

**PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM  
PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Implementasi berdasarkan Perwalikota No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan  
Informasi Publik di Kelurahan Ciptomulyo, Kecamatan Sukun, Kota Malang)

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Serjana

Disusun oleh :

GLORIA GRAVELIN REDA

20031000110



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

**2024**

## MOTTO

### *In the Name of Jesus Christ*

”Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata Tuhan, *Prove Them Wrong*”

“Aku ditolak dengan hebat sampai jatuh, tetapi Tuhan menolong aku”

(Mazmur 118:13)

“Aku tahu, bahwa Engkau sanggup melakukan segala sesuatu dan tidak ada rencana-Mu yang gagal”

(Ayub 42:2)

“Janganlah takut, percaya saja”

(Markus 5:36)

“Karena masa depan sungguh ada dan harapan-Mu tidak akan hilang”

(Amsal 23:18)

Setiap kita punya hambatan skripsi yang berbeda. Ada yang terkendala karena kemampuannya. Ada yang terkendala karena dosennya. Ada yang terkendala karena financial nya. Ada yang terkendala karena administrasi kampusnya. Itu yang membuat waktu selesainya juga berbeda. Curang ketika kita dibandingkan proses kita dengan orang lain. Jelas langka awalnya berbeda, past-past kendalanya berbeda, dan titik sampainya pun pasti tak sama.

Jangan banyak penyesalan, jangan banyak membandingkan ketika dirimu sudah melakukan hal terbaik yang bisa dilakukan. Beri dirimu sedikit tepukan, pelukan, dan yakinlah bahwa dirimu tetap berharga sebagai dirinya apa adanya.

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : **PENERAPAN E-GOVERNMENT  
DALAM PENINGKATAN MUTU  
PELAYANAN PUBLIK** (Studi Implentasi  
Kebijakan berdasarkan Perwalikota No 14  
Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi  
Publik di Kelurahan Ciptomulyo Kecamatan  
Sukun Kota Malang

Nama : Gloria Gravelin Reda

NPK : 20031000110

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

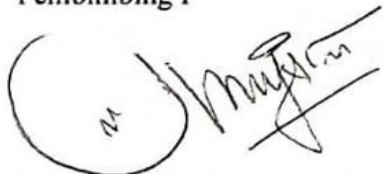
Universitas : Merdeka Malang

Disetujui pada tanggal

Malang, 2024

Menyetujui,  
Pembimbing I

Menyetujui,  
Pembimbing II



Dra. HJ UMI CHAYATIN, M.Si.

NIK. 206/ FS



Dr. PRAPTINING SUKOWATI, M.Si

NIK. 786/FS

Menyetujui,



Deakan FISIP Unmer Malang

Dr. Yunitawati Fristin, S. Sos, MAB

NIK. 775/FS

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh **Gloria Gravelin Reda** ini telah  
Dipresentasikan Di Hadapan Tim Penguji

Hari : Jumat  
Tanggal : 23 Februari 2024  
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Merdeka Malang

### Susunan Tim Penguji

Ketua



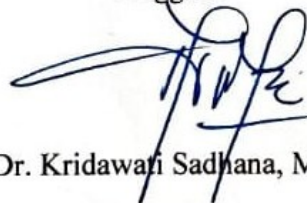
Dra. HJ. Umi Chayatin, M.Si  
NIK. 206/FS

Sekretaris Penguji



Akbar Pandu Dwinugraha, S.AP., M.AP  
NIK. 949/FS

Anggota

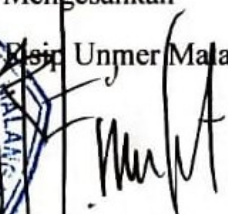


Dr. Kridawati Sadhana, MS.  
NIK. 267/FS

Mengesahkan



Dekan Fkip Unmer Malang



Dr. Kridawati Fristin, S.Sos, MAB  
Nik. 775/FS

## PERNYAATAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gloria Gravelin Reda  
NPM : 20031000110  
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 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 unsurunsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang mengertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses 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/VIV 2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 31 Januari 2024

Yang menyatakan,



Gloria Gravelin Reda

## ABSTRAK

Gloria Gravelin Reda, 20031000110: Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang. Dibimbing oleh Dosen Pembimbing I yakni Umi Chayatin dan Dosen Pembimbing II yakni Praptining Sukowati. Menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan E-government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik (Studi Implementasi berdasarkan Perwalikota No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik di Kelurahan Ciptomulyo, Kecamatan Sukun, Kota Malang)”.

E-government merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini Kelurahan Ciptomulyo Kecamatan Sukun Kota Malang, untuk menunjang pelayanan publik serta meningkatkan pelayanan publik agar mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Peneliti ini menggunakan jenis metode penelitian kualitatif dan dalam mengumpulkan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis model Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, paparan data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini dapat dikemukakan bahwa sesuai dengan PERWALI No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Kota Malang yang dimana tujuannya untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di instansi pemerintahan, akan tetapi yang ditemui oleh peneliti yakni belum maksimalnya pelayanan publik dikarenakan masih banyaknya kendala yang dihadapi Kelurahan Ciptomulyo seperti kurangnya sumber daya manusia di bidang ilmu teknologi serta kurangnya edukasi kepada masyarakat sehingga pelayanan publik yang berbasis E-government belum dapat dimanfaatkan secara menyeluruh oleh masyarakat.

**Kata Kunci: E-Government, Implementasi, Pelayanan publik.**

## **ABSTRACT**

*Gloria Gravelin Reda, 20031000110: Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University Malang. Supervised by Supervisor I namely . Umi Chyatin and Supervisor II namely Praptining Sukowati. Completed a thesis with the title “Application of E-government in Improving the Quality of Public Services (Implementation Study based on Mayoral Constitution No. 14 of 2008 concerning Openness of Public Information in Ciptomulyo Village, Sukun District, Malang City)”.*

*E-government is the use of information and communication technology carried out by the government, in this case Ciptomulyo Village, Sukun District, Malang City, to support public services and improve public services to make it easier for people to obtain services. This researcher uses qualitative research methods and collects data using observation, interviews and documentation. The data analysis technique used is the Miles and Huberman model analysis which consists of data reduction, data exposure and drawing conclusions. The results of this research can be stated that in accordance with Constitution No. 14 of 2008 concerning Openness of Public Information in the City of Malang, the aim of which is to improve public services in government agencies, but what the researchers found was that public services were not optimal due to the many obstacles faced by Ciptomulyo Village, such as a lack of human resources in the field of science and technology. As well as a lack of education to the public so that E-government based public services cannot be fully utilized by the public.*

***Keywords: E-Government, Implementation, Public services.***

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang tercinta dan yang telah mensupport saya selama ini:

1. Untuk saya sendiri, Gloria Gravelin Reda
2. Bapa Agustinus Lango Reda dan Ibu Margaretha Wada Mali
3. Kaka tercinta kaka Ari, Kaka Charlos, Kaka Diana, dan Adik Justin
4. Semua Keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan
5. Semua sahabat dan teman temanku yang setia menemani
6. Kampus tercinta Universitas Merdeka Malang

## UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur dan Puji Tuhan, atas segala kelancaran, kemudahan, Nikmat karunia yang telah kau berikan kepada saya. Akhirnya saya bisa menyelesaikan skripsi, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Bapa Agustinus Lango Reda dan Ibu Margaretha Wada Mali, saya tercinta yang telah memberikan kasih sayang yang tulus tiada henti, mendo'akan yang terbaik untuk saya, menjadi sumber kekuatan dan semangat saya untuk terus berjuang menggapai cita-cita saya. Terimakasih telah memberikan dukungan materil, dan selalu sabar menasehati saya
2. Kaka tercinta kaka Ari, Kaka Charlos, Kaka Diana, dan Adik Jastin, serta kerabat yang selalu mendukung serta memberikan do'a-do'anya, sehingga saya mampu menyelesaikan kewajiban-kewajiban saya.
3. Semua sahabat dan teman teman tercinta yang saya sayangi semasa perkuliahan yang setia menemani dan memotivasi saya Tagukoda, Landi Kanisa, Dhinka, Ina kaka, Ingke Nyuru, Naomi, Dian, Febri dan teman teman lainnya.

Demikian ucapan terimakasih yang dapat penulis sampaikan. Mohon maaf jika ada pihak yang belum saya sebutkan. Saya mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam penyusunan skripsi ini terdapat kesalahan yang di sengaja ataupun tidak.

Malang, 1 Februari 2024

Penulis

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa karena atas kuasanya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Penerapan E-government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik (Studi Implementasi berdasarkan Perwalikota No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik di Kelurahan Ciptomulyo, Kecamatan Sukun, Kota Malang)”.

.Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan yang diberikan oleh beberapa pihak, dimulai dari pengajuan judul, penyusunan proposal, maupun pada persiapan dan pelaksanaan penelitian serta penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE. M. Si, selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S. Sos, MAB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang
3. Bapak Chandra Dinata, S. Sos, M.PA, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Ibu Dra.Hj. Umi Chayatin,M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang selalu menyemangati, memberikan motivasi, mengorbankan waktu serta arahan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Praptining Sukowati, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang selalu menyemangati, memberikan motivasi, vmengorbankan waktu serta arahan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen FISIP terlebih khusus Program Studi Administrasi Publik yang membimbing, mengajarkan dan memberikan pengetahuan yang lebih kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Bapak Hary Dwi Budiyanto, S. Psi, MM, selaku Kepala Lurah Ciptomulyo dan seluruh Pegawai Pemerintahan KelurahanCiptomulyo serta masyarakat Kelurahan Ciptomulyo yang telah membantu serta memberikan informasi yang menunjang penelitian penulis.

8. Bapa, Mama, Kakak Ary, Kakak Carlos, Kakak Diana, dan Adik Justin yang selalu mendukung juga mendoakan penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman yang terus mendukung dan mendoakan peneliti (Tagukoda, Melan, Dhinka, Ina, Ingke, Febri, Naomi, Digo)
10. Terakhir, tetapi tidak kalah penting Saya ingin berterimakasih kepadadiri sendiri, terimakasih karena selalu percaya dan kuat, terimakasih kerana sudah menjalankan proses ini dengan baik, terimakasih kerana tidak memutuskan untuk menyerah sesulit apapun itu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Malang.      Februari 2024

Salam Penulis,

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYAATAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>vii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan .....	7
D. Manfaat .....	7
<b>BAB II KERANGKA DASAR TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Implementasi .....	10
B. Konsep Pelayanan Publik.....	17
C. Konsep E-Government.....	25
D. Konsep Penerapan.....	31
E. Perwali kota Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Fokus Penelitian .....	37
C. Sumber Data.....	37

D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
E. Teknik Analisis Data.....	41
Proses analisis data yang digunakan pada penelitian ini merupakan Teknik analisis data yang dikembangkan oleh Bogdan dan Biklen (Moleong, 2000): .....	41
F. Informan Penelitian.....	42
G. Teknik Keabsaan Data .....	43
H. Lokasi Penelitian.....	44
I. Jadwal Penelitian.....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	46
B. Penyajian Data .....	66
C. Pembahasan.....	93
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>107</b>
A. Kesimpulan .....	107
B. Saran.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>112</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>115</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian .....	43
Tabel 4. 1 Macam-macam Pekerjaan masyarakat kelurahan Ciptomulyo .....	60
Tabel 4. 2 Jumlah pendidikan Kelurahan Ciptomulyo .....	61
Tabel 4. 3 Jumlah Agama di Kelurahan Ciptomulyo .....	63
Tabel 4. 4 Jumlah Usia di Kelurahan Ciptomulyo.....	63
Tabel 4. 5 Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada Kantor Kelurahan Ciptomulyo.....	74
Tabel 4. 6 Keadaan pegawai berdasarkan Pangkat/Golongan dan jabatan pada Kantor Kelurahan Ciptomulyo .....	75
Tabel 4. 7 Sarana dan Prasarana Kelurahan Ciptomulyo.....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Pendekatan Implementasi Menurut George C. Edward III .....	11
Gambar 3. 1 Jadwal Penelitisn .....	45
Gambar 4. 1 Peta Lokasi Kelurahan Ciptomulyo .....	47
Gambar 4. 2 Kantor Kelurahan Ciptomulyo .....	48
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Kelurahan Ciptomulyo.....	50
Gambar 4. 4 Wawancara dengan masyarakat Kelurahan Ciptomulyo terkait komunikasi terhadap pelayanan.....	69
Gambar 4. 5 Wawancara dengan Kasubag administrasi umum dankepegawaian Kantor Kelurahan Ciptomulyo.....	76
Gambar 4. 6 Wawancara dengan Kepala Lurah Ciptomulyo .....	80
Gambar 4. 7 SOP Kelurahan Ciptomulyo .....	84
Gambar 4. 8 SOP Pelayanan Surat Keterangan Usaha Kel. Ciptomulyo.....	85
Gambar 4. 9 Wawancara dengan Sektretaris Kelurahan Ciptomulyo.....	86
Gambar 4. 10 Pc dan Komputer Layar .....	89
Gambar 4. 11 Masyarakat yang sedang mengurus surat.....	92

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian.....	115
Lampiran 2 Surat Perhomonan Ijin Penelitian.....	116
Lampiran 3 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing.....	117
Lampiran 4 Berita Acara Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing 1 .....	118
Lampiran 5 Berita Acara Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing 2 .....	119
Lampiran 6 Hasil Cek Plagiasi.....	120

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Gloria Gravelin Reda lahir pada tanggal 13 Oktober 2002 di Kota Waikabubak Provinsi Nusa Tenggara Timur. Penulis merupakan Putri terakhir dari 3 bersaudara oleh pasangan Bapak Agustinus Lango Reda dan Ibu Margaretha Wada Mali. Penulis menempuh pendidikan sekolah dasar di SDN Tillu Mareda pada tahun 2008;2014 dan melanjutkan jenjang pendidikan berikutnya ditingkat sekolah menengah pertama di SMP Kristen Waikabubak dan tamat pada tahun 2017. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan berikutnya di tingkat sekolah menengah atas di SMA Kristen Waikabubak dan tamat pada tahun 2020. Pada tahun 2020 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di Universitas Merdeka Malang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Publik. Pada akhir studinya, penulis dengan ketekunan telah berhasil menyelesaikan skripsi berjudul “Penerapan E-government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik (Studi Implementasi Kebijakan berdasarkan Perwalikota No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik di Kelurahan Ciptomulyo, Kecamatan Sukun, Kota Malang”, Sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada jenjang Strata Satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)