

## 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 Menjaring 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*. Antaranews.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 DI RUMAH PADA DINAS BINA MARGA DAN BINA KONSTRUKSI PROVINSI SULAWESI SELATAN*. 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 DOKUMENTASI (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 KEPENDUDUKAN 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



## 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  
versitas 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

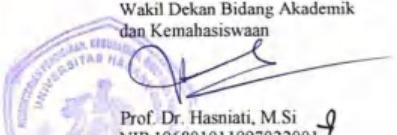
Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Hasanuddin yakni:

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/kepustakaan 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 bantuananya diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kemahasiswaan  
  
Prof. Dr. Hasniati, M.Si 9  
NIP 196801011997022001 9

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 Administrasi  
Program Studi : Ilmu Administrasi 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

Bawa 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



### Lampiran 3. Dokumen Pendukung

The screenshot shows the LAPOR! website interface. At the top, there's a navigation bar with links for 'TENTANG LAPOR!', 'STATISTIK', 'LAPORAN', and 'CARI ADUAN'. Below the header, a banner for 'Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Prov. Sulsel' is displayed. The main content area shows a report titled 'Macet Parah Di Jalan Hertasning Baru'. The report details a problem where the road is damaged and causes heavy traffic jams every day from afternoon until 11 PM. It includes a small image of the damaged road and a map pin indicating its location. On the right side, there's a 'PENILAIAN' section with a 5-star rating system showing 0 reviews.

This infographic provides guidance on how to file a complaint through the LAPOR! platform. It features several sections with tips and illustrations:

- Top Section:** 'Cara Melapor yang Baik dan Benar Melalui Form' (How to File a Complaint Properly Through a Form) with a 'ASPIRASI' button and the LAPOR! logo.
- Left Side:**
  - A question: 'Bagaimana sih cara melapor yang baik dan benar melalui form aspirasi?' (How do you file a complaint properly through an aspiration form?).
  - An illustration of a person thinking.
  - A box explaining what 'Aspirasi' is: 'Aspirasi adalah penyampaian saran maupun masukan terkait pelayanan publik yang dapat meningkatkan kualitas pengelolaan pelayanan publik di Indonesia.'
  - A second question: 'Kedua, pastikan hal-hal berikut ini sebelum Anda mulai melapor.' (Second, make sure the following things are done before you start reporting.)
  - A list of three points:
    1. Laporan Anda relevan dengan kinerja pemerintah.
    2. Menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar.
    3. Bukan merupakan ujuran kebencian, SARA dan caci maki.
  - A note: 'Bukan merupakan laporan yang sudah disampaikan i masih dalam proses penanganan.'
- Middle Column:**
  - A vertical column on the left labeled 'WAJIB' (Mandatory) and 'OPTIONAL' (Optional).
  - Point 1: 'Judul Laporan: Merupakan kesimpulan dari aspirasi.'
  - Point 2: 'Isi Laporan: Menceritakan aspirasi apa yang Anda inginkan dari pengelola pelayanan publik.'
  - Point 3: 'Asal Pelapor: Lokasi dimana Anda melakukan aspirasi.'
  - Point 4: 'Instansi fujian: Instansi yang berwenang terhadap aspirasi yang diberikan.'
  - Point 5: 'Kategori laporan: kategori yang sesuai dengan aspirasi yang diberikan.'
  - Point 6: 'Anonim: membuat nama Anda tidak muncul pada halaman publik SP4N-LAPOR!'
  - Point 7: 'Rahasia: membuat laporan Anda tidak muncul pada halaman publik SP4N-LAPOR!. Pastikan Anda mencantang anonim dan rahasia untuk laporan yang bersifat sensitif dan mengandung data diri.'
  - Point 8: 'Lampiran: Data dukung laporan Anda berupa gambar, dokumen, dan video dengan maksimal upload 2 MB. Anda bisa melakukan upload lebih dari satu dokumen.'
- Right Side:**
  - A note: 'Terakhir, perhatikan kolom-kolom yang wajib dan optional untuk diisi.'
  - A note: 'Oh, begitu. Terima kasih, Belia dan Iyan. Saya sudah mengerti harus melakukan apa saja ketika melaporkan aspirasi.'
  - A note: 'Sama-sama. Ayo Berani Lapor untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik.'



 Anonim  
20 Des 2021, 11:49 · Website · Ditutup oleh Pelapor

22 Des 2021, 09:28

### 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 jalanan 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 · Dukung · Bagikan

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

21 Des 2021, 14:04

 Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan  
21 Des 2021, 18:15

DBMBK.SULSEL Postingan · dbmbk.sulsel

Cara Melaporkan Keluhan Layanan Publik:

- Anda bisa mengakses menggunakan melalui SMS ke 1708, dan dapat juga mengakses melalui laman resmi www.lapor.go.id, atau bisa juga melalui aplikasi SP4N.
- Sampaikan keluhan secara rinci. Uralkan kronologi laporan dengan jelas dan lengkap. Anda harus menulis kronologi laporan dengan jelas dan lengkap. Anda harus menulis kronologi laporan, tanggal kejadian, dan instansi yang berkaitan.
- Lampirkan bukti pendukung kejadian bila ada. Seperti bukti foto dan rekaman.
- Kirimkan dan tunggu verifikasi jika laporan dirasa sudah lengkap, bukti sudah diampulkan, maka segera kirimkan laporan yang ada dan tunggu verifikasi dari petugas. Dalam 3 hari laporan akan diverifikasi, dan akan diteruskan kepada instansi yang berwenang.
- Dan bisa juga langsung melalui Direct Message via Instagram @dbmbk.sulsel

INDONESIA MAJU ASEAN 2025 BMBK  
Bina Marga Bina Konstruksi Bina melanjutkan rekonstruksi  
Bangunan Jalan Ruas Kalabuto - Blanggung.

Progres Pekerjaan Jalan.  
Tahun ini Pemerintah Provinsi Sulsel melalui Dinas Bina Marga  
Bina Konstruksi melanjutkan rekonstruksi  
Bangunan Jalan Ruas Kalabuto - Blanggung.

29 suka · 1 November 2022

29 suka · 1 November 2022



## 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 Konsruksi 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

