.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	35
Gambar 4.1 Kelurahan Basirih.....	44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kelurahan Basirih	49
Gambar 4.3 Alur Kerja E-LAPOR.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 4.1 Batasan Kelurahan Basirih	45
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Per Kelurahan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan	55
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	56