

# **IMPLEMENTASI SP4N-LAPOR DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK KOTA BANJARMASIN**

**Maulidah<sup>1</sup>, Uhaib As'ad<sup>2</sup>, Dewi Merdayanty<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)  
Muhammad Arsyad Al-Banjari, 19120307

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)  
Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1106036001

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)  
Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1104017302

Email : [maulidah1702@gmail.com](mailto:maulidah1702@gmail.com)

## **ABSTRAK**

**Maulidah, NPM. 19.12.0307 “Implementasi SP4N-LAPOR Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin” Bimbingan Bapak Dr. H. M. Uhaib As'ad, M.Si Sebagai Pembimbing Utama dan Ibu Dr. Hj. Dewi Merdayanty, S.Sos., S.Pd., M.AP Sebagai Co Pembimbing.**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran Implementasi SP4N-LAPOR Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat Implementasi SP4N-LAPOR Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif data dikumpulkan dengan Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi kepada 6 orang informan dengan menggunakan teori Implementasi George C. Edward III. Analisi data menggunakan Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SP4N-LAPOR dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin dilihat dari komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi sudah berjalan dengan baik dan saat pelaksanaannya tergolong cukup optimal. Faktor-faktor yang menghambat implementasi SP4N-LAPOR adalah faktor komunikasi, bahwa belum meratanya sosialisasi mengenai program SP4N-LAPOR kepada masyarakat. Faktor sumber daya, yaitu sumber daya fasilitas dari masyarakat belum memenuhi. Hal ini membuat kurangnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR.

***Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, SP4N-LAPOR***

## DAFTAR PUSTAKA

### I. Buku

- Hernimawati. (2018). *Model Implementasi Kebijakan Penataan Reklame*. Surabaya: CV. Jasad.
- Karso, A. J. (2021). *Implementasi, Analisis, Perumusan Kebijakan Publik Kunci Utama Terselenggaranya Kesejahteraan di Indonesia*. Cirebon: Insania.
- Mustanir, A., & dkk. (2022). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Revida, E., & dkk. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rusdiana, & Nasihudin. (2021). *Kesiapan Manajemen Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi*. Bandung: Pusat Penelitian dan Penerbitan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Sawir, M. (2021). *Ilmu Administrasi dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual dan Praktik*. Yogyakarta: Deepublish (Grup Penerbit CV BUDI UTAMA).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Widiastuti, I. (2022). *Kebijakan Publik*. Solok: Insan Cendekia Mandiri.

### II. Peraturan Perundang-undangan

- Keputusan Walikota Banjarmasin Nomor 217 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Pengelola Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin.
- Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 2020-2024.

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

### III. Jurnal dan Skripsi

- Anjarwati, N. (2022). Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Dalam Mengelola SP4N-LAPOR! di Kabupaten Blora Provinsi Jawa Tengah. *Institut Pemerintah Dalam Negeri*.
- Fiena Rindani, F. R., & Sulisty Puspitodjati, S. P. (2020). Integration of Webqual Method to Importance Performance Analysis and Kano Model to Analyze System Quality of E-Government: Case Study LAPOR!. *Jurnal Sistem Informasi (Journal of Information System)*, 16(2), 1-17.
- Harahap, A. A. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi SP4N-LAPOR! Dalam Penanganan Pengaduan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru. *Institut Pemerintah Dalam Negeri*.
- Jayyidan, A. (2022). Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul Dalam Optimalisasi Layanan Pengaduan Online LAPOR!-SP4N di Kabupaten Bantul. *Institut Pemerintah Dalam Negeri*.
- Lingga, I. E. (2022). Implementasi Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Kabupaten Karo. *Institut Pemerintah Dalam Negeri*.
- Sunarto. (2021). Implementasi Program Layanan Pengaduan Online E-LAPOR! Di Kota Banjarbaru. *Universitas Islam Kalimantan MAB*.
- Suri, A. I., Ma'arif, S., & Atika, D. B. (2022). Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro). *Jurnal Administrativa*, 33-44.
- Yasinta, P. N., & Suwardani, N. P. (2021, September). Badung Regency Government Public Complaint Service: Community Accessibility to Public Services During The Covid-19 Pandemic. In *PROCEEDING BOOK OF 7th ICIIS Virtual International Conference of*

*Interreligious and Intercultural Studies Living the New Normal: Achieving Resilience & Ensuring Sustainable Future* (p. 355).

#### **IV. Media Internet**

<https://diskominfotik.banjarasinkota.go.id/p/lkj-dinas-komunikasi-informatika-dan.html?m=1> di akses Kamis, 18 Mei 2023, Pukul 17.33 Wita

<http://simtaru.banjarasinkota.go.id/> di akses Minggu, 21 Mei 2023, Pukul 13.06 Wita