

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* PADA APLIKASI LAYANAN  
PENGADUAN HALO MAS BUP DI DINAS KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA KABUPATEN KEDIRI**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**SALSABILLA AULIAZAKI AZZAHRA**

**NPM. 22041010154**

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

**SURABAYA**

**2026**

**PENERAPAN *E-GOVERMENT* PADA APLIKASI LAYANAN  
PENGADUAN HALO MAS BUP DI DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KABUPATEN KEDIRI**

**SKRIPSI**

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



**OLEH :**

**SALSABILLA AULIAZAKI AZZAHRA**

**NPM. 22041010154**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR**

**FAKULAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**SURABAYA**

**2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA APLIKASI LAYANAN PENGADUAN  
HALO MAS BUP DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN KEDIRI**

**Disusun Oleh:**

**Salsabilla Auliazaki Azzahra**  
**NPM. 22041010154**

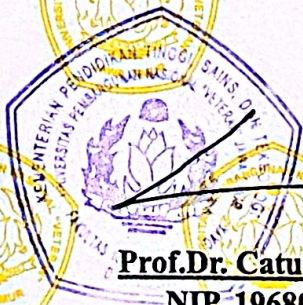
**Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi**

**Menyetujui,  
PEMBIMBING**

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

**Mengetahui,**

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

  
**Prof.Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 19680418201211006**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENERAPAN *E-GOVERNMENT* PADA APLIKASI LAYANAN PENGADUAN HALO MAS BUP DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KEDIRI

Disusun oleh:

Salsabilla Aullazaki Azzahra  
NPM.22041010154

Telah diuji kebenaran oleh tim penguji dan diterbitkan pada *Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan (Terakreditasi Sinta 4)* Volume 13  
Nomor 10, Agustus 2026

Menyetujui,

Pembimbing

Tim Penguji,

1. Ketua

  
Rosydatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP  
NIP. 199303162022032008

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

2. Sekretaris

  
Rosydatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP  
NIP. 199303162022032008

3. Anggota

  
Sarah Meirina Sari, S.AP., MPA  
NIP. 199705022024062001

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

  
Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si  
NIP. 19680418201211006

**LEMBAR REVISI**

**PENERAPAN *E-GOVERMENT* PADA APLIKASI LAYANAN PENGADUAN  
HALO MAS BUP DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN KEDIRI**

Disusun oleh:

**Salsabilla Auliazaki Azzahra**  
**NPM.22041010154**

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 27 Agustus 2026

**Ketua**



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

**Sekretaris**



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

**Anggota**



**Sarah Meirina Sari, S.AP., MPA**  
**NIP. 199705022024062001**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsabilla Auliazaki Azzahra

NPM : 22041010154

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyetujui bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Lemabaga 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 plagiarisme. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

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

Surabaya, 26 Agustus 2026  
Yang membuat pernyataan



Salsabilla Auliazaki Azzahra  
NPM.22041010154

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Penerapan *E-Government* Pada Aplikasi Layanan Pengaduan Halo Mas Bup di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri**”. Shalawat serta salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umat muslim yang senantiasa mengikuti ajaran beliau hingga akhir zaman.

Proses skripsi ini menghadapi berbagai hambatan dan tantangan. Penulis memperoleh bantuan, dukungan, arahan, serta motivasi dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing kepada **Ibu Rosyidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP** yang telah memberikan waktu, tenaga, arahan, serta kesabaran dalam membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi.

Selanjutnya, di kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih tidak terhingga kepada semua pihak yang sudah membantu ketika penyusunan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

2. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.A.P selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan serta wawasan baik secara teoritis maupun praktis selama studi perkuliahan;
5. Keluarga penulis, Ayah, Mama dan Adik yang selalu memberikan semangat, motivasi, doa, dan selalu mengusahakan dukungan materi dalam keadaan apapun. Dukungan, pengorbanan, dan ketulusan keluarga menjadi kekuatan terbesar bagi penulis untuk tetap berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
6. Muhammad Fajar Ludy Juliansyah yang selalu selalu hadir dalam berbagai situasi, memberikan semangat, motivasi, serta bantuan tanpa pamrih selama proses pengerjaan skripsi berlangsung. Penulis pernah merasa lelah, kehilangan semangat, dan ingin menyerah akibat berbagai kesulitan yang dihadapi selama penyusunan skripsi, namun dukungan dan dorongan dari dia membuat penulis mampu bangkit dan kembali melanjutkan proses penelitian. Kehadiran sahabat menjadi salah satu alasan penulis tetap bertahan dan menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik;

7. Kepada teman-teman seperjuangan dan seperantauan yaitu Fauzi, Tiara, Diana, dan Shelly yang telah menemani dari maba, memberikan dukungan, serta membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan hingga tahap menyelesaikan skripsi;
8. Terakhir, penulis mengucapkan terimakasih kepada satu orang yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, penulis sendiri, atas usaha, keberanian, dan tanggung jawab dalam menyelesaikan skripsi ini hingga tahap akhir. Berbagai tantangan, tekanan, dan hambatan selama proses penyusunan penelitian menjadi pengalaman yang memberikan pelajaran berharga bagi penulis untuk terus bertahan dan berusaha menyelesaikan tugas akhir akademik dengan sebaik mungkin, walaupun banyak hal yang didapatkan tidak sesuai dengan ekspektasi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan masih terdapat kekurangan dalam penyusunan maupun pembahasan materi penelitian. Penulis mengharapkan masukan, kritik, dan saran yang membangun sebagai bahan perbaikan dan penyempurnaan skripsi agar dapat memberikan manfaat serta menjadi lebih baik dalam penyusunan penelitian selanjutnya.

Surabaya, 08 Agustus 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| LEMBAR PERSETUJUAN.....             | ii  |
| LEMBAR PENGESAHAN .....             | iii |
| LEMBAR REVISI .....                 | iv  |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT..... | v   |
| KATA PENGANTAR.....                 | vi  |
| DAFTAR ISI .....                    | ix  |
| DAFTAR GAMBAR .....                 | xii |
| DAFTAR TABEL.....                   | i   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....               | ii  |
| ABSTRAK .....                       | iii |
| <i>ABSTRACT</i> .....               | iv  |
| BAB I PENDAHULUAN .....             | 1   |
| 1.1 Latar Belakang.....             | 1   |
| 1.2 Rumusan Masalah.....            | 17  |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....         | 17  |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....        | 18  |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis .....        | 18  |
| 1.4.2 Manfaat Praktis .....         | 18  |

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| BAB II KAIJAN PUSTAKA .....                     | 20 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....                   | 20 |
| 2.2 Landasan Teori .....                        | 27 |
| 2.2.1 <i>E- Government</i> .....                | 27 |
| 2. 2.1.1 Jenis Layanan <i>E-goverment</i> ..... | 32 |
| 2.2.2.2 Tipe Relasi <i>E-goverment</i> .....    | 34 |
| 2.2.2 Pelayanan Publik.....                     | 36 |
| 2.2.3 Pengaduan Masyarakat .....                | 39 |
| 2.3 Kerangka Berpikir.....                      | 43 |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                  | 45 |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                      | 45 |
| 3.2 Lokus Penelitian.....                       | 47 |
| 3.3 Fokus Penelitian.....                       | 48 |
| 3.4 Sumber Data.....                            | 50 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....               | 52 |
| 3.6 Teknik Penentuan Informan .....             | 54 |
| 3.7 Teknik Analisis Data .....                  | 56 |
| 3.8 Teknik Keabsahan Data.....                  | 59 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....                | 62 |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....        | 62 |

|                                                                             |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1.2 Visi Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri .....     | 64  |
| 4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri | 66  |
| 4.1.4 Gambaran Aplikasi Halo Mas Bup .....                                  | 67  |
| 4.2 Hasil Penelitian.....                                                   | 72  |
| 4.2.1 <i>Support</i> .....                                                  | 73  |
| 4.2.2 <i>Capacity</i> .....                                                 | 101 |
| 4.2.3 <i>Value</i> .....                                                    | 112 |
| 4.3 Pembahasan .....                                                        | 117 |
| 4.3.1 <i>Support</i> .....                                                  | 118 |
| 4.3.2 <i>Capacity</i> .....                                                 | 121 |
| 4.3.3 <i>Value</i> .....                                                    | 124 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....                                             | 130 |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                        | 130 |
| 5.2 Saran.....                                                              | 132 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                        | 134 |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                       | 138 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 Capaian Indeks SPBE Kabupaten Kediri .....                                                                                                          | 7  |
| Gambar 1. 2 Tampilan Aplikasi Halo Mas Bup .....                                                                                                                | 11 |
| Gambar 1. 4 Ulasan Aplikasi Halo Mas Bup Pada Instagram .....                                                                                                   | 14 |
| Gambar 2. 1 Elemen Sukses Pengembangan <i>E-goverment</i> .....                                                                                                 | 29 |
| Gambar 2. 2 Tipe Relasi <i>E-goverment</i> .....                                                                                                                | 34 |
| Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data Miles, Huberman dan Saldana .....                                                                                              | 57 |
| Gambar 4. 1 Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri.....                                                                                       | 62 |
| Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika .....                                                                                          | 66 |
| Gambar 4. 3 Tampilan Awal Aplikasi Halo Mas Bup .....                                                                                                           | 68 |
| Gambar 4. 4 Alur Penggunaan Aplikasi Halo Mas Bup .....                                                                                                         | 69 |
| Gambar 4. 5 Status Laporan Pada Aplikasi.....                                                                                                                   | 71 |
| Gambar 4. 6 Program Prioritas Halo Masbup 2.0: Respons Cepat Tanpa Batas dalam<br>RPJMD Kabupaten Kediri Tahun 2025–2029 .....                                  | 75 |
| Gambar 4. 7 Struktur Tim Pengelola Layanan Aduan Masyarakat Halo Masbup<br>Tahun 2026.....                                                                      | 79 |
| Gambar 4. 8 Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten<br>Kediri tentang Tim Pengelola Layanan Aduan Masyarakat Halo Masbup Tahun<br>2026..... | 82 |
| Gambar 4. 9 Telaahan Staf Rekomendasi Penguatan Tata Kelola Aduan Lintas<br>Instansi melalui Kanal Halo Masbup Tahun 2025 .....                                 | 84 |

|                                                                           |     |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 4. 10 Standar Operasional Prosedur (SOP) Halo Mas Bup.....         | 88  |
| Gambar 4. 11 Pengembangan Dashboard Administrator Halo Mas Bup.....       | 93  |
| Gambar 4. 12 Sosialisasi Aplikasi Halo Mas Bup Melalui Media Sosial.....  | 96  |
| Gambar 4. 13 Sosialisasi Aplikasi Halo Mas Bup Melalui Mobil Siaga .....  | 99  |
| Gambar 4. 14 Fasilitas PC Admin Halo Mas Bup .....                        | 104 |
| Gambar 4. 15 Server Pendukung Operasional Halo Mas Bup.....               | 105 |
| Gambar 4. 16 Pelatihan Admin dan Pengelola Layanan Halo Mas Bup .....     | 111 |
| Gambar 4. 17 Penilaian Aplikasi Halo Mas Bup pada Google Play Store ..... | 115 |
| Gambar 4. 18 Ulasan Pengguna Halo Mas Bup pada Google Play Store.....     | 116 |

## **DAFTAR TABEL**

|                                                                          |     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1. 1 Evaluasi Nasional SPBE Kategori Kabupaten dan Kota .....      | 6   |
| Tabel 1. 2 Data Aduan Masyarakat Tahun 2021-2025 .....                   | 13  |
| Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Terbaru..... | 25  |
| Tabel 4. 1 Pagu Indikatif Program Pengelolaan Aplikasi Informatika.....  | 102 |
| Tabel 4. 2 Hasil dan Pembahasan.....                                     | 128 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Fakultas .....            | 138 |
| Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian .....                    | 139 |
| Lampiran 3. Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah ..... | 141 |
| Lampiran 4. Sertifikat Akreditasi Jurnal .....              | 142 |
| Lampiran 5. Letter Of Acceptance (LoA) .....                | 143 |
| Lampiran 6. Keterangan Hasil Pemeriksaan Plagiarisme .....  | 144 |
| Lampiran 7. Pedoman Wawancara .....                         | 146 |

## ABSTRAK

### **PENERAPAN *E-GOVERNMENT* PADA APLIKASI LAYANAN PENGADUAN HALO MAS BUP DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KEDIRI**

**SALSABILLA AULIAZAKI AZZAHRA**

**22041010154**

Transformasi digital melalui penerapan *e-government* menjadi upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan mengetahui penerapan *e-government* pada aplikasi layanan pengaduan Halo Mas Bup di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri berdasarkan *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa elemen *Support* telah berjalan dengan baik melalui dukungan pemerintah, regulasi dan pelaksanaan sosialisasi, meskipun pemerataan sosialisasi kepada masyarakat masih belum optimal. *Capacity* belum optimal karena anggaran yang masih jadi satu dengan program lain, sumber daya manusia, dan kendala teknis aplikasi. *Value* menunjukkan bahwa Halo Mas Bup memberikan kemudahan dalam penyampaian pengaduan, namun manfaatnya belum optimal akibat kendala sistem dan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, diperlukan penyediaan sumber daya yang memadai, peningkatan kualitas sistem, serta evaluasi secara berkelanjutan untuk mengoptimalkan penerapan *e-government* melalui Halo Mas Bup.

**Kata kunci:** *e-government*; Halo Mas Bup; pelayanan publik digital; pengaduan masyarakat

## **ABSTRACT**

### **IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT IN THE “HALO MAS BUP” COMPLAINT SERVICE APPLICATION AT THE KEDIRO REGENCY COMMUNICATION AND INFORMATICS AGENCY**

**SALSABILLA AULIAZAKI AZZAHRA**

**22041010154**

*Digital transformation through the implementation of e-government has become an effort by the government to improve the quality of public services. This study aims to analyze the three success elements of e-government implementation in the Halo Mas Bup public complaint application at the Department of Communication and Informatics of Kediri Regency based on the Support, Capacity, and Value perspectives. This study employed a descriptive qualitative approach using observation, interviews, and documentation. The findings indicate that the Support element has been well implemented through government support, regulatory frameworks, and public outreach, although the dissemination of information to the wider community has not yet been fully optimized. The Capacity element has not been fully optimized due to limited budget allocation, human resources, and technical issues within the application. The Value element shows that Halo Mas Bup facilitates the submission of public complaints; however, its benefits have not been fully optimized because of system limitations and user experience issues. Therefore, adequate resource provision, improved system quality, and continuous evaluation are required to optimize the implementation of e-government through the Halo Mas Bup application.*

**Keywords:** *e-government; Halo Mas Bup; digital public service; public complaints*