

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS *ELECTRONIC-GOVERNMENT*
(STUDI LAYANAN APLIKASI SI-GERCEP DINAS
PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN
KOTA BEKASI)**

SKRIPSI

**“Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana dalam Bidang
Ilmu Administrasi Negara”**



OLEH

RANGGA ARIEF KURNIAWAN

41183522160011

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM '45'

2023

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
UNIVERSITAS ISLAM '45 BEKASI**

Sebagai civitas Akademik Universitas Islam'45 bekasi , saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rangga Arief Kurniawan

NPM : 41183522160011

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Islam 45 Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non – exclusive Royalty – Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* (studi layanan Aplikasi SI-Gercep Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bekasi”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Islam 45 Bekasi berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya

Dibuat di Bekasi, 21 juli 2023

Yang menyatakan,


Rangga Arief Kurniawan

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini merupakan buah karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang saya rujuk dan saya kutip telah saya nyatakan benar

Nama : Rangga Arief Kurniawan

NPM : 41183522160011

Tanda tangan :



Ditetapkan : Bekasi,

Tanggal : 21 Juli 2023

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *Electronic-Government*

(Studi Layanan Aplikasi SI-Gercep Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bekasi)



Dipersiapkan dan disusun oleh:

Rangga Arief Kurniawan

41183522160011

Telah diuji dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal: 21 Juli 2023

Dan telah dinyatakan lulus/disahkan

di Bekasi

Pada tanggal: 21 juli 2023

Dewan Penguji :

Ketua : Dilla Novita, S.Sos., M.Si.

Sekretaris : Adi Susila, Drs., M.Si.

Anggota : 1. Abdul Muis, Drs., M.Si.

: 2. M. Yunus. S.IP., M.PA.

Handwritten signatures of the members of the Exam Board, each followed by a dotted line for a name or stamp.

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Inovasi Pelayanan Publik berbasis *Electronic-Government*
(Studi Layanan Aplikasi Si-Gercep Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bekasi)

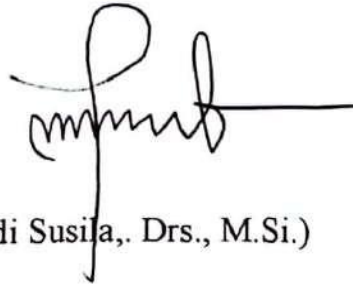
Penyusun : Rangga Arief Kurniawan

NPM : 41183522160011

Bekasi, 21 Juli 2023

Menyetujui

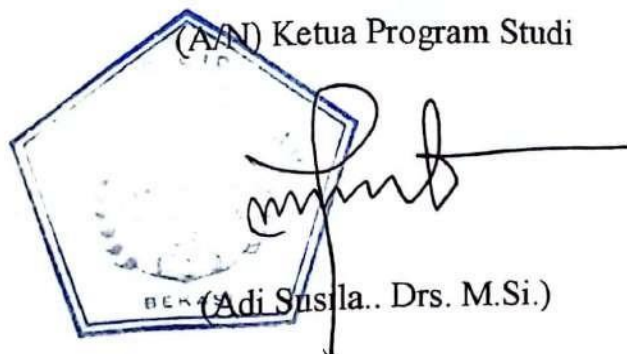
(A/N) Dosen Pembimbing



(Adi Susila, Drs., M.Si.)

Mengetahui,

(A/N) Ketua Program Studi



(Adi Susila, Drs. M.Si.)

Inovasi Pelayanan Damkar

ORIGINALITY REPORT

25%

SIMILARITY INDEX

25%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

peraturan.bpk.go.id

Internet Source

1%

damkar.bekasikota.go.id

Internet Source

1%

repository.ub.ac.id

Internet Source

1%

sakip.bengkulukota.go.id

Internet Source

1%

core.ac.uk

Internet Source

1%

digilib.unila.ac.id

Internet Source

1%

ojs.stiami.ac.id

Internet Source

1%

media.neliti.com

Internet Source

1%

repository.uinjambi.ac.id

Internet Source

1%

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wa Rahmatullahi Wa Baraakatuh

Puji syukur atas khadirat Allah SWT, Shalawat dan salam tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW semoga kita semua mendapat syafaatnya Aamiin Allahumma Aamiin. Alhamdulillah, berkat pertolongan Allah SWT dan doa dari orang tua, keluarga, sahabat serta bapak-ibu dosen semuanya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik berbasis *E-Government* Studi Layanan SI Gercep”. Skripsi ini disusun sebagai syarat dalam memperoleh gelar strata satu studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Islam “45” Bekasi. Penulis menyadari, bahwa Skripsi ini tidak lepas dari pertolongan Allah SWT, motivasi yang kuat, serta bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menghaturkan terima kasih se tulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Dila Novita, S.Sos, M.Si, Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah mendorong penulis agar menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tak pernah bosan memberi motivasi, senantiasa bersabar di banyak kesempatan, arahan, masukan, kritik, selama proses penyusunan skripsi sekaligus ketua program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi. Semoga Allah SWT membalas amal baik ibu dengan berlimpah-limpah kebaikan, Aamiin

2. Bapak Yanto Supriyanto, Drs., M.Si Selaku dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Kota Bekasi
3. Segenap dosen dan pegawai tata usaha fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Kota Bekasi
4. Kedua orang tua penulis, Ibu Dewi Kardinah dan Bapak Slamet Supratman yang selalu mendukung, mendoakan, memberikan nasehat yang mendalam dan selalu memberikan usaha yang terbaik untuk pendidikan anak-anaknya.
5. Kakak Penulis, Mba Reni Suci Rohyati, Mbak Yeni Kusmiyati, Mbak Yulia Tri Haryati, Mbak Meri Diana Sri Astuti, yang selalu ada dan mendukung penyelesaian skripsi
6. Tante dan Paman, Ibu Siti Khodijah, Ibu Selviyanti, Ibu Winda Agustina, Bapak Mulyanto, Bapak Rudi yang telah ikut andil mendorong penulis memilih bangku kuliah sebagai pilihan Pendidikan lanjutan setelah Sekolah Menengah Atas (SMA)
7. Seluruh keponakan penulis yang selalu mendoakan penulis agar menyelesaikan skripsi dengan baik
8. Bapak Prof. Alm. Nandang Najmulmunir, M.Si Selaku Rektor Universitas Islam “45” Kota Bekasi yang memberi bimbingan dan pembelajaran untuk penulis di organisasi kemahasiswaan selama aktif sebagai mahasiswa
9. Ibu Wisnawati Loeis, Lc, M.A selaku Pembina organisasi Lembaga Dakwah Kampus (LDK) Universitas Islam “45” tahun 2017-2018 Kota Bekasi tempat penulis belajar kerohanian Islam di kampus

10. Seluruh Dosen lintas Fakultas dan jurusan Universitas Islam “45” Kota Bekasi yang mengajari ilmu kepada penulis semasa aktif sebagai mahasiswa
11. Teman satu Angkatan Studi Jurusan Ilmu Administrasi Negara 2016 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Islam “45” Kota Bekasi :Hilmy Mahardika Anshori., S.Sos, Evy Sandika., S.Sos, Agung Wahyudin., S.Sos dan seluruh teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu
12. Rekan-rekan aktivis Kesatuan Aksi Mahasiswa Muslim Indonesia (KAMMI), dan Unit Kegiatan Mahasiswa Lembaga Dakwah Kampus (LDK) Al-Ukhuwah Universitas Islam “45” Kota Bekasi
13. Ibu Refia Alfina, SE selaku sahabat penulis yang banyak memberi masukan, motivasi, sehingga penulis dapat tumbuh dan berkembang lebih baik
14. Afifah Satrianty, SH sahabat kecil penulis yang telah memberi motivasi, inspirasi untuk penulis untuk menyelesaikan tanggung jawab perkuliahan
15. Dinda Purnama Gunawan, SE sahabat kecil penulis yang selalu memberi penulis semangat menyelesaikan tanggung jawab perkuliahan
16. Sahabat kecil Penulis,: Riaz Fadli Abdullah, Aldino Hardanto Kurniawan, Rama Prayoga, Fachry Razak, dan keluarga besar RW 20 Perumahan Pondok Hijau Permai (PHP) Rawalumbu, Bekasi yang ikut mendoakan keberhasilan penulis sejak usia anak-anak. Semoga Allah balas kebaikan semuanya, Aamiin
17. Ustadz Rizky Wijaya Amien, SE selaku guru mengaji yang selalu istiqomah dan bersabar membina penulis agar lebih baik
18. Ustadz Suparno selaku guru beladiri, olahraga panahan serta motivator yang selalu bersabar membina penulis agar lebih baik

19. Alumni SMPN 2 Kota Bekasi, SMA Mutiara baru sebagai sahabat terbaik
20. Dan sahabat-sahabat yang tidak dapat penulis sampaikan, satu per satu terima kasih

Semoga Allah SWT membalas perbuatan baik seluruhnya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terhindar dari berbagai kekurangan. Penulis sangat berharap saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya, sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa Universitas Islam “45” Bekasi, Instansi dari objek penelitian, dan masyarakat umum serta mampu dikembangkan lagi lebih lanjut. Aamiin Allahumma Aamiin

Wassalamu’alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakaatuh

Bekasi, 1 Mei 2023

Rangga Arief Kurniawan

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *ELECTRONIC-GOVERNMENT* (STUDI LAYANAN SI GERCEP DINAS PEMADAM
KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA BEKASI)**

Rangga Arief Kurniawan

Universitas Islam “45” Bekasi

Abstrak

Kebutuhan *E-government* dalam sebagai inovasi penanggulangan bencana kebakaran perlu diterapkan serta dikembangkan. Sepanjang 2021, dengan 5.274 kasus di antaranya diakibatkan oleh arus pendek aliran listrik. Beberapa Pemerintah Daerah telah mengarahkan Dinas Pemadam Kebakaran atau Damkarnya masing-masing untuk membuat layanan berbasis E-Government dengan membuat aplikasi pelayanan digital. Hal ini juga serupa dengan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bekasi yang telah membuat layanan aplikasi berbasis digital bernama SI-Gercep. Penelitian ini hendak meneliti tentang inovasi SI-Gercep terhadap persepsi Pelayanan Publik Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bekasi. Teori penelitian ini menggunakan teori Rogers (1995) yang dikenal teori atribusi Inovasi yaitu Keuntungan relatif (*relative advantage*), Kesesuaian (*Compatibility*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan dicoba (*trialblitiy*), Pengamatan (*observability*) dan Peraturan Presiden No. 95 tahun 2018. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan paradigma konstruktivis. Desain penelitian menggunakan studi kasus dengan wawancara dan observasi serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi ini belum dapat dilakukan analisa Inovasi dan penilaian E-Government karena belum dapat digunakan publik. Kesimpulan dari penelitian ini, Aplikasi tersebut sejauh ini masih dalam tahap pengembangan. Kesimpulan dari penelitian ini, Aplikasi SI-Gercep belum dapat menghasilkan pelayanan publik inovatif karena masih tahap pengembangan dan belum digunakan masyarakat.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, *E-Government*. Peraturan Presiden 95 tahun 2018, Perda 02 2020 tentang Kota Pintar

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *ELECTRONIC-GOVERNMENT* (STUDI LAYANAN SI GERCEP DINAS PEMADAM
KEBAKARAN KOTA BEKASI**

RANGGA ARIEF KURNIAWAN

Universitas Islam “45” Bekasi

Abstract

The need for e-government as an innovation in fire disaster management needs to be implemented and developed. Throughout 2021, 5,274 cases were caused by short circuits in electricity. Several Regional Governments have directed their respective Fire Services or Damkars to create E-Government-based services by creating digital service applications. This is also similar to the Bekasi City Fire and Rescue Service which has created a digital-based application service called SI-Gercep. This research aims to examine the innovation of SI-Gercep on the perception of the Public Service of the Bekasi City Fire and Rescue Service. The theory of this research uses the theory of Rogers (1995) which is known as the Attribution of Innovation theory, namely relative advantage, compatibility, complexity, trialability, observability and Presidential Regulation No. 95 of 2018 This research is a qualitative descriptive study with a constructivism paradigm. The research village uses case studies with interviews and observation as well as documentation. The results of the study show that this application cannot be analyzed for innovation and evaluation of E-Government because it cannot be used by the public. The conclusion from this research is that the application is still in the development stage so far. The conclusion from this study is that the SI-Gercep application has not been able to produce innovative public services because it is still in the development stage and has not been used by the community.

Keywords: Innovation, Public Service, E-Government. Presidential Regulation 95 of 2018, Regional Regulation 02 2020 concerning Smart Cities

DAFTAR ISI

Abstrak.....	vi
<i>Abstract</i>	vii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Signifikansi Penelitian.....	12
1.4.1. Signifikansi Akademik	12
1.5. Sistematika Penulisan	26
BAB II	29
KERANGKA TEORI	29
2.1. Pengertian Inovasi.....	30
2.1.1. Inovasi Sektor Publik	34
2.2. Pelayanan Publik.....	38
2.2.1. Standar Pelayanan Publik	40
2.4. Pengertian <i>Electronic-Government</i>	43
2.4.1. Pelaksanaan <i>E-Government</i> di Indonesia	46
2.5. <i>E-Government</i> Pada Penyelenggaraan Pelayanan Publik	49
2.6. Persepsi Masyarakat	53
2.7. Aplikasi Layanan SI Gercep Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi	55
2.8. Kerangka Pemikiran	56
.....	56
BAB III	59
METODOLOGI PENELITIAN	59
3.1. Paradigma Penelitian	59
3.1.1. Paradigma konstruksivisme	60
3.2. Metodologi Penelitian.....	61
3.3. Desain penelitian.....	62
3.4. Sumber Teknik Perolehan Data	63
3.4.1. Teknik Pengumpulan Data	63
3.4.2. Teknik Perekrutan Informan	65
3.5. Teknik Analisa data	68
3.6. <i>Goodness dan Quality Criteria</i> (keabsahan data).....	68
3.6.1. <i>Credibility</i> (derajat kepercayaan)	69
3.6.2. <i>Transferbility</i> (keteralihan).....	69
3.6.3. <i>Dependebility</i> (ketergantungan)	70
3.6.4. <i>Confirmability</i> (Kepastian)	70

3.6.5.	Otensitas.....	71
3.7.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	72
3.8.	Jadwal Penelitian.....	73
3.9.	Keterbatasan Penelitian.....	74
BAB IV	76
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	76
4.1.	Deskripsi dan Objek Penelitian.....	76
4.1.1.	Visi dan Misi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bekasi	76
4.2.	Hasil Penelitian.....	80
4.2.1.	Inovasi	80
4.2.2.	Pelayanan Publik.....	90
4.2.	Tabel Hasil Peraturan Kemenpan RB No. 36 tahun 2012 di Damkar Kota Bekasi	93
4.2.3.	<i>E-Government</i>	95
4.3.1.	Persepsi Masyarakat	97
4.4.1.	Inovasi	100
4.4.2.	Pelayanan Publik.....	102
1.	Undang-Undang Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009	102
4.4.3.	<i>E-Government</i>	104
1.	Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2020 Prinsip-Prinsip SPBE	104
4.4.4.	Persepsi Masyarakat	105
BAB V	106
KESIMPULAN	106
5.1.	Kesimpulan	106
5.2.	Rekomendasi Penelitian.....	107
DAFTAR PUSTAKA	109

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

1.	Gambar Penggunaan Internet di Indonesia sejak 1998-2023.....	3
2.	Tabel Rekapitulasi kebakaran di Kota Bekasi per kecamatan tahun 2021.....	8
3.	Gambar aplikasi Sistem Informasi Gerak Cepat (SIgercep) Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi	10
4.	Gambar Fungsi E-Government	46
5.	E-Government pada penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.....	49
6.	Aplikasi SI-Gercep Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi.....	55
7.	Kerangka Pemikiran	56
8.	Tabel Informan Penelitian	67
9.	Tabel Jadwal Penelitian	73
10.	Deskripsi dan Objek Penelitian	76
11.	Visi Misi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bekasi Kota Bekasi	76
12.	Gambar Lokasi Markas Komando Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bekasi	77
13.	Struktur Organisasi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bekasi	78
14.	Tabel Hasil Peraturan KEMENPAN RB NO. 36 Tahun 2012	93