

**PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI PELAYANAN BUAT ADMINDUK  
TERPADU (APEL BATU) DI DESA MOJOREJO KECAMATAN JUNREJO KOTA  
BATU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



Disusun Oleh:

**KRISTINA DEFRIANI NOVA HAMBUT**

NIM: 2019210171

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG  
2023**

## **RINGKASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Buat Adminduk Terpadu (Apel Batu) di kantor Desa Mojorejo Kecamatan Junrejo Kota Batu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang digambarkan melalui wawancara dengan para informan. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Data tersebut bersifat deskriptif dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi diolah dengan baik menjadi perangkat informasi yang bisa diperoleh kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Buat Adminduk Terpadu (Apel Batu) di Desa Mojorejo Kecamatan Junrejo Kota Batu dilihat dari keahlian dan kemampuan petugas pemberi layanan yang hendak melakukan pekerjaannya dalam pelayanan administrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi yang disediakan oleh pemerintah yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang maksimal. Jadi dibutuhkanlah petugas atau pegawai yang memiliki keahlian dan kemampuan yang mumpuni dalam bekerja sesuai dengan tugas dan posisi mereka di dalam suatu instansi pemerintah, dengan keahlian dan kemampuan tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Kata kunci: pelayanan publik, aplikasi Apel Batu, *E-Government*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik dijadikan patokan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik menjadi indikator penting untuk menilai kinerja pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Suatu penyelenggara pemerintah dikatakan baik jika pelayanan yang diberikan sangat bermanfaat bagi masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, maka setiap instansi berlomba-lomba untuk menyediakan pelayanan berbasis elektronik dengan harapan semua pelayanan publik dapat dipermudah dalam pemberian layanan secara efektif dan efisien yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Di instansi pemerintahan mempunyai tujuan-tujuan yang telah direncanakan guna mencapai suatu tujuan yang hendak dicapai. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah bertujuan untuk memberikan bantuan dan memenuhi kebutuhan kepada masyarakat baik kebutuhan fisik maupun non fisik. Di era revolusi 4.0 yang semakin pesat dapat membuat segala aktivitas manusia berhubungan dengan teknologi. Hal demikian dalam pemerintahan yang berlomba-lomba untuk menyediakan pelayanan yang berbasis elektronik yang mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, akuntabel, dan bersih terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan peraturan walikota (perwali) tentang penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik pemerintah kota Batu, bahwa sesuai dengan ketentuan pasal 61 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.

Seiring perkembangan teknologi informasi mampu mempermudah segala pekerjaan dengan cepat dan kini beberapa instansi mulai menerapkannya untuk mengoptimalkan suatu pekerjaan (Supriati, dkk. 2021). Dalam pemberian pelayanan dari pemerintah dengan pembiayaan gratis guna memenuhi kebutuhan masyarakat (Rahmadana dkk, 2020:2).

Dalam penggunaan teknologi informasi *e-government* mampu memberikan akses layanan kepada publik dan memberikan dampak yang positif bagi pengguna layanan serta pemerintah sebagai pemberi layanan. *E-government* secara umum yaitu suatu aplikasi yang berbasis komputer dan internet dipergunakan layaknya mampu untuk menciptakan kualitas layanan terhadap masyarakat (Muliawaty dan Hendrawan, 2020). Dalam pengimplementasian *e-government* pelayanan kepada pemerintah setempat guna memberikan pelayanan yang baik dan dapat memuaskan para pengguna layanan dimana mampu dilakukan secara tepat dan terarah agar bisa menjadikan pelayanan yang prima (Juliarso, 2019).

Penelitian dilakukan di desa Mojorejo Kecamatan Junrejo kota Batu, desa ini sudah ada sejak abad ke-15. Desa ini berdiri dan ditempati oleh para pendatang yang berbondong-bondong untuk menempati desa tersebut karena memiliki tanah yang subur sehingga penduduk di desa ini memanfaatkan lahan tersebut untuk berkebun. Peneliti melakukan penelitian di desa ini, karena tempatnya yang strategis, bersih, sejuk, dan tidak terlalu jauh dari tempat tinggal peneliti serta sesuai masalah penelitian. Masalah tersebut dilihat dari petugas pemberi layanan yang hendak melakukan pekerjaannya dalam pelayanan administrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi yang disediakan oleh pemerintah, yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang maksimal (Ekram dkk, 2022). Jadi dibutuhkanlah petugas atau pegawai yang mempunyai keahlian dan kemampuan yang mumpuni dalam bekerja sesuai dengan tugas dan posisi mereka di dalam suatu instansi pemerintah. Dengan keahlian dan kemampuan tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan di atas, dengan memanfaatkan teknologi informasi yaitu dengan adanya pelayanan publik melalui aplikasi pelayanan buat adminduk terpadu (Apel Batu) dimana pemberi layanan mampu memberikan pelayanan publik yang prima dan mewujudkan *good governance*, yakni tata pemerintahan yang baik, bersih dan akuntabel. Demikian peneliti, melakukan penelitian yang berjudul “Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Buat Adminduk Terpadu (Apel Batu) di Desa Mojorejo Kecamatan Junrejo kota Batu”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam proposal skripsi ini rumusan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana pelayanan publik melalui aplikasi pelayanan buat adminduk terpadu (Apel Batu) di desa Mojorejo Kecamatan Junrejo Kota Batu?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung pelayanan publik melalui aplikasi pelayanan buat adminduk terpadu (Apel Batu) di desa Mojorejo Kecamatan Junrejo Kota Batu?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam proposal skripsi ini tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik melalui aplikasi pelayanan buat adminduk terpadu (Apel Batu) di desa Mojorejo Kecamatan Junrejo Kota Batu?
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dan pendukung pelayanan publik melalui aplikasi pelayanan buat adminduk terpadu (Apel Batu) di desa Mojorejo Kecamatan Junrejo Kota Batu?

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Selanjutnya penulis akan menjelaskan manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademis

Dalam penelitian ini adanya manfaat akademis yang memberikan nilai kegunaan yang diinginkan secara teoritis yaitu dapat mengembangkan pengetahuan dan menerapkan teori-teori ke dalam praktek selama perkuliahan, dan menjadikan wadah latihan dalam proses pembuatan karya ilmiah serta sebagai referensi terhadap peneliti selanjutnya mengenai adanya pelayanan publik melalui aplikasi pelayanan buat adminduk terpadu (Apel Batu).

## 2. Manfaat Praktis

Sedangkan manfaat praktis penelitian ini yaitu mampu memberikan kontribusi atau ide-ide yang baru dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pengguna layanan dengan adanya pelayanan publik melalui aplikasi pelayanan buat adminduk terpadu (Apel Batu) serta untuk peneliti sendiri penelitian ini sangat bermanfaat dan memberikan wawasan yang luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Khowarizmi. 2021. *Pengantar Teknologi Informasi (dalam Perkembangan Data Science)*. Medan: Umsu Press.
- Anggraeni dan Purnamasari 2022. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Studi Kasus Pada Aplikasi Sapa Cetar. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 6 (9). (Online), <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/index>, diakses 12 Januari 2023.
- Djani, William. 2022. *Administrasi Publik (teori dan pergeseran paradigma ke era digital)*. Sidoarjo: zifatama Jawa.
- Ekram, dkk. 2022. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik Kantor Manunggal Satu Atap. *Journal of Governance and Social Policy*, 3 (1). (Online), <http://jurnal.unsyiah.ac.id/GASPOL>, diakses 12 Januari 2023.
- Hasibuan, M.S. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hubeis, Vitayala Aida. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ilham. 2021. *E-Governance*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*.
- Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Larasati, D.C. 2019. Analisis Elemen Sukses *E-Government* Dalam Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) Kota Malang. *In Convergence On Innovationn And Application Of science And Technology (CIASTECH)* (Vol. 2, No. 1, pp.93-100).
- Mahyuddin, dkk. 2021. *Teori Organisasi*. Yayasan Kita Menulis.

- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy. J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibidin Wijaya Laksana, 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cv Pustaka Setia: Bandung.
- Muliawaty dan Hendryawan. 2020. Peranan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, (Online), 11 (2): 45-57, (<http://journal.unpas.ac.id>), diakses 13 Januari 2023.
- Mustanir, Ahmad. 2022. *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Cv. Qiara Media.
- Napitupulu dkk, 2020. *E-Government Iplementasi, Strategi & Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Prisanda dan Febrina 2019. Penerapan Teknologi dan Komunikasi Berbasis Aplikasi SIPEDAL dalam Rangka Mewujudkan *Good Village Governance*. *Journal of Governance Innovation*, (Online), 1 (1): 155-171, (<http://ejournal.uniramalang.ac.id>), diakses 13 Januari 2023
- Purba A. Ramen. 2020. *Aplikasi Teknologi Informasi (Teori dan Implementasi)*. Yayasan Kita Menulis.
- Rahmadana, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Revida, Erika. Dkk. 2020. *Teori Administrasi Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovations Fifth Edition*. New York: The Free Press.
- Ruky, S. Achmad. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sudarmanto. 2014. *Kinerja Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sutabri, T. 2014. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi p. 13.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.