

**EFEKTIVITAS APLIKASI GRESIKPEDIA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN GRESIK**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh:

EKA CEMARA ZEVIRA
NPM 21041010081

**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

**EFEKTIVITAS APLIKASI GRESIKPEDIA DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

KABUPATEN GRESIK

Disusun oleh:

EKA CEMARA ZEVIRA
NPM. 21041010081

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

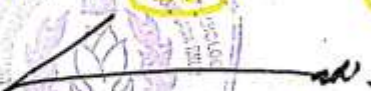
Dosen Pembimbing



Indira Arundinasari, S.AP., M.AP
NPT.21219930521320

Mengetahui,

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



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS APLIKASI GRESIKPEDIA DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN GRESIK**

Disusun oleh:

EKA CEMARA ZEVIRA
NPM. 21041010081

Telah diuji oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal Publik: Jurnal Ilmu
Administrasi (Terakreditasi Sinta 3) Volume 15 Nomor 1, Juni 2026

Dosen Pembimbing Menyetujui Tim Penguji

1. Ketua


Indira Arundinasari, S.AP., M.AP
NPT. 21219930521320


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

2. Sekretaris


Indira Arundinasari, S.AP., M.AP
NPT. 21219930521320

3. Anggota


Erwing Wahyu Millensvah, S.AP., M.AP
NIP. 199909082024061001

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**EFEKTIVITAS APLIKASI GRESIKPEDIA DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN GRESIK**

Disusun oleh:

EKA CEMARA ZEVIRA
NPM. 21041010081

Telah direvisi dan disahkan pada 1 Desember 2025

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001


Indira Arundinasari, S.AP., M.AP
NPT. 21219930521320


Erwing Wahyu Millensvah, S.AP., M.AP
NIP. 199909082024061001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eka Cemara Zevira
NPM : 21041010081
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
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 pemyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 02 Desember 2025
Yang membuat pernyataan



Nama Eka Cemara Zevira
NPM. 21041010081

ABSTRAK

Efektivitas Aplikasi Gresikpedia Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Gresik

EKA CEMARA ZEVIRA
NPM. 21041010081

Kabupaten Gresik merupakan daerah yang tengah mengembangkan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Gresikpedia. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan publik secara terpadu. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas program dari Budiani (2007) dalam (Afifah & Hertati, 2022) yakni ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program dan pemantauan program. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas aplikasi Gresikpedia dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik, dengan metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi serta audio visual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan sasaran program belum optimal karena adanya keterbatasan perangkat dan rendahnya partisipasi masyarakat. Sosialisasi aplikasi juga belum merata karena keterbatasan anggaran dan kurangnya pemahaman masyarakat. Pada dimensi pencapaian tujuan program berjalan baik dengan adanya pemantauan rutin dan komitmen dari pengelola aplikasi yakni Diskominfo Kabupaten Gresik. Tantangan lainnya adalah masih kurangnya partisipasi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memengaruhi kinerja tim aplikasi Gresikpedia. Upaya peningkatan melalui tahap pengembangan inovasi seperti *chatbot WhatsApp* sebagai alternatif akses telah dilakukan untuk mengatasi keterbatasan teknis. Aplikasi Gresikpedia telah memberikan dampak positif dalam mempermudah pelayanan publik, meskipun masih terdapat kendala teknis dan sosial yang perlu diatasi untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di Kabupaten Gresik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Aplikasi Gresikpedia; E-Government.

ABSTRACT

The Effectiveness of the Gresikpedia Application in Improving Public Services at the Communication and Informatics Department of Gresik Regency

EKA CEMARA ZEVIRA
NPM. 21041010081

Gresik Regency is currently developing public service innovation through the Gresikpedia application. This application aims to facilitate public access to integrated public services. This study uses the program effectiveness theory from Budiani (2007) in (Afifah & Hertati, 2022), namely program targeting accuracy, program socialization, program goal achievement, and program monitoring. This study aims to determine and analyze the effectiveness of the Gresikpedia application in improving public services at the Gresik Regency Communication and Information Office, using qualitative descriptive methods and data collection techniques through interviews, observation, documentation, and audiovisuals. The results show that the program's targeting accuracy is not optimal due to limited equipment and low community participation. Application socialization is also uneven due to budget constraints and a lack of public understanding. In terms of achieving program goals, the program is running well with routine monitoring and commitment from the application manager, the Gresik Regency Communication and Information Office. Another challenge is the still-low participation of Regional Apparatus Organizations (OPD) and State Civil Apparatus (ASN), which affects the performance of the Gresikpedia application team. Improvement efforts through innovation development stages such as WhatsApp chatbots as alternative access have been undertaken to overcome technical limitations. The Gresikpedia application has had a positive impact in facilitating public services, although there are still technical and social obstacles that need to be overcome to improve public services in Gresik Regency.

Keywords : Public Services; Gresikpedia Application; Electronic Governance.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Efektivitas Aplikasi Gresikpedia Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Gresik”**. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan akademik dalam menyelesaikan Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Indira Arundinasari, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing saya yang dengan segala perhatian, bimbingan dan arahan yang bermanfaat serta dengan rela meluangkan waktunya untuk penulis. Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, antara lain:

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

4. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik, yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama studi perkuliahan;
5. Segenap staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik yang berkenan menjadi lokasi penelitian, memberikan izin, informasi dan data yang diperlukan penulis.
6. Kedua orang tua serta keluarga penulis yang senantiasa memberikan segala pengorbanan, kasih sayang, dukungan, motivasi, serta do'a hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana.
7. Teman dekat penulis dan M. Khoirudin Fanani, S.Pd yang selalu mengapresiasi, memberikan dukungan materi dan tenaga, mendengarkan keluh kesah, serta menjadi motivasi penulis dalam mengerjakan skripsi.
8. Teman seperjuangan yang memberikan motivasi, dukungan, bantuan atau hanya sekedar bertukar pikiran dalam pengerjaan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan perlu adanya penyempurnaan. Segala saran dan kritik sangat membantu penulis harapkan demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya, sehingga penulis berharap skripsi ini dapat lebih bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Desember 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	23
1.3 Tujuan Penelitian.....	23
1.4 Manfaat Penelitian.....	23
BAB II KAJIAN PUSTAKA	25
2.1 Penelitian Terdahulu	25
2.2 Landasan Teori	33
2.2.1 Efektivitas.....	33
2.2.2 Pelayanan Publik.....	39
2.2.3 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).....	42
2.2.4 Aplikasi Gresikpedia.....	44
2.3 Kerangka Berpikir	47
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	49

3.2 Lokasi Penelitian	50
3.3 Fokus Penelitian	51
3.4 Sumber Data dan Teknik Penentuan Informan.....	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data	56
3.6 Teknik Analisis Data	57
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	61
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Gresik.....	61
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Gresik	63
4.2 Hasil Penelitian	76
4.2.1 Ketepatan Sasaran Program.....	77
4.2.2 Sosialisasi Program.....	87
4.2.3 Pencapaian Tujuan Program	97
4.2.4 Pemantauan Program	105
4.3 Pembahasan.....	110
4.3.1 Ketepatan Sasaran Program.....	111
4.3.2 Sosialisasi Program.....	115
4.3.3 Pencapaian Tujuan Program	117
4.3.4 Pemantauan Program	121
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	124
5.1 Kesimpulan.....	124
5.2 Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA.....	129
LAMPIRAN.....	132

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Ranking Indonesia pada <i>E-Government Development Index</i> 2023.....	5
Tabel 1.2	Hasil Evaluasi SPBE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2023	10
Tabel 1.3	Temuan Isu Hoax Per Kategori Periode	12
Tabel 1.4	Jumlah Pengunjung MPP Kabupaten Gresik	17
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	30
Tabel 4.1	Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	68
Tabel 4.2	Komposisi Pegawai Berdasarkan Kepangkatan dan Eselon	68
Tabel 4.3	Jenis Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika	76
Tabel 4.4	Target Realisasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi Gresikpedia	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ragam Masalah Utama Pada Pelayanan Publik Di Indonesia Tahun 2021	2
Gambar 1.2 Rekapitulasi Laporan Notifikasi Kebocoran Data	6
Gambar 1.3 Indeks SPBE Pemerintahan Provinsi Jawa Timur	8
Gambar 1.4 Tampilan Aplikasi Gresikpedia	15
Gambar 1.5 Ulasan Play Store Aplikasi Gresikpedia.....	20
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data Miles Huberman	59
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Gresik	62
Gambar 4.2 Struktur Susunan Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Gresik	67
Gambar 4.3 Data Pengunjung Aplikasi Gresikpedia Tahun 2023-2024	78
Gambar 4.4 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin (ribu jiwa) di Kabupaten Gresik Tahun 2024	80
Gambar 4.5 Menu Pelayanan Publik Aplikasi Gresikpedia	84
Gambar 4.6 Pengembangan Layanan Chatbot Layanan Gresik On WA (GOWA)	86
Gambar 4.7 Sosialisasi Aplikasi Gresikpedia kepada Karang Taruna Se Kabupaten Gresik.....	89
Gambar 4.8 Sosialisasi Aplikasi Gresikpedia di Desa Mentaras	90
Gambar 4.9 Sosialisasi Aplikasi Gresikpedia Kepada Para Siswa/Siswi	91
Gambar 4.10 Keikutsertaan aplikasi Gresikpedia Dalam Gresik Job Fair 2024... ..	92
Gambar 4.11 Tutorial Penerbitan Kartu Pencari Kerja Kartu Kuning (AK-1)	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	132
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Skripsi Kepada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Gresik	138
Lampiran 3. <i>Letter of Acceptance</i> (LoA) Artikel Ilmiah.....	139
Lampiran 4. Sertifikat Akreditasi Jurnal	140
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....	141
Lampiran 6. Surat Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	142
Lampiran 7. Kartu Bimbingan Skripsi	143
Lampiran 8. Bukti Cek Plagiarisme Turnitin	144