

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PROGRAM E-GOVERNMENT UNTUK MENCIPTAKAN
SURABAYA SMART CITY DI KANTOR KELURAHAN
SIMOMULYO KECAMATAN SUKOMANUNGGAL
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

*“Diajukan untuk memenuhi persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata Satu (S-1)”*



Oleh :

Fariz Putra Ramadhana

1111800194

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

2021/2022

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PROGRAM E-GOVERNMENT UNTUK MENCIPTAKAN
SURABAYA SMART CITY DI KANTOR KELURAHAN**

SIMOMULYO KECAMATAN SUKOMANUNGGAL

KOTA SURABAYA

SKRIPSI

*“Diajukan untuk memenuhi persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata Satu (S-1)”*



Oleh :

Fariz Putra Ramadhana

1111800194

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2021/2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama mahasiswa : Fariz Putra Ramadhana

NBI : 1111800194

**Judul skripsi : OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK PROGRAM E-GOVERNMENT UNTUK
MENCIPTAKAN SURABAYA SMART CITY DI
KANTOR KELURAHAN SIMOMULYO
KECAMATAN SUKOMANUGGAL KOTA
SURABAYA**

Surabaya, 6 Juli 2022

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh

Desen Pembimbing



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.

NPP. 20120870103



Drs. Teguh Santoso, M.Si

NPP. 20110860059

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 24 Juni 2022.

Dewan Penguji:

1. Drs. Teguh Santoso, M.Si

Ketua

2. Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS

Anggota I

3. Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si

Anggota II

Mengesahkan,

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,


Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP.

NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Fariz Putra Ramadhana (1111800194)

Program studi : Administrasi Publik

Judul : Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Program E-Government Untuk Menciptakan Surabaya Smart City Di Kantor Kelurahan Simomulyo Kecamatan Sukomanunggal Kota Surabaya

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat benar-benar hasil karya ilmiah dan atas bimbingan dosen pembimbing bukan suatu hasil plagiat dari hasil ilmiah orang lain yang telah di publikasi atau karya orang lain yang digunakan untuk mendapatkan gelar akademik.

Apabila dikemudain hari skripsi ini terbukti sebagian atau menyeluruh sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa mencantumkan sumber maka saya menerima sanksi tersebut yaitu pencabutan pelar akademik yang telah saya peroleh.

Deinikian surat pemyataan ini saya buat dengan sebenar-benarmya atas kesadaran sesadar-sadarnya.

Surabaya, 11 Juli 2022



Fariz Putra Ramadhana



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

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya Tlp.
031 0593 1800(ex.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYAILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Fariz Putra Ramadhana
NBI : 1111800194
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty- Free Right*)** atas karya saya yang berjudul:

“Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Program E-Government Untuk Menciptakan Surabaya Smart City Di Kantor Kelurahan Simomulyo Kecamatan Sukomanunggal Kota Surabaya”

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-FreeRight*)**, 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 tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 11 Juli 2021

Yang Menyatakan,

(Fariz 
MEPERAI TEMPEL
DTC16AJX936669000

ABSTRACT

Fariz Putra Ramadhana, 2022, **Optimizing the Quality of Public Service E-Government Programs to Create a Surabaya Smart City at the Simomulyo Village Office, Sukamanunggal District, Surabaya City**

Basically, the implementation of technology-based public services to the community is very important. Learning from the mistakes of public services made previously and the difficulty of changing the views or stigma of the community towards the apparatus which makes the mentality of the apparatus itself weak, the offer of the E-Government concept should be a very innovative strategy in service that can provide solutions for public services. . The purpose of this research is to look at the optimization of public services for the E-Government program and the constraints when using E-Government in public services to create a Surabaya Smart City using Richardus Eko Indrajid's theory of Support, Capacity, Value. This research method is descriptive using a qualitative approach. This data analysis technique is data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study are that there are still several obstacles that occur during service at the office (1) people who are not familiar with the presence of technology in service (2) lack of socialization that is not widely distributed by the government to the community and (3) lack of resources in the community so that unable to accept the technology that is in service.

Keywords : Optimization, Service Quality, Public Service

ABSTRAK

Fariz Putra Ramadhana, 2022, **Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Program E- Government Untuk Menciptakan Surabaya Smart City Di Kantor Kelurahan Simomulyo Kecamatan Sukomanunggal Kota Surabaya**

Pada dasarnya pelaksanaan pelayanan publik berbasis teknologi kepada masyarakat sangatlah penting dilakukan. Belajar dari kesalahan-kesalahan pelayanan publik yang dilakukan sebelumnya serta sulitnya mengubah pandangan atau stigma masyarakat terhadap aparatur yang membuat lemahnya mentalitas dari aparatur itu sendiri, maka tawaran konsep E-Government ini harusnya menjadi strategi yang sangat inovatif dalam pelayanan yang dapat memberikan solusi bagi pelayanan publik. Tujuan penelitian ini yaitu untuk melihat optimalisasi pelayanan public program E-Government dan kendala ketika penggunaan E-Government dalam pelayanan publik untuk menciptakan Surabaya Smart City dengan menggunakan pada teori dari Richardus Eko Indrajid yaitu Support, Capacity, Value. Metode penelitian ini adalah deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif . Teknik Analisis Data ini adalah Penumpukan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. Hasil Penelitian ini adalah masih ada beberapa kendala yang terjadi pada saat pelayanan di Kantor (1) masyarakat yang tidak terbiasa dengan hadirnya teknologi dalam pelayanan (2) kurangnya sosialisasi yang kurang merata secara luas oleh pemerintah kepada masyarakat dan (3) kurangnya sumberdaya pada masyarakat sehingga tidak mampu untuk menerima teknologi yang berada dalam pelayananan.

Kata Kunci : Optimalisasi, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat Menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022 adalah di Kantor Kelurahan Simomulyo Kecamatan Sukomanunggal Kota Surabaya yang beralamatkan di Jalan Simomulyo I / 59 Kelurahan Simomulyo, Kecamatan Sukomanunggal, Kota Surabaya.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lainnya yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terimakasih, antara lain kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP. selaku Kepala Prodi Administrasi Negara.
4. Bapak Drs. Teguh Santoso, M.Si selaku Dosen Pembimbing Satu yang selalu memberikan arahan dan semangat.
5. Bapak Drs. Radjikan, M.Si selaku Dosen Pembimbing Dua yang selalu memberikan arahan dan semangat..
6. Bapak dan Ibu Dosen serta para Staff Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu ketika perkuliahan berlangsung.
7. Kepada kedua orang tua Budi Siswanto dan Aslichah yang selama ini memberikan bantuan kepada penulis dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.

8. Kepada keluarga besar yang selalu mendukung dari jauh dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Nerissa Delvira Evonia dan seluruh teman-teman yang telah membantu dan memberikan semangat sehingga skripsi ini terselesaikan.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 30 Mei 2022



Fariz Putra Ramadhana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5

2.2	Landasan Teori	9
2.3	Kerangka Konseptual.....	11
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	13
3.2	Fokus Penelitian	13
3.3	Lokasi Penelitian	14
3.4	Sumber Data Penelitian	14
3.5	Teknik Pengumpulan Data	15
3.6	Metode Analisis	15
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian.....	19
4.2	Deskripsi Data Penelitian	22
4.3	Pembahasan	27
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	31
5.2	Saran	32
DAFTAR PUSTAKA		31
LAMPIRAN.....		32

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 2. Penyajian Data.....	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Wawancara dengan ASN	36
Gambar 2. Wawancara dengan Masyarakat.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persembahan	33
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	34
Lampiran 3. Pedoman Wawancara & Pedoman Dokumentasi	35
Lampiran 4. Foto Kegiatan	36
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian	37
Lampiran 6. Kartu Bimbingan Skripsi	38
Lampiran 7. Lembar Perintah Revisi	40
Lampiran 8. Uji Turnitin.....	43