

**INOVASI PENINGKATAN KINERJA MELALUI
GOVERNANSI DIGITAL PADA BAGIAN INFORMASI
DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DPRD
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

PUTRI YULINARWATI

NBI 1111800146

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

2022

**INOVASI PENINGKATAN KINERJA MELALUI
GOVERNANSI DIGITAL PADA BAGIAN INFORMASI
DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DPRD
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

PUTRI YULINARWATI

NBI1111800146

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

SURABAYA

2022

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan teruntuk :

1. Kedua Orang Tua saya yang saya cintai, Papi dan Mami-ku, berkat kasih sayang, memberi semangat kepada saya yang tak pernah putus serta memberi dukungan kepada saya dari awal kuliah hingga saat ini yang juga tak pernah berhenti.
2. Untuk kedua kakak kandung beserta keluarga besar saya,
3. Orang-orang terdekat yang saya Sayangi yang juga selalu memberi dukungan , semangat kepada saya selama menempuh kuliah,
4. Dan yang terakhir Untuk Diri Saya Sendiri yang sudah kuat untuk selalu bertahan dan berjuang hingga dititik sekarang ini, tetapi tetap selalu semangat karena memang perjalanan masih panjang dan ada harapan yang harus dicapai.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Putri Yulinarwati
2. Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 15 Juli 2000
3. Alamat tempat tinggal : Jl. Manyar Sambongan No.108 Kota Sby
4. Nomor Telp./Handphone : 08563698245
5. E-mail : putriyulinarwati@gmail.com
6. Kewarganegaraan : Indonesia
7. Riwayat Pendidikan : SDN Ketabang I Surabaya (2012)
SMP IPIEMS Surabaya (2015)
SMA Dr.Soetomo Surabaya (2018)
8. Riwayat Pekerjaan : -
9. Pengalaman Organisasi Tahun 2018-2019 : Anggota UKMKI UNTAG Surabaya

TANDA PENGESAHAN TIM PENGUJI

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 4 Juli 2022 :

Dewan Penguji :

1. Ketua

Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S

2. Anggota I

Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP

3. Anggota II

Dra. Indah Murti, M.Si

Mengesahkan

Dekan

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120.87.0103

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Putri Yulinarwati

NBI : 1111800146

Judul Skripsi : Inovasi Peningkatan Kinerja Melalui Governansi

Digital Pada Bagian Informasi dan Protokol

Sekretariat DPRD Kota Surabaya

Surabaya, 4 Juli 2022

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing I

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120.87.0103

Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S

NPP. 20120.90.0203

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Yulinarwati

NBI : 1111800146

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Inovasi Peningkatan Kinerja Melalui Governansi Digital Pada

Bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya

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 dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumber dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 4 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



Putri Yulinarwati



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 5931800 (rx. 311)
Email : perpustakaan@ug-1945.ac.id

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

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Yulinarwati
NBI : 1111800146
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (FISIP)
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus
1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive
Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :
"Inovasi Peningkatan Kinerja Melalui Governansi Digital Pada Bagian Informasi
dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya"

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (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 tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : _____

Yang Menyatakan,



Putri Yulinarwati

RINGKASAN

Putri Yulinarwati, 2022, **Inovasi Peningkatan Kinerja Melalui Governansi Digital Pada Bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya**
Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S dan Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP 69 hal + xix

Untuk meningkatkan kinerja maupun dalam penyelenggaraan pemerintahan, bahwa Kota Surabaya kini sudah menerapkan *e-government* yang dimana tertuang dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Kebijakan yang dibuat ini memiliki tujuan untuk dapat meningkatkan pemerintahan yang bersih, transparan, mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif serta sebagai sarana untuk perbaikan organisasi, sistem manajemen dan proses kerja pemerintahan. Sama halnya, bahwa saat ini pada lingkungan Sekretariat DPRD Kota Surabaya terutama bagian Humas dan Protokol menerapkan inovasi yang dibuat oleh Pemerintah Kota dengan beragam jenis Web, maupun aplikasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk bisa mengetahui inovasi dalam meningkatkan kinerja melalui governansi digital yang dilakukan oleh bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya, serta untuk mengetahui apa yang menjadi kelemahan maupun kelebihan yang dijumpai pada Sub. Bagian Informasi dan Protokol dalam melakukan kerjanya menggunakan governansi digital.

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif yang dimana menggunakan Teori Karakteristik Inovasi dari Everett M. Rogers dan Teori Kinerja dari Agus Dwiyanto. Dengan adanya inovasi governansi digital pada bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya sudah dinilai baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya inovasi yang berbasis aplikasi yaitu *E-Performance* dan *E-SDM* bisa meningkatkan performa kinerja, tanggung jawab, kualitas kinerja serta keuntungan yang relatif. Kelebihan dari adanya aplikasi/website *E-Performance* dan *E-SDM* ini bisa memberikan suatu penghargaan yang diakumulasikan menjadi uang tunjangan kinerja kepada pegawai pada bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya yang berasal dari skor pelaporan yang ada pada aplikasi tersebut. Namun, terdapat Kelemahan yang bisa menjadi penghambat yaitu pada aplikasi E-Wadul/Sapawarga yang tujuannya untuk bisa melaporkan aduan/penyaluran aspirasi masyarakat masih belum bisa efektif kepada masyarakat

karena aplikasi tersebut masih sering *Error*, masih dirasa masyarakat belum banyak yang mengetahui, dan petugas dalam menanggapi masih dinilai kurang tanggap. Sehingga Saran yang diberikan oleh penulis yaitu Memberikan sosialisasi aplikasi E-Wadul/Sapawarga kepada masyarakat, Memberi Evaluasi kembali petugas dalam memberikan waktu tanggapan/dalam merespon pada aplikasi serta selalu melakukan perbaikan pada aplikasi governansi digital ini agar tidak mengalami *Error* saat digunakan.

KATA KUNCI : INOVASI, GOVERNANSI DIGITAL, KINERJA

SUMMARY

Putri Yulinarwati, 2022, **Innovation to Improve Performance Through Digital Governance in the Information and Protocol section of The Surabaya City DPRD Secretariat**

Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S dan Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP 69 hal + xix

To improve performance as well as in the administration of government, that the City of Surabaya has now implemented e-government which is stated in the Surabaya Mayor Regulation Number 5 of 2013 concerning Guidelines for the Use of Information and Communication Technology in the Implementation of Local Government. This policy aims to improve governance that is clean, transparent, able to respond to the demands of change effectively and as a means to improve the organization, management system and government work processes. Likewise, currently the Surabaya City DPRD Secretariat, especially the Public Relations and Protocol section, is implementing innovations made by the City Government with various types of Web, as well as applications.

The purpose of this study is to be able to find out innovations in improving performance through digital governance carried out by the Information and Protocol Section of the Surabaya City DPRD Secretariat, as well as to find out what are the weaknesses and strengths found in Sub. Information and Protocol Section in carrying out its performance using digital governance.

Based on the results of this study, it is known that this study uses a descriptive method with a qualitative approach which uses the Innovation Characteristics Theory from Everett M. Rogers and the Performance Theory from Agus Dwiyanto. With the innovation of digital governance in the Information and Protocol section of the Surabaya City DPRD Secretariat, it has been considered good. This is indicated by application-based innovations, namely *E-Performance* and *E-SDM* that can improve performance, responsibility, quality of performance and relative profits. The advantage of this *E-Performance* and *E-SDM* application/website is that it can provide an award that is accumulated into performance allowances for employees in the Information and Protocol Section of the Surabaya City DPRD Secretariat which comes from the reporting score in the application. However, there is a weakness that can be an obstacle, namely the E-Wadul/Sapawarga application whose purpose is to be able to report complaints / channeling community aspirations, it still cannot be effective to the community because the application still has frequent errors, it is still felt that not many people

know about it, and officers in response is still considered unresponsive. So the advice given by the author is to provide socialization of the E-Wadul/Sapawarga application to the community, to re-evaluate officers in providing response times/responding to applications and always making improvements to this digital governance application so that it does not experience errors when used.

KEYWORDS : INNOVATION, DIGITAL GOVERNANCE, PERFORMANCE

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkah dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Inovasi Peningkatan Kinerja Melalui Governansi Digital Pada Bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya**” ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Selama menyelesaikan penelitian skripsi ini, tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Skripsi ini juga tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, doa, dukungan, kritik maupun saran dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan Karunia dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan memperlancar proses pendidikan yang ditempuh ini.
2. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku Rektor di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S. AP., M.AP selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Prof . Dr. Agus Sukristyanto, M.S selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Yusuf Hariyoko, S. AP., M. AP selaku Dosen Pembimbing II yang sudah membimbing sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan pengetahuan kepada saya selama mengikuti perkuliahan selama ini.
8. Pihak Bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya, Bapak Made beserta Staff-staff yang bersedia menjadi informan dan memberikan data-data penunjang penelitian.
9. Pihak Dinas Pematuan dan Sumber Daya Air, yang sudah bersedia menjadi informan dan memberikan data-data penunjang penelitian.
10. Masyarakat yang sudah bersedia saya wawancara guna mendapatkan data-data penunjang penelitian.
11. Kedua Orang Tua Saya, Papi dan Mamiku Tersayang yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, semangat serta doa kepada penulis

agar bisa terus maju dan pantang menyerah hingga bisa menyelesaikan skripsi saat ini.

12. Kepada Diri Sendiri, yang sudah berjuang hingga bisa menyelesaikan skripsi ini meskipun banyak halangan/rintangan dibalik ini semua, tapi aku bangga dengan diriku yang bisa kuat, semangat dan pantang menyerah.
13. Kedua Kakakku, Mbak sekaligus Ibu Angkatku Ika Wati dan Mas Eko, yang selalu memberikan dukungan, semangat juga doa buat adeknya biar cepet lulus dan segera dapat kerja.
14. Ponakanku Tersayang yang sudah kuanggap seperti Adikku, Wulan Kartika yang selalu menemani Tante Kecilnya dalam keadaan senang maupun sedih hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
15. Untuk Orang Spesial, Fajar Wicaksono yang sudah menemani sampai detik ini, selalu memberikan semangat, dan meskipun kadang gak ngerti harus bantu ngapain tapi sama-sama saling support satu sama lain.
16. Sahabatku Tersayang, Seperjuangan dari awal Kuliah sampai sekarang, Noviana Tiurulan, Sulistiya Hayyu, dan Ratna Wulandari yang sama-sama berjuang, selalu membantu, mendukung dan ada disaat senang maupun sedih.
17. Teman-teman seangkatan 2018 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang sama-sama bisa menyelesaikan skripsi.
18. Pihak-pihak yang mendukung penulis dari belakang yang juga tidak bisa disebutkan satu persatu yang juga memberikan semangat kepada penulis agar bisa menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya untuk almamater, serta bagi pembaca pada umumnya.

Surabaya, 4 Juli 2022

Putri Yulinar

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
RIWAYAT HIDUP.....	iii
TANDA PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI.....	vii
RINGKASAN.....	viii
SUMMARY.....	x
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Inovasi Organisasi.....	11

2.2.2 Karakteristik Inovasi.....	12
2.2.3 Strategi Inovasi Publik.....	13
2.2.4 Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi.....	14
2.2.5 Governansi Digital.....	14
2.2.6 Tujuan dan Manfaat E-Government.....	15
2.2.7 Prinsip-Prinsip Governansi Digital.....	16
2.2.8 Jenis Tahapan Governansi Digital.....	17
2.2.9 Model Governansi Digital.....	17
2.2.10 Kinerja Organisasi.....	18
2.2.11 Indikator Kinerja Organisasi.....	18
2.2.12 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi.....	19
2.3 Kerangka Konseptual.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Fokus Penelitian.....	23
3.3 Lokasi Penelitian.....	24
3.4 Sumber Data Penelitian.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6 Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Hasil Penelitian.....	28
1. Keuntungan Relatif.....	28
2. Kesesuaian.....	30

3. Kemungkinan Dicoba.....	32
4. Produktivitas.....	33
5. Kualitas Layanan.....	36
6. Responsibilitas.....	37
4.1.1 Kelebihan dan Kekurangan Aplikasi Gov. Digital.....	40
4.2 Pembahasan.....	42
BAB V PENUTUP.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 4.1.1 Tabel Penilaian Evaluasi SAKIP Tahun 2016-2019.....	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 4.1.1 Tampilan Awal yang Memuat Log Pengguna	31
Gambar 4.1.2 Contoh Form Isian Ijin/Cuti Pegawai.....	32
Gambar 4.1.3. Total Pengaduan Masyarakat melalui Website Media Center.....	35
Gambar 4.1.4 Skema E-Wadul.....	37
Gambar 4.1.5 Respon Petugas pada Aplikasi E-Wadul.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	52
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari Fakultas.....	55
Lampiran 3. Bukti Verifikasi Berkas Izin Penelitian.....	56
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	57
Lampiran 5. Balasan Surat Izin Penelitian dari Sekretariat DPRD.....	58
Lampiran 6. Bukti Penerimaan Izin Penelitian dari Dinas PU.....	59
Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara.....	60
Lampiran 8. Perintah Revisi.....	63
Lampiran 9. Hasil Turnitin.....	66