

**PERAN PEMIMPIN DALAM PENGEMBANGAN DIGITALISASI  
PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Implementasi Kebijakan Pelayanan Di Badan Kesatuan Bangsa Dan  
Politik Kota Batu Berdasarkan Peraturan Walikota Kota Batu Nomor 42 Tahun  
2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik  
Pemerintah Kota Batu)

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana



Disusun Oleh:

M. SIDIK LATUAMURY

NIM. 20031000044

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

**2024**

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan. Karena Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya.

(QS. Al-Baqarah: 286)

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orangtua saya. Saya berterimakasih kepada kedua orangtua tercinta saya atas doa, dukungan dan cinta kasih yang selalu dierikan. Terimakasih atas pengorbanan, kerja keras, dan waktu yang telah diberikan. Semoga Allah SWT membalas semua segala kebaikan dan memudahkan jalan menuju kebahagiaan di dunia dan di akhirat.

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul : **PERAN PEMIMPIN DALAM PENGEMBANGAN DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK**  
(Studi Implementasi Kebijakan Pelayanan Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Batu Berdasarkan Peraturan Walikota Kota Batu Nomor 42 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kota Batu)
2. Nama : M. Sidik Latumury
3. NIM : 20031000044
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Universitas : Universitas Merdeka Malang

Malang, 06 Mei 2024

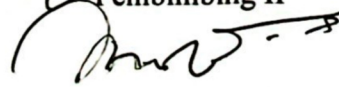
Menyetujui,  
Pembimbing I



Dr. Dwi Suharnoko, M.Si.  
NIK. 447/FS

Menyetujui,

Pembimbing II



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

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ilmu/Sosial dan Ilmu Politik



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

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi Oleh Fitriah Mawardhani ini telah

Dipresentasikan Di Hadapan Tim Penguji

Hari : Senin

Tanggal : 26 Februari 2024

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Merdeka Malang

Susunan tim penguji

Ketua



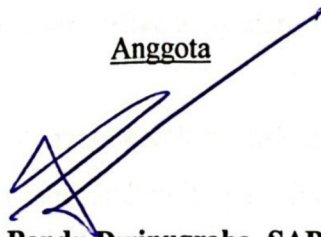
**Dr. Dwi Suharnoko, M.Si.**  
NIK. 447/FS

Sekretaris



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

Anggota



**Akbar Pandu Dwinugraha, SAP., MAP**  
NIK. 949/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 : M. Sidik Latumury  
NPM : 20031000044  
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 referensinyadan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila 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 diperolehkan 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 lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor, Kep. 12.A/FISIP/UM/VIV 2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 30 April 2024

Yang menyatakan,



M. Sidik Latuamury

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanahu wa ta'ala atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, selama menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam menuntut ilmu dan penyelesaian tugas akhir, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul: peran pemimpin dalam pengembangan digitalisasi pelayanan publik (studi implementasi kebijakan pelayanan di badan kesatuan bangsa dan politik kota batu berdasarkan peraturan walikota kota batu nomor 42 tahun 2021 tentang penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik pemerintah kota batu) dengan tepat waktu sebagai persyaratan dalam mencapai gelar kesarjanaan dalam bidang Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis, ingin mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya penghormatan atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan selama ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Dwi Suharnoko, M.Si. selaku dosen pembimbing pertama penulis yang selalu dengan penuh kesabaran dan kerelaannya dalam meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, nasihat serta petunjuk yang bermanfaat.
2. Ibu Dr. Yustina Ndung, S.Pd., M.Si selaku dosen pembimbing kedua penulis yang selalu dengan penuh kesabaran dan kerelaannya dalam meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, nasihat serta petunjuk yang bermanfaat.
3. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, S.E.,M.Si. selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
4. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB.. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang beserta jajarannya, yang telah memberikan rasa kebanggaan bagi penulis dalam melaksanakan Studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

5. Bapak Chandra Dinata, S.Sos.,MPA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, kritik dan saran yang sifatnya membangun dari segenap pihak demi perbaikan dan kemajuan serta manfaat dari skripsi ini di masa yang akan datang serta untuk meningkatkan kualitas ilmiah penelitian ini sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis mohon maaf apabila ada hal-hal atau kata-kata yang tidak berkenan di hati.

Malang, 06 Mei 2024

Penulis

M. Sidik Latuamury

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KERANGKA DASAR TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 Teori Peran .....	9
2.2 Kebijakan Publik .....	10
2.3 Pelayanan Publik .....	12
2.4 Konsep Digitalisasi .....	14
2.5 Kepemimpinan .....	16
2.6 Peraturan Walikota Kota Batu Nomor 42 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kota Batu .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	21
3.2 Fokus Penelitian .....	21
3.3 Informan Penelitian .....	22
3.4 Jenis Data .....	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	24

3.6	Teknik Analisis Data .....	25
3.7	Lokasi Penelitian .....	28
3.8	Jadwal Penelitian .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>30</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	30
4.1.1	Profil Kota Batu .....	30
4.1.2	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu .....	32
4.2	Penyajian Data .....	46
4.2.1	Peran Pemimpin dalam Pengembangan Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kota Batu .....	46
4.2.2	Faktor Penghambat dan Pendukung Peran Pemimpin Bakesbangpol dalam Pengembangan Pelayanan Publik di Kota Batu .....	63
4.3	Pembahasan .....	67
4.3.1	Peran Pemimpin dalam Pengembangan Digitalisasi Pelayanan Publik Di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu .....	67
4.3.2	Faktor Penghambat dan Pendukung Peran Pemimpin Bakesbangpol dalam Pengembangan Pelayanan Publik di Kota Batu .....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>77</b>
5.1	Kesimpulan .....	77
5.2	Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>80</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>82</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian .....	29
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kota Batu .....	31
Tabel 4.2 Jumlah Desa/Kelurahan Menurut Kecamatan di Kota Batu, 2018-2022 .....	32
Tabel 4.3 Jumlah Data Pegawai Bakesbangpol Kota Batu .....	45
Tabel 4.4 Data Tenaga Honorer di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu .....	46
Tabel 4.5 Data Organisasi Masyarakat di Wilayah Kerja Bakesbangpol Kota Batu .	57
Tabel 4.6 Peran Pemimpin Dalam Pengembangan Digitalisasi DI KesbangPol Kota Batu .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laman Si Cantik .....	6
Gambar 3.1 Teknik Analisa Data Menurut Bogdan dan Biklen .....	26
Gambar 4.1 Peta Administratid Kota Batu .....	30
Gambar 4.2 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu .....	32
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu ....	35
Gambar 4.4 Rapat Sosialisasi Digitalisasi .....	48
Gambar 4.5 Suasana Kerja Operator Pelayanan Digital .....	50
Gambar 4.6 Bagan Mekanisme Pelayanan Surat SI CANTIK .....	53
Gambar 4.7 Koordinasi dalam Pelaksanaan Digitalisasi di Bakesbangpol Kota Batu .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	82
------------------	----

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : M. Sidik Latuamury

Tempat, tanggal lahir : Pelauw, 13-April 1997

Alamat Asal : Jln. Bangau Kali Durian, RT. 008/000,  
Kelurahan/Desa Namaelo, Kecamatan Kota Masohi.

## ABSTRAK

M. Sidik Latuamury ,NIM. 20031000044 ,Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang dengan judul skripsi “Peran Pemimpin Dalam Pengembangan Digitalisasi Pelayanan Publik (Studi Implementasi Kebijakan Pelayanan Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Batu Berdasarkan Peraturan Walikota Kota Batu Nomor 42 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kota Batu)”. Dosen Pembimbing I, Dr. Dwi Suharnoko, M.Si. dan Dosen Pembimbing II, Dr. Yustina Ndung ,S.Pd., M.Si.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan kegiatan yang berkaitan dengan kesatuan bangsa dan politik di suatu negara. Untuk urusan surat menyurat termasuk perijinan, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu memiliki aplikasi digital yaitu *Si Cantik Cloud*. Pelayanan surat menyurat yang berbasis elektronik juga ditentukan oleh peran pemimpin dalam menentukan strategi implementasinya.

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu; 1.Bagaimana peran pemimpin dalam pengembangan digitalisasi pelayanan publik di Kota Batu? Dan 2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung peran pemimpin dalam pengembangan digitalisasi pelayanan publik di Kota Batu? Adapun tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis peran pemimpin dalam pengembangan digitalisasi pelayanan publik di Kota Batu ,dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat peran pemimpin dalam pengembangan digitalisasi pelayanan publik di Kota Batu .Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder yang kemudian dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kegiatan analisis data menggunakan model Bogdan dan Biklen (Moleong, 2018:280).

Adapun hasil penelitian adalah Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu menunjukkan komitmen penuh terhadap transformasi digital dengan mengadopsi berbagai teknologi untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan publik dengan meningkatkan peran pemimpin sebagai pengambilan keputusan, sumber informasi, mengarahkan mekanisme , penyediaan sumber daya, koordinasi pelaksanaan digitalisasi serta monitoring dan evaluasi. Adapun faktor penghambatnya adalah kondisi sarana prasarana yang tidak memadai , keterbatasan akses internet yang tidak stabil dan lambat , sumber daya manusia yang kurang memahami tentang digitalisasi . Sedangkan faktor pendukungnya adalah keberadaan lingkungan kerja yang selalu mensupport, dan adanya semangat kolaboratif dan kerja sama di dalam organisasi menciptakan atmosfer positif yang memotivasi setiap anggota tim untuk berkontribusi secara aktif dalam upaya digitalisasi.

**Kata kunci:** peran, pemimpin, digitalisasi , pelayanan publik

## ABSTRACT

M. Sidik Latuamury, NIM. 20031000044, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University Malang with the thesis title "The Role of Leaders in the Development of Digitalization of Public Services (Study of the Implementation of Service Policies in the National Unity and Political Agency of Batu City Based on the Regulation of the Mayor of Batu City Number 42 of 2021 concerning the Implementation of an Electronic-Based Government System for the Batu City Government)". Supervisor I, Dr. Dwi Suharnoko, M.Sc. and Supervisor II, Dr. Yustina Ndung, S.Pd., M.Sc.

The National and Political Unity Agency is a government institution responsible for coordinating activities related to national and political unity in a country. For correspondence matters including permits, the National Unity and Political Agency of Batu City has a digital application, namely Si Cantik Cloud. Electronic-based correspondence services are also determined by the role of leaders in determining implementation strategies.

The problems in this research are; 1. What is the role of leaders in developing digitalization of public services in Batu City? And 2. What are the inhibiting and supporting factors for the role of leaders in developing digitalization of public services in Batu City? The aim of this research is to describe and analyze the role of leaders in developing digitalization of public services in Batu City, and to analyze supporting and inhibiting factors for the role of leaders in developing digitalization of public services in Batu City. This research is descriptive in nature using a qualitative approach. Data sources consist of primary data and secondary data which are then collected through observation, interviews and documentation. Data analysis activities use the Bogdan and Biklen model (Moleong, 2018:280).

The results of the research are that the National Unity and Political Agency of Batu City shows full commitment to digital transformation by adopting various technologies to improve efficiency, accessibility and quality of public services by increasing the role of leaders as decision makers, sources of information, directing mechanisms, provision of resources, coordination implementation of digitalization as well as monitoring and evaluation. The inhibiting factors are inadequate conditions of infrastructure, limited unstable and slow internet access, human resources who do not understand digitalization. Meanwhile, the supporting factors are the existence of a work environment that is always supportive, and the existence of a collaborative and cooperative spirit within the organization creating a positive atmosphere that motivates each team member to contribute actively to digitalization efforts.

**Key words: role, leader, digitalization, public service**