

**EFEKTIVITAS *E-GOVERNMENT* MELALUI *WEBSITE* “DESA  
SIAP” DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK DI DESA LERAN KECAMATAN MANYAR  
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:**

**SITI CHANIFAH  
NPM. 20041010016**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA  
2024**

**EFEKTIVITAS *E-GOVERNMENT* MELALUI *WEBSITE* “DESA  
SIAP” DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK DI DESA LERAN KECAMATAN MANYAR  
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:**

**SITI CHANIFAH**  
**NPM. 20041010016**

**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 E-GOVERNMENT MELALUI WEBSITE "DESA SIAP"**  
**DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA**  
**LERAN KECAMATAN MANYAR KABUPATEN GRESIK**

Disusun Oleh :

**Siti Chanifah**  
**20041010016**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penilaian/Verifikasi Artikel Ilmiah

Menyetujui,

**PEMBIMBING**



**Dr. Agus Widivarta, S.Sos. M.Si**  
**NIP. 197108082021211005**

Mengetahui,

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



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

LEMBAR PENGESAHAN

EFEKTIVITAS *E-GOVERNMENT* MELALUI *WEBSITE* "DESA SIAP"  
DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA  
LERAN KECAMATAN MANYAR KABUPATEN GRESIK

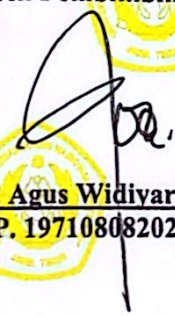
Disusun Oleh:

Siti Chanifah  
NPM. 20041010016


Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal  
Muqoddimah (Terakreditasi Sinta 4) Volume 10, Nomor 1, Tahun 2025

Menyetujui,


Dosen Pembimbing

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


Tim Penguji  
1. Ketua

  
Tukiman, S.Sos, M.Si  
NIP. 196103231989031001  
2. Sekretaris

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

  
Dra. Sri Wibawani, M.Si  
NIP. 196704061994032001

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

  
Dr. Catur Suratnoaji, M.Si  
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**EFEKTIVITAS E-GOVERNMENT MELALUI WEBSITE "DESA SIAP"  
DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA  
LERAN KECAMATAN MANYAR KABUPATEN GRESIK**

Disusun Oleh:

Siti Chanifah  
NPM. 20041010016

Telah direvisi dan ditetapkan pada 09 Desember 2024


Menyetujui,


Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3

  
Tukiman, S.Sos, M.Si  
NIP. 196103231989031001

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

  
Dra. Sri Wibawani, M.Si  
NIP. 196704061994032001

## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVITAS E-GOVERNMENT MELALUI WEBSITE “DESA SIAP” DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA LERAN KECAMATAN MANYAR KABUPATEN GRESIK**

**SITI CHANIFAH**  
**NPM. 20041010016**

Website Desa SIAP (Sistem Informasi Administrasi Pemerintahan Desa) merupakan platform digita yang digunakan Pemerintah Desa Leran untuk memfasilitasi layanan publik secara daring. Melalui website ini, warga desa dapat mengakses informasi terkait pemerintahan desa, melakukan pengajuan administrasi seperti surat-surat resmi, serta melihat transparansi anggaran desa dan informasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas *e-Government* melalui website Desa SIAP di Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik. Fokus penelitian ini menggunakan teori Duncan, meliputi: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi, dan observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas *E-Government* melalui *Website “Desa SIAP”* dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik sudah efektif dan berjalan dengan baik. Pencapaian tujuan sudah dilakukan dengan baik, dimana website Desa SIAP telah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan di Desa Leran, namun masih dibutuhkan edukasi dan pendampingan bagi masyarakat yang kurang memahami teknologi. Integrasi website desa SIAP sudah cukup efektif dengan sosialisasi dan prosedur yang mudah, namun perlu strategi lebih lanjut agar masyarakat lebih memahami dan memanfaatkan website dengan baik. Adaptasi penerapan website Desa SIAP sudah berjalan dengan baik, didukung dengan kemampuan pegawai yang teratih dan sarana prasarana yang memadai.

Kata Kunci: Efektivitas, E-Government, Website Desa SIAP, Pelayanan Publik.

## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECTIVENESS OF E-GOVERNMENT THROUGH THE “DESA SIAP” WEBSITE IN IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN LERAN VILLAGE, MANYAR DISTRICT, GRESIK REGENCY***

**SITI CHANIFAH**  
**NPM. 20041010016**

*The Desa SIAP Website (Village Government Administration Information System) is a digital platform used by the Leran Village Government to facilitate public services online. Through this website, village residents can access information related to village governance, submit administrative requests such as official documents, and view village budget transparency and public information. This study aims to describe and analyze the effectiveness of e-Government through the Desa SIAP website in Leran Village, Manyar District, Gresik Regency. The research focuses on Duncan’s theory, including goal achievement, integration, and adaptation. This research uses a descriptive qualitative approach, with data collection techniques including interviews, documentation, and field observations. The results show that the effectiveness of e-Government through the Desa SIAP Website in improving public services in Leran Village, Manyar District, Gresik Regency has been effective and is running well. Goal achievement has been successfully met, with the website improving efficiency, transparency, and accessibility of services in Leran Village. However, further education and assistance are needed for residents with limited technological understanding. The integration of the Desa SIAP website has been fairly effective, with socialization and easy-to-follow procedures, but further strategies are needed to ensure the public fully understands and utilizes the website effectively. The adaptation of the Desa SIAP website has been well-executed, supported by trained staff and adequate facilities.*

*Keywords: Effectiveness, E-Government, Desa SIAP Website, Public Service.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas *E-Government* Melalui *Website* “Desa SIAP” Dalam Peningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik”**. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian, kesabaran, serta dapat meluangkan waktunya dalam membimbing penulis.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

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 dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
5. Bapak Moh. Riaman, selaku Kepala Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik;



6. Bapak Mahmudi, selaku Sekretaris Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik;
7. Pegawai dan masyarakat Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik yang telah membantu selama keberlangsungan penelitian;
8. Bapak dan Ibu penulis, Bapak Rohman dan Ibu Muawanah, Kakak terhebat, Achmad Zubairi, dan Adik tercinta, Achmad Rizki Rayhan Sa'bani yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa, nasihat, dan dukungan serta memberikan motivasi dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
9. Fasya Failasufa dan Chalimatus Vinna Sa'diyah selaku sahabat penulis yang selalu mendengarkan keluh kesah perjalanan hidup penulis serta memberi support;
10. Rania, Tyfany, Jenny, dan Sephia selaku teman dekat penulis di kampus yang selalu ada untuk menemani, mendoakan, memberi masukan dan motivasi kepada penulis;
11. Penghuni kos Pak Roni, Rania, Dilla, Irma, Nadia, Alifia yang telah menemani penulis dari suka maupun duka dalam menyusun skripsi;
12. Teman-teman Program Studi Administrasi Publik angkatan 2020 yang telah membantu penulis baik moril maupun materiil. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT, untuk itu segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi

kesempurnaan penulisan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 06 Juni 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

	halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR REVISI</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	16
1.3 Tujuan Penelitian .....	17
1.4 Manfaat Penelitian .....	17
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	19
2.1 Penelitian Terdahulu .....	19

<b>2.2 Landasan Teori</b> .....	24
2.2.1 Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	24
2.2.2 Efektivitas Pelayanan Publik .....	31
2.2.3 <i>E-Government</i> dalam Pelayanan Publik.....	36
2.2.4 Konsep Administrasi Pemerintahan Desa.....	38
2.2.5 Sistem Informasi Administrasi Pemerintahan Desa (Desa SIAP) .....	42
2.3 Kerangka Berpikir.....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	46
3.1 Jenis Penelitian.....	46
3.2 Lokasi Penelitian.....	47
3.3 Fokus dan Batasan Penelitian.....	47
3.4 Sumber Data.....	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.6 Teknik Penentuan Informan.....	53
3.7 Teknik Analisis Data.....	54
3.8 Keabsahan Data.....	56
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	58
<b>4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	58
4.1.1 Profil Desa Leran .....	58
4.1.2 Struktur Organisasi Desa Leran .....	60

4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Objek Penelitian .....	61
4.1.4 Komposisi Pegawai Pemerintah Desa Leran .....	68
4.1.5 Sarana dan Prasarana.....	71
<b>4.2 Hasil Penelitian.....</b>	<b>72</b>
4.2.1 Pencapaian Tujuan .....	73
4.2.2 Integrasi.....	85
4.2.3 Adaptasi .....	93
<b>4.3 Pembahasan .....</b>	<b>99</b>
4.3.1 Pencapaian Tujuan .....	100
4.3.2 Integrasi.....	102
4.3.3 Adaptasi .....	104
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>107</b>
5.1 Kesimpulan .....	107
5.2 Saran.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>111</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>116</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Peringkat Indonesia Dalam E-Government Survey .....	4
Tabel 1. 2 Instansi Terlapor Pelayanan Publik.....	5
Tabel 1. 3 Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa di Kecamatan Manyar Tahun 2023.....	10
Tabel 1. 4 Daftar 23 Desa di Kecamatan Manyar yang Menerapkan Sistem Informasi Administrasi Pemerintahan Desa (Desa SIAP) .....	11
Tabel 2. 1 Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang .....	22
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Desa Leran.....	59
Tabel 4. 2 Data Pegawai Pemerintah Desa Leran menurut Jabatan.....	68
Tabel 4. 3 Data Pegawai Pemerintah Desa Leran menurut jenjang Pendidikan ...	69
Tabel 4. 4 Komposisi Pegawai Desa Leran Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4. 5 Sarana dan Prasarana Pemerintah Desa Leran .....	71
Tabel 4. 6 Data Arsip Layanan Surat Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik .....	75
Tabel 4. 7 Jumlah Artikel Diterbitkan Berdasarkan Tahun .....	84
Tabel 4. 8 Sarana dan Prasarana Pemerintah Desa Leran .....	97

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan SDGs di Website Desa Leran .....	13
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	45
Gambar 3. 1 Teknik Analisa Data Kualitatif Miles dan Huberman.....	54
Gambar 4. 1 Balai Desa Leran .....	58
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Desa Leran .....	61
Gambar 4. 3 Penghargaan Desa Leran.....	77
Gambar 4. 4 Mesin Anjungan .....	78
Gambar 4. 5 Tampilan Pengajuan Surat Melalui Website Desa SIAP .....	80
Gambar 4. 6 Musyawarah Desa Leran Mengenai Keterbukaan Informasi Publik Melalui Website Desa SIAP .....	86
Gambar 4. 7 Sosialisasi Mengenai Inovasi dan Strategi dalam Mengumumkan Informasi Publik Desa.....	87
Gambar 4. 8 Prosedur Permohonan Informasi Publik Desa Leran .....	89
Gambar 4. 9 Formulir Permohonan Informasi Publik Desa Leran Secara Online dan Offline .....	91
Gambar 4. 10 Workshop Sistem Informasi Administrasi Pemerintahan Desa Kecamatan Manyar, kabupaten Gresik .....	95
Gambar 4. 11 Ruang Pelayanan Pemerintah Desa Leran .....	97

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pendoman Penelitian .....	116
Lampiran 2 Surat Izin Penelitaian.....	119
Lampiran 3 Dokumentasi Penulis Selama Penelitian .....	120
Lampiran 4 Surat Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	121
Lampiran 5 Sertifikat Akreditasi Jurnal.....	122
Lampiran 6 <i>Letter of Acceptence</i> .....	123
Lampiran 7 Surat Selesai Penelitian .....	124