

SKRIPSI

ANALISIS *ELECTRONIC GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN ORO-ORO DOWO KOTA MALANG



Oleh :

Maria Serniati Padul

NIM: 19083000113

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2023**

**ANALISIS *ELECTRONIC GOVERNMENT* DALAM
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KELURAHAN ORO-ORO DOWO KOTA MALANG**



SKRIPSI

Diajukan Kepada
Program S1 Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memeperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi

Oleh :

Maria Serniati Padul

NIM: 19083000113

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG**

2023

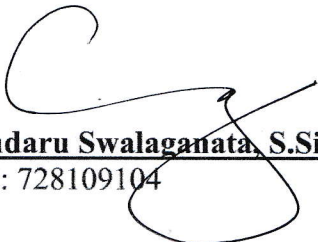
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

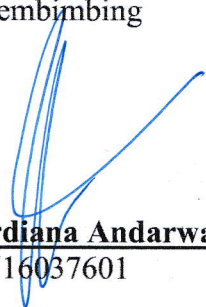
Nama : Maria Serniati Padul
NIM : 19083000113
Fakultas : Teknologi Informasi
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Judul Skripsi : ANALISIS *ELECTRONIC*
GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN ORO-ORO DOWO KOTA
MALANG

Malang, 31 Juli 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA:

Ketua Program Studi Sistem Informasi Dosen Pembimbing


Galandaru Swalaganata, S.Si., M.Si
NIDN: 728109104


Dr. Mardiana Andarwati, SE., MSi
NIDN: 716037601

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Mardiana Andarwati, SE., MSi
NIDN: 716037601

LEMBAR PENGESAHAN

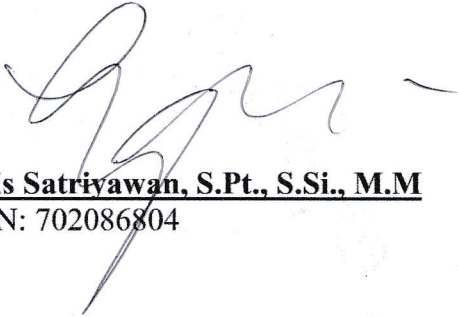
ANALISIS *ELECTRONIC-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN ORO-ORO DOWO KOTA MALANG

Dipersiapkan dan disusun oleh
Maria Serniati Padul
19083000113

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



Haris Satriyawan, S.Pt., S.Si., M.M
NIDN: 702086804

Sekretaris Penguji



Dr. Mardiana Andarwati, SE., MSi
NIDN: 716037601

Anggota Penguji



Rahmatina Hidayat, S.Kom., M.T
NIDN: 720028902

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Sistem Informasi

Malang, 31 Juli 2023
Dekan Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang



Dr. Mardiana Andarwati, SE., MSi
NIDN: 716037601

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maria Serniati Padul
NIM : 19083000113
Program Studi : S1 Sistem Infomasi
Bidang Kajian : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Analisis *Electronic Government* Dalam
Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor
Kelurahan Oro-Oro Dowo Kota Malang
Lokasi Tempat Penelitian : Jl. Landit, Oro-Oro Dowo, Kecamatan Klojen,
Kota Malang, Jawa Timur 65119
Alamat Rumah Asal : Pongnunang, RT.003, RW.001, Lidi, Kec. Rana
Mese, Kab. Manggarai Timur, Nusa Tenggara
Timur
No. Tlp / Email : 082223130414 / sernipadul@gmail.com

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Analisis *Electronic Government* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Oro-Oro Dowo Kota Malang**" beserta isinya adalah karya saya sendiri dan bukan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala resiko atau sanksi yang berlaku.

Malang, 31 Juli 2023

Peneliti



Maria Serniati Padul

MOTTO

Diberkatilah Orang Yang Mengandalkan TUHAN, Yang Menaruh Harapannya
Pada TUHAN

(Yeremia 17:7)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas Berkah dan RahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik hingga selesai. Penulis menyadari penelitian ini jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya skripsi ini penulis mempersembahkannya kepada:

1. Kedua orang tua yang tercinta, Bapak Siprianus Guru dan Mama Sisilia Jenanu atas segala pengorbanan dan tulus kasih, yang selalu sabar dan berusaha memberikan yang terbaik.
2. Adik-adik saya, dan Keluarga yang ada di Manggarai, terimakasih untuk setiap dukungan dan doanya selama ini.
3. Teman-teman terdekat saya Ecik, Lisa, Lensi, Sevin, Elsi, Dhya, Angel, Jeni, Bernad, Engel, dan Valdi yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doanya sehingga saya termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing saya Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., MSi yang telah membimbing serta memberikan masukan dan saran, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
5. Semua teman-teman Sitem Informasi 2019
6. Kepada semua orang yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua. Terimakasih

UCAPAN TERIMAKASIH

Selama proses penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kesulitan. Namun berkat bimbingan, nasehat, motivasi dan saran dari berbagai pihak segala hambatan dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini:

1. Tuhan Yang Maha Esa dengan segala berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., MSi selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Galandaru Swalaganata, S.Si., M.Si selaku Ketua Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
4. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., MSi selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
6. Bapak dan Ibu Karyawan S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
7. Kedua orang tua Bapak Siprianus Guru dan Sisilia Jenanu, yang senantiasa selalu memberikan dukungan kepada penulis untuk setiap proses perjalanan hidup dalam menempuh pendidikan.
8. Bapak Solikin, SE selaku pimpinan beserta seluruh karyawan Kelurahan Oro-Oro Dowo Kota Malang sebagai lokasi penelitian.

Semoga Tuhan senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Malang, 31 Juli 2023



Maria Serniati Padul

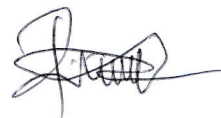
KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **ANALISIS *ELECTRONIC GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN ORO-ORO DOWO KOTA MALANG**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada orang-orang yang telah berperan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini, antara lain:

1. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., MSi selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
2. Bapak Galandaru Swalaganata, S.Si, M.Si selaku Ketua Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
3. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., MSi selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
5. Bapak dan Ibu Karyawan S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
6. Ibu dan Bapak serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan dukungan moril dan spiritual.
7. Bapak Solikin, SE selaku pimpinan beserta seluruh karyawan Kelurahan Oro-Oro Dowo Kota Malang sebagai lokasi penelitian.
8. Teman-teman mahasiswa Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
9. Seluruh pihak yang berperan secara langsung dan tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari keterbatasan penelitian ini karena keterbatasan peneliti. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga karya yang sederhana dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Malang, 31 Juli 2023



Maria Serniati Padul

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 <i>E-Government</i>	6
2.1.2 Pelayanan Publik.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Desain Peneltiaan	16
3.1.1 Studi Literatur	17
3.1.2 Identifikasi Masalah	17
3.1.3 Perencanaan pengambilan data	17
3.1.4 Pengumpulan Data.....	17
3.1.5 Analisis Data.....	18
3.1.6 Kesimpulan dan Saran	18

3.2	Lokasi Penelitian	18
3.3	Sampel atau Objek Penelitian.....	18
3.4	Teknik Pengumpulan Data	19
3.5	Teknis Analisis Data	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		22
4.1	Hasil Penelitian.....	22
4.1.1	Gambaran Umum Kantor Kelurahan Oro-Oro Dowo Kota Malang...	22
4.1.2	Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas.....	23
4.2	Pembahasan	36
BAB V PENUTUP.....		42
5.1	Kesimpulan.....	42
5.2	SARAN	42
DAFTAR PUSTAKA		43
LAMPIRAN.....		45

DAFTAR TABEL

Tabel 2 .1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4. 1 Hasil Wawancara seksi/ staf IT dan Sekertaris Kelurahan	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	16
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kelurahan Oro-Oro Dowo Kota.....	23
Gambar 4. 2 Gambar Utama SURADI	28
Gambar 4. 3 Halaman Arsip Surat	29
Gambar 4. 4 Halaman Daftar Layanan SURADI.....	29
Gambar 4. 5 Halaman Membuat Surat.....	30
Gambar 4. 6 Halaman Detail SURADI.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Peneliti.....	45
Lampiran 2 Surat Keterangan Pemeriksaan Kemiripan.....	46
Lampiran 3 Surat Keterangan Persetujuan Tugas Akhir.....	47
Lampiran 4 Daftar Pertanyaan Wawancara	48
Lampiran 5 Wawancara dengan Staf IT Kelurahan Oro-Oro Dowo	49

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis *E-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Oro-Oro Dowo Kota Malang. Komponen yang digunakan adalah teori *E-Government* meliputi Content Development, Competency Building, Connectivity, Cyber Laws, Citizen Interfaces, dan Capital. Itu juga didukung oleh Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian di Kantor Kelurahan Oro-Oro Dowo Kota Malang dengan informan yang dipilih secara purposive sebagai sampel Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan studi Pustaka. Teknik analisis data adalah Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *E-Government* dalam Peningkatan Pelayanan Publik Kelurahan Oro-Oro Dowo Kota Malang, Content Development, Connectivity dan Capital sejauh ini sudah dilakukan dengan baik, Competency Building dan Citizen Interfaces masih kurang memadai, Cyber Laws tidak dinilai karena bersifat nasional sehingga yang perlu yang perlu memperbaikinya adalah pemerintah pusat. penerapan *E-government* di Kantor Kelurahan Oro-Oro Dowo Kota Malang kurangnya ketersediaan Sumber Daya Manusia khususnya yang melatarbelakangi IT dan tenaga teknis untuk mengurus administrasi pengolahan informasi digital. Perlu adanya peningkatan Sumber Daya manusia (SDM) bagi staf di bidang *E-Government* melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi. Kelurahan Oro-oro Dowo Kota Malang perlu Penambahan pegawai yang mampu mengoperasikan komputer. Hal ini dilakukan agar kegiatan pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat.

Kata Kunci: Analisis, *E-Government*, Implementasi

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze E-Government in improving public services in the Oro-Oro Dowo Village Office, Malang City. The components used are E-Government theory including Content Development, Competency Building, Connectivity, Cyber Laws, Citizen Interfaces, and Capital. It is also supported by Presidential Instruction No. 3 of 2003. The research method used is qualitative research. Research in the Oro-Oro Dowo Village Office, Malang City with purposively selected informants as samples. Data collection techniques were interviews, observation and library research. Data analysis techniques are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that the implementation of E-Government in Improving Public Services for Kelurahan Oro-Oro Dowo Malang City, Content Development, Connectivity and Capital so far has been carried out well, Competency Building and Citizen Interfaces are still inadequate, Cyber Laws are not assessed because they are national in nature so what needs to be fixed is the central government. the implementation of E-government in the Oro-Oro Dowo Village Office, Malang City, the lack of availability of Human Resources, especially those with an IT background and technical staff to take care of the administration of digital information processing. There is a need to increase human resources (HR) for staff in the field of E-Government through training and competency development. Oro-oro Dowo Urban Village, Malang City, needs additional employees who are able to operate computers. This is done so that the service activities carried out can run well and can improve excellent service for the community.

Keywords: Analysis, E-Government, Implementation