

DAFTAR PUSTAKA

- Asnery, R., Lionardo, A., & Wulandari, N. (2022). EFEKTIVITAS PROGRAM PEMELIHARAAN JALAN DAN JEMBATAN PADA DINAS PEKERJAAN UMUM BINA MARGA DAN TATA RUANG PROVINSI SUMATERA SELATAN DIMASA PANDEMI COVID-19. *JURNAL TANAH PILIH*, VOL. 2(NO.2), 100–115.
- Bambang Irawan, M. N. (2021). *E-government : Konsep, Esensi dan Studi Kasus*. Samarinda: Mulawarman University Press.
- DBMBK. (2022). *Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat*.
- DBMBK. (2023). *LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)*.
- Diah Natalisa, M. B. A., Pembina, P. I., Prayitno, S., Kom Penanggung, J., Rosikin, S., Si, M., Ghafar, A. A., Nur, M., Indra, W., Resty, S., Rizky, A., Restavie, D., Nailuredha, B., Harry, H., Purba, A., Putra, T., Rafika, S., Ahmad, D. Y., & Pengawas, M. (n.d.). *Ketua Tim Pengelola Anggota Tim Pengelola*.
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Qur'anul Kariem, M. (n.d.). *EFEKTIVITAS PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Lapor! Di Provinsi Sumatera Selatan)*.
- Fatchu Reza, I. (2016). DALAM RUANG LINGKUP ADMINISTRASI PUBLIK DI INDONESIA. In *Jurnal Kajian Ilmu Administrasi Negara* (Vol. 195).
- Fawaid, J., & Hariyanto, D. (n.d.). *Efektivitas Aplikasi LAPOR Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Menjangkau Aspirasi Masyarakat [The Effectiveness of the LAPOR Application of the Office of Communication and Informatics in Capturing Community Aspirations]*.
- Feri Purnama. (2023, August 23). *Kemenpan RB sosialisasikan layanan SP4N Lapor kepada mahasiswa*. *Antaraneews.Com*.
- Firdaus, R. (2019). EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) I LAGALIGO KABUPATEN LUWU TIMUR. In *Public Administration Journal* (Vol. 2, Issue 2).
- GUBERNUR SULAWESI SELATAN. (2018). *PERATURAN GUBERNUR SULAWESI SELATAN NOMOR 6 TAHUN 2018 TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS ANGGARAAN PEMELIHARAAN JALAN DAN JEMBATAN*
- PEMERINTAH KOTA MAKASSAR. (2018). *PERATURAN WALIKOTA MAKASSAR NOMOR 10 TAHUN 2018 TENTANG* YAH PADA DINAS BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI PROVINSI SULAWESI TAN. Pemerintah Kota Makassar.



Gupitasari, F., Anwar, M. K., & Khoirul Anwar, M. (n.d.). *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara The Effectiveness of SP4N-LAPOR-Based Complaints! At the Department of Communication and Information Technology of Tasikmalaya City.*

Laporan-Pengelolaan-Pengaduan-SP4N-LAPOR-2022. (n.d.).

Lorensa, R., Indah, Y., & Sari, S. (2020). *APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB DI KABUPATEN BANGKALAN.* 9(1).

Martani, & Lubis. (1987). *Teori Organisasi.* Ghalia Indonesia.

Nurdin Sudharna Putera, M., & Dwi Harsono, D. (2022). Efektivitas LAPOR! dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan, 4*(2), 90–105.
<http://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP>,

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA A TETRA TECH COMPANY. (n.d.-a).

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA A TETRA TECH COMPANY. (n.d.-b).

Pattiro. (2014). *MEKANISME KOMPLAIN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS PARTISIPASI MASYARAKAT.* Jakarta Selatan: PATTIRO.

PERGUB_NO_6_TAHUN 2018. (n.d.).

PUPR. (2022). *KEPUTUSAN GUBERNUR SULAWESI SELATAN TENTANG PENUNJUKAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTAS (PPID) PEMBANTU LINGKUP DINAS PEKERJAAN UMUM DAN TATA RUANG PROVINSI SULAWESI SELATAN TAHUN 2022.*

Putera, M. N. S., & Harsono, D. D. (2022). Efektivitas LAPOR! dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan, Vol 4*(No. 2), 90–105.

PUTR. (2020). *SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DAN TATA RUANG TAHUN 2020.*

Santoso, C., & Suwitri, S. (n.d.). *Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang.*
<https://lapor.go.id/statistik/>

SARI, W. Y. (2022). *KINERJA DINAS BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI PROVINSI LAMPUNG DALAM PEMELIHARAAN JALAN (Studi di Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung Tahun 2021)* [Skripsi]. UNIVERSITAS LAMPUNG.

Silaban, Y., & M, R. K. P. (2023). EFEKTIVITAS LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KENDUDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN. *Journal of Science and Social Research, VI* (1)(ISSN 2615 – 3262), 233–240.

h, R., Akhyary, E., Ilmu Administrasi Negara Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang, P., & Riau, K. (n.d.). *ANALISIS SP4N LAPOR DI KANTOR BAGIAN*



ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KARIMUN ANALYSIS OF SP4N LAPOR IN THE OFFICE OF THE ORGANIZATIONAL SECRETARIAT OF THE REGIONAL SECRETARIAT OF KARIMUN REGENCY. <https://doi.org/10.46730/jiana.v20i2>

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAPOR!-SP4N. (n.d.).

Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>



L A M P I R A N



Optimized using
trial version
www.balesio.com

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



NAMA : Andi Wulandari Nur Cahyani
TEMPAT & TANGGAL LAHIR : Makassar, 01 Maret 2002
ALAMAT : Jl. A. Mangerangi Lr. 11 No.86
NO. HP : 082194810252
ASAL DAERAH : Makassar

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : H. Andi Muqhtadir, S.E
Nama Ibu : Sri Rahayu, S.E
Pekerjaan Ayah : Pegawai Swasta
Pekerjaan Ibu : Pegawai Negeri Sipil

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri Ballang Boddong Makassar : 2008 - 2014
2. SMP Negeri 1 Makassar : 2014 - 2017
3. SMA Negeri 8 Makassar : 2017 - 2020
4. Universitas Hasanuddin : 2020 - 2024



Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245
Telepon (0411) 585024, FAX (0411) 585024 Laman www.fisip.unhas.ac.id

Nomor : 437/UN4.8.1/PT.01.04/2024 11 Januari 2024
Hal : Permohonan Izin Melakukan
Penelitian / Pengambilan Data dan Wawancara

Yth. Kepala Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan
Makassar

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yakni:

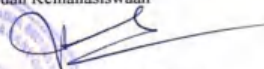
Nama : Andi Wulandari Nur Cahyani
No. Pokok : E011 20 1007
Departemen : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik
Alamat : Jln. Andi Mangerangi Lt. 11 Nomor 86

Bermaksud melakukan Penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Efektivitas Penanganan Laporan Pengaduan SP4N di Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mohon kiranya agar yang bersangkutan diberikan izin melakukan penelitian yang di maksud.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kemahasiswaan



Prof. Dr. Hasniati, M.Si
NIP 196801011997022001

Tembusan :
1. Dekan Fisip Unhas
2. Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fisip Unhas



Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI
Jalan Andi Pangerang Pettarani No.90 Telp./Fax (0411) 448309
Makassar, 90222

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ir. A. M. ARIFIN ISKANDAR, M.Si
Nip : 19660509 199503 1 002
Pangkat / Golongan : Pembina Tk.I.
Jabatan : Sekretaris Dinas Bina Marga Dan Bina Konstruksi Prov. Sul- Sel

Berdasarkan Surat Persetujuan Kepala Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Prov.Sul.Sel tanggal,18 Maret 2024 tentang Persetujuan Izn Penelitian menerangkan:

Nama : ANDI WULANDARI NUR CAHYANI
Nomor Pokok : E011201007
Departemen : Ilmu Adminitrasi
Program Studi : Ilmu Adminitrasi Publik
Alamat : Jln.Andi Mangerangi Lr.11 No.86
Judul Skripsi : Efektifitas Penanganan Laporan Pengaduan Lapor ! SP4N Kerja Pada Dinas Bina Marga Dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan

Bahwa yang namanya tersebut diatas telah selesai melaksanakan Penelitian Pada Dinas Bina Marga Dan Bina Konstruksi Prov.Sul – Sel mulai tanggal 18 Maret 2024 s/d 18 April 2024.

Demikian disampaikan dan atas kerjasamanya diucapkan terimah kasih.

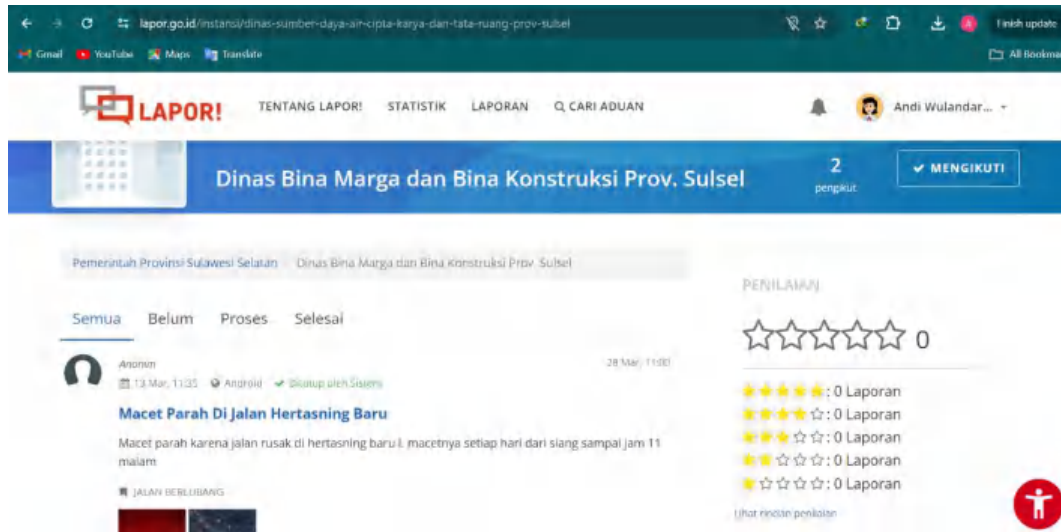
Makassar,19 April 2024

An. KEPALA DINAS
Sekretaris,

Ir. A. ARIFIN ISKANDAR, M.Si
Pangkat : Pembina Tk.I
Nip. : 19660509 199503 1 002



Lampiran 3. Dokumen Pendukung





Anonim

22 Des 2021, 09:28

20 Des 2021, 11:49 Website Diturup oleh Pelapor

Jalan Provinsi Poros Kabupaten Sidenreng Rappang - Kabupaten Pinrang

Kapang jalan poros kabupaten sidenreng rappang - kabupaten pinrang itu diperbaiki ? sedangkan ini sudah hampir memasuki 3 tahun jalan itu masih saja rusak, kemarin sudah pengerasaan, tapi setelah itu belum dilakukan pengaspalan, jadinya kalau hujan tanahnya terkikis dan kembali berlubang, saya Selengkapnya

INFRASTRUKTUR JALAN



#5922686 Tindak Lanjut 4 Komentar 0 Dukungan 0 Bagikan



Admin Nasional SP4N-LAPOR!

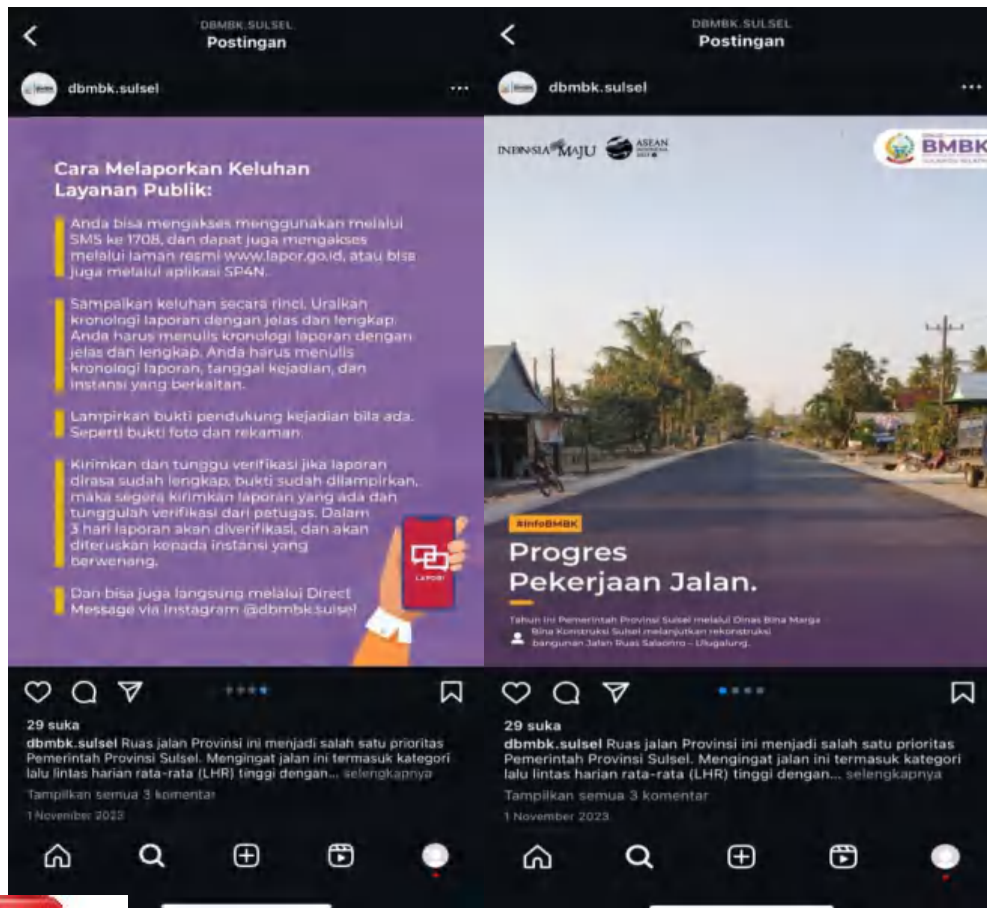
21 Des 2021, 14:04

Laporan dilempar ke Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan oleh Admin Nasional SP4N-LAPOR!



Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan

21 Des 2021, 18:15



Optimized using trial version www.balesio.com

DOKUMENTASI

1. Wawancara dengan Informan inisial A selaku pegawai seksi Pembangunan jalan di Bidang Jalan Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan



2. Wawancara dengan informan J selaku Admin SP4N-Lapor! Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan





3. Wawancara dengan informan S selaku pegawai PPID yang turut berkontribusi pada pengelolaan SP4N-Lapor! Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan



4. Wawancara dengan informan inisial U dan D selaku pegawai yang juga mengelola SP4N-lapor! Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan



5. Ruangan PPID sekaligus untuk Admin SP4N-Lapor!



6. Wawancara via WhatsApp dengan Informan R selaku masyarakat Pinrang sekaligus pelapor di SP4N-Lapor! Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sulawesi Selatan

