

**ELEMEN KEBERHASILAN *E-GOVERNMENT* PADA  
APLIKASI GRESIKPEDIA DI BIDANG  
KETENAGAKERJAAN KABUPATEN GRESIK**

**SKRIPSI**

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



**OLEH :**

**ARINAL HAQ  
NPM. 20041010153**

**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**

**ELEMEN KEBERHASILAN *E-GOVERNMENT* PADA APLIKASI  
GRESIKPEDIA DI BIDANG KETENAGAKERJAAN  
KABUPATEN GRESIK**

Disusun oleh:  
**ARINAL HAO**  
NPM. 20041010153

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,  
Pembimbing

  
**Arimerti Kriswibowo, S.IP., M.Si**  
NIP. 198907222022031007

Mengetahui,

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

  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
NIP. 196804182021211006

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ELEMEN KEBERHASILAN *E-GOVERNMENT* PADA APLIKASI  
GRESIKPEDIA DI BIDANG KETENAGAKERJAAN  
KABUPATEN GRESIK**


**Disusun oleh:**

**ARINAL HAO**  
**NPM. 20041010153**

**Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada  
Jurnal Kebijakan Publik (JKP) Sinta 4  
Volume 15 Nomor 3, September 2024**

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing**

  
**Arimurti Kriswibowo, S.IP., M.Si**  
**NIP. 198907222022031007**

**TIM PENGUJI**

**1. Ketua**

  
**Rosvidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP**  
**NIP. 199303162022032008**

**2. Sekretaris**

  
**Arimurti Kriswibowo, S.IP., M.Si**  
**NIP. 198907222022031007**

**3. Anggota**

  
**Drs. Ananta Prathama, M.Si**  
**NIP. 196004131990031001**

**Mengetahui,**

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

  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

**LEMBAR REVISI**

**ELEMEN KEBERHASILAN *E-GOVERNMENT* PADA APLIKASI  
GRESIKPEDIA DI BIDANG KETENAGAKERJAAN  
KABUPATEN GRESIK**

Disusun oleh:  
**ARINAL HAO**  
NPM. 20041010153


Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 24 Juni 2024

**TIM PENILAI**

**Ketua**

**Sekretaris**

**Anggota**

  
**Rosvidatuzzahro Anisykurilillah, S.AP., M.AP**  
NIP. 199303162022032068

  
**Arimurti Kriswibowo, S.IP., M.Si**  
NIP. 198907222022031007

  
**Drs. Ananta Prathama, M.Si**  
NIP. 196004131990631001

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arinal Haq  
NPM : 20041010153  
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : ELEMEN KEBERHASILAN *E-GOVERNMENT*  
PADA APLIKASI GRESIKPEDIA DI BIDANG  
KETENAGAKERJAAN KABUPATEN GRESIK

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 10 Juni 2024

Yang Membuat Pernyataan



**Arinal Haq**  
NPM. 20041010153

## ABSTRAK

### ELEMEN KEBERHASILAN *E-GOVERNMENT* PADA APLIKASI GRESIKPEDIA DI BIDANG KETENAGAKERJAAN KABUPATEN GRESIK

ARINAL HAQ  
NPM. 20041010153

Kabupaten Gresik merupakan salah satu daerah yang menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik, yang dalam penyelenggaraan pelayanannya memanfaatkan penggunaan teknologi. Salah satu inovasi yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Gresik melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik adalah inovasi Gresikpedia sebagai inovasi pelayanan publik berbasis elektronik. Semua jenis pelayanan di Kabupaten Gresik terintegrasi dengan aplikasi Gresikpedia, termasuk pelayanan ketenagakerjaan. Meskipun dalam penerapannya masih terdapat tantangan dan hambatan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik terus melakukan pengembangan pada aplikasi Gresikpedia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana elemen keberhasilan *e-government* pada aplikasi Gresikpedia di bidang ketenagakerjaan Kabupaten Gresik. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus yang dijabarkan secara deskriptif dalam proses pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis data Model Interaktif yang dikembangkan oleh Miles & Huberman yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menggunakan teori elemen keberhasilan *e-government* dari Mohsen A. Khalil, Bruno D. Lanvin dan Vivek Chaudhry (2002) yaitu: 1) Reformasi Proses dalam pelayanan sudah berhasil dilakukan yaitu terlihat dari perubahan proses pelayanan *offline* menjadi *online*; 2) Kepemimpinan sudah dilaksanakan dengan baik, terlihat dari komitmen dan tanggung jawab yang dilakukan oleh Kepala Bidang SPBE dalam mengelola aplikasi Gresikpedia; 3) Investasi Strategis sudah terpenuhi karena aplikasi Gresikpedia memiliki tujuan yang jelas dan sangat strategis mengurangi biaya dan waktu dalam pelaksanaan pelayanan; 4) Kolaborasi belum terpenuhi karena belum adanya kolaborasi yang dilakukan untuk mengelola aplikasi Gresikpedia selain dengan instansi di Kabupaten Gresik; 5) Keterlibatan Masyarakat masih kurang karena masyarakat tidak dilibatkan dalam seluruh proses tetapi hanya sebatas pengguna aplikasi saja.

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

## **ABSTRACT**

### **ELEMENTS OF E-GOVERNMENT SUCCESS IN THE GRESIKPEDIA APPLICATION IN THE LABOR SECTOR OF GRESIK DISTRICT**

**ARINAL HAQ**  
**NPM. 20041010153**

*Gresik Regency is one of the areas that implements an electronic-based government system, which in the implementation of its services utilizes the use of technology. One of the innovations made by the Gresik Regency Government through the Gresik Regency Communication and Information Service is the Gresikpedia innovation as an electronic-based public service innovation. All services in Gresik Regency are integrated with the Gresikpedia application, including employment services. Although in its application there are still challenges and obstacles, the Gresik Regency Communication and Informatics Office continues to develop the Gresikpedia application. The purpose of this study is to find out, analyze and describe how the elements of e-government success on the Gresikpedia application in the employment sector of Gresik Regency. This research method uses a qualitative approach with a case study that is described descriptively in the data collection process. Data collection is done through observation, interviews and documentation. Data analysis uses the Interactive Model data analysis developed by Miles & Huberman, namely data collection, data condensation, data presentation and conclusion drawing. The results of the study use the theory of e-government success elements from Mohsen A. Khalil, Bruno D. Lanvin and Vivek Chaudhry (2002), namely: 1) Process Reform in services has been successfully carried out, which can be seen from the change in the offline service process to online; 2) Leadership has been carried out well, it can be seen from the commitment and responsibility carried out by the Head of the SPBE Division in managing the Gresikpedia application; 3) Strategic Investment has been fulfilled because the Gresikpedia application has clear objectives and is very strategic in reducing costs and time in service delivery; 4) Collaboration has not been fulfilled because there is no collaboration carried out to manage the Gresikpedia application other than with agencies in Gresik Regency; 5) Community Involvement is still lacking because the community is not involved in the entire process but is only limited to application users.*

**Keywords: Innovation, Public Service, E-government, Gresikpedia**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Elemen Keberhasilan *E-Government* pada Aplikasi Gresikpedia di Bidang Ketenagakerjaan Kabupaten Gresik”**. Penulisan skripsi ini digunakan sebagai syarat kelulusan pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Arimurti Kriswibowo, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dengan memberikan segala perhatian, bimbingan, nasihat, motivasi, serta arahan yang bermanfaat kepada penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si, 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 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak Arimurti Kriswibowo, S.IP., M.Si. selaku dosen wali yang telah membimbing dan mendukung penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini;



5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan secara teoritis dan praktis selama studi perkuliahan;
6. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik terutama kepada Ibu Zenni, Ibu Ifa, Ibu Jihan dan Bapak Vicky yang telah membantu penulis untuk mendapatkan data penelitian;
7. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gresik terutama kepada Ibu Tiwi, Ibu Tutut, Bapak Joko dan Ibu Sri yang membantu penulis mendapatkan data penelitian;
8. Kedua orang tua penulis, adik penulis dan keluarga besar penulis yang selalu memanjatkan doa untuk penulis dan selalu memberikan dukungan dalam setiap kegiatan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;
9. Sahabat seperjuangan Anisa Unuf Khozin, Anis Kharisma Zuhri, Diah Silvia Anggraini, Yuliana Dewi dan Irmawati yang selalu memotivasi penulis untuk terus menyelesaikan penelitian skripsi ini;
10. Sahabat-sahabat penulis selama kuliah Novia Risa Agustina, Hani Nur Adnin, Shofia Aldana, Linda Tri Andini, Dwi Nur Hidayati, Wulan Nur Fath-Hiah, Wanda Resti Anggraeni yang selalu hadir menemani dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
11. Sahabat penulis Rahayu Musfirah, Maria Helena Gani Doren Hera dan Cynarawita Firjatullah yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah penulis dalam penyusunan skripsi ini;

12. Andrew Bagas Ramadhan yang selalu menjadi tempat *healing* terbaik untuk menghilangkan penat dalam pengerjaan skripsi ini dan selalu memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;
13. Teman-teman Program Studi Administrasi Publik angkatan 2020 yang sama-sama berjuang menuju kelulusan;
14. Pihak-pihak lain baik yang secara langsung maupun tidak langsung membantu serta mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan perlu adanya penyempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diperlukan guna memperbaiki dan menyempurnakan penyusunan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat diterima dan memberikan kebermanfaatan bagi banyak pihak.

Surabaya, November 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	20
1.3 Tujuan Penelitian.....	20
1.4 Manfaat Penelitian .....	20
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>22</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
2.2 Landasan Teori .....	28
2.2.1 Konsep NPM.....	28
2.2.1.1 Prinsip Paradigma <i>New Public Management</i> (NPM).....	29
2.2.2 Konsep <i>E-Government</i> .....	30
2.2.2.1 Strategi Pengembangan <i>E-Government</i> .....	32
2.2.3 Elemen Keberhasilan <i>E-Government</i> .....	33

2.2.4 Pelayanan Publik.....	36
2.2.4.1 Asas Pelayanan Publik .....	36
2.2.4.2 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	38
2.2.4.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	40
2.2.4.4 Prinsip Standar Pelayanan Publik .....	41
2.2.4.5 Standar Pelayanan Publik.....	42
2.2.5 Konsep Inovasi.....	43
2.2.6 Aplikasi Gresikpedia .....	45
2.3 Kerangka Berfikir.....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	47
3.2 Lokasi Penelitian.....	48
3.3 Fokus Penelitian .....	49
3.4 Sumber Data.....	54
3.4.1 Data Primer .....	54
3.4.2 Data Sekunder .....	54
3.5 Teknik Penentuan Informan .....	55
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	56
3.6.1 Observasi.....	56
3.6.2 Wawancara .....	57
3.6.3 Dokumentasi .....	57
3.7 Teknik Analisis Data .....	57
3.8 Keabsahan Data.....	59

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>65</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	65
4.2 Hasil Penelitian .....	84
4.2.1 <i>Process Reform</i> .....	84
4.2.2 <i>Leadership</i> .....	95
4.2.3 <i>Strategic Investment</i> .....	102
4.2.4 <i>Collaboration</i> .....	106
4.2.5 <i>Civil Engagement</i> .....	110
4.3 Pembahasan.....	118
4.3.1 <i>Process Reform</i> .....	118
4.3.2 <i>Leadership</i> .....	123
4.3.3 <i>Strategic Investment</i> .....	127
4.3.4 <i>Collaboration</i> .....	130
4.3.5 <i>Civil Engagement</i> .....	133
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>136</b>
5.1 Kesimpulan .....	136
5.2 Saran.....	139
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>141</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>146</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Temuan Isu Hoaks Periode Agustus 2018-31 Maret 2023 .....	9
Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi Gresikpedia .....	11
Gambar 4.1 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik .....	65
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik .....	69
Gambar 4.3 Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gresik .....	74
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gresik .....	77
Gambar 4.5 Regulasi Pengoperasian Aplikasi Gresikpedia Kabupaten Gresik ....	88
Gambar 4.6 Regulasi Tim Pengelola Teknis Aplikasi Gresikpedia .....	96
Gambar 4.7 Kegiatan Evaluasi Bidang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik .....	97
Gambar 4.8 <i>Rating</i> dan <i>Review</i> Pengguna Aplikasi Gresikpedia di Playstore ...	101
Gambar 4.9 Jumlah Pengguna Aktif Aplikasi Gresikpedia.....	112
Gambar 4.10 Grafik Pencari Kerja Bulan Januari-Desember Tahun 2024 .....	113

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Ranking</i> Indonesia dalam <i>E-government Development Index</i> .....	5
Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gresik	12
Tabel 1.3 Jumlah Penduduk Lansia Kabupaten Gresik.....	13
Tabel 1.4 Daerah dengan Peringkat Terendah Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Jawa Timur Tahun 2022 .....	16
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....	25
Tabel 3.1 Fokus Penelitian .....	53
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	66
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai berdasarkan Pangkat dan Golongan .....	67
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai berdasarkan Bidang dan Unit Kerja .....	68
Tabel 4.4 Jumlah Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	76
Tabel 4.5 Data Jumlah Masyarakat yang Mendapatkan Pekerjaan Tahun 2021-2023 .....	116