



**INOVASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI MELALUI
APLIKASI AMONG WARGA SEBAGAI LAYANAN PUBLIK OLEH
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BATU**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh:

DEWI MUFARRIAH

NPM 218.01.09.1.137



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2022**

ABSTRAK

Dewi Mufarrihah, NPM 21801091137, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, 2022, **Inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Melalui Aplikasi Among Warga Sebagai Layanan Publik Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu**, Dosen Pembimbing I Dr. Afifuddin, S. Ag., M. Si. Dosen Pembimbing II Septina Dwi Rahmawati, S. AP., M. AP.

Penerapan konsep *E-Government* menggunakan program yang disebut dengan *smart city* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berkembang pesat. Program tersebut mendukung proses pelayanan publik menjadi lebih baik, efisien, dan mudah digunakan oleh masyarakat. Salah satunya yaitu dengan menciptakan inovasi pengaduan pelayanan publik berbasis *E-Government* berupa aplikasi among warga. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana inovasi aplikasi among warga sebagai penyedia pelayanan publik yang berbasis *E-Government* di Kota Batu. Penelitian ini dianalisis menggunakan level inovasi menurut Mulgan dan Albury, tahapan proses inovasi menurut Herbert A. Shepard, dan elemen dalam manajemen proyek *E-Government* menurut David Darcy untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat adanya inovasi aplikasi among warga.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif yang berlokasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu. Data diperoleh melalui wawancara dengan beberapa informan yaitu dari bidang aplikasi informatika dan persandian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu, masyarakat Kota Batu, dan masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi among warga. Kemudian juga diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi dan juga studi pustaka. Analisis data mengacu pada model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi aplikasi among warga merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik sehingga termasuk kedalam inovasi radikal. Proses sosialisasi inovasi aplikasi among warga tidak berjalan sesuai dengan perencanaan, namun segala bentuk inovasi teknologi telah dikembangkan meskipun tidak banyak sumber daya yang mendukung adanya inovasi aplikasi among warga yang di perkenalkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu.

Kata kunci: *E-Government*, Aplikasi Among Warga

SUMMARY

Dewi Mufarrihah, NPM 21801091137, *Study Program of Public Administration, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, 2022, **The Innovation of Information and Communication Technology through the Among Warga Application as a Public Service by the Batu City Communication and Information Service**, Advisor I Dr. Afifuddin, S. Ag., M. Si. Advisor II Septina Dwi Rahmawati, S. AP., M. AP*

The application of E-Government concept using a program called a smart city by utilizing information and communication technology is overgrowing. The program supports the public service process to be more profitable, efficient, and easier to use by the community. One of the programs is creating innovation for public service complaints based on E-Government in the form of an application among communities. This study aims to describe application innovations among citizens as public service providers based on E-Government in Batu City. This study was analyzed using the level of innovation theory according to Mulgan and Albury, the stages of the innovation process according to Herbert A. Shepard, and elements in E-Government project management according to David Darcy to find out what factors are supporting and inhibiting application innovation among communities.

This research was conducted using a qualitative descriptive method and located at the Department of Communication and Information Technology Batu City. The data were obtained through interviews with several informants from the field of informatics and coding applications at the Communication and Information Office of Batu City, the local communities, and the local who have used the Among Warga application. Furthermore, the data were also obtained from the observations, documentation and literature studies. Data analysis refers to the Miles and Huberman model.

The results found that application innovation among citizens is a fundamental modification in public services so that it is included in radical innovation. The process of socializing application innovation among residents did not go according to schedule. However, all forms of technological innovation have been developed even though there are not many resources that support application innovation among residents introduced by the Batu City Communication and Information Office.

Keywords: *E-Government, Among Warga Application*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Globalisasi merupakan fenomena dimana negara-negara di dunia secara langsung atau tidak langsung mengharapkan terjadinya interaksi masyarakat yang lebih efektif dan juga efisien dibandingkan dengan sebelum-sebelumnya. Dengan adanya globalisasi maka proses interaksi dan komunikasi antar negara di dunia akan jauh lebih cepat dan intens jika dibandingkan dengan apa yang selama ini terjadi. Proses ini telah membuka ruang isolasi batasan antar negara yang selama ini berlaku, terutama dalam hal hal yang berhubungan dengan politik, ekonomi, sosial, dan hukum. Sehingga informasi apapun akan lebih cepat dan akurat menyebar ke segala penjuru dunia.

Inovasi didefinisikan sebagai '*new ideas that work*' (Mulgan dan Albury) di dalam *United Kingdom Cabinet Office* yang menekankan bahwa inovasi mungkin termasuk reinvention atau adaptasi dengan konteks, lokasi atau waktu periode yang lain (dalam Hartley, 2005:27). Maka dari itu pihak pemerintah mampu mengembangkan proses pelayanan kepada publik sesuai dengan konteks dan juga tuntutan dari perkembangan zaman sehingga menjadikan proses pelayanan menjadi lebih efektif. Dengan menggunakan inovasi teknologi dan komunikasi mampu memberikan informasi dengan cepat sampai kepada masyarakat. Pelayanan publik juga bisa berjalan tanpa harus bertatap muka dan berulang kali mencetak berkas-berkas yang dibutuhkan. Karena saat

ini berkas tersebut sudah bisa langsung diunggah melalui media yang telah disediakan oleh pihak pemerintah.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintah dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan bidang teknologi. Sehingga melaksanakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan yang ada di lingkungan masyarakat. Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan Inpres No. 3 tahun 2003 sebagai upaya lanjutan untuk mendukung penerapan *E-Government* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi dan menciptakan good governance. Secara ringkas tujuan *E-Government* adalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan.

Pada negara-negara maju, hasil dari pemanfaatan teknologi digital atau bisa disebut *electronic digital services* telah mengeluarkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintah yang terbaru, yang diistilahkan sebagai *Electronic Government* atau lebih dikenal dengan *E-Government*. Hal ini diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat khususnya dalam teknologi informasi.

E-Government sebagai konsep pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu pertama, persiapan; kedua, pematangan; ketiga, pemantapan; dan keempat, pemanfaatan. Pengaplikasian sistem *E-Government* diharapkan mampu untuk meng-*upgrade*

sistem pemerintahan berjalan menuju kearah yang semakin efisien, efektif, transparan dan akuntabilitas. Sedangkan pengertian *E-Goverment* menurut Kementrian Kominfo yaitu sabagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha dan lembaga-lembaga lainnya secara online.

Kemudian Kota Batu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan teknologi kemudian dikeluarkannya Perwali Kota Batu No. 78 Tahun 2017 tentang *Master Plan Smart City*, ide mengenai *smart city* ialah kota cerdas/pintar yang inovatif menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang berkelanjutan dalam membantu masyarakat mengelola sumber daya yang ada, memberikan informasi yang tepat, efisiensi operasi perkotaan, jasa, dan daya saing seiring dengan pemenuhan kebutuhan generasi saat ini dan setelahnya.

Pada konsepnya, kota cerdas (Caragliu, A., dkk dalam Schaffers,2010:3) adalah kota yang menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan *performance*-nya, mengurangi biaya dan pemakaian konsumsi, serta untuk terlibat lebih aktif dan efektif dengan warganya. Sedikitnya ada tiga faktor yang berpengaruh dalam Kota Cerdas, yaitu cerdas ekonomi, cerdas sosial, dan cerdas lingkungan. Kota Cerdas (*smart city*) juga didefinisikan sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi

berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat.

Sehingga untuk mempertinggi efisiensi dan juga memperbaiki pelayanan publik masyarakat diminta untuk lebih berperan aktif dalam pengelolaan kota dengan memberikan umpan balik kepada penyedia layanan, baik dari sektor privat maupun publik. Pada permasalahan pelayanan, masyarakat merupakan point penting yang sangat berpengaruh yaitu sebagai objek yang diberikan jasa pelayanan. Dengan adanya inovasi aplikasi among warga diharapkan masyarakat bisa melakukan pengaduan yang ada di lingkungannya sesuai dengan prosedur yang ada.

Dalam inovasi pelayanan ini sebenarnya masih banyak aplikasi yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam maupun luar Kota Wisata Batu. Diantaranya yaitu aplikasi Among Kota dan juga Among Tani yang masing-masing memiliki fungsi yang berbeda-beda. Aplikasi ini sudah dibuat dalam kurun waktu yang cukup lama termasuk aplikasi among warga tersebut, namun masyarakat Kota Batu sendiri masih banyak yang tidak paham dengan adanya aplikasi ini. Kurangnya sosialisasi tentang aplikasi ini menjadikan masyarakat kurang paham dengan inovasi-inovasi pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Jadi pengaduan apapun masih belum sepenuhnya dilaporkan pada aplikasi ini. Kebanyakan masyarakat masih melakukan pengaduan kepada pemerintah setempat seperti rukun tetangga, rukun warga, maupun Desa/Kelurahan. Sehingga proses pengaduannya masih lama, harus melalui beberapa step. Jika melalui aplikasi ini maka pengaduan tersebut akan langsung

sampai kepada dinas yang terkait. Masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui aplikasi tersebut kemudian digantikan aplikasi terbaru buatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu yaitu aplikasi Among Batu.

Oleh karena itu, dari hasil penelitian ini akan menghasilkan pemahaman masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi among warga ini. Agar penyediaan layanan publik bisa berjalan sesuai dengan prosedur pemerintah dan juga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Karena masyarakat merupakan bagian terpenting dari sebuah pelayanan publik, maka sudah seharusnya mendapatkan pelayanan yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakatnya.

B. Permasalahan

Berdasarkan uraian yang ada, maka permasalahan yang diambil dari penelitian ini adalah “Bagaimana inovasi teknologi informasi dan komunikasi melalui aplikasi Among Warga sebagai layanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu?”.

C. Tujuan Penelitian

Dari pemaparan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana inovasi teknologi informasi dan komunikasi melalui aplikasi Among Warga sebagai layanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu.

D. Manfaat Penelitian

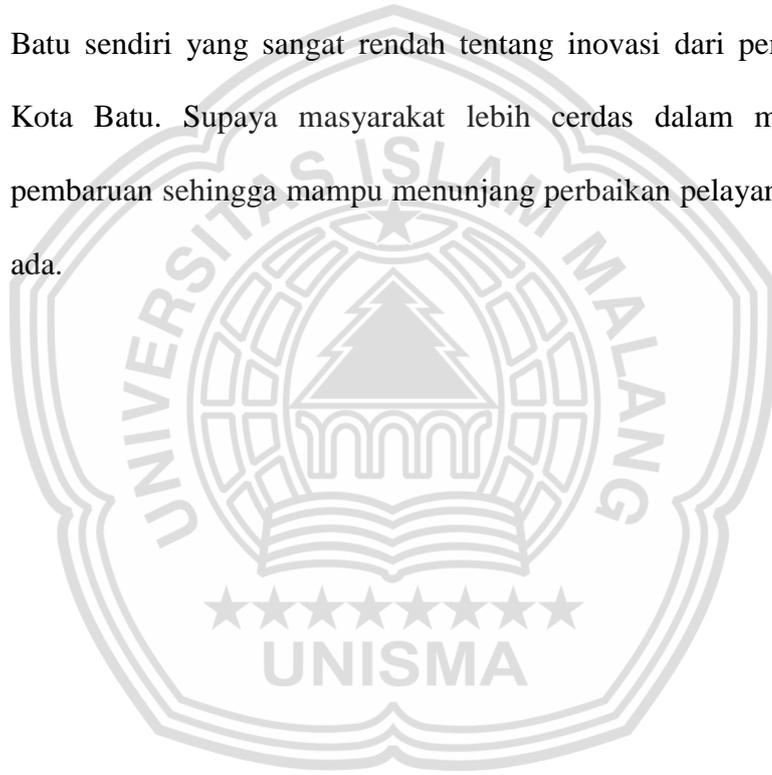
Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Umum

Inovasi pelayanan dalam bidang teknologi dan komunikasi seperti ini dapat dijadikan contoh bagi instansi maupun Kota/Kabupaten lainnya. Sehingga pelayanan yang diberikan bisa maksimal, efektif dan sesuai dengan kemajuan teknologi yang ada.

2. Manfaat Khusus

Lebih khususnya, penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat Kota Batu sendiri yang sangat rendah tentang inovasi dari pemerintah Kota Batu. Supaya masyarakat lebih cerdas dalam menerima pembaruan sehingga mampu menunjang perbaikan pelayanan yang ada.



BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

E-Government merupakan suatu pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi untuk menunjang pengelolaan yang ada dalam sistem pemerintahan untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Melalui penerapan *E-Government* dengan baik dan benar diharapkan dapat memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Dan juga mampu menjalin hubungan dengan masyarakat, instansi lain dan pihak-pihak swasta yang ada. Berdasarkan penyajian data yang telah diuraikan oleh peneliti serta hasil dari analisis data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Sosialisasi terhadap adanya aplikasi among warga telah dilaksanakan kepada sebagian masyarakat Kota Batu yaitu anggota Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) dari setiap Desa/Kelurahan di Kota Batu dan juga Siswa/Siswi SMA/Sederajat Se-Kota Batu. Sosialisasi ini didukung oleh beberapa faktor yaitu *leadership*, infrastruktur jaringan informasi, dan juga lingkungan bisnis. Kemudian dalam pelaksanaan sosialisasi tersebut juga terdapat beberapa faktor penghambat yaitu *budgets*, *planning*, masyarakat dan sumber daya manusia, pengelolaan informasi.
- b. Dalam menerima suatu pembaruan pelayanan publik yang berbasis *E-Government*, sumber daya dan juga teknologi yang ada dirasa

masih terbilang kurang mendukung. Padahal keduanya sangat berperan penting dalam pelayanan berbasis *E-Government*. Hal ini didukung beberapa faktor yaitu inovasi dan teknologi. Kemudian ada beberapa faktor yang menjadi penghambat yaitu kurangnya hubungan antara masyarakat dengan masyarakat lain, tidak adanya keinginan untuk berkembang, tingkat pendidikan yang masih rendah, dan adat/kebiasaan yang masih melekat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan juga beragam informasi yang diperoleh, maka dari hasil uraian tersebut peneliti memiliki beberapa saran, yaitu :

- a. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu, diharapkan untuk terus meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan. Dan juga mampu memberikan inovasi-inovasi khususnya dalam bidang teknologi untuk memperbaiki pelayanan yang ada untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat.
- b. Bagi masyarakat, supaya lebih mampu meningkatkan kualitas sumber day manusianya untuk menerima pembaruan apapun khususnya dalam pembaruan teknologi agar memudahkan dan mempercepat pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kemudian masyarakat juga harus lebih bijak dan juga selektif dalam menerima segala informasi serta mampu memanfaatkannya dengan baik.

- c. Bagi pihak swasta, agar lebih mendukung proyek-proyek pelayan yang dibuat oleh pihak pemerintah, yaitu dengan menggunakan dan mempromosikan pelayanan terbaru kepada masyarakat luas.



DAFTAR PUSTAKA

- Chazienul, U. (2018). *Public Service: Tinjauan Teoritis dan Isu-isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: Universitas Brawijaya Malang.
- Denhardt, J.V. and Denhardt, R.B. (2007). *The new public service: serving, not steering*, New York
- Indrajit, R. E. (2002). *Elektronik Government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, R. E. (2006). *Elektronik Government: konsep pelayanan publik berbasis internet dan teknologi informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Komariah, D. S. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Muluk, Khairul (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Universitas Brawijaya Malang
- Narimawati, U. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wirman, S. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jatinangor, Jakarta: Erlangga.
- Yusuf, M. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif & Gabungan*. Jakarta: Prenada Media.
- Arrofiq Budi Al Fajri, A. D. (2019). *Evaluasi Kualitas dan Kesuksesan Sistem Informasi Batu Among Tani Teknologi (BATT) dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan Delone & Mclean*. Diambil kembali dari Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya: Available at: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/4425> (Di-upload pada: 19 Desember 2018. Diakses pada: 15 November 2021)
- Atthahara, H. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Informatika dan Informatika di Kabupaten Purwakarta*. Diambil kembali dari Jurnal Universitas Singaperbangsa Karawang, Vol. 3, No. 1: Available at:

<https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana/article/view/1412/1167> (Di-upload pada 31 Juli 2018. Diakses pada: 7 November 2021)

Augina, M. A. (2020). *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat*. Diambil kembali dari Jurnal Universitas Jambi Vol. 12, No. 3: Available at: https://repository.unair.ac.id/80061/3/JURNAL_TKP.04%2018%20Mar%20p.pdf (Di-upload pada 3 Agustus 2020. Diakses pada: 10 November 2021)

Putri, Ratri Ika. (2019). *Manajemen Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government oleh Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS)*. Skripsi Program Studi Administrasi Negara Universitas Negeri Surakarta. Available at: <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/71991/Manajemen-pelayanan-pengaduan-masyarakat-berbasis-E-Government-oleh-Unit-Layanan-Aduan-Surakarta-ULAS> (Di-upload pada 2019. Diakses pada 10 November 2021)

Batu, D. K. (2018). *Lampiran Peraturan Walikota Batu Nomor : 74 Tahun 2016 Bagan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu*. Diambil kembali dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu: Available at: https://ppid.batukota.go.id/daftar_informasi/detail/bagan-struktur-organisasi_tahun-2018_dinas-komunikasi-dan-informatika (Diakses pada: 9 November 2021)

Batu, D. K. (2019). *Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu*. Diambil kembali dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu: Available at: <https://diskominfo.batukota.go.id/> (Diakses pada: 9 November 2021)

Batu, P. K. (2017). *Smart City*. Diambil kembali dari Web Resmi Pemerintah Kota Batu: Available at: <https://www.batukota.go.id/> (Diakses pada: 20 November 2021)

Jayaprana, P. H. (2019). *Penerimaan Aplikasi Mobile Among Warga Smart City Pemerintah Kota Batu*. Diambil kembali dari Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya Malang: Available at: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/5713> (Di-upload pada: 2 Agustus 2019. Diakses pada: 15 November 2021)

Khairi Naufal Fikhri, A. J. (2020). *Agro-Based Smart City Kota Batu: Implementasi dan Tantangan*. Diambil kembali dari Jurnal Kebijakan Publik Indonesia International Studies Academic Utilization Community (IISAUC) Malang,

Vol. 11, No 2, Hlm. 55-112. Available at: <https://jkp.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKP/article/view/7913> (Di-upload pada 2020. Diakses pada: 15 November 2021)

Kurnia Titon Slamet, R. U. (2017). *E-Government Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Diambil kembali dari Jurnal Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana, Vol. 46 No. 2. Available at: <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mmh/article/view/14608> (Di-upload pada 2017. Diakses pada: 5 November 2021)

PU-Net. (2017). *Pusat Pengembangan Kawasan Perkotaan-Badan Pengembangan Infrastruktur Wilayah*. Diambil kembali dari Profil Kota Batu: <http://perkotaan.bpiw.pu.go.id/v2/kota-sedang/31> (Diakses pada 30 November 2021)

Sabino, M. (2018). *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo*. Diambil kembali dari Jurnal Universitas Airlangga Surabaya: Available at: https://repository.unair.ac.id/80061/3/JURNAL_TKP.04%2018%20Mar%20p.pdf (Di-upload pada: 13 Mei 2019. Diakses pada: 10 November 2021)

Trimurti, N. (2017). *New Public Service : Pelayanan Publik Berbasis Humanistik Untuk Kesuksesan Reformasi Birokrasi*. Diambil kembali dari Jurnal STAIN Kediri, Vol. 1 No. 1: Available at: <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/negara/article/view/283> (Di-upload pada: 20 Juli 2017. Diakses pada: 3 November 2021)

Utomo Chandra, H. M. (2016). *Strategi Pembangunan Smart City dan Tantangannya bagi Masyarakat Kota*. Diambil kembali dari Jurnal Strategi dan Bisnis, Vol. 4 No. 2: Available at: <http://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/79312/4.%20Chandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Di-upload pada 19 Desember 2018. Diakses pada: 19 November 2021)

Undang-Undang Nomor 25 Pasal 3 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik . (2009).

Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Governmet*. (2003).

Peraturan Walikota (Perwali) No.78 tahun 2017 tentang *Master Plan Smart City Kota Batu*. (2017).