# EVALUASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DI KELURAHAN DADAPREJO KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik


**OLEH:**

**VINANSIA SEPAPU**

**NIM 2022210014**


**KOMPETENSI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI**

**MALANG**

**2026**

# EVALUASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DI KELURAHAN DADAPREJO KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik


**OLEH:**

**VINANSIA SEPAPU**

**NIM 2022210014**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI**

**MALANG**


**2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**EVALUASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DI KELURAHAN DADAPREJO KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU**

**SKRIPSI**

OLEH:
VINANSIA SEPAPU
2022210014

Disetujui oleh Dosen Pembimbing
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 20 April 2026

| Dosen Pembimbing Utama, | Dosen Pembimbing Pendamping, |
|---|---|
| Roro Merry Chornelia W, S.Pd.,M.AP | Agustinus Ghunu, SE.,MP.,M.AP |
| NUPTK. 57357666672230322 | NUPTK. 4156749650130093 |

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Roro Merry C. W, S.Pd., M.AP
NUPTK. 57357666672230322

**LEMBAR PENGESAHAN**

**EVALUASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DI KELURAHAN DADAPREJO KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU**

**SKRIPSI**

OLEH:
VINANSIA SEPAPU
NIM. 2022210014

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tunggadewi
Pada Tanggal: 20 April 2026

Tim Penguji:

1. Roro Merry Chornelia W, S.Pd.,M.AP
2. Agustinus Ghunu, SE.,MP.,M.AP
3. Dr. Annisa Purwatiningsih,M.Si

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Agung Suprojo, S.Kom.,M.AP
NUPTK. 8159751652130093

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

| | |
|---|---|
| Nama | : Vinansia Sepapu |
| NIM | : 2022210014 |
| Program Studi | : Administrasi Publik |
| Judul Skripsi | : **"EVALUASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DI KELURAHAN DADAPREJO KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU"** |

Merupakan karya tulis yang saya buat sendiri dan menurut keyakinan dan pengamatan saya, skripsi ini tidak mengandung bagian skripsi atau karya tulis yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain. Kecuali kutipan referensi yang dimuat di dalam naskah skripsi ini dan ditulis mencantumkan sumber yang jelas.

Apabila ternyata dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, saya sanggup menerima sangsi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

Malang, 20 April 2026
Yang menyatakan




Vinansia Sepapu
NIM. 2022210014

# MOTTO

## COBA-COBA DAN MENCOBA

**Jika Kamu Ingin Sesuatu Yang Belum Pernah Kamu Miliki, Maka Kamu Harus Melakukan Sesuatu Yang Belum Pernah Kamu Lakukan.**

**"Perubahan, Keberanian dan Usaha"**

## PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Saya Persembahkan Dengan Penuh Rasa Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, Atas Anugerah Yang Engkau Berikan, Dan Atas Segenap Ilmu Pengetahuan Yang Diberikan Kepada Saya, Dan Semua Rencana Yang Telah Engkau Siapkan Untuk Masa Depan Saya. Terimakasih juga untuk Kedua Orang Tua Saya, Bapak Pius Sepapu dan Ibu Antonia Sea yang selalau menginspirasi dan memotivasiku untuk menyelesaikan Studi ini. Terimakasih juga untuk diri saya sendiri Vinansia Sepapu, sebagai penghargaan atas perjuangan tak kenal lelah, ketekunan belajar di tengah kesibukan, dan keyakinan penuh bahwa setiap tantangan adalah peluang untuk tumbuh menuju kesuksesan hingga memperoleh gelar S.AP saat ini. Semoga skripsi ini membuat kalian Tersenyum Dan Bangga. Kepada Aparatur Pemerintah Kelurahan Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu, saya ucapkan terimakasih sebesar-besarnya yang telah memberikan Ijin Penelitian Skripsi Saya di Dikelurahan Dadaprejo.

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan berkat, rahmat, dan karunianya-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"EVALUASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DI KELURAHAN DADAPREJO KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU"** salah satu syarat yang harus dipenuhi guna menyelesaikan pendidikan sarjana. Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti mengalami kesulitan serta hambatan baik itu hambatan teknis maupun hambatan non teknis. Namun berkat Tuhan Yang Maha Esa, usaha, doa, semangat, bantuan, bimbingan serta dukungan yang peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan harapan.

Pada kesempatan ini, Peneliti juga ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dodi Wirawan Irawanto, SE., M.Com., Ph.D. selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi yang telah banyak membantu dan memberikan kemudahan penulisan selama ini di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.
2. Dr. Agung Suprojo, S.kom., M.AP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
3. Roro Merry Chornelia Wulandary, S, Pd., M. AP, Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang dan Selaku Dosen Pembimbing Satu yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini

4. Agustinus Ghunu S.E., MP., M.AP, Selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah memberikan bimbingan bagi penulis mengajarkan Proposal skripsi.
5. Kedua orang tua saya (Bapak Pius Sepapu dan Mama Antonia Sea) yang senantiasa mendukung sepenuhnya, memberikan motivasi, serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kaka saya Adel Gonda Anung, Apolonia G. Sepapu, Restiana Juita Sepapu dan Benedikta Adinda Sepapu sebagai motivasi yang terbaik serta Doa dan dukungan yang selalu membangkitkan semangat saya dalam mengerjakan Proposal skripsi ini
7. Adik saya Flaviana Elisa Sepapu dan Yuliana Keysa setia yang selalu memberikan Doa dan Dukungan dalam mengerjakan skripsi ini
8. Rekan-rekan Studi Administrasi Publik dan semua pihak yang terlibat dalam menyelesaikan penulis skripsi ini.

Peneliti menyadari skripsi ini masih memerlukan penyempurnaan berbagai aspek. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan skripsi yang telah peneliti buat. Akhir kata dari peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam melakukan kegiatan pembuatan skripsi ini.

Malang, 25 September 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

**COVER DEPAN**
**HALAMAN JUDUL ..... i**
**LEMBAR PERSETUJUAN ..... ii**
**LEMBAR PENGESAHAN ..... iii**
**PERNYATAAN ..... iv**
**MOTTO ..... v**
**ABSTRAK ..... vi**
**HALAMAN PERSEMBAHAN ..... viii**
**KATA PENGANTAR ..... ix**
**DAFTAR ISI ..... xi**
**DAFTAR GAMBAR ..... xiii**
**DAFTAR TABEL ..... xiv**
**LAMPIRAN ..... xv**
**BAB I PENDAHULUAN** ..... 1
1.1.Latar belakang ..... 1
1.2.Rumusan masalah ..... 7
1.3.Tujuan ..... 7
1.4.Manfaat ..... 7
**BAB II TINJAUAN PUSTAKA ..... 8**
2.1 Penelitian Terdahulu ..... 8
2.2 . Evaluasi Pelayanan publik ..... 11
2.2.1 Konsep Evaluasi ..... 12
2.2.2 Pelayanan Publik ..... 14
2.2.3 Indikator Evaluasi ..... 17
2.2.4 Indikator Pelayanan Publik ..... 19
2.3 Pengertian *E-Government* ..... 21
2.3.1 Implementasi *E-Government* ..... 23
2.3.2 Model Tahapan Pengembangan *E-government* ..... 26
2.4 Konsep Pemerintahan Daerah ..... 28
2.4.1 Konsep Kelurahan ..... 29
2.4.2 Tugas dan Fungsi Kelurahan ..... 30
**BAB III METODOLOGI PENELITIAN ..... 34**
3.1 Jenis Penelitian ..... 34
3.2 Lokasi Penelitian ..... 34
3.3 Fokus Penelitian ..... 35
3.4 Sumber Data ..... 36
3.5 Teknik Pengumpulan Data ..... 37
3.6 Teknik Penentuan Informan ..... 38
3.7 Instrumen Penelitian ..... 39
3.8 Metode Analisis Data ..... 40
3.9 Keabsahan Data ..... 43

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... 46**
4.1 Gambaran Umum Kelurahan Dadaprejo .....46
4.1.1 Sejarah Kelurahan Dadaprejo .....46
4.1.2 Keadaan Geografis ..... ..48
4.1.3 Struktur Pemerintahan Kelurahan Dadaprejo ..... 49
4.2 Penyajian Data ..... 54
4.2.1 Pelayanan Publik Berbasis Elektronik ..... 54
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat..... 90
4.3 Hasil Dan Pembahasan ..... .97
4.3.1 Evaluasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kelurahan Dadaprejo Kecamatan Junrejo ..... .97
4.3.2 Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kelurahan Dadaprejo Kecamatan Junrejo ..... 108
**BAB V PENUTUP ..... 111**
5.1 Kesimpulan ..... 111
5.2 Saran ..... 112
**DAFTAR PUSTAKA..... 114**

## DAFTAR GAMBAR


Gambar 2.1 Pelaku *E-Government* ..... ..... 21
Gambar 3.1. Komponen-Komponen Analisis
Data Model Interaktif .....41
Gambar 3.2. Menguji Keabsahan Data Dalam Penelitian Kualitatif Dengan
*Triangulasi* Teknik .....44
Gambar 4.1 Profil kelurahan Dadaprejo ..... 48
Gambar 4.2 Peta Wilayah Kelurahan Dadaprejo .....49
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Kelurahan Dadaprejo..... 51
Gambar 4.4 Dokumentasi Konsultasi Dengan Mentor .....57
Gambar 4.5 Dokumentasi Pembentukan Tim Efektif .....60
Gambar 4.6 Dokumentasi Penyusunan Konsep Pembuatan Situs .....64
Gambar 4.7 Dokumentasi Pembuatan *Situs Web* .....68
Gambar 4.8 Tampilan *Site* .....72
Gambar 2.9 Dokumentasi Fasilitas Dan Peralatan .....76
Gambar 4.10 Pelatihan Operator Dan Pengolah Data .....79
Gambar 4.11 Dokumentasi Diskusi Tim Operator
Dan Pengolahan Data .....82
Gambar 4.12 sosialisasi *Online* ..... 85
Gambar 4.13 Dokumentasi Bantuan Teknis .....88
Gambar 4.14 Sosialisasi Dan Edukasi *Platform* .....92
Gambar 4.15 Postingan *Website* Kelurahan Dadaprejo .....95

# DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu ..... 8

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....121
Lampiran 2. *Interview Guid* .....122
Lampiran 4 Dokumentasi.....123
Lampiran 3. Hasil Reduksi Data.....152
Lampiran 5. Surat Selesai Penelitian .....156
Lampiran 6. *Curriculum Vitae* .....157