

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL MELALUI
APLIKASI SP4N LAPOR DALAM MENDORONG *GOOD GOVERNANCE*
(Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Sumatera Selatan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Pemerintahan



**KATHARINA AMALIA WIJAYA
2022610040**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU PEMERINTAHAN DAN BUDAYA
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
PALEMBANG
2026**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

**Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi SP4N LAPOR
dalam Mendorong *Good Governance* (Studi Kasus pada Dinas komunikasi
dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan)**

Dipersiapkan dan disusun oleh

**Katharina Amalia Wijaya
2022610040**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 15 Juli 2026 dan
diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua Dewan Penguji,



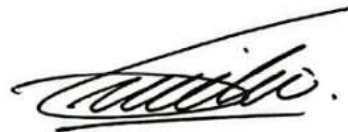
Dr. Isabella, S.IP., M.Si.
NIDN. 0215057502

Anggota Dewan Penguji I,



Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si.
NIDN. 0222028203

Anggota Dewan Penguji II,



Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.
NIDN. 0221079801

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya

FAKULTAS IPB

UIGM


Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si.
NIDN. 0222028203

HALAMAN REVISI

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi
SP4N LAPOR dalam Mendorong *Good Governance* (Studi
Kasus pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi
Sumatera Selatan)

Nama Mahasiswa/I : Katharina Amalia Wijaya

NPM : 2022610040

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Tanggal Revisi : 13 Agustus 2026

**Disetujui Oleh,
(Ketua Dewan Penguji)**

Dr. Isabelia, S.IP., M.Si.
NIDN. 0215057502

Tanda Tangan



(Penguji I)

Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M. Si.
NIDN. 0222028203



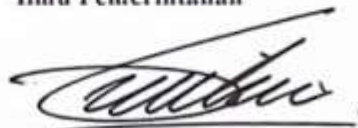
(Penguji II)

Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.
NIDN. 0221079801



Mengetahui,

**Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan**



Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.
NIDN. 0221079801

**Dekan Fakultas
Ilmu Pemerintahan dan Budaya**

FAKULTAS IPB

Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M. Si.
NIDN. 0222028203

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi
SP4N LAPOR dalam Mendorong *Good Governance* (Studi
Kasus pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi
Sumatera Selatan)

Nama Mahasiswa/I : Katharina Amalia Wijaya

NPM : 2022610040

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Tanggal Persetujuan : 25 Juni 2026

Disetujui oleh,

Pembimbing I,



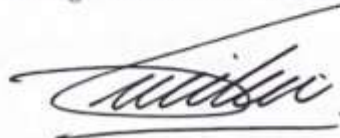
Dr. Isabella, S.IP., M.Si.
NIDN. 0215057502

Pembimbing II,



Dr. Doris Febrivanti, S.IP., M.Si.
NIDN. 0222028203

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.
NIDN. 0221079801

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Katharina Amalia Wijaya

NPM : 2022610040

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah murni merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Strata-1, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun Perguruan Tinggi lain.
3. Skripsi ini bukan karya atau pendapat yang ditulis atau pendapat yang pernah ditulis dan dipublikasikan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.
4. Skripsi ini boleh dipergunakan oleh Pihak Universitas untuk keperluan akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Palembang, 25 Juni 2026
Yang menyatakan,



Katharina Amalia Wijaya
2022610040

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini penulis persembahkan dengan penuh rasa hormat, cinta dan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, ayahanda Heryanto Wijaya dan ibunda Tina yang selalu menjadi sumber kekuatan, inspirasi dan semangat dalam hidup penulis. Terima kasih atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan serta dukungan moral maupun material yang telah diberikan selama ini. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan besarnya jasa dan perjuangan yang telah diberikan. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi salah satu bentuk kebanggaan dan ungkapan terima kasih atas segala cinta yang telah dicurahkan.
2. Kepada kedua saudari tercinta, Henny Widya Wardani dan Hilda Wijaya terima kasih atas doa, perhatian, dukungan dan motivasi yang selalu diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada Kedua dosen pembimbing saya Ibu Dr. Isabella, S.IP., M. Si dan Ibu Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M. Si serta Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, terima kasih atas ilmu, bimbingan, arahan, kritik, saran serta pengalaman berharga yang telah diberikan selama proses perkuliahan maupun penyusunan skripsi ini. Segala ilmu dan pembelajaran yang diberikan akan menjadi bekal yang sangat berarti bagi penulis di masa yang akan datang.
4. Teman-teman seperjuangan, terima kasih atas kebersamaan, bantuan, dukungan, motivasi serta berbagai cerita dan pengalaman yang telah dilalui bersama selama masa perkuliahan. Kehadiran kalian menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis.
5. Kepada Sahabat terbaik saya Mira Astuty, terima kasih telah menjadi teman yang selalu hadir dalam setiap proses perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih atas dukungan, motivasi, bantuan dan doa serta kesediaan untuk mendengarkan berbagai keluhan kesah selama proses penyusunan skripsi.
6. Kepada almamater tercinta, Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Indo Global Mandiri yang telah menjadi tempat penulis menimba ilmu, mengembangkan kemampuan serta membentuk karakter selama menempuh pendidikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi SP4N LAPOR dalam Mendorong *Good Governance* (Studi Kasus pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan). Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam melaksanakan penelitian guna menyelesaikan studi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya Universitas Indo Global Mandiri. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis, khususnya dalam memahami peran inovasi pelayanan publik berbasis digital dalam mendorong prinsip-prinsip *good governance* di lingkungan pemerintahan daerah.

Dalam proses penyusunan skripsi, penulis memahami bahwa tanpa bantuan, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, penelitian ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan baik.
2. Orang tua tercinta serta keluarga besar penulis atas segala doa, dukungan dan kasih sayang yang tiada henti.
3. Ibu Dr. Doris Febrianti, S.IP., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya, Universitas Indo Global Mandiri.
4. Bapak Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Budaya, Universitas Indo Global Mandiri.
5. Ibu Dr. Isabella, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan dan motivasi kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan staf di lingkungan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya Universitas Indo Global Mandiri atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan yang telah memberikan kesempatan, dukungan serta akses informasi selama proses penelitian berlangsung.
8. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Ilmu Pemerintahan angkatan 2022 yang selalu memberikan semangat dan kebersamaan selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
9. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bermanfaat untuk memperbaiki penelitian ini di masa depan. Penulis berharap skripsi ini akan membantu kemajuan penelitian dan menjadi referensi untuk penelitian berikutnya.

Atas segala perhatian dan kerja samanya penulis ucapkan terima kasih. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya dalam menambah wawasan dan pengetahuan bersama.

Palembang, 25 Juni 2026



Katharina Amalia Wijaya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN REVISI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Tujuan Penelitian.....	14
1.4. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	17
2.1. Literatur Review	17
2.2. Posisi Penelitian	23
2.3. Kerangka Teori.....	26
2.3.1 Inovasi Pelayanan	26
2.3.2 Teori Difusi Inovasi (<i>Diffusion of Innovation</i>).....	28
2.3.3 Pelayanan Publik.....	33
2.4. Kerangka Pemikiran	36
2.5. Definisi Konsep	38
2.5.1 Inovasi.....	38
2.5.2 Pelayanan Publik.....	39
2.5.3 Digitalisasi	41
2.5.4 <i>Good Governance</i>	43
2.5.5 SP4N LAPOR.....	44
2.5.6 Dinas Komunikasi dan Informatika	48

2.6. Definisi Operasional.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1. Jenis Penelitian	52
3.2. Unit Analisis.....	54
3.2.1 Informan Penelitian.....	55
3.2.2 Karakteristik Responden.....	56
3.3. Sumber Data	59
3.4. Teknik Pengumpulan Data	61
3.5. Teknik Analisis Data	63
BAB IV OBJEK PENELITIAN.....	67
4.1. Gambaran Umum Provinsi Sumatera Selatan	67
4.1.1 Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk.....	68
4.2. Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan	70
4.2.1 Lokasi Instansi	71
4.2.2 Visi dan Misi Dinas Komunikasi Provinsi Sumatera Selatan.....	71
4.2.3 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan.....	72
4.2.4 Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan.....	73
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	81
5.1. Keunggulan Relatif.....	82
5.1.1 Keunggulan Waktu	82
5.1.2 Kualitas Solusi	88
5.1.3 Persepsi Keunggulan.....	94
5.2. Kompatibilitas	100
5.2.1 Kesesuaian Nilai	100
5.2.2 Kesesuaian Kebutuhan.....	105
5.2.3 Tingkat Keterikatan	110
5.3. Kompleksitas	116
5.3.1 Tingkat Hambatan.....	117
5.3.2 Kerumitan Alur	121
5.3.3 Kebutuhan Keterampilan	125
5.4. Triabilitas.....	127
5.4.1 Persepsi Risiko.....	128

5.4.2 Kemudahan Pelaporan	133
5.4.3 Mudah Penghentian	139
5.5. Observabilitas	140
5.5.1 Keterlihatan Status	141
5.5.2 Konsistensi Respons	146
5.5.3 Dampak Resistensi.....	149
5.6. Faktor Pendukung dan Penghambat Optimalisasi Penggunaan Aplikasi SP4N LAPOR.....	153
5.6.1 Faktor Pendukung	153
5.6.2 Faktor Penghambat	158
5.7. Temuan Penelitian	162
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	164
6.1. Kesimpulan.....	164
6.2. Saran	166
DAFTAR PUSTAKA	171

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Indeks Keterbukaan Informasi Publik Per Tahun.....	7
Tabel 1.2 Persentase Penetrasi Internet di Indonesia Per Tahun	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2.2 Indikator Teori Difusi Inovasi.....	31
Tabel 2.3 Definisi Operasional	49
Tabel 3.1 Informan dan Narasumber	56
Tabel 4.1 Luas Wilayah Provinsi Sumatera Selatan	68
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Provinsi Sumatera Selatan.....	69
Tabel 4.3 Komposisi SDM Bidang Pengelolaan Informasi Publik	79
Tabel 4.4 Sarana dan Prasarana Bidang Pengelolaan Informasi Publik	80
Tabel 5.1 Tabel Temuan Penelitian	162

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir/Road Map.....	37
Gambar 2.2 Form input laporan Masyarakat	46
Gambar 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Gambar 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah.....	58
Gambar 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Penggunaan SP4N LAPOR.....	59
Gambar 3.5 Komponen Analisis Data Model Interaktif	64
Gambar 4.1 Logo Diskominfo Provinsi Sumatera Selatan	70
Gambar 4.2 Lokasi Diskominfo Provinsi Sumatera Selatan.....	71
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Diskominfo Provinsi Sumatera Selatan	72
Gambar 5.1 Hasil Kuesioner Pada Aspek Ketepatan Respons	86
Gambar 5.2 Hasil Kuesioner Pada Aspek Tindak Lanjut Laporan.....	91
Gambar 5.3 Hasil Kuesioner Pada Aspek Kepuasan Pengguna	92
Gambar 5.4 Tampilan Beranda Aplikasi SP4N LAPOR	97
Gambar 5.5 Hasil Kuesioner Pada Aspek Kemudahan Menyampaikan Pengaduan	98
Gambar 5.6 Rakor dan Bimtek SP4N LAPOR OPD Tingkat Kabupaten/Kota Sumatera Selatan.....	102
Gambar 5.7 Hasil Kuesioner Pada Aspek Kesesuaian Kebutuhan	107
Gambar 5.8 Hasil Kuesioner Pada Aspek Kesesuaian Fitur	108
Gambar 5.9 Hasil Kuesioner Pada Aspek Ketersediaan Menggunakan Kembali.....	113
Gambar 5.10 Tampilan Kendala Teknis	118
Gambar 5.11 Hasil Kuesioner Pada Aspek Tingkat Kesulitan Teknis	120
Gambar 5.12 Hasil Kuesioner Pada Aspek Alur Penyampaian	123
Gambar 5.13 Tampilan Fitur Anonim Pada Aplikasi SP4N LAPOR.....	131
Gambar 5.14 Hasil Kuesioner Pada Aspek Tingkat Keamanan Data.....	131
Gambar 5.15 Tampilan Menu Buat Laporan	136
Gambar 5.16 Hasil Kuesioner Pada Aspek Proses Awal Penyampaian	137

Gambar 5.17 Tampilan Pelacakan Laporan	144
Gambar 5.18 Hasil Kuesioner Pada Aspek Keterlihatan Status	144
Gambar 5.19 Tampilan Bukti Tindak Lanjut OPD	148

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan

**Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Sumatera Selatan**

**Lampiran 3. Surat Balasan Izin Penelitian di Dinas Komunikasi dan
Informatika Provinsi Sumatera Selatan**

Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup/*Curriculum Vitae*

Lampiran 5. *Logbook*/ Dokumentasi Wawancara

Lampiran 6. Hasil Wawancara

Lampiran 7. Dashboard Kuesioner

Lampiran 8. Hasil Turnitin

Lampiran 9. Matriks Perbaikan Skripsi