



**PRINSIP PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
APLIKASI MENGEN SMART DI DESA MENGEN
KECAMATAN TAMANAN KABUPATEN BONDOWOSO**

SKRIPSI

Oleh :

**Moch. Rizal Efendi
NIM. 1710511035**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

2021



**PRINSIP PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
APLIKASI MENGEN SMART DI DESA MENGEN
KECAMATAN TAMANAN KABUPATEN BONDOWOSO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P.) pada Program Studi**

Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jember

Oleh :

**Moch. Rizal Efendi
NIM. 1710511035**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

2021

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Ayahanda Sutikno dan Ibunda Hanifa
Yang tidak pernah lelah memberikan doa, dukungan dan kasih sayang kepada
Saya;

Saudara kandungku yang selalu memberikan support dalam
keadaan apapun;

Guru-guruku sejak dari pendidikan paling bawah hingga sampai pendidikan di
perguruan tinggi yang telah membimbing dan mengajarkan pendidikan yang
sebenarnya;

Pemerintahan desa mengem yang telah membantu saya melengkapi
data penelitian skripsi ini;

Teman-teman Ilmu Pemerintahan angkatan 2017 yang telah bersama-sama
memberikan semangat berjuang dan kerja sama untuk mencapai kesuksesan;

Sahabat-sahabatku Tlecek Fams yang telah memberi support, bahu-membahu dan
mengenal arti kebersamaan serta kekeluargaan;
Teman sekaligus

Teman-teman rumah yang selalu memberi suport dan semangat;

Teman sekaligus sahabat Wildatul Alufiah yang tak lelah selalu memberi suport
dan semangat

Almamater kebanggaanku Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Muhammadiyah Jember.

MOTTO

“Tidak ada yang tidak mungkin di dunia ini, semua tergantung doa dan usahamu.”

(Ayahanda Sutikno dan Ibunda Hanifa)



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moch. Rizal Efendi

NIM : 1710511035

Prodi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PRINSIP PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APALIKASI MENGEN SMRAT DI DESA MENGEN KECAMATANAN TAMANAN KABUPATEN BONDOWOSO adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi yang telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun, serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 21 Juni 2021

Yang menyatakan



Moch. Rizal Efendi

Moch. Rizal Efendi
NIM. 1710511035



**PRINSIP PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
APLIKASI MENGEN SMART DI DESA MENGEN
KECAMATAN TAMANAN KABUPATEN BONDOWOSO**

SKRIPSI

Oleh :

MOCH. RIZAL EFENDI

NIM. 1710511035

Dosen Pembimbing,

Kahar Haerah M.Si
NIP. 19660104 199101 1001

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Prinsip Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Desa Mengen Kecamatan Tamanan Kabupaten Bondowoso” ini telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Sabtu, 03 juli 2021

Tempat : Lantai 3 Gedung B Ruang Ujian FISIP UM Jember

Tim Penguji,
Ketua,

Drs. Itok Wicaksono, M.Si
NPK. 95 05 243

Sekretaris,

Drs. Kahar Haerah, M.Si
NIP. 19660104 199101 1001

Anggota,

Putri Robiatul A., S.Sos. M.Si
NPK. 198510261 1703806

Mengetahui/Menyetujui,
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Drs. Itok Wicaksono, M.Si
NPK. 95 05 243

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Juariyah, M.Si
NIP. 19670806 199303 2 002

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik di Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moch. Rizal Efendi
NIM : 1710511035
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

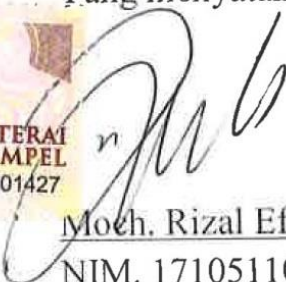
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah **Jember Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Nonekslusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Prinsip Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Mengen Smart Di Desa Mengen Kecamatan Tamanan Kabupaten Bondowoso”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini, Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalih mediakan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama serta tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Dibuat di: Jember

Pada tanggal: 21 Juni 2021

Yang menyatakan




Moch. Rizal Efendi
NIM. 1710511035

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala (bagi yang beragama non muslim: Tuhan Yang Maha Esa), atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Juariyah, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Bapak Drs. Itok Wicaksono, M.Si selaku Kepala Prodi Ilmu Pemerintahan;
3. Bapak Kahar Haerah M.Si selaku Dosen dan sebagai Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
4. Ibu Dr Ria Angin M.Si selaku Dosen;
5. Ibu Dr. Emy Kholifah R., M.Si selaku Dosen dan Wakil Rektor I;
6. Bapak Akbar Maulana, S.IP., M.Si selaku Dosen;
7. Ibu Putri Robiatul A. S.Sos, M.Si selaku Dosen;
8. Bapak Baktiawan Nusanto S.I.P. M.Si selaku Dosen;
9. Bapak Edhi Siswanto S.I.P. M.Si selaku Dosen;
10. Bapak Bahtiar S.H. M.Si selaku Dosen;
11. Bapak Iffan Gallant El Muhammadiyah S.Sos. M.Si selaku Dosen;
12. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Staff pengajaran di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember;
13. Pemerintahan desa Mengen yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan dalam penelitian ini;
14. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan material dan moral;

15. Sahabat dan teman-teman yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini;
16. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRAC	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.4.3 Manfaat Bagi Masyarakat	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Kerangka/ Landasan Teori	7
2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik	7
2.2.2 Definisi Sistem	10
2.2.3 Definisi Pelayanan Publik	13
2.2.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	15
2.2.5 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik	16

2.2.6 Pelayanan Keamanan Berbasis Digital	18
2.2.7 Aplikasi Mengen Smart	20
2.3 Kerangka Berpikir	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Tempat Penelitian	23
3.3 Sumber Data	23
3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	24
3.5 Teknik Penyajian dan Analisis Data	26
3.6 Keabsahan Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	31
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Bondowoso	31
4.1.2 Gambaran Umum Desa Mengen	31
4.1.2.1 Visi dan Misi Desa Mengen	32
4.1.2.2 Pembagian Wilayah Desa	33
4.1.2.3 Struktur Organisasi Pemerintah Desa	33
4.1.2.4 Potensi Desa Mengen	34
4.1.2.5 Isu-Isu Strategis	37
4.2 Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Digital	41
4.2.1 Tangible	44
4.2.2 Reliabilty	45
4.2.3 Responsiveness	46
4.2.4 Assurance	46
4.2.5 Empathy	47
4.3 Faktor Kendala	48
4.3.1 Faktor Internal	48
4.3.2 Faktor Eksternal	49
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 4.1 Sumber Daya Alam	34
Tabel 4.2 Sumber Daya Manusia	34
Tabel 4.3 Sumber Pembangunan	35
Tabel 4.4 Sumber Daya Sosial	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komponen Analisis Kualitatif	28
Gambar 4.1 Tahap Aplikasi Smart Mengen	42
Gambar 4.2 Aplikasi Smart Mengen	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Diskusi Dengan Kepala Desa Mengen

Lampiran 2 : Tahap Pelaksanaan Smart Mengen

Lampiran 3 : Wawancara Dengan Masyarakat

