

**IMPLEMENTASI PROGRAM SISTEM APLIKASI MASYARAKAT
BERTANYA TERPADU (SAMBAT) ONLINE DI KOTA MALANG**
(Berdasarkan Perwali No.19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan
Pengaduan DiKota Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh

YULIANNA

17031000047



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

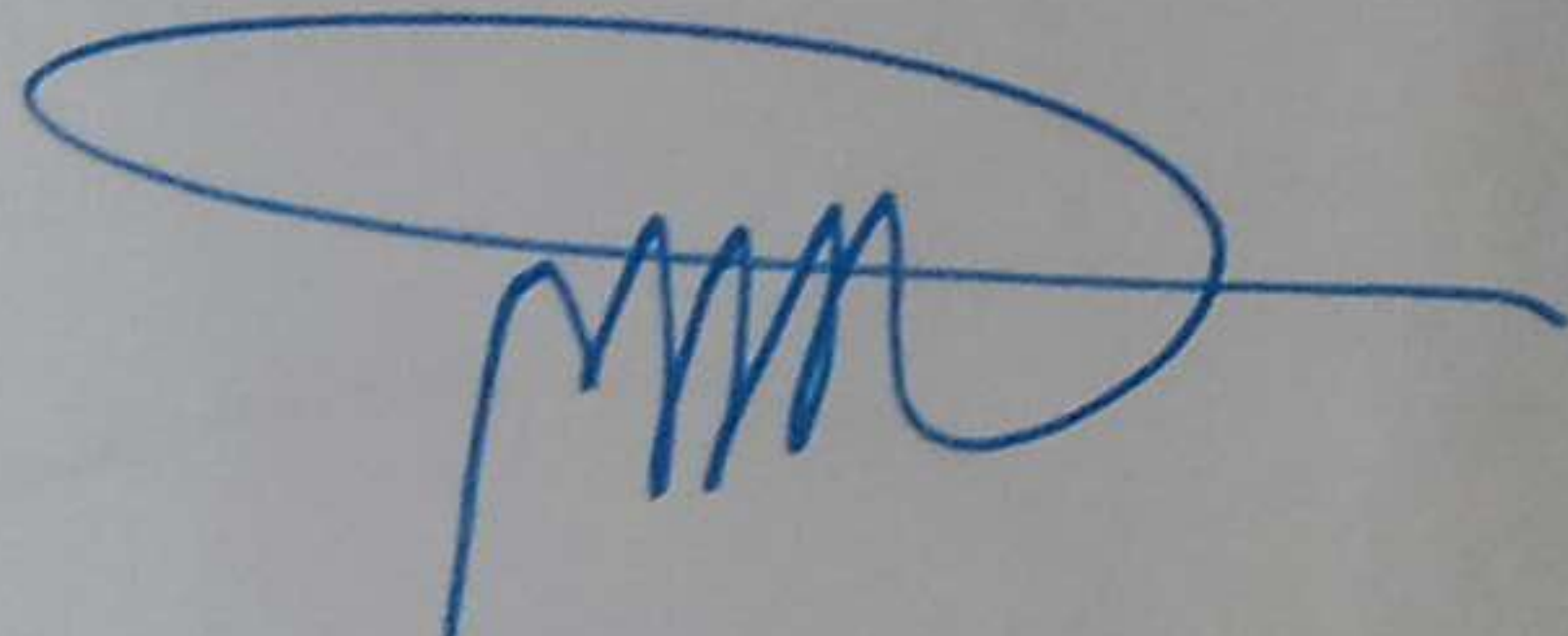
2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul :implementasi program sistem aplikasi masyarakat bertanya terpadu (sambat) online di kota malang (berdasarkan perwali no.19 tahun 2010 tentang penyelenggaraan pelayanan pengaduan di kota malang)

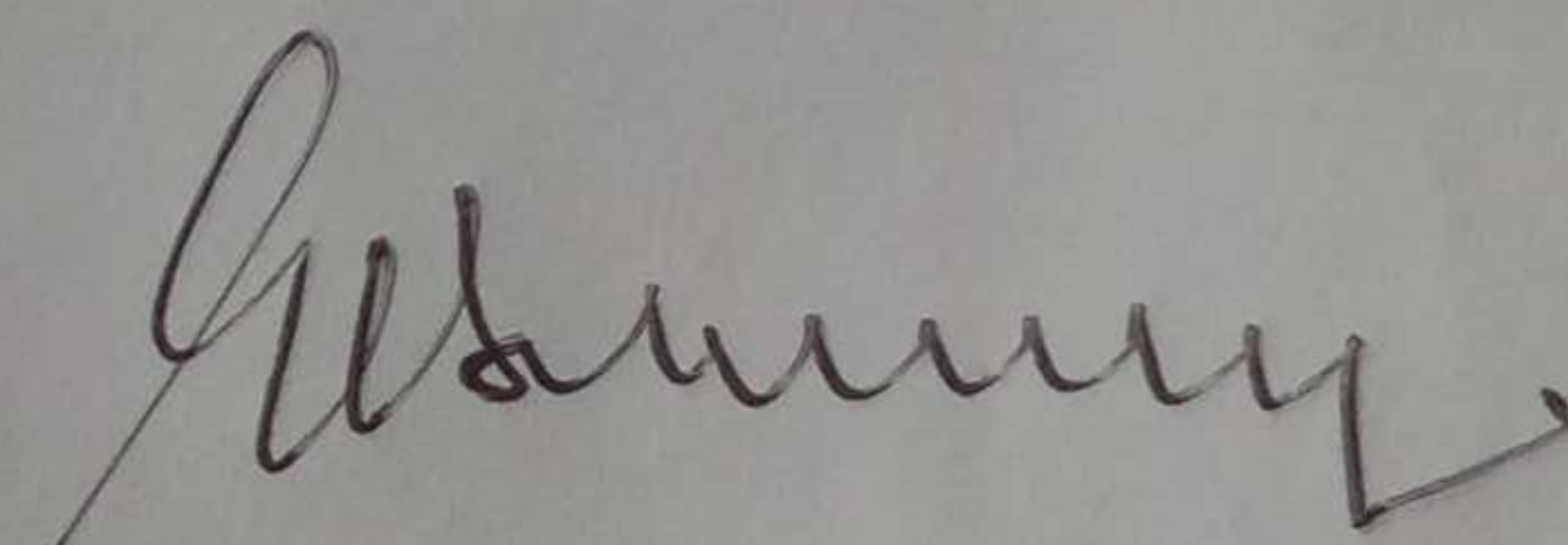
1. Nama :YULIANNA
2. NPK : 17031000047
3. Program Studi: Administrasi Publik
4. Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
5. Universitas : MERDEKA MALANG

Pembimbing I



Dr. H. Sukardi, M.Si

Pembimbing II



Drs. H Titot Edy Suroso, M.Si

Menyetujui,

Dekan,



DR. SUKARDI, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Yuliannaini telah

Di Presentasikan Di Hadapan Tim Penguji

Hari :

Tanggal :

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik Universitas Merdeka Malang

Susunan Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Anggota,

Drs. H. Bambang Noorsetyo, M.Si Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si Drs. H. Titot Edy Suroso, M.S.

Mengesahkan



PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : YULIANNA

NPM : 17031000047

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benar nya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah di ajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademis Sarjana Strata 1
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu di sebutkan sumber referensi nya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini di gugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termaksud pembatalan gelar akademik yang di peroleh, bahkan bersedia untuk di proses sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 tahun 2003 Tentang SisDiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan oleh lewat keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 juli 2016.

Malang, 12 Februari 2021

Yang menyatakan



YULIANNA

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Percayalah kepada TUHAN dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri. Akuilah Dia dalam segala lakumu, maka Ia akan meluruskan jalanmu.

Amsal 3:5-6

Kupersembahkan

Kepada :

Orangtua tercinta Ibu
Bapak serta Adik
terkasih dan seluruh
Keluarga besar.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan syukur dan terimakasih kepada Tuhan Yesus Kristus, yang senantiasa menjadi inspirasi, penopang, teman terbaik penulis sepanjang hidupnya. Hanya karena Kasih setia-Nya lah, penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya. Penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orangtua penulis Bapak Kudi dan Ibu Yuliance atas dukungan dan kesabarannya serta doa - doa yang selalu dipanjatkan untuk anak terkasih serta kepercayaannya terhadap penulis selama masa perkuliahan
2. kepada saudara sepupu penulis Melia Sintha, S.AN ,M.AP yang telah membantu saya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya
3. kepada Ibu Ambun dan Bapak Dianti selaku Bibi dan Paman penulis serta seluruh keluarga besar penulis yang berada di Kalimantan Tengah atas doa dan dukungannya.
4. Yang terkasih Jason Nathaniel yang setia menemani penulis sedari semester V hingga detik ini.
5. Sahabat tercinta penulis yang berada di Palangkaraya Iin, Dennis, Rany, Rizky Apriani, Seprytama atas dukungannya
6. Sahabat terkasih dari penulis selama menjalani perkuliahan sedari semester 1 hingga perkuliahan penulis Surya, Satria, Mimmah, Deri, An, Efy, Darin, Tri, dan Linda yang telah memberikan dukungan kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Sahabat terkasih dari penulis Yopie dan Cintya yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan.

Malang , 12 Februari 2021

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi yang berjudul IMPLEMENTASI PROGRAM SISTEM APLIKASI MASYARAKAT BERTANYA TERPADU (SAMBAT) ONLINE DI KOTA MALANG (Berdasarkan Perwali No.19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Kota Malang) Dengan baik guna memenuhi syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) dalam bidang Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta saran dari berbagai pihak yang telah membantu penulis. Maka dari itu penyusun ingin mengucapkan terimakasih kepada beberapa pihak yang telah membantu, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Sukardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dra. HJ. Umi Chayatin, M.Si selaku Ketua Progam Studi Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Dr. H. Sukardi, M.Si selaku dosen pembimbing satu yang telah membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. H Titot Edy Suroso, M.Si. selaku dosen pembimbing dua yang telah membimbing dan membantu penulis dalam

menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak dengan Chandra Tri Heriyanto A.Md selaku super admin program SAMBAT Online Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Malang yang telah banyak membantu dalam pemberian data dan informasi dalam penelitian skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan kritik serta saran agar penulis bisa lebih baik dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca yang membaca skripsi ini.

Malang , 12 Februari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KERANGKA DASAR TEORI.....	8
2.1 Implementasi	8
2.1.1 Pengertian Implementasi	8
2.1.2 Model Implementasi.....	9
2.1.3 Pemilihan Model Implementasi.....	16
2.2 Pelayanan Publik	16
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	16
2.2.2 Asas Pelayanan Publik.....	18
2.2.3 Standar Pelayanan Publik.....	19
2.3 E-Government	21
2.3.1 Pengertian E-Government.....	21
2.3.2 Manfaat E-Government	23
2.3.3 Tujuan E-Government	26
2.4 Pelayanan.....	28
2.4.1 Pengertian Pelayanan	28
2.5 Pengaduan Masyarakat	29
2.5.1 Pengertian Pengaduan Masyarakat.....	29
2.6 Sambat Online	30
2.6.1 Pengertian SAMBAT Online.....	30
2.6.2 Tujuan dan Manfaat SAMBAT Online	32
2.6.3 Model SAMBAT Online.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Fokus Penelitian.....	35
3.3 Jenis Data	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37

3.5 Teknik Analisis Data	38
3.6 Lokasi Penelitian.....	40
3.7 Jadwal Penelitian.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Kota Malang.....	41
4.1.1 Sejarah Kota Malang	41
4.1.2 Visi dan Misi.....	42
4.1.3 Makna Lambang	43
4.1.4 Keadaan Geografi Kota Malang.....	44
4.1.5 Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang.....	45
4.1.6 Visi Misi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang	47
4.2 Penyajian Data	60
4.3 Pembahasan Penelitian	85
BAB V PENUTUP	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	110

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 4. 1 Jumlah Pengaduan yang masuk pada SAMBAT Online.....	61
Tabel 4. 2 Jumlah pengaduan yang masuk pada SAMBAT Online	62
Tabel 4. 3 Jumlah Mesin Operasionalo Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Implementasi Kebijakan Publik Van Meter Van Horn.....	12
Gambar 2. 2 Model Implementasi Kebijakan Publik Mazmanian dan Sabatier ...	13
Gambar 2. 3 Model Implementasi Kebijakan Publik George C. Edward III.....	15
Gambar 2. 4 Alur SAMBAT Online melalui web.....	31
Gambar 2. 5 Alur SAMBAT Online melalui web.....	31
Gambar 2. 6 Kerangka Alur SAMBAT Online.....	33
Gambar 3. 1 Model Interaktif menurut Miles dan Huberman.....	39
Gambar 4. 1 Lambang Kota Malang	43
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang	48
Gambar 4. 3 informasi Program SAMBAT Online pada akun instagram @kominformalang	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Dokumentasi Peneliti	110
Lampiran 2: Surat Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi	112
Lampiran 3: Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	113
Lampiran 4: Surat Izin Penelitian Dari Unmer Malang	114
Lampiran 5: Surat Selesai Penelitian DariDinas Komunikasi Dan Informasi Kota Malang.....	115

ABSTRAK

Yulianna, NIM: 17031000047, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang, Dosen Pembimbing I :Sukardidan dosen pembimbing II : Titot Edy Suroso,”implementasi program sistem aplikasi masyarakat bertanya terpadu (sambat) online di kota malang (berdasarkan perwali no.19 tahun 2010 tentang penyelenggaraan pelayanan pengaduan di kota malang)

Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Program SAMBAT Online kota Malang dan Untuk mengetahui pelaksanaan Program SAMBAT Online apakah telah berjalan sesuai dengan Perwali Kota Malang No.19 tahun 2010 tentang penyelenggaraan pelayanan pengaduan di Kota Malang.

Jenis penelitian ini bersifat kualitatif yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah penelitian ini berlokasi di lokasi pada Dinas Komunikasi Dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Malang yang bertepatan di Mayjen Sungkono, Arjowinangun, Kec. Kedungkandang, Kota Malang

Hasil Penelitian ini Komunikasi dan isi dari kebijakan tersebut disampaikan langsung oleh Walikota Malang kepada masyarakat, dengan demikian untuk diterima dan ditindak lanjuti Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai pelaksana program tersebut. Sumberdaya yang tersedia sudah lumayan tersedia, dari SDM (Sumber Daya Manusia) sudah cukup jumlah dan keahliannya, Sumber Peralatan sudah mencukupi karena kebijakan tersebut terfokus bukan pada pembangunan melainkan focus kepada pelayanan melalui teknologi Disposisi oleh pelaku kebijakan yang ada menunjukkan respon positif sehingga bisa mendorong implementasi kebijakan dengan baik sampai di lapangan. Struktur birokrasi yang baik, serta koordinasi dan komunikasi antar dinas terkait kebijakan tersebut berjalan dengan baik sehingga membuat kebijakan tersebut bisa dijalankan dengan baik dan mudah. Karakteristik pegawai yang loyal dengan pemerintah dan juga kultur masyarakat Kota Malang yang taat dengan pemerintah yang berkuasa membuat segala kebijakan yang dibuat pemerintah bisa berjalan dengan baik di lapangan. pelaksana program SAMBAT *Online* harus melakukan pengecekan alat secara berkala dan berkesinambungan. Selain itu, masyarakat juga merasa pengaduan tersebut tidak cepat terselesaikan karena prioritas masing-masing OPD di Malang berbeda.

Kata Kunci : Pelayanan, Aplikasi ,Sambat

ABSTRACT

Yulianna, NIM: 17031000047, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University Malang, Advisor I: Sukardi and Advisor II: Titot Edy Suroso, "The Implementation of The Online Integrated Community Inquiries (SAMBAT) Application System Program In Malang (based on Mayor Regulation No. 19 of 2010 concerning the implementation of complaint services in Malang)

The purpose of this study is to determine the factors that influence the implementation of the SAMBAT Online Program in Malang City and to find out whether the implementation of the SAMBAT Online Program has gone according to the Malang City Regulation No.19 of 2010 concerning the implementation of complaint services in Malang City.

This type of research is qualitative based on the philosophy of postpositivism, used to examine the condition of natural objects. This research is located at the location of the Department of Communication and Informatics (DISKOMINFO) Malang City which coincides in Mayjen Sungkono, Arjowinangun, Kec. Kedungkandang, Malang City

The results of this study Communication and the contents of the policy was conveyed directly by the Mayor of Malang to the community, thus to be accepted and followed up by Communication and Informatics of Malang City as the executor of the program. The available resources are quite available, from human resources (Human Resources) there are sufficient numbers of expertise, equipment resources are sufficient because the policy is focused not on development but focuses on services through technology. Disposition by existing policy actors shows a positive response so that it can encourage policy implementation with both get to the field. A good bureaucratic structure, as well as coordination and communication between agencies related to these policies run well so that these policies can be carried out properly and easily. Characteristics of employees who are loyal to the government and also the people of Malang City who are obedient to the government in power make all policies made government can run well in the field. implementers of the SAMBAT Online program must check the tools periodically and continuously. In addition, the community also felt that the complaint was not resolved quickly because the priorities of each OPD in Malang were different.

Keywords: Service, Application, Sambat