

**SKRIPSI**

**DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK  
(APLIKASI SIMAWAR PADA DINAS DP3AP2KB KABUPATEN BIMA)**

Diajukan sebagai salah satu syarat penulisan skripsi sarjana strata satu (S1) pada  
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram



**KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH MATARAM  
TAHUN 2024**

**DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK  
(APLIKASI SIMAWAR PADA DINAS DP3AP2KB KABUPATEN BIMA)**

**RAODATUN  
2020BIBO35**

**ABSTRAK**

Pelayanan publik pada Kabupaten Bima tentang kasus kekerasan anak dan perempuan masih menggunakan sistem manual, Seiring waktu karna banyaknya kasus kekerasan anak dan perempnan di Kabupaten Bima sehingga adanya program/ kebijakan pemerintah Kabupaten Bima untuk menerbitkan inovasi teknologi yaitu SIMAWAR (system aplikasi warga), Aplikasi ini dapat dimanfaatkan oleh korban kekerasan, juga sebagai wadah bagi masyarakat untuk memberikan laporan atau informasi terkait pemberdayaan wanita dan kekerasan anak. Tujuan dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan digitalisasi pelayanan sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik pada aplikasi SIMAWAR pada Dinas (DP3AP2KB) Kabupaten Bima dan mendeskripsikan faktor penghambat dan faktor pendukung dalam digitalisasi pelayanan sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik pada aplikasi SIMAWAR pada (DP3AP2KB) Kabupaten Bima. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori inovasi pelayanan. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam (13 informan), dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Digitalisasi Pelayanan Sebagai Upaya Mewujudkan Pelayanan Publik pada Dinas (DP3AP2KB) Kabupaten Bima menggunakan 4 faktor untuk menerapkannya di antaranya *realibity*, *tangibles*, *responsivine*, dan *ansuranc*, berdasarkan 4 teori yang ada di atas yang sering digunakan oleh Dinas (DP3AP2KB) Kabupaten Bima yaitu teori *Tangibles*. Dimana dalam hal ini ketepatan pelayanan dinilai dari segi pelayanan dalam menanggapi setiap keluhan dari masyarakat, juga dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Faktor penghambat dalam digitalisasi pelayanan sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik pada aplikasi SIMAWAR pada Dinas (DP3AP2KB) Kabupaten Bima memiliki hambatan terkait karakteristik lingkungan dalam hal digitalisasi kearsipan dapat berkaitan dengan jangka waktu lama yang diperlukan untuk melakukan serangkaian proses ataupun upaya digitalisasi kearsipan mulai dari penciptaan hingga disposisi.

**Kata Kunci: Digitalisasi, Pelayanan Publik, dan Aplikasi SIMAWAR**

**DIGITALIZATION OF PUBLIC SERVICES  
(SIMAWAR APPLICATION AT THE DP3AP2KB OFFICE OF BIMA  
DISTRICT)**

**RAODATUN  
2020BIBO35**

**ABSTRACT**

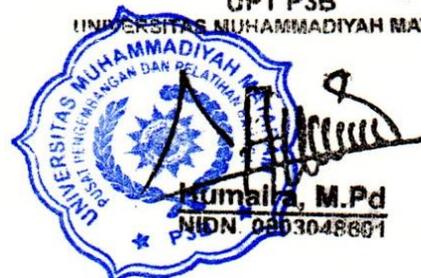
*Public services in Bima Regency still use a manual system for cases of child and women's violence. Over time, due to the large number of cases of child and women's violence in Bima Regency, there is a Bima Regency government program/policy to issue technological innovations, namely SIMAWAR (citizen application system). This application can be used by victims of violence, as well as a forum for the community to provide reports or information related to women's empowerment and child violence. The purpose of this study is to describe the digitalization of services as an effort to realize public services on the SIMAWAR application at the Bima Regency Office (DP3AP2KB) and describe the inhibiting factors and supporting factors in the digitalization of services as an effort to realize public services on the SIMAWAR application at (DP3AP2KB) Bima Regency. This study employs descriptive qualitative methods, an inductive approach, and an analysis of service innovation theory. Data collection techniques used in-depth interviews (13 informants), documentation, and observation. The study's findings revealed that the Department (DP3AP2KB) of Bima Regency implements service digitalization through four factors: reliability, tangibles, responsiveness, and assurance. These factors align with the four existing theories, particularly the tangibles theory, frequently utilized by the Department. In this instance, we evaluate the accuracy of the service by how well it responds to community complaints and how efficiently it serves the community. Obstacles in digitizing services as an effort to realize public services in the SIMAWAR application at the Dinas (DP3AP2KB) of Bima Regency have barriers related to environmental characteristics in terms of archival digitization that can be associated with the long period required to carry out a series of processes or archival digitization efforts from creation to disposition.*

**Keywords:** *Digitalization, Public Services, and SIMAWAR Application*

**MENGESAHKAN  
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA  
MATARAM**

**KEPALA  
UPT P3B**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Secara keseluruhan, pelayanan publik di Indonesia belum memenuhi tingkat kepuasan yang diharapkan, sehingga pemerintah perlu mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Masih terdapat sejumlah permasalahan yang belum terselesaikan, mulai dari kendala birokrasi hingga kurangnya keahlian sumber daya manusia. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengembangkan sistem pelayanan publik yang komprehensif yang mencakup nilai-nilai, perspektif, dan pedoman perilaku untuk secara efektif menegakkan hak asasi manusia yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Hal ini akan memastikan bahwa masyarakat menerima pelayanan yang sejalan dengan harapan dan cita-cita bangsa kita.

Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Pasal 1 Ayat 1 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, (inn/atau pelayanan administrasi) yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, terdapat standar yang digunakan sebagai tolak ukur pelayanan publik, dan standar ini digunakan sebagai pedoman.

Digitalisasi Arsip dinilai sebagai identitas dan jati diri bangsa yang harus dikelola dan diselamatkan oleh Negara (Hidayat *et al*, 2023 dan Hidayat *et al*, 2018). Namun, untuk dapat melaksanakan seluruh layanan publik secara penuh, diperlukan strategi pengelolaan arsip berbasis elektronik. Evaluasi strategi tersebut harus terintegrasi secara menyeluruh ke dalam sistem pemerintahan untuk mencapai sistem layanan publik dan pemantauan yang lebih efisien dan hemat biaya.

Hal di atas tidak lain untuk terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Rahcman dan Burhan, 2020; Hidayat dan Ferbiyanti, 2023). Salah satu aspeknya dapat dilihat dari tingginya standar layanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Memberikan layanan yang baik kepada masyarakat akan memberikan nilai positif dalam menumbuhkan dukungan terhadap kinerja pemerintah. Hal ini merujuk pada pendapat Masturi (2002) yang menyatakan bahwa: "Ketika pejabat pemerintah berupaya menciptakan lingkungan yang positif di tengah masyarakat, hal itu dapat dilihat sebagai situasi yang mendukung prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik."

Tata kelola yang efektif juga terlihat dari pemanfaatan teknologi. Mengingat eratnya integrasinya dengan teknologi, jelas bahwa hampir setiap sektor, termasuk ilmu pengetahuan, ekonomi, dan budaya, semakin bergantung padanya. Sebelumnya, tugas-tugas diselesaikan dengan menggunakan alat-alat konvensional, tetapi sekarang tugas-tugas tersebut

dilakukan dengan berbagai macam teknologi, termasuk teknologi komputer dan lainnya.

Dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, kegiatan manusia mengalami transformasi yang signifikan di berbagai sektor.

Begitu pula di sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah menyebabkan munculnya model pelayanan publik yang diimplementasikan melalui aplikasi dan peramban web. Layanan pemerintah yang ketinggalan zaman dan rumit disederhanakan dengan bantuan aplikasi agar menjadi lebih mudah beradaptasi dan berfokus pada kepuasan pengguna. Hal tersebut diperkuat dengan pendapat Ardyawin *et al* (2022), bahwa perkembangan teknologi yang semakin berkembang dan berpengaruh di dalam kearsipan.

Dalam Inovasi Pelayanan Publik, Kabupaten Bima berhasil meraih dua penghargaan yaitu inovasi sistem aplikasi pelayanan perlindungan dan pemberdayaan perempuan yang berbasis android SIMAWAR (Sistem Informasi Warga) dari DP3AP2KB dan menjadi duta Kabupaten Bima pada tingkat Nasional. dan Inovasi Sistem Evaluasi, Monitoring dan Pengendalian Pembangunan Daerah *E-Monitor Control* (MATAROA) dari Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Bima. Kabupaten Bima melalui SIMAWAR (Sistem Informasi Warga) awalnya meraih penghargaan TOP 99 pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Tingkat Nasional dan kini telah menjadi Top 45 Nasional.

Dengan digitalisasi arsip, pengelolaan pemerintahan, lembaga, dan organisasi akan menjadi lebih efisien, sehingga masyarakat dapat mengakses arsipnya dengan mudah melalui perangkat digital. Di saat yang sama, proses layanan kearsipan dapat berjalan dengan efisien dengan memanfaatkan perangkat penyimpanan dan pengolahan data yang ringkas namun berkapasitas besar. Perangkat (komputer) tersebut cukup ditaruh di atas meja yang cukup luas untuk menyimpan dokumen dalam jumlah banyak. Dengan memanfaatkan sistem digital, pengelolaan arsip dan penyediaan layanan kearsipan akan jauh lebih baik. Hal ini akan berdampak pada peningkatan efisiensi dalam hal pemanfaatan tenaga, waktu, dan ruang. Digitalisasi arsip memberikan manfaat yang signifikan dalam hal mengefisienkan pengelolaan arsip yang besar, menghemat ruang, waktu, anggaran, dan tenaga dibandingkan dengan sistem tradisional. Digitalisasi arsip sangat bermanfaat dalam mempercepat proses layanan bagi kreator arsip.

Saat ini masyarakat dihadapkan pada berbagai permasalahan yang memerlukan penerapan program atau kebijakan yang efektif untuk mengatasinya. Solusi tersebut dapat dilakukan oleh masyarakat sendiri maupun Pemerintah. Seperti di Kabupaten Bima. Pelayanan publik di Kabupaten Bima masih mengandalkan sistem manual dalam menangani kasus kekerasan terhadap anak dan perempuan. Seiring berjalannya waktu, menanggapi banyaknya kasus kekerasan terhadap anak dan perempuan di Kabupaten Bima, Pemerintah Kabupaten Bima telah menerapkan program SIMAWAR (Sistem informasi Warga) yang bertujuan untuk mengatasi

masalah ini melalui inovasi teknologi. Aplikasi ini berfungsi sebagai sumber informasi yang berharga bagi individu yang menjadi korban kekerasan, memberikan dukungan, dan wadah bagi masyarakat untuk berbagi laporan dan informasi terkait pemberdayaan perempuan dan kekerasan anak. Hal tersebut diperkuat dengan pendapat Ali *et al* (2019), bahwa efektivitas implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk standar kebijakan, target komunikasi antar-organisasi, dan tindakan yang diambil untuk memperkuat kualitas mereka yang bertanggung jawab atas implementasi. Selain itu, kondisi sosial, ekonomi, dan politik, serta karakteristik pelaksana, memainkan peran penting dalam membentuk hasil.

Ada beberapa tujuan dari terciptanya inovasi ini. Aplikasi SIMAWAR meningkatkan ketersediaan data berkualitas dan informasi profil gender yang memadai, akurat, dan tepat waktu. Hadirnya inovasi ini juga meningkatkan jumlah pelayanan terhadap beberapa kasus sosial yang terjadi di Kabupaten Bima. Untuk itu, perlu dilakukan penelitian tentang **‘Digitalisasi Pelayanan Publik (Aplikasi Simawar Pada Dinas DP3AP2KB Kabupaten Bima)’**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang dapat diajukan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Digitalisasi Pelayanan Publik (Aplikasi Simawar Pada Dinas DP3AP2KB Kabupaten Bima)?

2. Apa sajakah yang menjadi faktor penghambat dan faktor pendukung dalam Digitalisasi Pelayanan Publik (Aplikasi Simawar Pada Dinas DP3AP2KB Kabupaten Bima)?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang diberikan, penelitian ini bertujuan untuk mencapai tujuan sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan Digitalisasi Pelayanan Publik (Aplikasi Simawar Pada Dinas DP3AP2KB Kabupaten Bima).
2. Mendeskripsikan faktor penghambat dan faktor pendukung dalam Digitalisasi Pelayanan Publik (Aplikasi Simawar Pada Dinas DP3AP2KB Kabupaten Bima).

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat ada tiga macam yaitu manfaat akademis, teoritis, dan manfaat secara praktis:

#### **1.4.1 Manfaat secara Akademis**

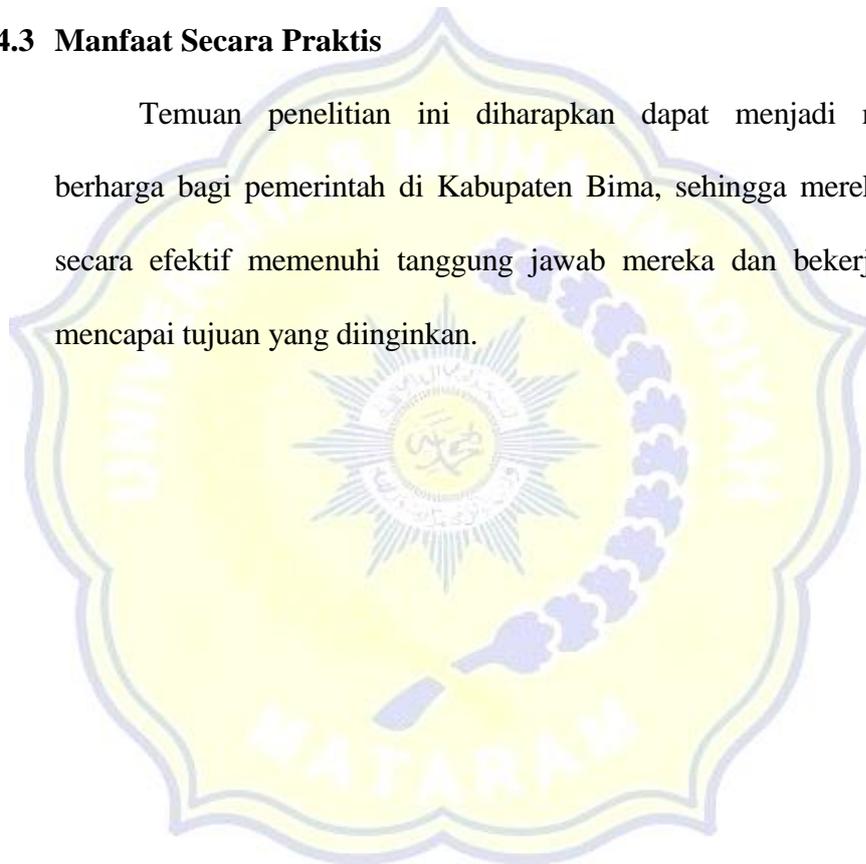
Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengumpulkan data dalam rangka penyusunan skripsi, sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

#### **1.4.2 Manfaat Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap kemajuan Ilmu Administrasi Publik dan menjadi sumber daya yang berharga untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Aplikasi SIMAWAR (Sistem Informasi Warga) di Kabupaten Bima.

#### **1.4.3 Manfaat Secara Praktis**

Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi pemerintah di Kabupaten Bima, sehingga mereka dapat secara efektif memenuhi tanggung jawab mereka dan bekerja untuk mencapai tujuan yang diinginkan.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan Digitalisasi Pelayanan Publik pada Dinas (DP3AP2KB) Kabupaten Bima dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan 4 indikator yang telah diuraikan yang dimana sering digunakan oleh Dinas (DP3A P2KB) Kabupaten Bima yaitu Teori *realibity, tangibls, responsiveness, dan asuransi* maka pelayanan yang sudah dilakukan oleh dinas DP3AP2KB ini terkait aplikasi SIMAWAR sudah berjalan dengan baik. Hal ini memudahkan para pengguna aplikasi dapat mengakses dengan mudah secara efisien.
2. Dalam upaya Digitalisasi Pelayanan Publik pada Dinas (DP3AP2KB) Kabupaten Bima terdapat faktor penghambat dan pendukung. faktor penghambat meliputi karakteristik pegawai dan karakteristik lingkungan dalam hal digitalisasi kearsipan dapat berkaitan dengan jangka waktu lama yang diperlukan untuk melakukan serangkaian proses ataupun upaya digitalisasi kearsipan mulai dari penciptaan hingga disposisi. faktor pendukung meliputi staf yang semuanya sudah menyelesaikan jenjang pendidikan sarjana sehingga sudah memenuhi kompetensi menjadi staf bagian tata usaha serta berbekal dengan ilmu yg diperolehnya dapat menjalankan pekerjaan sebagai staf-staf (DP3AP2KB) Kabupaten bima dengan baik.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti merekomendasikan saran yaitu perlu dengan adanya dilakukan peningkatan dan penanganan yang dalam hal ini adalah kenyamanan yang diberikan kepada masyarakat, baik itu tampilan gedung, serta kelengkapan sarana dan prasarana, Arsip dan Dokumentasi. Dalam proses pembuatan kartu kiranya dapat ditingkatkan dengan menggunakan peralatan yang lebih memadai agar masyarakat lebih mudah mengakses sehingga dapat ditingkatkan berbagai fasilitas dan berkesinambungan agar masyarakat bisa terbantu dengan adanya aplikasi SIMAWAR.

