

**ANALISIS UPAYA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
(DISKOMINFO) JEMBER DALAM MEWUJUDKAN TRANSFORMASI
DIGITAL PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI



Lailatul Mubarakah

2110521085

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

2025

**ANALISIS UPAYA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
(DISKOMINFO) JEMBER DALAM MEWUJUDKAN TRANSFORMASI
DIGITAL PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

**Untuk memperoleh Gelar Strata Satu (S-1)
Dalam Program Studi Ilmu Komunikasi
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember**



Lailatul Mubarakah

2110521085

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

2025

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan telah selesainya Skripsi ini. Dengan bangga saya persembahkan karya ini kepada:

1. Allah SWT karena hanya atas karuniaNya peneliti dapat menulis Skripsi ini hingga selesai
2. Kedua orang tua peneliti, abah dan umi yang telah memberikan semangat, doa, serta segala upayanya. Peneliti ucapkan terimakasih yang tak terhingga karena berkat abah dan umi peneliti dapat merasakan duduk di bangku kuliah.
3. Bapak Dr. Sudahri, S.Sos. M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Kukuh Pribadi, S.I.Kom. MA., selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember. Sekaligus dosen pembimbing peneliti yang telah memberikan bimbingan skripsi dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Sahabat peneliti Afflah Berlian Rachma yang selalu ada sebagai pendengar peneliti dan bersama-sama baik suka maupun duka.
6. Teman peneliti sejak MABA Tri Cikka Nafi'ulia Hayyu yang telah berjuang bersama saat masa kuliah. Terimakasih telah bersama peneliti baik saat Perkuliahan, Magang, Proyek Independen bahkan Hingga pengerjaan skripsi.
7. Seluruh pihak dan Teman-teman yang tidak dapat peneliti sebutkan yang telah membantu hingga tersusunnya skripsi ini.

MOTTO

“Habiskan keringatmu di usia muda untuk berjuang dan Hiduplah
dengan Kaya di masa Tua”
(Ibu-ibu random yang ngasih wejangan)

“Orang yang berhasil ialah orang yang berani mengambil resiko”
(Peter Drucker)



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Lailatul Mubarakah

NIM : 2110521085

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : Analisis Upaya Dinas Komunikasi dan Informatika
(DISKOMINFO) Jember Dalam Mewujudkan
Transformasi Digital Pelayanan Publik Di Pemerintahan
Kabupaten Jember

Alamat : Jl. Manyar 26, Slawu- Patrang- Kabupaten Jember

Dengan ini, saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah naskah asli yang sepenuhnya merupakan hasil karya saya sebagai peneliti, dan bukan merupakan hasil karya orang lain yang menggunakan nama saya, juga bukan hasil penjiplakan atau tiruan. Skripsi ini belum pernah saya ajukan untuk memperoleh gelar akademik di Universitas Muhammadiyah Jember maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini, tidak terdapat karya atau pendapat dari peneliti lain yang diambil tanpa izin, kecuali jika dinyatakan secara tertulis dengan jelas sebagai rujukan, disertai nama pengarang, dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sejujurnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya siap menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Jember, 20 Februari 2025

Yang membuat pernyataan



Lailatul Mubarakah

NIM. 2110521085

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Proposal skripsi dengan judul: **ANALISIS UPAYA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) JEMBER DALAM MEWUJUDKAN TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN KABUPATEN JEMBER.**

Oleh:

Lailatul Mubarakah

NIM: 2110521085

Telah dilakukan pemeriksaan dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diuji oleh tim Penguji

Jember, 20 Februari 2025

Pembimbing

Kukuh Pribadi, S.I.Kom., M.A.

NIDN. 0721059104

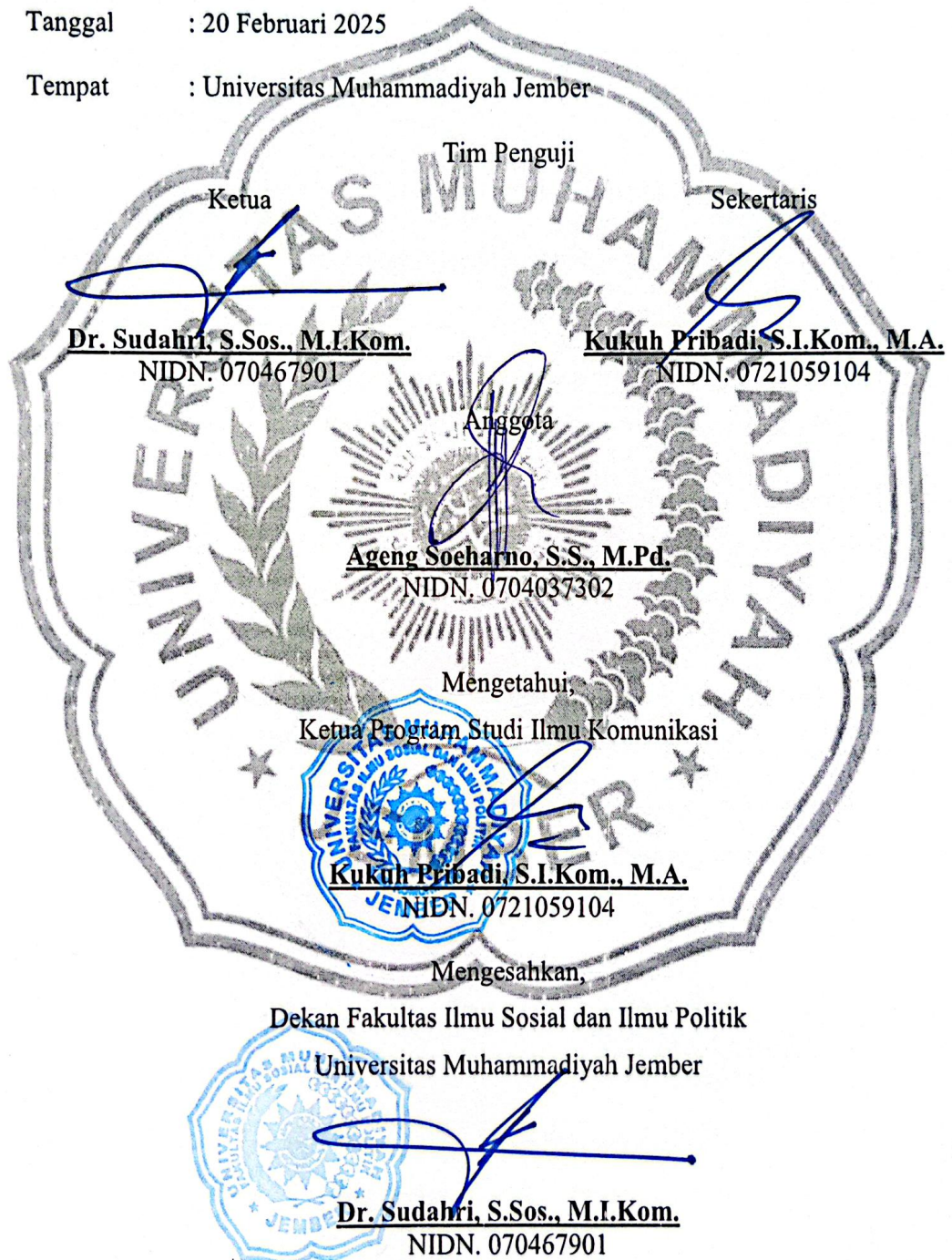
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Lailatul Mubarakah dengan NIM 2110521085 telah disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 20 Februari 2025

Tempat : Universitas Muhammadiyah Jember



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai bagian dari sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang menyatakan dibawah ini:

Nama : Lailatul Mubarokah

NIM : 2110521085

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

Dengan ini, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyatakan setuju untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember Hak Bebas Royalti Non Eksklusif. Atas karya ilmiah saya yang berupa skripsi berjudul:

ANALISIS UPAYA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) JEMBER DALAM MEWUJUDKAN TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN KABUPATEN JEMBER. Universitas Muhammadiyah Jember berhak untuk mengelola dalam bentuk apapun dengan tetap mencantumkan nama saya selaku peneliti dan pemilik karya.

Dibuat di : Jember

Tanggal : 20 Februari 2025

Yang menyatakan,



Lailatul Mubarokah
NIM: 2110521085

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, peneliti mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **ANALISIS UPAYA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) JEMBER DALAM MEWUJUDKAN TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN KABUPATEN JEMBER**. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1 di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember.

Peneliti menyadari bahwasanya skripsi ini tidak lepas dari kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada seluruh pihak yang telah memberikan sebagian pengetahuannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih atas segala kebaikan seluruh pihak yang telah diberikan kepada peneliti. Peneliti berharap semoga karya skripsi ini dapat bermanfaat untuk banyak orang.

Jember, 20 Februari 2025


Lailatul Mubarakah
NIM: 2110521085

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kajian Teori.....	12
2.2.1. Teori Difusi Inovasi.....	12
2.2.2. Komunikasi Digital	13
2.2.4. Pelayanan Publik Berbasis Digital	14
2.3 Kerangka Pemikiran.....	15

BAB 3 METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Lokasi Penelitian	18
3.3 Sumber Data	18
3.4 Teknik Pengumpulan Data	19
3.5 Teknik Penarikan Sumber Data	21
3.6 Teknik Analisis Data.....	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	24
4.2 Analisis Upaya Dinas Komunikasi Dan Informatika (DISKOMINFO) Jember Dalam Mewujudkan Transformasi Digital Pelayanan Publik di Pemerintahan Kabupaten Jember.....	27
4.2.1 Program Jember Kota Pintar (J-KOPI) Pelayanan Publik Berbasis Digital	27
4.2.2 Tahapan Diskominfo Jember Dalam Mewujudkan Transformasi Digital Pelayanan Publik melalui program J-KOPI.....	31
4.2.3 Hambatan Diskominfo Jember Dalam Mewujudkan Transformasi Digital Pelayanan Publik di Kabupaten Jember Melalui Program J-KOPI	37
BAB V PENUTUP.....	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN-LAMPIRAN	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1: Peta Kabupaten Jember	24
Gambar 4. 2: Struktur Organisasi Diskominfo Jember	26
Gambar 4. 3: Unggahan Instagram Diskominfo Jember.....	34
Gambar 4. 4: Berita J-KOPI.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Dokumentasi Izin Penelitian.....	45
Lampiran 2: Surat Rekomendasi Penelitian.....	46
Lampiran 3: Pedoman Wawancara	47
Lampiran 4: Biodata Penulis.....	48

