

**PENERAPAN APLIKASI PELAYANAN ONLINE
KECAMATAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(STUDI PADA KECAMATAN LUBUK BAJA)**

SKRIPSI



**Oleh :
Elvidawaty Manurung
131010055**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

**PENERAPAN APLIKASI PELAYANAN ONLINE
KECAMATAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(STUDI PADA KECAMATAN LUBUK BAJA)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**



**Oleh :
Elvidawaty Manurung
131010055**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Batam, 03 Februari 2018

Yang membuat pernyataan,

Elvidawaty Manurung
131010055

**PENERAPAN APLIKASI PELAYANAN ONLINE
KECAMATAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(STUDI PADA KECAMATAN LUBUK BAJA)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**

**Oleh
Elvidawaty Manurung
131010055**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 03 Februari 2018

Timbul Dompok., S.E., M.Si.

Pembimbing

ABSTRAK

Teknologi informasi dan komunikasi merupakan bentuk perkembangan jaman, seluruh manusia di muka bumi dipaksa untuk membuka mata pada perubahan teknologi yang sedemikian cepat dan mempengaruhi segala aspek kehidupan termasuk pelayanan publik. Pelayanan publik yang memiliki antrian panjang, lama diminimalisir melalui pemanfaatan *e-government* menjadi lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. *E-government* menawarkan pelayanan publik yang bisa diakses secara 24 jam, kapanpun, dan darimanapun, *e-government* juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara *face to face* sehingga pelayanan menjadi lebih efisien baik dari segi waktu maupun biaya. Penelitian ini bertujuan a) untuk mendeskripsikan penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Lubuk Baja dan b) untuk menganalisis kendala pada penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan di Kecamatan Lubuk Baja membantu masyarakat dalam proses pelayanan, karena dapat diakses melalui alat elektronik lebih singkat waktu, tenaga, dan biaya akan membantu masyarakat khususnya Batam sebagai kota industri yang mana tingkat kesibukan masyarakat lebih tinggi dibanding dengan kota yang bukan industri. Dalam penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan di Kecamatan Lubuk Baja masih terdapat beberapa kendala seperti komunikasi, struktur birokrasi dan sumber daya. Sosialisasi merupakan salah satu bentuk komunikasi, sejauh ini sosialisasi hanya diadakan satu kali. Tidak terbentuknya struktur birokrasi khusus penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan, serta sumber daya yang masih kurang terhadap teknologi.

Kata Kunci: Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan, Pelayanan Publik, Kecamatan, *e-government*

ABSTRACT

Information technology and communication is a form of development of the era, all humans on earth are forced to open the eyes to rapid technological changes and affect all aspects of life including public services. Public services that have long queues, long minimized through the utilization of e-government becomes more oriented to user satisfaction. E-government offers public services that can be accessed 24 hours, anytime, and from anywhere, e-government also allows public services are not done face to face so that services become more efficient both in terms of time and cost. This research aims to a) to describe the application of Subdistrict Online Services in improving public services and b) to analyze the obstacles on the application of Subdistrict Online Services. This research uses descriptive research method with qualitative methode. Data collection is done through observation, interview, and documentation. The result of the research shows that Application of Subdistrict Online Service helps the society in service process, because the application that can be accessed through electronic appliance for short time, energy, and cost will help the special society of Batam as industrial city where the level of public activity is higher than the city that is not industry. In the Application of Subdistrict Online Service there are still some obstacles such as communication, bureaucratic structure and resources. Socialization is one form of communication, so far socialization is held only once. No specific bureaucracy structure is specified in the Application of Subdistrict Online Service. And resources are still lacking on technology.

Keywords: Application of Subdistrict Online Service, Public Service, Subdistrict, e-government

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (SI) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.S.I. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Bobby Mandala Putra, S.IP., M.Si. selaku Kaprodi Administrasi Negara.
3. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu dan memberikan bimbingan serta arahan sampai selesainya skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Prodi Administrasi Negara yang telah banyak membantu penulis selama menuntut ilmu di Universitas Putera Batam.

5. Bapak/Ibu pegawai Kecamatan Lubuk Baja yang telah mengizinkan peneliti dalam melakukan penelitian di Kecamatan Lubuk Baja.
6. Kedua orang tua tercinta serta keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman dan sahabat-sahabat Prodi Administrasi Negara angkatan 2013, khususnya untuk Fetty Mariana Manurung, Deasy Haryani, Indahwani Butarbutar, Abusman, dan Yopi Candra yang telah memberi dukungan dan membantu saya.
8. Perpustakaan BP Batam yang telah membantu penulis dalam mencari referensi buku untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dengan demikian penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang penulis sebutkan, dan apabila ada yang tidak disebutkan penulis mohon maaf, dengan besar harapan semoga skripsi yang ditulis oleh penulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Bagi para pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, semoga amal dan kebajikan mereka mendapatkan balasan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa, Amin.

Batam, Februari 2018

Elvidawaty Manurung

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Fokus Penelitian	32
3.3 Sumber Data.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Metode Analisis Data	34
3.6 Keabsahan Data.....	35
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	38
4.2 Pembahasan.....	63

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	70
5.2 Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
SURAT KETERANGAN PENELITIAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	37
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Lubuk Baja	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Laporan Pertahun.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data (<i>interactive model</i>)	35
Gambar 4.1 Jumlah RW dan RT Menurut Kelurahan di Kecamatan Lubuk Baja Tahun 2016	41
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Lubuk Baja 2016.....	40
Gambar 4.3 Jumlah Penduduk Kecamatan Lubuk Baja Tahun 2016	42
Gambar 4.4 Jenis Pelayanan di Kecamatan Lubuk Baja.....	44
Gambar 4.5 Alur Aplikasi Pemohon.....	45
Gambar 4.6 Alur Aplikasi Pemohon.....	46
Gambar 4.7 Alur Aplikasi Pemohon.....	46
Gambar 4.8 Alur Aplikasi Pemohon.....	47
Gambar 4.9 Alur Aplikasi Pemohon.....	48
Gambar 4.10 Alur Aplikasi Pemohon.....	48
Gambar 4.11 Alur Aplikasi Pemohon.....	49
Gambar 4.12 Persyaratan Kartu Pencari Kerja	49
Gambar 4.13 Persyaratan Domisili Usaha	50
Gambar 4.14 Persyaratan Domisili Sekretariat	51
Gambar 4.15 Surat Keterangan Catatan Kepolisian	52
Gambar 4.16 TDUP	53

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I PEDOMAN WAWANCARA
LAMPIRAN II DOKUMENTASI