

**PELAKSANAAN *E-GOVERNMENT* DALAM  
BENTUK PENGADUAN *ONLINE* GUNA  
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI**

**(Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**MARTYAFITRI ANUNG ANINDITA**

**NIM. 135030101111026**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMNISTRASI  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG**

**2017**

## TANDA PENGESAHAN MAJELIS PENGUJI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu  
Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 12 Desember 2017  
Jam : 10.00 – 11.00 WIB  
Skripsi atas nama : Martyafitri Anung Anindita  
Judul : Pelaksanaan *E-Government* dalam Bentuk Pengaduan  
*Online* Guna Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi  
Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang).

Dan dinyatakan LULUS

### MAJELIS PENGUJI

Ketua



**Tjahjanulin Domai, Dr.,MS**  
NIP. 19531222 198010 1 001

Anggota



**Prof. Dr. Sumartono,MS**  
NIP. 19540916 198212 1 001

Anggota



**Drs. Heru Ribawanto, MS**  
NIP. 19520911 197903 1 002

## **IDENTITAS TIM PENGUJI**

1. Tjahjanulin Domai, Dr., MS.  
NIP : 19531222 198010 1 001  
Pangkat : Pembina Utama Muda / IV/c  
Fungsional : Lektor Kepala / Kepemimpinan  
Alamat : Jalan Semanggi Timur
2. Sumartono, Prof., Dr., MS  
NIP : 19540916 198212 1 001  
Pangkat : Pembina Utama Madya / IV/d  
Fungsional : Guru Besar / Reformasi Adm. Negara  
Alamat : Perum Griyashanta Blok A 44 Malang
3. Heru Ribawanto, Drs., MS  
NIP : 19520911 197903 1 002  
Pangkat : Pembina Utama Muda / IV/c  
Fungsional : Lektor Kepala  
Alamat : Perumahan Tata Surya

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 4 Oktober 2017



Martyafitri Anung Anindita

NIM. 135030101111026

# Curriculum Vitae

## Martyafitri Anung Anindita, S.AP

Yogyakarta, 7 Maret 1995

Perumahan Griya Intan Asri Blok CB No.18

Kediri, Jawa Timur

No Hp : 0812 3561 4178

E-mail : [martyafitrianunganindita@gmail.com](mailto:martyafitrianunganindita@gmail.com)

### Pendidikan

- Gelar : Sarjana Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya  
IPK / Kelas : sebesar 3,56 / 4,00  
Tahun lulus : 2018
- Kualifikasi Akademik Tambahan

Tahun	Institusi
2001-2007	SDS Pawyatan Dhaha 2 Kediri
2007-2010	SMP Negeri 4 Kediri
2010-2013	SMA Negeri 7 Kediri
2013-2018	Universitas Brawijaya Malang

### Seminar/ Kursus/ Pelatihan

- 2014 : Divisi Peserta Dalam Acara Pagelaran Sanggar Seni Mahasiswa 2014 tanggal 14 – 16 Oktober 2014
- 2015 : Divisi Peserta Dalam Seminar Milad Kohati HMI Cabang Malang Komisariat Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

### Ketrampilan dan Kepribadian

Saya senang bersosialisasi dan berpikir positif. Saya memiliki komunikasi yang baik dan keterampilan organisasi, mudah beradaptasi, kerja keras, pemain tim yang baik dan bersemangat untuk belajar. Saya dapat beroperasi aplikasi perangkat lunak seperti Ms.office, word, excel, powerpoint, dan sebagian besar aplikasi internet.

### Hobi

Menari dan menyanyi

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan untuk keluarga penulis, Kedua orang tua yang sangat diberkahi Allah SWT yang selalu memberikan waktu untuk memotivasi, dorongan materi dan non materi dimanapun dan kapanpun. Keluarga besar (Moch. Rochmat, Endang Sulistyowati, Destalia Lanny Rachmawati, Aditya Candra Tri Saputra) yang selalu memberikan semangat dan yang selalu memberi motivasi.

Skripsi ini juga penulis persembahkan untuk kekasih penulis Achmad Dani yang selalu menemani, mendorong dan memberi semangat akan selesainya skripsi ini, serta teman-teman penulis Diah Lestari, Yulia Nurul Aini, Novia Mandasari, Daning Pratiwi, Ghina Nurrahma, dll yang selalu memberikan semangat dan dukungannya serta memberikan masukan dalam menyusun skripsi. Saya sadar tanpa motivasi, doa dan dukungan kalian saya bukan apa apa.

## SUMMARY

Martyafitri Anung Anindita. 2017. **Implementation of E-Government in the Form of Online Complaint To Improve Employee Performance (Studies at Communication and Informatics Department of Malang)**. Tjahjanulin Domai, Dr., MS.

---

The rapid implementation along with the issuance of Inpres no.3 of 2003 the city government began to develop E-Government, especially in the form of online complaints. In the implementation there are inhibiting factors such as tbsp, facilities and infrastructure as well as supporting factors such as cooperation with several parties, etc.. This study aims to understand and analyze the implementation as well as inhibiting and supporting factors.

The purpose of this research is to know, describe and analyze the implementation of e-Government in the form of online complaints to improve the performance of employees in the Office of Communication and Information Malang City and to know, describe, and analyze the supporting factors and inhibiting factors from the implementation of e-Government in the form of complaints online to improve the performance of employees in the Office of Communications and Information Malang City.

The method used in this research is qualitative to describe the phenomenon experienced by the research subject, the data source obtained through documentation, field observation and interview to informants who considered to know the implementation of e-Government in Diskominfo Malang.

The results of the analysis can be seen that the implementation of e-Government in the form of online complaints in order to improve the performance of employees in the Office of Communications and Informatics Malang is to determine the policy/superstructure that became the basis of the implementation of e-Government in Malang City Government, set the policy / superstructure on the basis of Information Disclosure Public in Malang City Government, providing network infrastructure, providing application system infrastructure, Development of Apparatus Resources (SDA) of Malang City Government, providing Funding in connection with complaint handling and information. In this case is expected to improve the performance of the employee that is more effective, efficient and transparent employee performance, employee performance in accordance with existing online complaint procedures, the availability of sufficient budget, support flexibility in the curve of activities and performance realization, innovation from the side of integration with the system social media, facilitate users for online complaints, clear working SOP's support acceleration in performance, and planning and system quota on information spread through measurable *SMS Blast*.

Supporting factors in the implementation of e-government are: facilities and infrastructure are very supportive in serving the community, especially in the service of complaints and Decree Head of the Office of Communications and Informatics is very encouraging to carry out service complaints. Inhibiting factors in the implementation of e-government are: the bureaucracy is too complicated, the lack of socialization in the community, human resources are still lacking so that activities undertaken by the Office of Kominfo hampered.

***Keywords: Implementation E-Government, Online Complaint, Employee Performance***

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis mengucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Tidak lupa shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau. Skripsi ini merupakan serangkaian tugas akhir penulis selama menempuh pendidikan perkuliahan serta untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Tema pada skripsi ini adalah pelaksanaan *electronic governance* dengan mengambil judul **PELAKSANAAN E-GOVERNMENT DALAM BENTUK PENGADUAN *ONLINE* GUNA MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang).**

Penulis menyadari bahwa penyusunan karya ilmiah dalam bentuk penelitian skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga diperoleh hasil yang maksimal. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Andy Fefta Wijaya, Drs, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Tjahjanulin Domai, Dr., MS, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan berbagai arahan, ilmu dan dukungannya dalam penyusunan skripsi.



5. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik beserta pegawai-pegawai Fakultas Ilmu Administrasi yang juga membantu melancarkan penyusunan skripsi.
6. Seluruh jajaran pimpinan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang Bapak Zulkifli Amrizal, S.Sos, M.Si, Bapak Boedi Utomo, SE, M.Si dan pegawai-pegawai yang lain yang telah senantiasa memberikan kemudahan informasi untuk penyusunan skripsi.
7. Serta terimakasih kepada seluruh pihak atas bantuan dan dukungannya terhadap karya tulis ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 4 Oktober 2017

**Penulis**

## DAFTAR ISI

<b>MOTTO</b> .....	<b>ii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>vii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Sistematika Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
A. Pelaksanaan.....	15
1. Pengertian Pelaksanaan .....	15
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaan .....	16
B. Electronic Government (e-Gov).....	17
1. Pengertian <i>E-Government</i> .....	17
2. Manfaat E-Government .....	21
3. Ruang Lingkup <i>E-Government</i> .....	23
4. Elemen Sukses Pelaksanaan <i>E-Government</i> .....	28

5.	Tantangan Pengimplementasian <i>E-Government</i> .....	33
6.	Pemicu Utama <i>E-Government</i> .....	34
7.	Kerangka Pelaksanaan <i>E-Government</i> di Indonesia.....	37
8.	Langkah-langkah Pelaksanaan <i>E-Government</i> .....	38
C.	Pengaduan Masyarakat .....	40
1.	Definisi Pengaduan Masyarakat .....	40
2.	Bentuk-Bentuk Pengaduan Masyarakat.....	40
3.	Sumber Pengaduan Masyarakat .....	41
4.	Klasifikasi Pengaduan .....	41
5.	Pengaduan <i>Online</i> .....	42
D.	Kinerja Pegawai .....	44
1.	Definisi Kinerja Pegawai.....	44
2.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai .....	45
3.	Kriteria Dalam Penilaian Kinerja Pegawai.....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>47</b>
A.	Jenis Penelitian .....	48
B.	Fokus Penelitian.....	49
C.	Lokasi Dan Situs Penelitian .....	50
D.	Sumber Data .....	51
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	54
F.	Instrumen Penelitian.....	56
G.	Uji Keabsahan Data .....	57
H.	Analisis Data.....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>62</b>
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	62
B.	Hasil Penelitian .....	88
1.	Pelaksanaan <i>e-Government</i> dalam bentuk pengaduan <i>online</i> guna meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang .....	88

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dari Pelaksanaan <i>e-Government</i> dalam Bentuk Pengaduan <i>Online</i> Guna Meningkatkan Kinerja Pegawai .....	106
3. Pengukuran Kinerja Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang	111
C. Pembahasan.....	114
1. Pelaksanaan <i>e-Government</i> dalam bentuk pengaduan <i>online</i> guna meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang .....	114
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dari Pelaksanaan <i>e-Government</i> dalam Bentuk Pengaduan <i>Online</i> Guna Meningkatkan Kinerja Pegawai .....	123
3. Pengukuran Kinerja Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang	126
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>130</b>
A. Kesimpulan .....	130
B. Saran .....	132
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>133</b>
<b>DRAFT WAWANCARA.....</b>	<b>137</b>
<b>LAMPIRAN FOTO .....</b>	<b>140</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1: Komposisi Pegawai Menurut status Kepegawaian .....	77
Tabel 2: Komposisi Pegawai PNS/CPNS Menurut Tingkat Pendidikan .....	78
Tabel 3: Komposisi Pegawai Tidak Tetap (Tenaga Kontrak) menurut Tingkat Pendidikan .....	79
Tabel 4: Komposisi Pegawai PNS Menurut Golongan/Ruang PNS .....	80
Tabel 5: Komposisi Pegawai PNS menurut eselon .....	81
Tabel 6: Koneksi Internet .....	108
Tabel 7: Hasil pengukuran atas IKU Dinas Komunikasi dan Informatika untuk 2 kategori Kota Malang Tahun 2016 .....	113
Tabel 8: Jumlah laporan Yang masuk ke UPT Pengaduan <i>online</i> .....	127

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Alur Pelayanan Pengaduan Kota Malang .....	8
Gambar 2: Konsep <i>e-Government</i> .....	24
Gambar 3: Elemen Sukses <i>e-Government</i> .....	29
Gambar 4: Kerangka Sisfonas dan <i>e-Government</i> .....	37
Gambar 5: Analisis Data Model Interaktif .....	61
Gambar 6: Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang .....	85

