



**EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *E-
GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI “REMBANG GEMILANG MOBILE”
DI KABUPATEN REMBANG**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Strata-1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro

Penyusun

SEPTIKA AYU DESINTAWATI

14020220140033

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK PSDKU K.REMBANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2024

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Septika Ayu Desintawati
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020220140033
3. Tempat / Tanggal Lahir : Rembang / 10 September 2002
4. Departemen / Program Studi : FISIP / Administrasi Publik K. Rembang
5. Alamat : Ds. Ngotet Rt 04 Rw 03 Rembang,

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul : **Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” di Kabupaten Rembang**

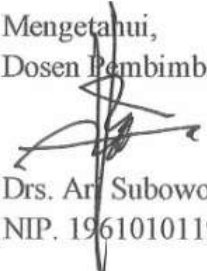
Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

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.

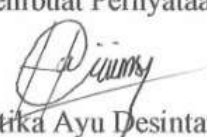
Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 06 Mei 2024

Mengetahui,
Dosen Pembimbing


Drs. Ar Subowo, MA
NIP. 19610101199011001

Pembuat Pernyataan,


Septika Ayu Desintawati
NIM. 14020220140033

Ketua Program Studi


Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si
NIP. 196707271993031005

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” di Kabupaten Rembang**

Nama Penyusun : Septika Ayu Desintawati

NIM : 14020220140033

Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 Program Studi Administrasi Publik.

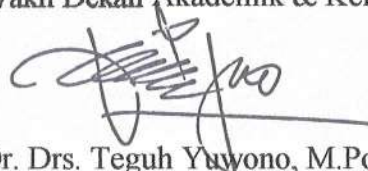
Semarang, 06 Mei 2024

Dekan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Wakil Dekan Akademik & Kemahasiswaan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Ari Subowo, MA
2. Dr. AP. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si

Dosen Penguji :

1. Dra. Nina Widiowati, M.Si
2. Drs. Ari Subowo, MA
3. Dr. AP. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si



HALAMAN MOTTO

“Bukan kesulitan yang membuat kita takut, tapi sering ketakutanlah yang membuat jadi sulit. Jadi jangan mudah menyerah”

“Jangan pernah menyesali satu haripun dalam hidupmu. Hari baik memberikan kebahagiaan, hari buruk memberikan pengalaman, hari terburuk memberikan pelajaran, dan hari terbaik memberikan kenangan”

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah Rabbil Alamin, sujud serta syukur kepada Allah SWT.
Terimakasih atas karunia-Mu yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran
sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.*

*Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan
berusaha selama ini. Terimakasih atas kerja kerasnya. Mari tetap berdoa dan
berusaha serta jangan menyerah untuk kedepannya.*

*Halaman persembahan ini juga ditujukan sebagai ungkapan terimakasih kepada
keluarga yang selalu merawat, mendoakan, menyayangi, serta memberikan
dukungan penuh selama perjuangan menempuh pendidikan. Kehadiran kalian
selalu menjadi prioritas utama saya dalam setiap langkah.*

*Terimakasih banyak untuk semuanya yang telah mendukung dan menyemangati
dalam perjuangan ini.*

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya penggunaan IT berbasis internet oleh masyarakat luas mendorong penyelenggara pemerintahan baik ditingkat pusat maupun daerah untuk memanfaatkan teknologi dalam pemberian layanan publik agar lebih efisien. Penggunaan teknologi yang semakin banyak dalam memenuhi kebutuhan pelayanan untuk masyarakat maka semakin banyak pula inovasi pelayanan publik yang diciptakan. Oleh karena itu, dibuatlah suatu Inovasi Pelayanan Publik dengan memanfaatkan IT dalam bentuk Aplikasi yaitu Rembang Gemilang Mobile oleh Dinkominfo Kab. Rembang sebagai bentuk peningkatan pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” di Kabupaten Rembang dan faktor penghambat serta pendorong yang mempengaruhi. Peneliti ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 informan yang terdiri dari 5 informan OPD dan 5 informan masyarakat yang pernah atau saat ini merupakan pengguna Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *indepth interview* menggunakan pedoman wawancara. Analisis data dalam penelitian ini melibatkan langkah-langkah seperti memilih data, menampilkan data dengan jelas, membuat kesimpulan serta memastikannya. Semua langkah ini dilakukan dengan teliti, mendalam, dan mudah dimengerti. Hasil penelitian menggambarkan bahwa efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” dapat dikatakan belum efektif dari indikator kualitas sistem, pencapaian tujuan, kepuasan terhadap program, dan sosialisasi program dikarenakan terdapat faktor-faktor yang menghambat efektivitas tersebut diantaranya sarana prasarana, kompetensi SDM, keahlian, teknologi informasi, dan kerjasama/dukungan OPD.

Kata Kunci: Efektivitas, Inovasi, Pelayanan Publik, Rembang Gemilang Mobile

ABSTRACT

This research is motivated by the widespread use of internet-based IT by the wider community, encouraging government administrators at both the central and regional levels to utilize technology in providing public services to make them more efficient. The increasing use of technology to meet the service needs of the community means that more and more public service innovations are being created. Therefore, a Public Service Innovation was created by utilizing IT in the form of an application, namely Rembang Gemilang Mobile by Dinkominfo Kab. Rembang as a form of improving public services. The aim of this research is to analyze the effectiveness of e-Government-based public service innovation through the "Rembang Gemilang Mobile" application at the Rembang Regency and the influencing and inhibiting factors. This researcher used descriptive qualitative research methods. The number of informants in this research was 10 informants consisting of 5 OPD informants and 5 community informants who were or are currently users of the "Rembang Gemilang Mobile" application. The data collection technique used in this research is in-depth interviews using an interview guide. Data analysis in this research involves steps such as selecting data, displaying the data clearly, making conclusions and confirming them. All of these steps are carried out carefully, in depth, and are easy to understand. The research results illustrate that the effectiveness of e-Government-based public service innovation through the "Rembang Gemilang Mobile" application can be said to be ineffective in terms of indicators of system quality, goal achievement, satisfaction with the program, and program socialization because there are factors that hinder this effectiveness, including infrastructure and facilities, human resources competency, expertise, information technology, and OPD cooperation/support.

Keywords: *Effectiveness, Innovation, Public Services, Rembang Gemilang Mobile*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI “REMBANG GEMILANG MOBILE” DI KABUPATEN REMBANG dengan baik. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Penulisan skripsi dapat terselesaikan atas dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang .
2. Ibu Dr. AP. Dra. Tri Yuniningsih, M. Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik PSDKU K. Rembang Universitas Diponegoro.
4. Ibu Dra. Nina Widowati, M.Si. selaku Dosen Wali yang telah mendampingi dan memberikan arahan akademik dan nasehat selama masa perkuliahan.

5. Bapak Drs. Ari Subowo, MA selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik PSDKU K. Rembang Universitas Diponegoro yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan selama masa studi.
7. Seluruh Tendik Program Studi Administrasi Publik PSDKU K. Rembang Universitas Diponegoro yang selalu berusaha memberikan kenyamanan proses belajar dan membantu proses administrasi selama masa studi.
8. Yayasan Baitul Maal PLN selaku Pemberi Beasiswa Pendidikan Cahaya Pintar yang membantu meringankan biaya perkuliahan penulis.
9. Para responden yang membantu penelitian ini dengan meluangkan waktu untuk melakukan wawancara dan mengisi kuesioner penelitian.

Semarang, Mei 2024

Penulis

Septika Ayu Desintawati

NIM. 14020220140033

DAFTAR ISI

COVER	
SURAT PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	19
1.2.1. Identifikasi Masalah	19
1.2.2. Rumusan Masalah	19
1.3. Tujuan Penelitian	20
1.4. Manfaat Penelitian	20
1.5. Kerangka Teoritis	21
1.5.1. Penelitian Terdahulu	21
1.5.2. Administrasi Publik	37
1.5.2.1. Paradigma Administrasi Publik	39
1.5.3. Manajemen Publik	41
1.5.4. <i>E-Government</i>	42
1.5.4.1. Dimensi E-Government	43
1.5.4.2. Elemen Sukses Pengembangan E-Government	45
1.5.5. Pelayanan Publik	47
1.5.5.1. Reformasi Pelayanan Publik	48
1.5.6. Inovasi	50
1.5.6.1. Atribut Inovasi	52
1.5.6.2. Kategori Inovasi	53
1.5.7. Efektivitas Inovasi	54
1.5.8. Faktor Pendorong dan Penghambat <i>Inovasi</i>	59
1.6. Operasionalisasi Konsep	61
1.6.1. Efektivitas Inovasi	61
1.6.2. Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi	62
1.7. Kerangka Pikir Penelitian	64
1.8. Argumen Penelitian	65
1.9. Metode Penelitian	66

1.9.1. Desain Penelitian	66
1.9.2. Situs Penelitian	67
1.9.3. Subjek Penelitian	67
1.9.4. Jenis Data	68
1.9.5. Sumber Data	68
1.9.6. Teknik Pengumpulan Data	69
1.9.7. Analisis dan Interpretasi Data	70
1.9.8. Kualitas Data	71
BAB II GAMBARAN UMUM	74
2.1. Kabupaten Rembang	74
2.1.1. Kondisi Geografis	74
2.1.2. Keadaan Iklim	75
2.1.3. Kependudukan dan Ketenagakerjaan	75
2.2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rembang	76
2.2.1. Gambaran Umum Dinkominfo Kabupaten Rembang	76
2.2.2. Struktur dan Tugas Pokok	77
2.3. Aplikasi Rembang Gemilang Mobile	84
2.3.1. Gambaran Umum Aplikasi Rembang Gemilang Mobile	84
2.3.2. Fitur Layanan Aplikasi Rembang Gemilang Mobile	86
BAB III PEMBAHASAN	87
3.1. Hasil Penelitian	87
3.1.1. Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”	87
1) Kualitas Sistem	87
2) Pencapaian Tujuan	90
3) Adaptasi	93
4) Kepuasan Terhadap Program	98
5) Sosialisasi Program	99
3.1.2. Faktor Pendorong dan Penghambat Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”	102
1) Faktor Pendorong	103
2) Faktor Penghambat	106
3.2. Pembahasan	110
3.2.1. Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”	110
1) Kualitas Sistem	110
2) Pencapaian Tujuan	112
3) Adaptasi	113
4) Kepuasan Terhadap Program	115
5) Sosialisasi Program	117

3.1.2. Faktor Pendorong dan Penghambat Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”	120
1) Faktor Pendorong.....	120
2) Faktor Penghambat	123
BAB IV PENUTUP	131
4.1. Kesimpulan	131
4.1.1. Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”	131
4.1.2. Faktor Pendorong dan Penghambat Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”	132
4.2. Saran	133
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN	139

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar Inovasi Berbasis Aplikasi Dari Beberapa Daerah Provinsi Jawa Tengah.....	6
Tabel 1.2. Rekapitulasi Pengunduh Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile” Setiap Bulan	16
Tabel 1.3. Penelitian Terdahulu	32
Tabel 1.4. Operasional Konsep Efektivitas Inovasi	62
Tabel 1.5. Operasional Konsep Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi	63
Tabel 3.1. Jumlah Pengunduh Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”.....	101
Tabel 3.2. Rekap Hasil Efektifitas Inovasi Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”.....	118
Tabel 3.3. Rekap Hasil Faktor Pendorong dan Penghambat Efektivitas Inovasi Aplikasi “Rembang Gemilang Mobile”	128
Tabel 3.4. Rekap Hasil Penelitian	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Permasalahan Perbandingan Antrian RSUD Pada Aplikasi "Rembang Gemilang Mobile" Dengan Aplikasi Antrian Kresno .	11
Gambar 1.2.	Permasalahan Perbandingan Dokumen Hukum Pada Aplikasi "Rembang Gemilang Mobile" Dengan <i>Web</i> JDIH Kabupaten Rembang.....	12
Gambar 1.3.	Struktur Organisasi Dinkominfo Kabupaten Rembang.....	13
Gambar 1.4.	Keluhan Aplikasi "Rembang Gemilang Mobile" Pada Google Play Store.....	14
Gambar 1.5.	Aplikasi Rembang Gemilang Mobile Dinkominfo Kabupaten Rembang.....	14
Gambar 1.6.	Penandatanganan Naskah Komitmen Perwujudan Rembang Smart City	15
Gambar 1.7.	Teori Yang Disintesis dalam Penelitian.....	58
Gambar 1.8.	Kerangka Pikir.....	64
Gambar 2.1.	Peta Wilayah Kabupaten Rembang Tahun 2024	75
Gambar 2.2.	Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rembang.....	77
Gambar 2.3.	Logo Aplikasi Rembang Gemilang Mobile	85
Gambar 3.1.	Keluhan Aplikasi "Rembang Gemilang Mobile" pada Google Play Store.....	89
Gambar 3.2.	Permasalahan Ketidaksinkronan Antrian RSUD Pada Aplikasi "Rembang Gemilang Mobile" dengan Aplikasi Antrian Kresno ..	89
Gambar 3.3.	Aplikasi Sididik Dari DINDIKPORA Dan Aplikasi Sipuma Dari DINDAKOP UKM Yang Rencana Akan Dimasukkan Pada Aplikasi "Rembang Gemilang Mobile"	92
Gambar 3.4.	Tampilan Menu Layanan dan Informasi Dalam Aplikasi Rembang Gemilang Mobile.....	95
Gambar 3.5.	Beberapa Pembaharuan Pada Aplikasi "Rembang Gemilang Mobile"	97
Gambar 3.6.	Sosialisasi Melalui Media Online Milik Dinkominfo	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Dokumentasi Penelitian.....	139
Lampiran 2.	Pedoman Wawancara	142
Lampiran 3.	Transkrip Hasil Wawancara	154