

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM MENDUKUNG PELAYANAN
ADMINISTRASI DI KELURAHAN DINOYO KECAMATAN
LOWOKWARU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

**Disusun Oleh
BELLA FEBRI DWITA WAHYUNDI
20031000087**



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

2024

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM MENDUKUNG PELAYANAN
ADMINISTRASI DI KELURAHAN DINOYO KECAMATAN
LOWOKWARU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

Disusun Oleh

BELLA FEBRI DWITA WAHYUNDI

20031000087



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

2024

MOTTO

“Setiap manusia memiliki proses dan waktunya masing-masing. Jadikan pencapaian manusia lain sebagai motivasi untuk melanjutkan proses kehidupanmu. Manfaatkan dengan baik apa yang kamu miliki untuk mencapai tujuan yang ingin kamu capai.”

Kupersembahkan Kepada:

Diriku sendiri (Bella Febri Dwita Wahyundi)

Ayah, ibu, kakak tercinta

Almamaterku

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul : **PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM MENDUKUNG PELAYANAN ADMINISTRASI DI KELURAHAN DINOYO KECAMATAN LOWOKWARU**
2. Disusun Oleh : Bella Febri Dwita Wahyundi
3. NIM : 20031000087
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Universitas : Universitas Merdeka Malang
7. Disetujui Pada Tanggal : 21 Februari 2024

Dosen Pembimbing I



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

Dosen Pembimbing II



Dr. Hj. Sri Hartini Jatmikowati, M.Si.
NIK. 1275/YPTM

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Yunfawati Fristin, S.Sos., M.A.B.
NIK. 775/FS

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Bella Febri Dwita Wahyundi ini telah Dipresentasikan Di Hadapan
Tim Penguji

Hari : Rabu

Tanggal : 21 Februari 2024


Tempat : Ruang 203 FISIP Unmer Malang

Susunan tim penguji


Ketua,


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

Sekretaris,


Dr. Drs. Tommy Hariyanto, MS.
NIK. 210/FS

Anggota,


Dr. Yustina Ndung, S.Pd., M.Si.
NIK. 834/FS

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Merdeka Malang


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

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bella Febri Dwita Wahyundi

NPM : 20031000087

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang


Mengatakan 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 1
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulisan 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 menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-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, 21 Februari 2024

Yang Menyatakan


Bella Febri Dwita Wahyundi

ABSTRAK

Bella Febri Dwita Wahyundi – 20031000087, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang. Dosen pembimbing Kridawati Sadhana dan Sri Hartini Jatmikowati. Judul Skripsi: Penerapan *E-Government* Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru.

Indonesia sedang mengalami transformasi digital dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Pemerintah memanfaatkan teknologi ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan tuntutan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. *E-government* diadopsi sebagai solusi untuk menyediakan layanan yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Pengembangan *e-government* di Indonesia, termasuk di Kota Malang merupakan sebagai langkah untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi. Kota Malang berupaya menjadi *smart city* dengan mengintegrasikan sistem pelayanan publik berbasis elektronik. Kelurahan Dinoyo menghadapi tantangan dalam merespon inovasi *e-government*. Penerapan teknologi masih perlu ditingkatkan melalui pendekatan sosialisasi lebih lanjut agar masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan layanan *e-government* di Kelurahan Dinoyo. Dalam konteks inovasi pelayanan publik, Kelurahan Dinoyo dihadapkan pada dua jenis layanan utama, yaitu layanan administrasi masyarakat dan administrasi kependudukan. Meskipun sudah ada upaya penerapan *e-government*, respon masyarakat terhadap inovasi ini masih perlu ditingkatkan. Sosialisasi yang kurang merata menjadi salah satu hambatan, dan kelurahan berkomitmen untuk meningkatkan penggunaan layanan berbasis elektronik.

Penelitian ini memiliki dua tujuan, yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan *e-government* dalam mendukung pelayanan administrasi di Kelurahan Dinoyo, serta faktor pendukung dan faktor penghambatnya. Dengan demikian, penelitian ini nantinya diharapkan bermanfaat dalam mengembangkan konsep dan teori ilmu pengetahuan terkait penerapan *e-government*. Model yang dihasilkan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian diharapkan memberikan kontribusi pemikiran dan masukan bagi Kelurahan Dinoyo untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui *e-government*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan *e-government* dalam mendukung pelayanan administrasi di Kelurahan Dinoyo. Fokus penelitian ini terbagi menjadi 2 (dua), yaitu menganalisis penerapan *e-government* dalam mendukung pelayanan administrasi serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat apa saja yang ada dalam penerapan *e-government* di Kelurahan Dinoyo. Lokasi penelitian ini adalah Kota Malang, dengan situs tujuan Kelurahan Dinoyo. Informan penelitian ini adalah Kepala Kelurahan Dinoyo, pegawai bidang pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, studi lapangan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data pada

penelitian ini mengacu pada analisis data yang dicetuskan oleh Moleong, dimana prosesnya terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, dan kategorisasi data.

Implementasi kebijakan penerapan *e-government* di Kelurahan Dinoyo merupakan proses dinamis yang dipengaruhi oleh berbagai indikator. Dalam konteks ini, komunikasi memainkan peran krusial, dengan penyaluran informasi yang efektif melalui sosialisasi sebagai elemen penting. Meskipun sosialisasi sebelumnya sudah dilakukan, keterbatasan dalam penyaluran informasi menjadi hambatan dalam pemahaman masyarakat terkait penerapan *e-government*. Kejelasan informasi terkait *e-government* disampaikan melalui *website* resmi Kelurahan Dinoyo menciptakan transparansi dan kemudahan akses bagi masyarakat. Namun, kurangnya sosialisasi menciptakan ketidakjelasan yang menghambat proses adopsi *e-government*. Sumber daya manusia, terutama pegawai kelurahan Dinoyo memainkan peran penting dengan keterlibatan dan kemampuannya dalam menjalankan tugas terkait *e-government*. Meskipun tanpa alokasi anggaran khusus, kebijakan *e-government* dapat berjalan lancar karena ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dan didukung oleh *website* resmi Kelurahan Dinoyo. Keseimbangan antara SDM dan fasilitas menjadi kunci keberhasilan implementasi kebijakan. Disposisi baik pegawai Kelurahan Dinoyo ditandai dengan kesungguhan dan semangat kerja, turut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, baik dalam layanan online maupun konvensional. Meskipun *e-government* bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi, preferensi masyarakat terhadap teknologi bervariasi. Namun sikap pegawai yang ramah dan santun membantu meningkatkan kepuasan masyarakat. Meskipun SOP idealnya digunakan sebagai acuan, namun Kelurahan Dinoyo saat ini masih menggunakan SOP lama dan sedang dalam proses pematangan untuk penyesuaian dengan perubahan teknologi. Faktor pendukung penerapan *e-government* terdiri dari sarana dan prasarana yang memadai termasuk perangkat keras, perangkat lunak, dan *website* resmi. Kompetensi pegawai juga menjadi kunci, dengan pemahaman dan keterampilan yang cukup untuk menjalankan kebijakan *e-government* yang efektif. Namun, beberapa faktor penghambat mencakup kurangnya sosialisasi yang menyebabkan keterbatasan informasi. Selain itu, ketertidaksediaan SOP terbaru menjadi penghambat signifikan yang mengurangi efektivitas serta efisiensi penerapan *e-government*.

Kata kunci: *e-government*, pelayanan, kebijakan, masyarakat

ABSTRACT

Bella Febri Dwita Wahyundi - 20031000087, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Merdeka Malang. Supervisors Kridawati Sadhana and Sri Hartini Jatmikowati. Thesis Title: Implementation of E-Government in Supporting Administrative Services in Dinoyo Village, Lowokwaru District.

Indonesia is undergoing a digital transformation with the rapid development of information and communication technology. The government utilizes this technology to improve the quality of public services in accordance with the demands of Law No. 25/2009. E-government is adopted as a solution to provide more effective, efficient and transparent services. The development of e-government in Indonesia, including in Malang City, is a step to adapt to technological change. Malang City seeks to become a smart city by integrating an electronic-based public service system. Dinoyo Village faces challenges in responding to e-government innovation. The application of technology still needs to be improved through further socialization approaches so that people can understand and utilize e-government services in Dinoyo Village. In the context of public service innovation, Dinoyo Village is faced with two main types of services, namely community administration services and population administration. Although there have been efforts to implement e-government, the community's response to this innovation still needs to be improved. Uneven socialization is one of the obstacles, and the village is committed to increasing the use of electronic-based services.

This research has two objectives, namely to describe and analyze the application of e-government in supporting administrative services in Dinoyo Village, as well as its supporting and inhibiting factors. Thus, this research is expected to be useful in developing scientific concepts and theories related to the application of e-government. The resulting model is expected to improve service and community satisfaction. In addition, the research is expected to contribute ideas and input for Dinoyo Village to improve service quality through e-government.

This research uses a descriptive qualitative approach to describe and analyze the application of e-government in supporting administrative services in Dinoyo Village. The focus of this research is divided into 2 (two), namely analyzing the application of e-government in supporting administrative services and analyzing what supporting and inhibiting factors exist in the application of e-government in Dinoyo Village. The location of this research is Malang City, with Dinoyo Village as the destination site. The informants of this research are the Head of Dinoyo Village, service sector employees, and service users. Data collection techniques through literature studies, field studies with interviews, observation, and documentation. Data analysis in this study refers to the data analysis proposed by Moleong, where the process consists of data collection, data reduction, and data categorization.

The implementation of e-government policy in Dinoyo Village is a dynamic process that is influenced by various indicators. In this context, communication plays a crucial role, with effective information distribution through socialization as an important element. Although previous socialization has been carried out, limitations in the distribution of information become an obstacle in the community's understanding of the implementation of e-government. The clarity of information related to e-government delivered through the official website of Dinoyo Village creates transparency and ease of access for the community. However, the lack of socialization creates ambiguity that hampers the e-government adoption process. Human resources, especially Dinoyo urban village employees, play an important role with their involvement and ability to carry out e-government-related tasks. Even without a special budget allocation, the e-government policy can run smoothly due to the availability of adequate facilities and infrastructure and supported by the official website of Dinoyo Village. The balance between human resources and facilities is the key to successful policy implementation. The good disposition of Kelurahan Dinoyo employees, characterized by their earnestness and enthusiasm for work, contributes to improving the quality of public services, both in online and conventional services. Although e-government aims to improve effectiveness and efficiency, people's preferences for technology vary. However, the friendly and courteous attitude of employees helps to increase public satisfaction. Although SOPs are ideally used as a reference, Dinoyo Village is currently still using the old SOPs and is in the process of maturing to adjust to technological changes. Supporting factors for e-government implementation consist of adequate facilities and infrastructure including hardware, software, and an official website. Employee competence is also key, with sufficient understanding and skills to implement effective e-government policies. However, some inhibiting factors include a lack of socialization that leads to limited information. In addition, the unavailability of updated SOPs is a significant barrier that reduces the effectiveness and efficiency of e-government implementation.

Keywords: e-government, service, policy, community

LEMBAR PERSEMBAHAN

Ku persembahkan skripsi ini kepada orang tua tercinta dan tersayang, ayah dan ibu. Terimakasih yang tak terhingga atas bimbingan, dukungan dan doa yang diberikan selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Kini, telah tiba saatnya untuk membalas jasa ayah dan ibu dengan segala upaya yang saya raih. Terimakasih ayah dan ibu, semoga segala jerih payah dan kasih sayang yang telah diberikan menjadi sumber kebahagiaan dan kebanggaan suatu saat nanti.

Tidak lupa juga, skripsi ini saya persembahkan untuk diri sendiri yang telah berjuang dan berusaha keras selama ini. Terimakasih atas kerja kerasnya dalam menyelesaikan perjalanan ini. Mari terus berdoa dan berusaha, serta jangan menyerah untuk menghadapi tantangan yang akan datang di masa depan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan tulus dan rendah hati, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terimakasih kepada:

1. Ayah dan ibu serta keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi dalam setiap langkah perjalanan penulisan skripsi ini.
2. Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dukungan dalam penulisan skripsi.
3. Teman-teman yang telah memberikan dukungan, semangat dan kerjasama yang telah memberikan warna dalam perjalanan penulisan skripsi ini.
4. Semua pihak yang turut berkontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Terimakasih atas segala dukungan, inspirasi dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi banyak pihak.

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang penuh rasa syukur, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia hidup, rahmat, dan kekuatan dalam menyelesaikan perjalanan akademis hingga penulisan skripsi ini. Skripsi dengan judul “Penerapan *E-Government* Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru” dibuat dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Merdeka Malang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan secara moril dan materil dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, dengan hormat penulis menyampaikan ungkapan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

1. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu. Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Chandra Dinata, S.Sos., MPA., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Ibu Dr. Kridawati Sadhana, MS., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktunya di tengah kesibukan, namun selalu membuka ruang diskusi untuk memberikan masukan, dorongan dan saran demi memberikan konsep penelitian sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Dr. Hj. Sri Hartini Jatmikowati, M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktunya di tengah kesibukan, namun selalu memberikan masukan, dorongan dan saran demi memberikan konsep penelitian sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya, serta bimbingan kepada penulis selama menempuh Pendidikan.
7. Bapak Edwin Daniel Seputra, SH., M.MG., M.AP selaku Lurah Kelurahan Dinoyo dan seluruh pegawai yang telah memberikan izin penelitian dan memberikan informasi seluas-luasnya secara transparan kepada penulis pada saat penelitian.
8. Kepada dua insan yang penuh kasih, ayah dan ibu tercinta. Setiap harapan dan impian yang terwujud dalam skripsi ini adalah berkat dedikasi serta pengorbanan kalian. Doa-doa dan semangat yang kalian tanamkan menjadi pendorong terbesar penulis untuk terus berjuang. Terimakasih atas sabar, dukungan moral dan pelajaran berharga yang telah menjadi pondasi kehidupan dan akademis penulis.
9. Kepada diri sendiri yang begitu luar bisa sudah berhasil berjuang dan bertahan melawan rasa malas dan sudah bekerja keras untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada pemilik NIM akhir 113 yang sudah mengantarkan saya penelitian, serta seluruh kerabat dan teman seperjuangan yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu, yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta saran dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Kepada pemilik NIM 2125051 yang selalu memberi semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah memberikan dukungan moril dan materil, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penelitian dan penulisan skripsi ini. Semua kontribusi dan kerjasama kalian menjadi penyemangat dan inspirasi bagi penulis.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam konteks penerapan *e-government*. Harapannya, semoga penelitian ini dapat menjadi landasan dan acuan untuk pengembangan lebih lanjut di masa yang akan datang.

Malang, 21 Februari 2024
Yang Menyatakan,

Bella Febri Dwita Wahyundi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	x
UCAPAN TERIMA KASIH	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Teori Implementasi Kebijakan Publik.....	7
2.1.2 Teori Pelayanan Publik	18
2.1.3 Teori Pemerintahan Daerah.....	23
2.1.4 Teori <i>E-Government</i>	25
2.1.5 Konsep Administrasi	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Kerangka Konseptual	34

BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Pendekatan Penelitian.....	36
3.2 Fokus Penelitian	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data	37
3.4 Teknik Analisis Data	39
3.5 Informan Penelitian	41
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	43
4.1.1 Peta Lokasi	43
4.1.2 Struktur Organisasi	44
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi	46
4.1.4 Kondisi Masyarakat.....	51
4.1.5 Pelayanan Administrasi Berbasis <i>E-Government</i> di Kelurahan Dinoyo	54
4.2 Penyajian Data.....	59
4.3 Analisis Data	78
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	89
BAB V PENUTUP	104
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	107
HASIL CEK PLAGIASI	110
LAMPIRAN.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Usia di Kelurahan Dinoyo	52
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Agama di Kelurahan Dinoyo .	52
Tabel 4. 3 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Pendidikan di Kelurahan Dinoyo	53
Tabel 4. 4 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Pekerjaan di Kelurahan Dinoyo	54
Tabel 4. 5 Pengolahan Data Wawancara (<i>Coding</i>)	80
Tabel 4. 6 Kategorisasi Data (Hubungan Antar Kategori).....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian	35
Gambar 3. 1 Proses Analisis Data Menurut Moleong	39
Gambar 4. 1 Peta Kelurahan Dinoyo	43
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kelurahan Dinoyo	45
Gambar 4. 3 <i>Form</i> Pengajuan Surat	58
Gambar 4. 4 Laporan Pengguna <i>E-Government</i>	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto Kantor Kelurahan Dinoyo	112
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara Dengan Lurah	113
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara Dengan Pegawai	114
Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara Dengan Masyarakat	115
Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara Dengan Masyarakat	116
Lampiran 6. Surat Penunjukan Dosen Pembimbing	117
Lampiran 7. Berita Acara Bimbingan Skripsi I	118
Lampiran 8. Berita Acara Bimbingan Skripsi II	119

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Bella Febri Dwita Wahyundi lahir pada tanggal 7 Februari 2002 di Kabupaten Lumajang, Jawa Timur. Putri dari pasangan Bapak Agus Wahyudianto dan Ibu Sri Wahyuni, yang merupakan anak terakhir dari 2 (dua) bersaudara. Bertempat tinggal di Dusun Pesantren, Kecamatan Klakah, Kabupaten Lumajang. Mulai menempuh pendidikan di SD Negeri Klakah 01 pada tahun 2008-2014. Pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 01 Sukodono dan tamat pada tahun 2017. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 01 Lumajang pada tahun 2017 dan lulus di tahun 2020, dimana pada tingkat ini mengambil jurusan Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran. Pada jenjang tersebut mengikuti kegiatan wajib sekolah yaitu PKL (Praktik Kerja Lapangan) yang dilaksanakan selama 2 (dua) periode, yang dilaksanakan di Sekretariat DPRD Kabupaten Lumajang dan Bagian Administrasi Pemerintahan Pemerintah Kabupaten Lumajang. Kemudian, menempuh jenjang pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Merdeka Malang pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Administrasi Publik mulai dari tahun 2020. Pada saat menempuh pendidikan, mengikuti kegiatan wajib kampus yaitu PKM (Praktik Kerja Magang) yang dilaksanakan di Kelurahan Gadingkasri pada tahun 2022. Akhir kata, penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MENDUKUNG PELAYANAN ADMINISTRASI DI KELURAHAN DINOYO KECAMATAN LOWOKWARU.”**