

**INOVASI SMART CITY PADA APLIKASI AMONG WARGA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK**

(Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh

SITI FATIMAH

NIM. 20031000061



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2024

MOTTO

Motto :

“IF YOU NEVER TRY, YOU’LL NEVER KNOW”

**“TIDAK MASALAH JIKA KITA BERJALAN DENGAN LAMBAT,
ASALKAN KITA TIDAK PERNAH BERHENTI UNTUK BERUSAHA”**

-Confucius-

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **INOVASI SMART CITY PADA APLIKASI AMONG WARGA**
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
(Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu)

Disusun oleh : Siti Fatimah
NIM : 20031000061
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Merdeka Malang

Disetujui pada tanggal : 9 Juni 2024

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Budhy Prianto, MS
NIK. 205/FS

Pembimbing II



Chandra Dinata, S.Sos., MPA
NIK. 878/FS

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Merdeka Malang



Dr. Yuditawati Fristin, S.Sos., M.AB
NIK. 775/F

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh SITI FATIMAH ini telah dipresentasikan di Hadapan Tim Penguji

Hari : Jum'at

Tanggal : 12 Juli 2024

Tempat : Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang

Susunan Tim Penguji

Ketua



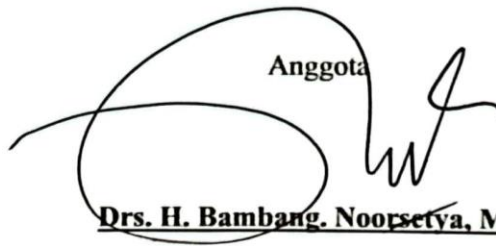
Dr. Kridawati Sadhana, MS.
NIK. 267/FS

Sekretaris



Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si
NIK. 206/FS

Anggota



Drs. H. Bambang. Noorsetya, M.Si
NIK. 207/FS

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Merdeka Malang



Dr. Yuntawati Fristin, S.SOS., M. AB
NIK. 775/FS

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Fatimah
NIM : 20031000061
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Merdeka Malang

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata I
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 disebutkan sumber referensinya 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 digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang mengertinya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan pereundangan-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 17 Juli 2016.

Malang, 13 Juli 2024



Siti Fatimah

ABSTRAK

Siti Fatimah, Nim 20031000061, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang, Dosen Pembimbing I Bapak Budhy Prianto dan Dosen Pembimbing II Chandra Dinata. Judul Skripsi: Inovasi Smart City pada Aplikasi Among Warga dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu).

Penelitian ini berlatar belakang adanya permasalahan pada inovasi smart city pada aplikasi Among Warga dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Batu yang dirasa masih belum optimal karena tidak efektif dalam membantu pelayanan publik sehingga aplikasi sampai dihentikan di tahun 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis mengenai inovasi aplikasi Among Warga dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Batu. Metode penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah pendekatan pemecahan masalah dengan berdasarkan uraian yang tidak berwujud angka.

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data di dalam penelitian ini mengunakan 4 komponen yang terdiri dari pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian dilakukan di Kota Batu dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu sebagai implementator.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa inovasi aplikasi Among Warga dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Batu tidak efektif untuk digunakan. Dengan analisa melalui manajemen implementasi yang terdiri atas 4 tahapan yaitu implementasi strategi, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian. Adapun yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dengan menggunakan model implementasi kebijakan George Edward III yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokras adalah faktor pendukung yaitu adanya sarana yang memadai dalam pelayanan sedangkan faktor yang menjadi penghambat yaitu kurangnya pemahaman masyarakat, tidak optimalnya proses sosialisasi, ketidakjelasan OPD penindaklanjutan, serta aplikasi yang kurang efektif.

Kata Kunci : Inovasi Smart City, Aplikasi Among Warga, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Siti Fatimah, Nim 20031000061, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University Malang, Supervisor I Mr Budhy Prianto and Supervisor II Chandra Dinata. Thesis Title: Smart City Innovation in Applications Among Citizens in Improving Public Services (Study at the Batu City Communication and Information Service).

This research is based on the problem of smart city innovation in the Among Warga application in improving public services in Batu City, which is felt to be still not optimal because it is not effective in helping public services until the application will be discontinued in 2022.

This research aims to describe and analyze the innovation of the Among Warga application in improving public services in Batu City. This research method is research with a descriptive qualitative approach. Qualitative research is a problem solving approach based on descriptions that do not take the form of numbers.

Data collection was carried out using interview, observation and documentation techniques. Data analysis in this research uses 4 components consisting of data collection, data condensation, data presentation and conclusion drawing. The research was conducted in Batu City with the Batu City Communication and Information Service as the implementer.

From the results of this research, it can be seen that the Among Warga application innovation in improving public services in Batu City is not effective to use. With analysis through implementation management which consists of 4 stages, namely strategy implementation, organizing, leadership and control. As for the supporting and inhibiting factors using George Edward III's policy implementation model, namely communication, resources, disposition and bureaucratic structure, the supporting factors are the existence of adequate facilities for services, while the inhibiting factors are a lack of public understanding, not optimal socialization processes, unclear follow-up OPD, as well as less effective application.

Keywords: *Smart City Innovation, Applications Among Citizens, Public Services*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Untuk saya sendiri, Siti Fatimah

Orang Tua saya, Ibu Suparmi dan Bapak Puguh Santoso

Kampus tercinta Universitas Merdeka Malang

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas segala kelancaran, kemudahan, nikmat karunia yang telah kau berikan, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan serta bantuan dari pihak-pihak lain baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos.,M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Chandra Dinata, S.Sos., MPA selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
4. Bapak Dr. Budhy Prianto, MS selaku dosen pembimbing I yang telah mengarahkan, mendampingi, membimbing serta memberikan masukan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
5. Bapak Chandra Dinata, S.Sos., MPA selaku dosen pembimbing II yang telah mengarahkan, mendampingi, membimbing serta memberikan masukan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Bapak Cahyawisesa selaku Ketua Bidang Kepala Bidang Aplikasi Informatika dan Persandian, dan Bapak Lukman Dwi selaku Sie Pengembangan Aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu yang telah memberikan berbagai informasi dan data yang dibutuhkan terkait judul skripsi penulis.
7. Bapak Risal, Ibu Eva, dan Kak Reni selaku masyarakat Kecamatan Batu yang

telah menyediakan waktu dan memberikan informasi terkait judul skripsi penulis.

8. Keluarga tercinta Ibu Suparmi, Bapak Puguh Santoso, Kakak Ibrahim, dan Adik Saif yang telah memberikan dukungan dan doa yang tiada henti.
9. Rizal Prasetyo yang telah mendukung, membantu, dan mendampingi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-temanku TADIKA CERIA yang telah menemani, mensupport, dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**INOVASI SMART CITY PADA APLIKASI AMONG WARGA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK** (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu)”, sebagai tugas akhir untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S.AP) pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan baik dan tepat waktu.

Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan apresiasi kepada pihak-pihak yang telah terlibat dalam pembuatan skripsi serta saran-saran yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa isi dari penulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari pembaca diharapkan oleh penulis demi kesempurnaan dan semoga bermanfaat bagi penulis karya ilmiah serta bagi semua pihak yang berkepentingan.

Malang, 13 Juli 2024

Siti Fatimah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II	13
KERANGKA DASAR TEORI	13
A. Revolusi Industri 4.0	13
1) Inovasi.....	15
B. Digital Government (E-Government)	20
C. Smart City	23
1. Batu Among Tani Teknologi (BATT).....	29
D. Implementasi Kebijakan Publik	32
1. Teori Tahapan Implementasi.....	33
2. Teori Implementasi.....	36

BAB III	40
METODE PENELITIAN	40
B. Jenis Penelitian	40
C. Fokus Penelitian	41
D. Sumber Data	43
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Teknik Analisis Data	47
G. Lokasi Penelitian	51
H. Jadwal penelitian	52
BAB IV	53
HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	53
1. Kota Batu	53
2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu	56
3. Aplikasi Among Warga	60
B. Penyajian Data	61
1. Inovasi Smart City pada Aplikasi Among Warga dalam Meningkatkan	61
Pelayanan Publik di Kota Batu	61
2. Faktor Pendukung dan Penghambat.....	77
C. Analisis Data dan Pembahasan	107
1. Inovasi Smart City pada Aplikasi Among Warga dalam Meningkatkan	107
Pelayanan Publik di Kota Batu	107
2. Faktor Pendukung dan Penghambat.....	114
BAB V	119
PENUTUP	119
A. Kesimpulan	119
B. Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	126
HASIL CEK PLAGIASI	128
LAMPIRAN	130

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Penginstall Aplikasi Among Warga dengan Jumlah Penduduk	7
Tabel 2 Manajemen Implementasi	33
Tabel 3 Daftar Informan	46
Tabel 4 Jadwal Penelitian	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Elemen Smart City	27
Gambar 2 Batu Among Tani Teknologi	30
Gambar 3 Tahapan Implementasi	35
Gambar 4 Komponen Analisis Data menurut Miles, Huberman dan Saldana.....	48
Gambar 5 Peta Kota Batu	55
Gambar 6 Bagan Organisasi Diskominfo.....	58
Gambar 7 Logo aplikasi Among Warga.....	60
Gambar 8 Tampilan register aplikasi Among Warga.....	63
Gambar 9 Alur kerja aplikasi Among Warga	64
Gambar 10 Akun media sosial Diskominfo dan Pemkot Batu	67
Gambar 11 Tampilan kendala aplikasi di playstore	75
Gambar 12 Fitur menu pengajuan pada aplikasi Among Warga	86
Gambar 13 Laporan insiden dari aplikasi Among Warga	87
Gambar 14 Aplikasi Among Batu	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Dokumentasi Penelitian	129
Lampiran II. Lembar Penunjukan Dosen Pembimbing	132
Lampiran III. Berita Acara Bimbingan Dosen Pembimbing 1	133
Lampiran IV. Berita Acara Bimbingan Dosen Pembimbing 2	135
Lampiran V. Surat Permohonan Ijin Penelitian	136
Lampiran VI. Formulir Permohonan Pendaftaran Surat Keterangan Penelitian ...	137
Lampiran VII. Surat Keterangan Penelitian DPM-PTSP Kota Batu	138

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DATA DIRI

Nama	Siti Fatimah
Tempat, Tanggal Lahir	Batu. 09 November 2001
Alamat Asal	Jl. Tawangargo, RT 08 RW 11, Sisir, Kecamatan Batu, Kota Batu, Jawa Timur
Agama	Islam
Status	Belum Kawin
Kewarganegaraan	Indonesia
No.Telp / HP	081230681191
E-mail	sifatt.09@gmail.com
Nama Ayah	Puguh Santoso
Nama Ibu	Suparmi

PENDIDIKAN

2008-2014	SD Negeri 5 Batu
2014-2017	SMP Negeri 2 Batu
2017-2020	SMA Negeri 1 Batu
2020-2024	Universitas Merdeka Malang – Administrasi Publik

PENGALAMAN ORGANISASI

2021-2022	HMJ Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang
2022-2023	HMJ Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang
2022-2023	UKM Fordimapelar Universitas Malang
2021-2022	Ikatan Mahasiswa Kota Batu

PRESTASI

2021	Tim lolos Program PHP2D – KEMENDIKBUD RISTEK
2022	Tim lolos PPK ORMAWA – KEMENDIKBUD RISTEK
2022	Mahasiswa Berprestasi – Universitas Merdeka Malang
2023	Program MSIB Kampus Merdeka – Studi Independen