



INOVASI PELAYANAN SUPERONE (SURAT PENGANTAR ONLINE)
KECAMATAN CANDISARI KOTA SEMARANG

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro

Penyusun :

Nama : Usy Tiaranika

NIM : 14020113120015

DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG

2020



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Sudarto, S.H.
Tembalang Semarang
KodePos 50275
Tel./Faks. (024) 74605407
www.fisip.undip.ac.id | email:
[fisip\[at\]undip.ac.id](mailto:fisip[at]undip.ac.id)

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. NamaLengkap : Usy Tiaranika
2. NomorIndukMahasiswa : 14020113120015
3. Tempat / Tanggal Lahir : Bojonegoro, 12 Desember 1994
4. Jurusan / Program Studi : S1 Ilmu Administrasi Publik
5. Alamat : Ds.Bangilan RT01/RW01 Kec.Kapas
Kab.Bojonegoro

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

Inovasi Pelayanan SUPERONE (Surat Pengantar Online) Kecamatan Candisari Kota Semarang

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 8 Desember 2020

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Dra. Maesaroh, M.Si

NIP. 19661222.199303.2.001

Pembuat Pernyataan,



Usy Tiaranika

NIM. 14020113120015

Ketua PS S1 Administrasi Publik



Dra. Maesaroh, M.Si

NIP. 19661222.199303.2.001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan SUPERONE (Surat Pengantar Online) Kecamatan Candisari

Kota Semarang

Penyusun : Usy Tiaranika

NIM : 14020113120015

Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 18 Desember 2020

Dekan



Dr. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827.199001.1.001


Wakil Dekan I



Dr. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 19640827.199001.1.001



Dosen Pembimbing

1. Dra Maesaroh, M.Si
NIP. 19661222.199303.2.001


(.....)

Dosen Penguji

1. Drs. Ari Subowo, MA
NIP.19610101.199001.1.001
2. Yuliana Kristanto, S.AP, M.Si
NIP.19850707.011701.2.080
3. Dra. Maesaroh, M.Si
NIP. 19661222.199303.2.001


(.....)
(.....)
(.....)

MOTTO

Barang siapa yang menempuh suatu jalan untuk menuntut ilmu, Allah akan memudahkan baginya ke surga (HR. Muslim)

Barang siapa yang menginginkan kehidupan dunia, maka ia harus memiliki ilmu dan barang siapa yang menginginkan kehidupan akhirat maka itupun harus dengan ilmu dan barang siapa yang menginginkan keduanya maka itupun dengan ilmu.

(HR. Thabrani)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT, yang selalu memberikan lindungan-Nya, nikmat-Nya, rezeki-Nya dan kemudahan-Nya kepada penulis.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Moh Hadi Winarno dan Ibu Sri Dwiningsih yang selalu mendoakan dengan tulus dan ikhlas dan tentunya semangat yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Adik penulis, Yanuar Melino dan Salman Al Farizi
4. Yongky Purnomo yang selalu memberikan semangat
5. Dosen-dosen Departemen Administrasi Publik, yang telah membagikan ilmu dan pengalaman serta bimbingannya selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Sahabat-sahabat yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.

ABSTRAK

Selama ini dalam pelaksanaan pelayanan publik banyak sekali tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh pemerintah. Munculnya persoalan-persoalan pelayanan publik harus segera diselesaikan guna untuk menciptakan *good governance* dengan menerapkan *E-Government*. Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang, Kecamatan Candisari dalam hal ini turut menjalankan standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan membuat sebuah inovasi dalam wujud surat pengantar *online* melalui aplikasi yang dinamakan SUPERONE agar tercapainya sistem pelayanan yang cepat, efektif dan efisien berbasis online. Tujuan dari penelitian ini yakni untuk menganalisis bagaimana inovasi aplikasi SUPERONE di Kecamatan Candisari Kota Semarang dan mengetahui faktor penghambat inovasi aplikasi SUPERONE di Kecamatan Candisari Kota Semarang. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil dari penelitian ini yakni Aplikasi SUPERONE dapat menyelesaikan persoalan pelayanan publik namun dalam prakteknya muncul hambatan yakni masih banyak masyarakat yang belum tahu mengenai aplikasi SUPERONE, kurangnya pengetahuan masyarakat dalam mendukung proyek perubahan ini, kurang maksimalnya penggunaan *smartphone* pada masyarakat dalam pengurusan pelayanan administrasi, kurangnya kualitas dan kuantitas SDM teknis pelayanan dalam memberikan pelayanan, tidak adanya aplikasi *mobile (android)* yang mendukung dalam pelayanan administrasi.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik *E-Government*

ABSTRACT

There are many challenges and obstacles faced by the government in implementing public services until now. The emergence of public service problems must be resolved immediately in order to create good governance by applying E-Government. Based on the Regulation of the Mayor of Semarang, Candisari District, in this case, also runs the District Integrated Administration Service (PATEN) standard by making an innovation in the form of an online cover letter through an application called SUPERONE in order to achieve a fast, effective and efficient online-based service system. The purpose of this study is to analyze how the SUPERONE application innovation in Candisari District, Semarang City and to find out the inhibiting factors of the SUPERONE application innovation in Candisari District, Semarang City. The research design used in this research is qualitative research with descriptive research type. The results of this study, namely the SUPERONE application can solve public service problems, but in practice there are obstacles, namely there are still many people who do not know about the SUPERONE application, the lack of public knowledge in supporting this change project, the less maximal use of smartphones in the community in administering administrative services, lack of quality and the quantity of technical human resources in providing services, the absence of a mobile application (android) that supports administrative services.

Keywords: Innovation, Public Services, E-Government

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Inovasi Pelayanan SUPERONE (Surat Pengantar Online) Kecamatan Candisari Kota Semarang. Skripsi ini diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Proses penulisan skripsi ini penulis selalu menerima dukungan, motivasi dan semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik.
3. Bapak Dra. Maesaroh, M.Si selaku dosen wali dan dosen pembimbing atas masukan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Drs.Ari Subowo, MA dan Ibu Yuliana Kristanto, S.A.P., M.Si. selaku dosen penguji atas masukan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh dosen Departemen Ilmu Administrasi Publik telah memberikan bimbingan, masukan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Moeljanto, SE, MM selaku Camat Candisari Kota Semarang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi.

7. Keluarga yang selalu mendoakan dengan tulus dan ikhlas dan tentunya semangat yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Teman – teman *Publik One* Administrasi Publik 2013 yang telah bersama-sama berjuang dari awal semester sampai akhir semester serta teman-teman Publik 2013 terimakasih telah menjadi bagian dalam kehidupan penulis yang selalu mengisi hari-hari penulis dengan canda dan tawa.
9. Teman-teman seperjuangan seperti Yenni Dyah, Dika, Bang Taat, Robby, Ega, Odi, Faizal, Wirasto yang selalu mengisi hari-hari penulis dengan canda dan tawa.
10. Managemen Duo Ulet Edwi Azmi dan Lina Sri Utami.

Semarang, 22 Desember 2020

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.4.1 Kegunaan Akademis.....	11
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	11
1.5 Penelitian Terdahulu.....	12
1.6 Kerangka Teoritis	17
1.6.1. Inovasi.....	17

1.6.2. Pelayanan Publik	18
1.6.2.1 Reformasi Pelayanan Publik	19
1.6.3. Inovasi Pelayanan Publik	20
1.6.4. E-Government	25
1.6.5. Administrasi Publik	29
1.6.6. Paradigma Administrasi Publik	31
1.6.7. Manajemen	33
1.7 Fenomena Penelitian.....	35
1.8 Metode Penelitian	38
1.8.1 Desain Penelitian	38
1.8.2 Situs Penelitian	40
1.8.3 Subyek Penelitian	40
1.8.4 Jenis Data.....	40
1.9 Sumber Data	41
1.10 Teknik Pengumpulan Data	41
1.11 Analisis dan Interpretasi Data.....	43
1.12 Kualitas Data	44
BAB II GAMBARAN UMUM.....	47
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang.....	47
2.1.1 Luas dan Batas Wilayah Administrasi.....	47
2.1.2 Visi dan Misi Kota Semarang.....	48
2.2 Gambaran Umum Kecamatan Candisari.....	49
2.2.1 Geografis dan Penduduk	49
2.2.2 Visi dan Misi Kecamatan Candisari.....	52
2.2.3 Struktur Organisasi Kecamatan Candisari	53
2.3 Aplikasi SUPERONE	53
2.4 Identitas Informan	54
BAB III HASIL PENELITIAN	56
3.1 Deskripsi Informan	56

3.2 Inovasi Aplikasi SUPERONE yang Dilakukan oleh Kecamatan Candisari Kota Semarang	57
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	77
4.1 Inovasi Aplikasi SUPERONE yang Dilakukan oleh Kecamatan Candisari Kota Semarang	79
4.2 Faktor penghambat inovasi aplikasi SUPERONE di Kecamatan Candisari Kota Semarang	90
BAB V PENUTUP.....	95
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran	95
Daftar Pustaka	97
Lampiran	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Daftar Narasumber	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi SUPERONE Berbasis <i>Android</i>	9
Gambar 2.1 Pembagian Administratif Wilayah Kota Semarang Per Kecamatan.	52
Gambar 2.2 Peta Persebaran Penduduk di Kecamatan Candisari	54