

**INOVASI APLIKASI JALAN RUSAK LAPOR DEWE
(JALAK LOEWE) DI DINAS PU BINA MARGA JAWA TIMUR**

SKRIPSI

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



OLEH :

THERSA ARMENIA PUTRI
NPM. 20041010233

**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

**INOVASI APLIKASI JALAN RUSAK LAPOR DEWE (JALAK LOEWE)
DI DINAS PU BINA MARGA JAWA TIMUR**


Disusun Oleh:

**Thersa Armenia Putri
NPM. 20041010233**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


**Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NPT. 21119930125317**

Mengetahui,

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


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

LEMBAR PENGESAHAN
INOVASI APLIKASI JALAN RUSAK LAPOR DEWE (JALAK LOEWE)
DI DINAS PU BINA MARGA JAWA TIMUR

Disusun Oleh:

Thersa Armenia Putri
NPM. 20041010233

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan dipublikasikan pada
Journal La Sociale (Terakreditasi Sinta 3)
Volume 05 Nomor 06, Desember 2024

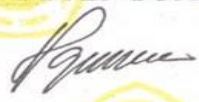
Menyetujui,


PEMBIMBING

TIM PENGUJI

1. Ketua


Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NPT. 21119930125317


Muhammad Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001
2. Sekretaris


Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NPT. 21119930125317
3. Anggota


Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP
NPT. 17119890304005

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**INOVASI APLIKASI JALAN RUSAK LAPOR DEWE (JALAK LOEWE)
DI DINAS PU BINA MARGA JAWA TIMUR**

Disusun Oleh:

Thersa Armenia Putri
NPM. 20041010233

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 12 Juli 2024

Tim Penilai

Penilai 1

Penilai 2

Penilai 3



Muhammad Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001

Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NPT. 21119930125317

Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP
NPT. 17119890304005

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Thersa Armenia Putri
NPM : 20041010233
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi

INOVASI APLIKASI JALAN RUSAK LAPOR DEWE (JALAK LOEWE) DI DINAS PU BINA MARGA JAWA TIMUR

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 I 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 dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 18 Juli 2024
Yang Membuat Pernyataan



Thersa Armenia Putri
NPM. 20041010233

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji dan syukur kehadiran Tuhan yang Mahakuasa karena telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“INOVASI APLIKASI JALAN RUSAK LAPOR DEWE (JALAK LOEWE) DI DINAS PU BINA MARGA JAWA TIMUR”**. Tak lupa sholawat serta salam penulis sanjungkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah menerangi perjalanan hidup manusia.

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan yang sesuai dengan kurikulum Progam Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA selaku dosen pembimbing dalam memberi bimbingan, dan arahan yang bermanfaat, sampai tersusunnya skripsi ini dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini, yang diantaranya:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak/Ibu selaku Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Kedua orang tua penulis, kakak, dan orang-orang terdekat penulis yang senantiasa mengiringi dengan doa-doa, dukungan dan dorongan semangat.
5. Bapak/Ibu Aparatur Sipil Negara di Dinas PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberi kesempatan untuk mendapatkan dan mengumpulkan semua data yang diperlukan.
6. Sahabat-sahabat dan teman-teman Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2020 yang telah membantu penulis baik moril maupun materil.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwasanya skripsi yang dibuat jauh dari kata sempurna untuk itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan skripsi ini.

Surabaya, 20 Juni 2024

Thersa Armenia Putri
NPM. 20041010233

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1 Konsep <i>E-Government</i>	19
2.2.1.1 Tipe Relasi <i>E-Government</i>	20
2.2.1.2 Elemen Sukses <i>E-Government</i>	21
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik	23

2.2.2.1 Asas-Asas Pelayanan Publik	24
2.2.2.2 Ruang Lingkup Pelayanan Publik	25
2.2.3 Konsep Inovasi	26
2.2.3.1 Jenis Inovasi Dalam Sektor Publik	28
2.2.3.2 Karakteristik Inovasi	28
2.2.3.3 Inovasi Pelayanan Publik Digital	30
2.3 Kerangka Berpikir	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Lokasi Penelitian	37
3.3 Fokus Penelitian	37
3.4 Sumber Data	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data	41
3.6 Teknik Penentuan Informan	42
3.7 Teknik Analisis Data	43
3.8 Keabsahan Data	45
BAB IV PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
4.1.1. Profil Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur.....	47
4.1.2. Visi Misi Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur	48
4.1.3. Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur	48
4.1.4. Tugas dan Fungsi Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur	49
4.1.5. Kelompok Jabatan Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur	54

4.2	Gambaran Umum Aplikasi Jalan Rusak Lapor Dewe (JALAK LOEWE) di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur.....	55
4.3	Hasil Penelitian.....	57
4.3.1	<i>Transparent</i> (Transparansi)	58
4.3.2	<i>Participatory</i> (Partisipatif)	61
4.3.3	<i>Anticipatory</i> (Antisipatif)	63
4.3.4	<i>Co-created</i> (Diciptakan Bersama)	64
4.3.5	<i>Personalized</i> (Dipersonalisasi)	66
4.3.6	<i>Context-aware</i> (Sadar Konteks)	68
4.3.7	<i>Context-smart</i> (Cerdas Konteks)	69
4.4	Pembahasan.....	71
4.4.1	<i>Transparent</i> (Transparansi)	72
4.4.2	<i>Participatory</i> (Partisipatif)	73
4.4.3	<i>Anticipatory</i> (Antisipatif)	75
4.4.4	<i>Co-created</i> (Diciptakan Bersama)	76
4.4.5	<i>Personalized</i> (Dipersonalisasi)	78
4.4.6	<i>Context-aware</i> (Sadar Konteks)	79
4.4.7	<i>Context-smart</i> (Cerdas Konteks)	80
	BAB V PENUTUP.....	82
5.1	Kesimpulan	82
5.2	Saran.....	84
	DAFTAR PUSTAKA	85
	LAMPIRAN.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.3 Kerangka Inovasi Pelayanan Publik Digital.....	31
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	34
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data Model Interaktif.....	44
Gambar 4.1 Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur	47
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur	49
Gambar 4.3 Tampilan Aplikasi Jalan Rusak Laport Dewe.....	56
Gambar 4.4 Tampilan Laporan Aplikasi JALAK LOEWE.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekap Data Kondisi Jalan Tahun 2022.....	8
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	17
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Status.....	55
Tabel 4.3 Rekapitulasi Aduan JALAK LOEWE 2021-2023	57
Tabel 4.4 Klasifikasi Aduan Berdasarkan Status Jalan Tahun 2023	57
Tabel 4.5 Lampiran Aduan QRRMS Tahun 2023	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur	90
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian	91
Lampiran 3 Bukti Cek Plagiasi	92
Lampiran 4 Surat Persetujuan Kirim Publikasi.....	94
Lampiran 5 Letter of Acceptance	95
Lampiran 6 Sertifikat Publikasi Sinta	96
Lampiran 7 Pedoman Wawancara	97

ABSTRAK

Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Jawa Timur menciptakan sebuah inovasi bernama JALAK LOEWE (Jalan Rusak Lapor Dewe). Inovasi tersebut digunakan untuk memfasilitasi masyarakat dalam mengadukan kerusakan jalan. Penelitian ini bertujuan untuk membahas inovasi pelayanan publik yang diluncurkan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Jawa Timur melalui aplikasi JALAK LOEWE. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Dalam memperoleh data, peneliti mengumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini menggunakan teknik sampling yaitu *purposive sampling*. Hasil penelitian ini mengacu pada tujuh inovasi pelayanan publik digital pada (Bertot, Estevez, & Janowski, 2016), yaitu: *Transparent, Participatory, Anticipatory, Co-Created, Personalized, Context-aware, Context-smart*. Berdasarkan temuan yang diperoleh menjelaskan bahwa ada beberapa indikator yang sudah berjalan cukup baik, namun masih ada indikator lain yang belum terpenuhi.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, JALAK LOEWE.

ABSTRACT

The East Java Bina Marga Public Works Office created an innovation called JALAK LOEWE (Jalan Rusak Lapor Dewe). The innovation is used to facilitate the community in complaining about road damage. This research aims to discuss the public service innovation launched by the East Java Bina Marga Public Works Office through the JALAK LOEWE application. The research method used in this research is qualitative research with a case study approach. In obtaining data, researchers collect through observation, interviews, and documentation. Informants in this study used a sampling technique, namely purposive sampling. The results of this study refer to seven innovations in digital public services in (Bertot, Estevez, & Janowski, 2016), namely: Transparent, Participatory, Anticipatory, Co-Created, Personalized, Context-aware, Context-smart. Based on the findings obtained, it explains that there are several indicators that have been running quite well, but there are still other indicators that have not been fulfilled.

Keyword : *Innovation, Public Service, JALAK LOEWE.*