

**EVALUASI KEBIJAKAN PENERAPAN
E-GOVERNMENT BERBASIS EKONOMI DIGITAL
PADA INOVASI APLIKASI E-PEKEN
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

RAYHAN GUNADEWA KUSUMA
NPM. 18041010077

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2025**

**EVALUASI KEBIJAKAN PENERAPAN
E-GOVERNMENT BERBASIS EKONOMI DIGITAL
PADA INOVASI APLIKASI E-PEKEN
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

Rayhan Gunadewa Kusuma
NPM. 18041010077

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**EVALUASI KEBIJAKAN PENERAPAN *E-GOVERNMENT* BERBASIS
EKONOMI DIGITAL PADA INOVASI APLIKASI E-PEKEN
KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

Rayhan Gunadewa Kusuma
NPM. 18041010077

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi.

**Menyetujui,
Dosen Pembimbing**


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**EVALUASI KEBIJAKAN PENERAPAN *E-GOVERNMENT* BERBASIS
EKONOMI DIGITAL PADA INOVASI APLIKASI E-PEKEN
KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

Rayhan Gunadewa Kusuma
NPM. 18041010077

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
Jurnal RESLAJ: Religion Education Social Laa Roiba Journal
(Terakreditasi Sinta 4) Volume 7 Nomor 9, 10 September 2025

Menyetujui,

PEMBIMBING

TIM PENGUJI

1. Ketua


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001


Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

2. Sekretaris

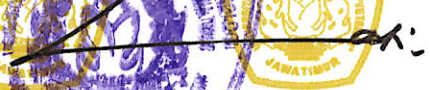

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

3. Anggota


Hendra Wijavanto, S.Sos., M.Si
NIP. 198905022024061001

Mengetahui,

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**EVALUASI KEBIJAKAN PENERAPAN *E-GOVERNMENT* BERBASIS
EKONOMI DIGITAL PADA INOVASI APLIKASI E-PEKEN
KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

Rayhan Gunadewa Kusuma
NPM. 18041010077

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 30 Juni 2025

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

Anggota


Vidya Imanuari P, S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001


Hendra Wijayanto, S.Sos., M.Si
NIP. 198905022024061001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rayhan Gunadewa Kusum
NPM : 18041010077
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20 Juni 2025

ernyataan

D3799AMX369184325

Rayhan Gunadewa Kusuma
NPM. 18041010077

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul **“Evaluasi Kebijakan Penerapan E-Government Berbasis Ekonomi Digital Pada Inovasi Aplikasi E-Peken Kota Surabaya”**. Penyusunan laporan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan pengajuan sidang laporan skripsi Program Studi Administrasi Publik yang ada di Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya laporan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dra. Sri Wibawani, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan perhatian, bimbingan dan arahan yang bermanfaat, serta rela meluangkan waktunya untuk penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi, 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, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Dra. Susi Hardajati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

4. Orang tua serta keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa dan dukungan untuk menyelesaikan penelitian;
5. Teman-teman mahasiswa Program Studi Administrasi Publik angkatan 2018 yang bersama-sama berjuang dalam menuju kelulusan;

Masukan dan saran sangat dibutuhkan oleh penulis demi kesempurnaan penyusunan laporan skripsi sebagai pedoman penelitian.

Surabaya, 27 April 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1. Penelitian Terdahulu	15
2.2. Landasan Teori.....	18
2.2.1. Pelayanan Publik.....	18

2.2.1.1. Definisi Pelayanan Publik	18
2.2.1.2. Implementasi Pelayanan Publik	21
2.2.1.3. Inovasi Pelayanan Publik	22
2.2.2. <i>E-Government</i>	24
2.2.2.1. Konsep Dasar dan Definisi <i>E-Government</i>	24
2.2.2.2. Tipe-Tipe Relasi <i>E-Government</i>	26
2.2.2.3. Model Evaluasi Kebijakan Penerapan <i>E-Government</i>	28
2.2.3. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)	40
2.2.3.1. Definisi UMKM	40
2.2.3.2. Klasifikasi UMKM	42
2.2.3.3. Peranan UMKM	43
2.2.3.4. Keunggulan dan Kelemahan UMKM	44
2.2.4. Ekonomi Digital	46
2.2.5. Aplikasi E-Peken	49
2.3. Kerangka Berpikir	52
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1. Jenis Penelitian	55
3.2. Lokasi Penelitian	56
3.3. Fokus Penelitian	57
3.4. Sumber Data dan Teknik Penarikan Informan	59
3.5. Teknik Pengumpulan Data	61
3.6. Teknik Analisis Data	64
3.7. Keabsahan Data	66

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	68
4.1.1. Profil Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan Kota Surabaya	68
4.1.2. Profil Aplikasi E-Peken.....	76
4.2. Hasil Penelitian	80
4.2.1. <i>Emerging</i> (Tahap Permulaan)	81
4.2.2. <i>Enhanced</i> (Tahap Pengayaan).....	96
4.2.3. <i>Interactive</i> (Tahap Interaktif)	107
4.2.4. <i>Transactional</i> (Tahap Transaksi)	116
4.2.5. <i>Connected</i> (Tahap Terintegrasi).....	126
4.3. Pembahasan	134
4.3.1. <i>Emerging</i> (Tahap Permulaan)	135
4.3.2. <i>Enhanced</i> (Tahap Pengayaan).....	137
4.3.3. <i>Interactive</i> (Tahap Interaktif)	139
4.3.4. <i>Transactional</i> (Tahap Transaksi)	140
4.3.5. <i>Connected</i> (Tahap Terintegrasi).....	142
BAB V PENUTUP	144
5.1. Kesimpulan.....	144
5.2. Saran.....	146
DAFTAR PUSTAKA	148
LAMPIRAN.....	155

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4.1. Struktur SDM Menurut Pendidikan di Dinkopumdag Kota Surabaya	74
Tabel 4.2. Struktur SDM Menurut Jenis Kelamin di Dinkopumdag Kota Surabaya	75
Tabel 4.3. Struktur SDM Berdasarkan Eselon, Pejabat Fungsional dan Golongan di Dinkopumdag Kota Surabaya	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Hasil Survei PBB, <i>e-Government</i> Indonesia Naik Peringkat.....	3
Gambar 1.2. Keluhan Pengguna Terhadap Aplikasi E-Peken	9
Gambar 2.1. Model Evaluasi <i>E-Government</i> Layne & Lee Yang	30
Gambar 2.2. Model Evaluasi <i>E-Government</i> Hiller & Bellanger	31
Gambar 2.3. Model Evaluasi <i>E-Government</i> World Bank	34
Gambar 2.4. Model Evaluasi <i>E-Government</i> United Nation	40
Gambar 2.5. Tampilan Aplikasi E-Peken	51
Gambar 2.6. Kerangka Berpikir	54
Gambar 3.1. Komponen Dalam Analisis Data (<i>Interactive Model</i>)	65
Gambar 4.1. Kantor Dinkopumdag Kota Surabaya	68
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Dinkopumdag Kota Surabaya.....	70
Gambar 4.3. Layanan Utama Dinkopumdag Kota Surabaya.....	73
Gambar 4.4. Tampilan Dasar Produk.....	85
Gambar 4.5. Keluhan Pengguna	87
Gambar 4.6. Tampilan Notifikasi	87
Gambar 4.7. Sosialisasi Awal Aplikasi E-Peken	89
Gambar 4.8. Notifikasi Transaksi Pembelian	98
Gambar 4.9. Ulasan dari Pengguna Tentang Jasa Pengiriman	100
Gambar 4.10. Fitur Edit Produk.....	101
Gambar 4.11. Panduan Penggunaan Aplikasi E-Peken Penjual	104

Gambar 4.12.	Fitur Interaktif Aplikasi E-Peken ke WhatsApp pribadi Toko Kelontong.....	109
Gambar 4.13.	Interaksi Penjual dan Pembeli melalui WhatsApp.....	110
Gambar 4.14.	Transaksi Pembayaran Transfer Bank	118
Gambar 4.15.	Menu Menunggu Konfirmasi Penjual.....	120
Gambar 4.16.	Tidak Terdapat Fitur Penilaian.....	121
Gambar 4.17.	Metode Pembayaran Aplikasi E-Peken.....	124

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara	155
Lampiran 2. Pedoman Observasi	157
Lampiran 3. Pedoman Dokumentasi.....	158
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian	159
Lampiran 5. Dokumentasi dengan Informan.....	160
Lampiran 6. Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	163
Lampiran 7. Letter of Acceptance (LoA)	164

ABSTRAK

RAYHAN GUNADEWA KUSUMA. 18041010077. EVALUASI KEBIJAKAN PENERAPAN *E-GOVERNMENT* BERBASIS EKONOMI DIGITAL PADA INOVASI APLIKASI E-PEKEN KOTA SURABAYA

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi *e-government* pada aplikasi E-Peken Kota Surabaya dengan menggunakan lima tahapan model evaluasi *e-government* dari United Nations, yaitu *Emerging*, *Enhanced*, *Interactive*, *Transactional*, dan *Connected*. Aplikasi E-Peken merupakan *platform* digital yang dikembangkan Pemerintah Kota Surabaya untuk mendukung promosi dan transaksi produk pelaku UMKM lokal. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi E-Peken berada pada transisi antara tahap *Enhanced* dan *Interactive*, namun belum sepenuhnya memenuhi indikator pada tahap *Transactional* maupun *Connected*. Meskipun telah tersedia informasi produk dan layanan digital dasar, masih terdapat keterbatasan dalam aspek interaktivitas, integrasi antarlembaga, serta layanan transaksi otomatis. Selain itu, belum adanya interoperabilitas data, sistem analitik, dan *dashboard* pelaporan menjadi hambatan signifikan untuk mencapai *e-government* yang terintegrasi. Penelitian ini merekomendasikan penguatan infrastruktur digital, integrasi sistem lintas instansi, pengembangan fitur transaksi *end-to-end*, serta pelatihan literasi digital bagi pelaku UMKM sebagai langkah strategis menuju kematangan *e-government*. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemkot Surabaya dalam mengembangkan layanan publik berbasis teknologi yang lebih efektif, partisipatif, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *E-Government*, Aplikasi E-Peken, UMKM

ABSTRACT

RAYHAN GUNADEWA KUSUMA. 18041010077. EVALUATION OF THE POLICY OF IMPLEMENTING E-GOVERNMENT BASED ON THE DIGITAL ECONOMY IN SURABAYA CITY E-PEKEN APPLICATION INNOVATION

This study aims to evaluate the implementation of e-government in the E-Peken application of Surabaya City using the five stages of the United Nations e-government evaluation model, namely Emerging, Enhanced, Interactive, Transactional, and Connected. The E-Peken application is a digital platform developed by the Surabaya City Government to support the promotion and transaction of local MSME products. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observations, documentation, and literature studies. The results of the study indicate that the E-Peken application is in transition between the Enhanced and Interactive stages, but has not yet fully met the indicators for the Transactional or Connected stages. Although basic digital product and service information is available, there are still limitations in terms of interactivity, inter-agency integration, and automated transaction services. Additionally, the lack of data interoperability, analytical systems, and reporting dashboards constitutes a significant barrier to achieving an integrated e-government. This study recommends strengthening digital infrastructure, cross-agency system integration, developing end-to-end transaction features, and providing digital literacy training for SMEs as strategic steps toward e-government maturity. These findings are expected to serve as input for the Surabaya City Government in developing more effective, participatory, and sustainable technology-based public services

Keywords: *E-Government, E-Peken, UMKM*