

**EFEKTIVITAS APLIKASI *E-OFFICE* SABDOPALON ( SISTEM  
ADMINISTRASI, BERITA, DATA DESO DAN PELAYANAN ONLINE)  
DALAM MENINGKATKAN *DIGITAL GOVERNANCE* DI KECAMATAN  
JOMBANG KABUPATEN JOMBANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi  
Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan  
Nasional “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

**DEVI APRILIA CHUMAIROH**  
NPM.20041010186

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**SURABAYA**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**EFEKTIVITAS APLIKASI *E-OFFICE* SABDOPALON ( SISTEM ADMINISTRASI, BERITA, DATA DESO DAN PELAYANAN ONLINE) DALAM MENINGKATKAN *DIGITAL GOVERNANCE* DI KECAMATAN JOMBANG KABUPATEN JOMBANG**

**Disusun Oleh :**

**DEVI APRILIA CHUMAIROH**

**NPM. 20041010186**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel ilmiah**

**Menyetujui,**

**PEMBIMBING**



**Dr. AGUS WIDIYARTA, S.Sos, M.Si**

**NIP. 197108082021211005**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Politik dan Budaya  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Dr. CATUR SURATNOAJI, M.Si**

**NIP. 196804182021211006**

LEMBAR PENGESAHAN

EFEKTIVITAS APLIKASI *E-OFFICE* SABDOPALON ( SISTEM ADMINISTRASI, BERITA, DATA DESO DAN PELAYANAN ONLINE) DALAM MENINGKATKAN *DIGITAL GOVERNANCE* DI KECAMATAN JOMBANG KABUPATEN JOMBANG

Disusun Oleh :

DEVI APRILIA CHUMAIROH  
NPM. 20041010186

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada  
Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi *Government* dalam Demokrasi  
(Terakreditasi Sinta 3) Volume 12 Nomor 1, Mei 2024


Menyetujui,

PEMBIMBING

  
Dr. Agus Widiyarta, S.Sos, M.Si  
NIP. 197108082021211005

TIM PENGUJI

1. Ketua

  
Arimurti Kriswibowo, S.I.P, M.Si  
NIP. 198907222022031007

2. Sekretaris

  
Dr. Agus Widiyarta, S.Sos, M.Si  
NIP. 197108082021211005

3. Anggota

  
Rosvidatuzahro Anisykurillah, S.AP, M.AP  
NIP. 199303162022032008

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Politik dan Budaya  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
Dr. Catur Suratnoajo, M.Si  
NIP. 196804182021211006

**LEMBAR REVISI**

**EFEKTIVITAS APLIKASI *E-OFFICE* SABDOPALON (SISTEM ADMINISTRASI, BERITA, DATA DESO DAN PELAYANAN ONLINE) DALAM MENINGKATKAN *DIGITAL GOVERNANCE* DI KECAMATAN JOMBANG KABUPATEN JOMBANG**

Disusun oleh :

**DEVI APRILIA CHUMAIROH**  
NPM. 20041010186

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 23 Januari 2024

**TIM PENILAI**

Ketua

**Arimurti Kriswibowo, S.I.P, M.Si**  
NIP. 198907222022031007

Sekretaris

**Dr. Agus Widlyarta, S.Sos, M.Si**  
Nip. 197108082021211005

Anggota

**Rosydatuzzahro Anisykurillah, S.AP, M.AP**  
NIP. 199303162022032008

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Devi Aprilia Chumairoh  
NIM : 20041010186  
Fakultas/Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik  
Judul Skripsi/Tugas Akhir/ : Efektivitas Aplikasi *E-Office* Sabdopalon (Sistem Administrasi, Berita, Data Deso dan Pelayanan Online) Dalam Meningkatkan *Digital Governance* di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.



Surabaya, 24 Januari 2024

Yang Menyatakan

Devi Aprilia Chumairoh

NPM. 20041010186

## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVITAS APLIKASI SABDOPALON DALAM MENINGKATKAN *DIGITAL GOVERNANCE***

DEVI APRILIA CHUMAIROH

20041010186

Dewasa ini perkembangan teknologi telah melahirkan banyak inovasi terutama dalam sektor pemerintahan. Melalui Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 menjelaskan skema pemerintah yang harus berlandaskan pada pemanfaatan teknologi digital. Pelayanan publik di pemerintahan desa sering dihadapkan berbagai masalah seperti antrian pemohon. Sabdopalon merupakan inovasi pemkab Jombang dalam menjawab permasalahan tersebut, dengan aplikasi Sabdopalon pelayanan berbasis online mempersingkat waktu pelayanan online yang didapatkan masyarakat. Tujuan penelitian untuk mengidentifikasi efektivitas aplikasi Sabdopalon. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan adanya aplikasi Sabdopalon dirasa cukup efektif untuk masyarakat Jombang, masyarakat dapat melakukan permohonan dimana saja dan kapan saja. Namun, terdapat beberapa masyarakat masih terbatas dalam akses sarana seperti smartphone dan jaringan yang belum stabil. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik menggunakan pelayanan berbasis digital melalui aplikasi Sabdopalon sudah efektif dalam mempercepat permohonan yang diminta masyarakat.

**Kata Kunci** : Pelayanan publik, Aplikasi, Efektivitas

**ABSTRACT**

**THE EFFECTIVENESS OF SABDOPALON APPLICATION IN  
IMPROVING *DIGITAL GOVERNANCE***

DEVI APRILIA CHUMAIROH  
20041010186

Nowadays technological developments have given birth to many innovations, especially in the government sector. Through Presidential Regulation No. 95 of 2018, it explains that government schemes must be based on the use of digital technology. Public services in village government are often faced with various problems such as queues of applicants. Sabdopalon is an innovation by the Jombang district government in answering this problem, with the Sabdopalon application, online-based services shorten the online service time that the public gets. The aim of the research is to identify the effectiveness of the Sabdopalon application. The method used in the research is descriptive qualitative with an observation and interview approach. The research results show that the Sabdopalon application is considered quite effective for the people of Jombang, people can make requests anywhere and at any time. However, there are some people who still have limited access to facilities such as smartphones and unstable networks. It can be concluded that the quality of public services using digital-based services through the Sabdopalon application has been effective in speeding up requests requested by the public.

**Keywords:** Public services, Applications, Effectiveness

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Efektivitas Aplikasi E-Office Sabdopalon ( Sistem Administrasi, Berita, Data Deso Dan Pelayanan Online) Dalam Meningkatkan Digital Governance Di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang”**. Proposal skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunya proposal skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada **Dr.Agus Widiyarta,S.Sos, M.Si** selaku dosen pembimbing yang dengan selaga kesabaran, perhatian, motivasi, serta telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos, MSi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;



4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan proposal Riset Independen ini;
5. Teristimewa untuk orang tua yang saya cintai Ayah Fauzi, Ibu Qomariyah, Alm. Bapak Sunarko, dan Ibu Rumiasih yang selalu memberikan doa, semangat, serta dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan proposal skripsi ini;
6. Endah Sulistyoningih selaku kakak yang selalu memberikan doa dan motivasi dalam menyelesaikan proposal ini;
7. Elsa Lailatul Fitriana dan Elsa Lailatul Fitriani adik yang selalu menjadi tempat bercerita dan selalu memberikan motivasi dalam menyelesaikan proposal ini;
8. Rahmat Efendi, Alm. Rizky Bagas Arjiyana, Akbar Berlianto, dan Reny July Rivany selaku teman dekat yang selama ini menjadi tempat berkeluh kesah penulis selama berada di bangku perkuliahan;
9. Puji Rahayu Rohmatul Laila selaku sahabat yang selalu menghibur, menemani, serta memberikan semangat penulis;
10. Teman-teman Kompetisi Riset Independen yang saling mendukung dan berjuang untuk menuju kelulusan;
11. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2020 yang saling mendukung dan sama-sama berjuang menuju kelulusan;

12. Seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung membantu penyusunan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat di harapkan demi kesempurnaan penulisan proposal ini.

Surabaya, 23 Januari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR REVISI .....	iii
LEMBAR PENYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Bagi Peneliti.....	12
1.4.2 Bagi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur .....	12

1.4.3 Bagi Pemerintah Kabupaten Jombang .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 <i>Digital Governance</i> dalam meningkatkan kinerja pemerintah daerah .....	17
2.2.2 Manajemen pelayanan pemerintah daerah.....	24
2.2.3 Hubungan <i>E-Government</i> dengan pelayanan publik .....	26
2.2.4 Efektivitas <i>E-Government</i> .....	31
2.2.5 Program Sabdopalon .....	37
2.3 Kerangka berpikir.....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	43
3.2 Lokasi Penelitian .....	44
3.3 Fokus Penelitian .....	45
3.4 Sumber Data .....	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.6 Teknik Analisis Data .....	50
3.7 Keabsahan data .....	52
<b>BAB IV .....</b>	<b>56</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56

4.1.1 Profil Objek Penelitian .....	56
4.1.2 Visi dan Misi Objek Penelitian .....	59
4.1.3 Struktur Organisasi Objek Penelitian .....	61
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Objek Penelitian .....	64
4.1.5 Komposisi Pegawai Objek Penelitian .....	81
4.2 Hasil Penelitian.....	83
4.2.1 Pencapaian Tujuan .....	85
4.2.2 Integrasi .....	91
4.2.3 Adaptasi.....	94
4.3 Pembahasan.....	98
4.3.1 Pencapaian tujuan.....	99
4.3.2 Integrasi .....	102
4.3.3 Adaptasi .....	104
BAB V.....	107
PENUTUP .....	107
5.1 Kesimpulan .....	107
5.2 Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA .....	109
LAMPIRAN .....	120
Lampiran 1. Pedoman Wawancara .....	120
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian .....	124

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian .....	125
Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	126
Lampiran 5. Sertifikat Jurnal .....	127
Lampiran 6. Lembar Persetujuan Kirim Publikasi.....	128
Lampiran 7. Letter Of Acceptance.....	129

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....	16
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Kecamatan Jombang Berdasarkan Jenis Kelamin	82
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Desa Pulo Lor Berdasarkan Jenis Kelamin .....	83
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Desa Kepatihon Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
Tabel 4.4 Jumlah Pemohon Aplikasi Sabdopalon di 9 Desa pada Tahun 2022 ....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	42
Gambar 3. 1 Komponen analisis data Miles and Huberman.....	52
Gambar 4.1 Kantor Kecamatan Jombang .....	58
Gambar 4.2 Kantor Desa Pulo Lor .....	59
Gambar 4.3 Kantor Desa Kepatihan .....	60
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Kecamatan Jombang .....	63
Gambar 4.5 Struktur Organisasi Desa Pulo Lor .....	64
Gambar 4.6 Struktur Organisasi Desa Kepatihan.....	65
Gambar 4.7 Sosialisasi Yang diLakukan Oleh DPMD Kabupaten Jombang Melalui Kanal <i>Youtube</i> .....	97
Gambar 4.8 Pelatihan Aplikasi Sabdopalon oleh Petugas Desa.....	100



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pedoman Wawancara .....	120
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian.....	124
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian .....	125
Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	126
Lampiran 5. Sertifikat Jurnal.....	127
Lampiran 6. Lembar Persetujuan Kirim Publikasi .....	128
Lampiran 7. Letter Of Acceptance .....	129