

**PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
WEBSITE DALAM RANGKA MENUJU NGANJUK SMART
CITY**

**(STUDI PADA : PEMERINTAHAN DESA TRAYANG,
KECAMATAN NGRONGGOT, KABUPATEN NGANJUK)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Progam Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh:

**MAYLIA GOSWIRA WITRI
NBI 1111800113**

**PROGAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2022**

**PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
WEBSITE DALAM RANGKA MENUJU NGANJUK SMART
CITY**

**(STUDI PADA : PEMERINTAHAN DESA TRAYANG,
KECAMATAN NGRONGGOT, KABUPATEN NGANJUK)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Progam Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh:

MAYLIA GOSWIRA WITRI
NBI1111800113

PROGAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama

Nbf

Judul Skripsi

MayJia Goswira Wltri

1111800113

**Peningkataan Pelayanan Publik Berbasis Website Dalam
Rangka Menunju Nganjuk Smart City (Studi Pada:
Pemerintahan Desa Trayang, Kecamatan Ngronggot,
Kabupaten-Nganjuk)**

Surabaya, 20 Juni 2022

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus Surabaya**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I

**Dr.Dra Ayun Maduwijarni, M.P
NPP: 20120870103**

**Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si
NPP: 20110870102**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Pengaji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 20 Juni 2022.

Dewan Pengaji :

1. Dr. Bagoes Soenarjanto, M.Si

Ketua

2. Prof.Dr Agus Sukristyanto, M.Si

Anggota I

3. Dida Rahmadanik, S.AP.,M.AP

Anggota II

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus Surabaya,

DE DIA Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120870103

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Maylia Goswira Witri
Tempat, Tanggal Lahir : Nganjuk, 20 Mei 2000
Alamat : Jl. Nginden II, No.102
Surabaya
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Status Perkawinan : Belum Menikah
Agama : Islam
Kesehatan : Sangat Baik
Email : mayliagoswira21@gmail.com
No. Telp/HP : 0838-5337-9993



PEDIDIKAN FORMAL

2006 - 2012 : SD Negeri 2 Trayang
2012 - 2015 : SMP Negeri 4 Kertosono
2015 - 2018 : SMA Negeri 1 Ngronggot
2018 – Sekarang : Menempuh Semester 8, Program S1 Administrasi Negara di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

PENDIDIKAN INFORMAL

2019 (1 bulan) : Sekolah bahasa Asing (Inggris) di World English Kampung Inggris Pare

PENGALAMAN ORGANISASI

2018- 2019 : Anggota UKM-Kesehatan Untag Surabaya
2018- 2020 : Anggota UKM-KI Untag Surabaya

PENGALAMAN KERJA

2021 (Februari-Agustus) : Staff Administrasi LSP-Informatika Dwi Warna
2022 (Februari-Sekarang) : Operator Desa Trayang



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik,
Doktor Ilmu Adm.
Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maylia Goswira Witri
Nbi : 1111800113
Prodi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian karya ilmiah orang lain tersebut akan dicantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 20 Juni 2022

Yang membuat Pernyataan





UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
S U R A B A Y A

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maylia Goswira Witri
NBI : 1111800113
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
Program Studi : S1-Ilmu Administrasi Negara
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive)** karya ilmiah saya yang berjudul

**PENINGKATAAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEBSITE DALAM
RANGKA MENUNJU NGANJUK SMART CITY (STUDI PADA:
PEMERINTAHAN DESA TRAYANG, KECAMATAN
NGRONGGOT,KABUPATEN NGANJUK)**

Dengan **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 06 Juli 2022

Yang Menyatakan,

Maylia Goswira Witri

HALAMAN PERSEMBAHAN

Berikut adalah bukti cinta dan rasa terimakasih yang penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan tugas akhir skripsi baik secara langsung maupun tidak langsung:

1. Terimakasih kepada Ayahandaku tercinta Bapak Harsono, yang selalu memberikan dukungan moral maupun materi serta semangat dalam menempuh pendidikan, Semoga ayah selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, kelancaran dan kemudahan didunia dan akhirat oleh Allah SWT. *I love you ayah, you are my hero.*
2. Terimakasih kepada Ibundaku tercinta Sri Handayani, seorang wanita hebat dan tangguh pahlawan sekaligus malaikat tanpa sayap yang sukses mendidik dan membentuk karakter putri semata wayangnya menjadi sosok yang Insyaa Allah mandiri, berguna di masyarakat dan negara, sholehah, membanggakan keluarga dan sukses dalam cita-citanya. *I love you bunda, you are my angle.*
3. Terimakasih kepada seseorang yang bisa berperan sebagai kakak, teman, guru dan kekasih Domi Darmansyah yang sudah berkontribusi untuk selalu mendoakan, memberi dukungan dan perhatian selama kuliah di Untag Surabaya selama 4 tahun.
4. Terimakasih kepada seluruh sanak saudara yang selalu siap mendukung
5. Terimakasih untuk teman-temanku seangkatan dan seperjuangan di Prodi Administrasi Negara, Untag Surabaya.
6. Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA
7. Ketua Prodi Administrasi Negara, FISIP, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Anggreaeny Puspaningtyas S.AP,M.AP
8. Dosen Pembimbing Skripsi Bapak Drs. Bagoes Soenarjanto M.Si dan ibu Anggreaeny Puspaningtyas S.AP,M.AP
9. Serta semua dosen prodi Administrasi Negara Untag Surabaya yang sudah memberikan ilmu dan pengalaman positifnya secara percuma.

Sekali lagi tanpa mengurangi rasa hormat penulis haturkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang tersebut diatas.

Motto : “*Jika Pekerjaan terlalu dipikirkan, maka akan membuat kita malas. Jadi, Pikirkan secukupnya dan jalani sepenuhnya*”.

RINGKASAN

Maylia Goswira Witri, 2022, **Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis Website Dalam Rangka Menuju Nganjuk Smart City (Studi Pada : Pemerintahan Desa Trayang, Kecamatan Ngronggot, Kabupaten Nganjuk)**

Drs. Bagoes Soenarjanto.,M.Si, Anggraeny Puspaningtyas.,S.AP.,M.AP

Website sedudo.kabngnjuk.go.id adalah sebuah inovasi pelayanan kependudukan dan catatan sipil hasil kerja sama Diskominfo dan Dinas PMD Nganjuk. Pada awalnya *website sedudo.kabngnjuk.go.id* hanya diuji cobakan pada 2 kecamatan yakni Kecamatan Rejoso dan Kecamatan Sukomoro saja. Namun, Antusias dan respon yang diberikan masyarakat Kabupaten Nganjuk sangat tinggi, Diskominfo Nganjuk mengeluarkan himbauan secara lisan kepada 264 desa, 20 kelurahan dan 20 Kecamatan lainnya untuk menerapkan *website* tersebut di wilayah masing-masing pada tahun 2021.

Tujuan penelitian ini adalah (1) Menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil di Desa Trayang, Kecamatan Ngronggot, Kabupaten Nganjuk, (2) Menganalisis dan menjelaskan penerapan inovasi pelayanan adminduk untuk mewujudkan konsep *Smart City* di pemerintahan Desa Trayang, Kecamatan Ngronggot, Kabupaten Nganjuk.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa **Pertama** dalam pemberian pelayanan publik secara *online* menurut teori NPS (ditinjau dari 10 indikator pelayanan publik yang prima) Pemerintah Desa Trayang memiliki kelemahan dalam kriteria *Responsiveness, Accsess, Understanding The Customer* dan *Competence*. **Kedua** inovasi tergolong dalam kategori *Sustaining Innovation*, **Ketiga** adalah Keputusan Pengambilan inovasi pelayanan publik berupa *website* oleh pemerintah Desa Trayang merupakan sebuah tindakan yang terburu-buru mengingat masih banyak PR yang perlu diperbaiki, **Keempat** belum ada Perda baru sebagai acuan penyelenggaraan pelayanan publik secara *online*.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah SEDUDO adalah inovasi pelayanan publik yang didesain untuk memudahkan proses pelayanan kependudukan dan catatan sipil serta urusan kepemerintahan lainnya, merupakan produk setengah matang karena masih memiliki beberapa fitur yang belum bisa digunakan seluruhnya, termasuk jenis inovasi sistem dan dikategorikan sebagai inovasi *sustaining* (inovasi terusan). Penerapan inovasi masih belum optimal karena dilapangan masih terdapat banyak hamabatan inovasi.

Kata Kunci : Pelayanan publik, Adminduk , Inovasi Pelayanan, Desa Trayan

SUMMARY

Maylia Goswira Witri, 2022, **Towards Nganjuk Smart City Through Website-Based Public Service Improvement (Study On: Trayang Village Government, Ngronggot District, Nganjuk Regency)**

Drs. Bagoes Soenarjanto.,M.Si, Anggraeny Puspaningtyas.,S.AP.,M.AP

The website sedudo.kabngnjuk.go.id is an innovation of civil service and civil registration services as result of the collaboration between the Diskominfo and the Nganjuk PMD Services. At first the website sedudo.kabngnjuk.go.id was only tested in 2 sub-districts, namely Rejoso District and Sukomoro District. However, the enthusiasm and response given by the people of Nganjuk Regency was very high, the Nganjuk Communication and Information Office issued a verbal appeal to 264 villages, 20 sub-districts and 20 other sub-districts to implement the website in their respective areas in 2021.

The objectives of this study are (1) to analyze the innovation of population administration and civil registration services in Trayang Village, Ngronggot District, Nganjuk Regency, (2) to analyze and explain the application of adminduk service innovations to realize the Smart City concept in the government of Trayang Village, Ngronggot District, Nganjuk Regency.

The results of this study indicate that firstly in the provision of public services online according to the NPS theory (in terms of 10 excellent public service indicators) the Trayang Village Government has weaknesses in the criteria of Responsiveness, Access, Understanding The Customer and Competence. Both innovations are classified in the Sustaining Innovation category, Third is the decision to make public service innovations in the form of a website by the Trayang Village government, which is a hasty action considering that there are still many homeworks that need to be improved. Fourth, there is no new regional regulation as a reference for the implementation of online public services.

The conclusion of this research is SEDUDO is a public service innovation designed to facilitate the process of population and civil registration services as well as other government affairs, is a half-baked product because it still has several features that cannot be fully used, including the type of system innovation and is categorized as a sustainable innovation. (continuous innovation). The application of innovation is still not optimal because in the field there are still many obstacles to innovation.

Keywords : *Public Service, Administration, Service Innovation, Trayang Village*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Penyusunan Skripsi dengan Judul ***Menuju Nganjuk Smart City Melalui Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis Website*** yang berlokasi di Desa Trayang, Kecamatan Ngronggott, Kabupaten Nganjuk tepat pada waktunya.

Tidak lupa saya juga menyampaikan terimakasih kepada beberapa pihak yang ikut terlibat dalam penyusunan skripsi ini:

1. Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA beserta unsur pimpinan lain (Wakil rektor I, Wakil Rektor II dan Wakil Rektor III)
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Dr.Ayun Maduwarti, M.P
3. Ketua Progam Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Anggraeny Puspaningtyas, S.AP,M.AP
4. Kedua dosen pembimbing skripsi yaitu Drs. Bagoes Soenarjanto,M.Si selaku dosen pembimbing pertama dan Anggraeny Puspaningtyas,S.AP.,M.AP selaku pembimbing kedua yang sudah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan ilmu serta nasisha-nasihat untuk penyusunan skripsi yang memuaskan.
5. Segenap Dosen Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang sudah memberikan ilmunya selama perkuliahan.
6. Kepala Desa Trayang, Bapak H.Setyo Budi,S.H beserta jajaran dan staf Kantor Desa Trayang.
7. Kedua Orang Tua dan segenap keluarga besar penulis yang sudah memberikan dukungan berupa materi dan moril
8. Serta pihak lain yang tidak sempat di tuliskan, saya haturkan banyak terimakasih.

Saya menyadari dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan sehingga mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk nantinya dapat menjadi evaluasi dan perbaikan. Terima kasih.

Nganjuk, 21 Februari 2022

DAFTAR ISI

Halaman Sampul

Lembar Persetujuan Skripsi.....	ii
Lembar Pengesahan.....	iii
Daftar Riwayat Hidup.....	iv
Surat Pernyataan Orisinalitas.....	v
Lembar Persetujuan Publikasi.....	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Ringkasan.....	viii
Summary.....	ix
Kata Pengantar.....	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang Masalah.....	15
1.2 Rumusan Masalah.....	24
1.3 Tujuan Penelitian.....	24
1.4 Manfaat Penelitian.....	24
1.5 Sistematika Penulisan.....	25
BAB 2 KAJIAN TEORI.....	26

2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
2.2 Landasan Teori.....	32
2.2.1 Pelayanan Publik.....	32
A. Definisi Pelayanan Publik Menurut Para Ahli.....	32
B. Klasifikasi Pelayanan Publik.....	33
C. Asas-asas Pelayanan Publik.....	34
2.2.2 Paradigma Pelayanan Publik.....	35
2.2.3 Inovasi Pelayanan Publik.....	39
A. Definisi Inovasi Publik.....	39
B. Jenis-Jenis Inovasi Pelayanan Publik.....	39
C. Kategori Inovasi.....	40
D. Proses Inovasi.....	41
2.3 Kerangka Penulisan.....	42
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Jenis Penelitian.....	43
3.2 Lokasi Penelitian.....	44
3.3 Fokus Penelitian.....	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5 Teknik Analisis Data.....	46
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Hasil.....	49
4.1.1 a) Gambaran Umum Pemerintahan Desa Trayang.....	49

b) Struktur Pemerintahan Desa Trayang.....	52
c) Proses Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil Di Desa Trayang	53
d) Kualitas Pemberian Pelayanan Adminduk Di Desa Trayang.....	54
4.1.2 a) Proses Pengambilan Keputusan Inovasi Pelayanan Berbasis Web....	59
b) Penerapan Inovasi Pelayanan Adminduk.....	60
4.2 Pembahasan.....	62
4.2.1 a) Inovasi Pelayanan Adminduk.....	62
b) Kualitas Pelayanan Adminduk Di Desa Trayang.....	63
4.2.2 a) Proses Pengambilan Keputusan Inovasi Pelayanan Berbasis Web....	65
b) Penerapan Inovasi Pelayanan Adminduk.....	65
BAB 5 PENUTUP.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	
Lampiran 1 Interview Guide.....	71
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	72
Lampiran 3 Balasan Izin Penelitian.....	74
Lampiran 4 Dokumentasi Pengumpulan Data.....	75
Lampiran 5 Publikasi Artikel Ilmiah.....	77
Lampiran Perintah Revisi.....	
Lampiran Hasil Turnitin.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar 23 Pelayanan Adminduk di Desa Trayang.....	19
Tabel 1.2 Data pelayanan Adminduk secara <i>online</i> pada Bulan Mei Februari 2022.....	21
Tabel 1.3 Daftar Staff Administrasi Desa Trayang.....	22
Tabel 1.4 Daftar Kompetensi Pegawai Pemerintahan Desa Trayang.....	23
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 2.2 Perbedaan Konsep OPA,NPM dan NPS.....	36
Tabel 2.3 Prespektif Inovasi dari ketiga konsep OPA,NPM dan NPS.....	38
Tabel 2.4 Tipe Inovasi Dalam Sektor Publik.....	40
Tabel a.1 Perkembangan Kependudukan.....	49
Tabel a.2 Tabel Ekonomi Masyarakat.....	50
Tabel a.3 Kesejahteraan Keluarga.....	51
Tabel d.1 Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Trayang.....	57
Tabel d.2 Daftar Kompetensi Pegawai Pemerintahan Desa Trayang.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan <i>Website</i> Sedudo.kabnganjuk.go.id.....	16
Gambar e.1 Grafik kinerja aparat desa.....	18
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	42
Gambar b.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Trayang.....	52
Gambar c.1 Alur Pelayanan Desa Trayang.....	53

Lampiran

Lampiran 1 Interview Guide.....	71
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	73
Lampiran 3 Balasan Izin Penelitian Dari Instansi.....	74
Lampiran 4 Dokumentasi Pengumpulan Data.....	75
Lampiran 5 Publikasi Artikel Ilmiah.....	77
Lampiran 6 Data Desa.....	78