

**MODEL M-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK
MELALUI APLIKASI POLISI KARIMUN DI POLRES
KABUPATEN KARIMUN**

SKRIPSI



**OLEH:
DEYVIA ASHYA
180563201009**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2022

**MODEL M-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK
MELALUI APLIKASI POLISI KARIMUN DI POLRES
KABUPATEN KARIMUN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)



OLEH:

DEYVIA ASHYA

180563201009

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

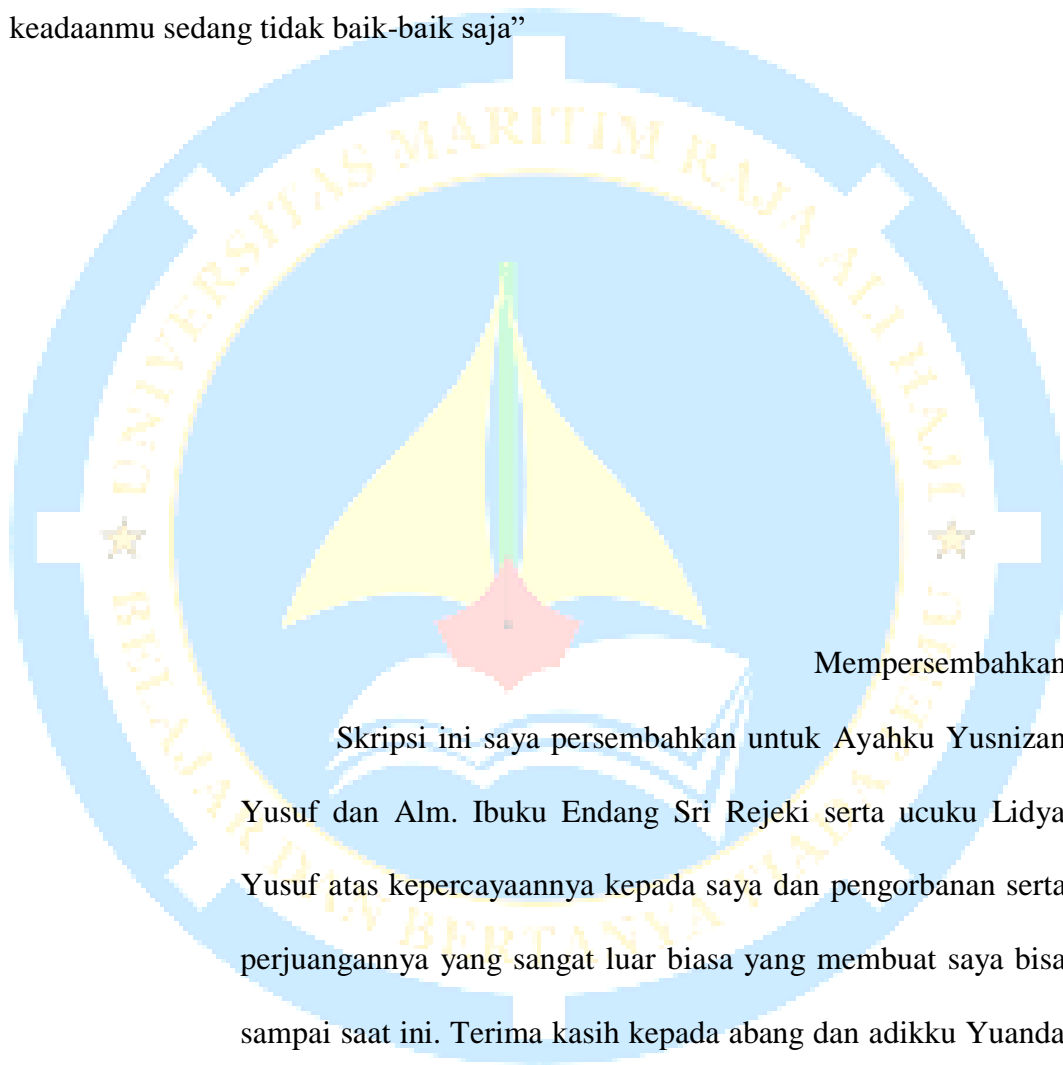
2022

LEMBAR PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Tetaplah menjadi orang yang baik, meskipun

keadaanmu sedang tidak baik-baik saja”



Mempersembahkan

Skripsi ini saya persembahkan untuk Ayahku Yusnizan Yusuf dan Alm. Ibuku Endang Sri Rejeki serta ucuku Lidya Yusuf atas kepercayaannya kepada saya dan pengorbanan serta perjuangannya yang sangat luar biasa yang membuat saya bisa sampai saat ini. Terima kasih kepada abang dan adikku Yuanda Aidil Syahputra dan Amanda Meyza yang terkasih karena selalu setia mendengarkan keluh kesahku dalam membuat skripsi ini. Dan terima kasih kepada sahabatku Lucky Yuirisqi karena telah menemani dan membantuku dalam proses pengerjaan skripsi ini.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deyvia Ashya
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201009
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Model *M-Government* Dalam Pelayanan Publik
Melalui Aplikasi Polisi Karimun di Polres
Kabupaten Karimun

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional).

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 2 Maret 2022

Yang Membuat Pernyataan,


Deyvia Ashya
NIM. 180563201009


METERAI
TEMPEL
9AJX856248783

**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIAN**

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : DEYVIA ASHYA
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201009
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Judul Skripsi : Model *M-Government* dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi
Polisi Karimun di Polres Karimun

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diujikan.

Tanjungpinang, 2 Maret 2022

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Assist. Prof. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si

NIP/NIDN. 0016038702

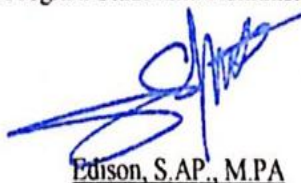


Dr. Okparizan, S.Sos., M.H.I., M.Si

NIP/NIDN. 0001108304

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Edison, S.AP., M.PA

NIP. 198612302014041001

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:


Nama : Deyvia Ashya
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201009
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Model *M-Government* dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Polisi Karimun di Polres Kabupaten Karimun

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 18 Maret 2022 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

- | | | |
|---|-----------|---------|
| 1. <u>Assoc. Prof. Dr. H. Rumzi Samin, S.Sos., M.Si.</u>
NIDN. 1009037101 | Ketua | (.....) |
| 2. <u>Assist. Prof. Dr. Rudi Subiyakto., M.A.</u>
NIDN. 1016127402 | Anggota 1 | (.....) |
| 3. <u>Lecture. Firman, S.T., M.A.P</u>
NIDN. 0003108704 | Anggota 2 | (.....) |
| 4. <u>Assist. Prof. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si</u>
NIDN. 0016038702 | Anggota 3 | (.....) |
| 5. <u>Assist. Prof. Dr. Okparizan, S.Sos., M.H.I., M.Si</u>
NIDN. 0001108304 | Anggota 4 | (.....) |

Disahkan Oleh:
Dekan,


Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhoyanto, S.H., M.H
NIP. 198109292015041002

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Model *M-Government* Dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Polisi Karimun di Polres Kabupaten Karimun”.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji. Penulis 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. Bapak Dr. Agung Dhamar Syakti, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji
2. Bapak Dr. Oksep Adhayanto, SH, MH, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji
3. Bapak Edison S.Ap., MPA, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Maritim Raja Ali Haji
4. Ibu Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.H.I., M.Si. selaku pembimbing utama yang selalu memberikan nasehat, arahan, saran, bimbingan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Okparizan, S.Sos., M.Si. selaku pembimbing kedua yang selalu memberikan arahan, bimbingan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi.

6. Bapak Imam Yudhi Prastya, S.IP/. MPA. Selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan sebelum judul peneliti diajukan ke Fakultas.
7. Seluruh Dosen dan Staf FISIP UMRAH yang selalu memberikan ilmu dan semangat yang bermanfaat serta bantuan-bantuan kepada peneliti selama masa penelitian.
8. Seluruh informan yang telah memberikan informasi yang sangat berguna bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat dan teman seperjuangan, Lucky Yuirisqi, Nova Efriana, Suci Alfadia, Encik Shelia Dwindia, Rika Sasmita dan seluruh teman-teman IAN angkatan 18.

Peneliti menyadari bahwa dalam peneulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, sehingga peneliti berharap masukan baik saran maupun kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tanjungpinang, 2 Maret 2022

Deyvia Ashya

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademik Universitas Maritim Raja Ali Haji, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Deyvia Ashya
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201009
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Model *M-Government* Dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Polisi Karimun di Polres Kabupaten Karimun”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang
Pada tanggal : 2 Maret 2022
Yang Menyatakan,

Deyvia Ashya
NIM. 180563201009

MODEL *M-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI POLISI KARIMUN DI POLRES KABUPATEN KARIMUN

Oleh
Deyvia Ashya
NIM. 180563201009

Abstrak

Model pelayanan *M-Government* yang berbasis Teknologi Informasi penerapan *e-government* dengan menggunakan perangkat *Mobile*. Salah satu institusi yang menerapkan pelayanan dengan model *m-government* dalam pelayanan berupa aplikasi yaitu Kepolisian Resor (Polres) Karimun. Model *m-government* dalam pelayanan yang dilakukan yaitu model pelayanan berbasis *android* melalui aplikasi bernama “SIPOKA” (Aplikasi Polisi Karimun) yang dapat diunduh di *Play store* di *smarthphone*. Namun, dalam penerapannya menunjukkan masih ada kendala yang dihadapi yaitu masalah kesiapan masyarakat yang belum memumpuni dalam penggunaan Teknologi Informasi dan terbatasnya akses internet di beberapa daerah tertentu di Kabupaten Karimun. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui penerapan model *m-government* dalam pelayanan melalui Aplikasi Polisi Karimun di Polres Karimun. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan informan sebanyak 8 orang serta menggunakan teknik dan alat pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat dari indikator dalam penelitian ini yaitu *Information models* (Model Informasi) yaitu informasi belum sepenuhnya terlaksana secara merata karena informasi hanya diberikan melalui media social dan sosialisasi lapangan belum terlaksana. *Communication models* (Model Komunikasi), yaitu belum sepenuhnya terlaksana kepada masyarakat yang Gaptex. *Transaction models* (Model Transaksi), yaitu dalam Aplikasi Polisi Karimun tidak terlaksana karena didalam Aplikasi Polisi Karimun tidak menyediakan tempat transaksi secara online. *M-democracy and participation* (Model Demokrasi dan Partisipasi) yaitu dalam penelitian ini menunjukkan bahwa bagian Partisipasi dalam Aplikasi Polisi Karimun sudah terlaksana dikarenakan Aplikasi Polisi Karimun sudah melakukan kerjasama dengan beberapa Instansi terkait. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu Model *M-Government* Dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Polisi Karimun Di Polres Kabupaten Karimun belum terlaksana sepenuhnya karena meskipun Aplikasi ini sudah ada tetapi masyarakat tetap harus datang lagi ke Polres Karimun untuk menyelesaikan tahap akhir dari pelayanan. Direkomendasikan kepada Polres Karimun untuk membuat SOP Aplikasi Polisi Karimun, serta memberikan sosialisasi secara merata diseluruh wilayah Kabupaten Karimun

Kata Kunci: Model *M-Government*, Pelayanan Publik, Aplikasi Polisi Karimun

*M-GOVERNMENT MODEL IN PUBLIC SERVICES THROUGH THE KARIMUN
POLICE APPLICATION IN POLRES KARIMUN REGENCY*

Deyvia Ashya
NIM. 180563201009

Abstrack

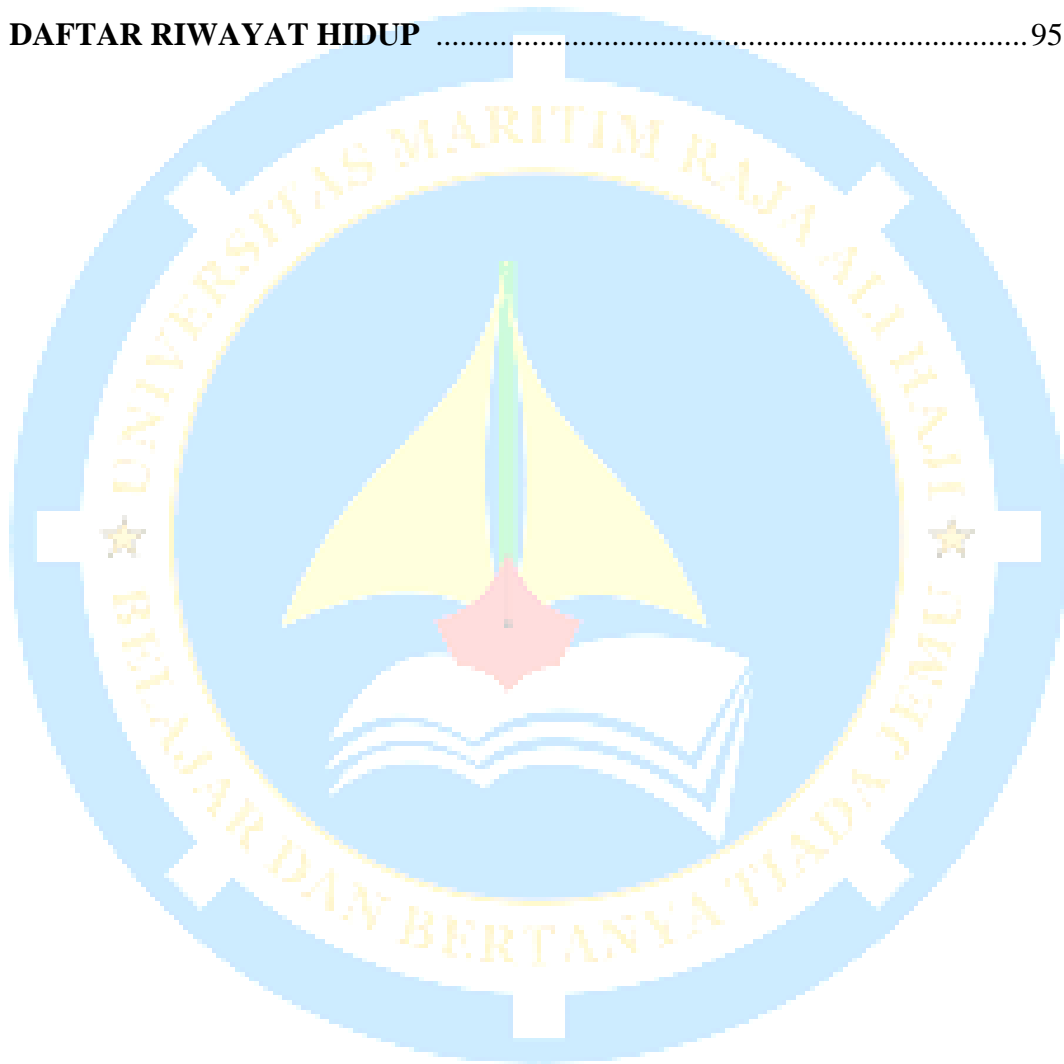
The M-Government service model based on Information Technology is the application of e-government using mobile devices. One of the institutions that implement services with the m-government model in service in the form of applications is the Karimun Resort Police (Polres). The m-government model in the services provided is an Android-based service model through an application called "SIPOKA" (Karimun Police Application). However, in its implementation, it shows that there are still obstacles faced, namely the problem of community readiness that has not been qualified in the use of Information Technology and limited internet access in certain areas in Karimun Regency. through the Karimun Police Application at the Karimun Police Station. The method used in this study is a qualitative descriptive method with 8 informants and using data collection techniques and tools in the form of interviews, documentation and observation. The results of the research in this study, namely the overall M-Government Model in Public Services Through the Karimun Police Application at the Karimun District Police have not been fully implemented because even though this application already exists, the community still has to come again to the Karimun Police Station to complete the final stage of service. It can be seen from the results of this study that Information models. Communication models, which have not been fully implemented for the Gaptek community. Transaction models, in this study show that Transaction models in the Karimun Police Application are not implemented because the Karimun Police Application does not provide an online transaction place. M-democracy and participation. In this study, it shows that the Participation section in the Karimun Police Application has been carried out It is recommended for the Karimun Police to make the Karimun Police Application SOP.

Keywords: M-Government Model, Public Service, Karimun Police Application

DAFTAR ISI

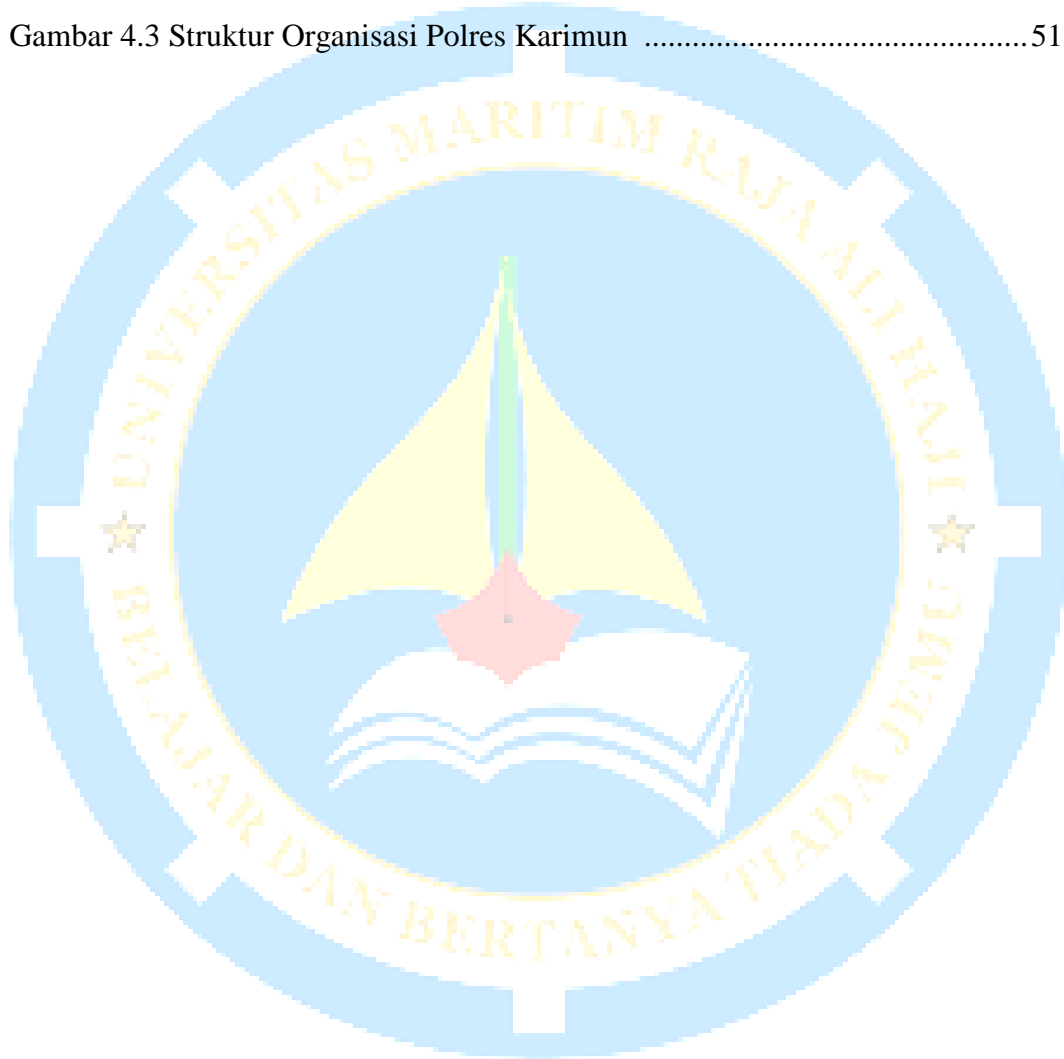
SAMPUL/COVER DEPAN	
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PENGESAHAN/PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN	v
PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1. Tinjauan Pustaka	11
2.2. Kerangka Teori.....	14
2.2.1. <i>M-Government</i>	14
2.2.2. Pelayanan Publik.....	18
2.3. Kerangka Pemikiran.....	25
2.4. Definisi Konsep.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Pendekatan Penelitian.....	29
3.2. Objek dan Lokasi Penelitian.....	29
3.3. Fokus Penelitian	29
3.4. Sumber Data	30
3.5. Teknik Pengumpulan Data	31
3.6. Informan	33
3.7. Teknik Analisa Data.....	34
3.8. Jadwal Penelitian.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1. Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	37
A. Deskripsi Objek Penelitian	37
B. Deskripsi Lokasi Penelitian	45
1. Profil Kabupaten Karimun.....	45
2. Profil Polres Kabupaten Karimun	48

4.2. Hasil Penelitian.....	51
BAB V PENUTUP.....	69
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Saran.....	70
DAFTAR REFERENSI.....	72
LAMPIRAN.....	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	95



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 <i>Login</i> SIPOKA	38
Gambar 4.2 Fitur-fitur SIPOKA <i>Login</i> Sebagai Masyarakat.....	39
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Polres Karimun	51



DAFTAR TABEL

Table 2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
Table 3.1 Informan.....	33
Table 3.2 Jadwal Penelitian.....	36
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kabupaten Karimun per Kecamatan.....	47
Tabel 4.2 Rekapitulasi Perbandingan Jumlah Pelayanan	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	75
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian	81
Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas	89
Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Lokasi Penelitian	90
Lampiran 5 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing.....	91
Lampiran 6 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian	93
Lampiran 7 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Skripsi	95
Lampiran 8 Lembar Perbaikan Skripsi	97

