

202010050311192  
Jul'ma Hastari Megasari  
Prodi Ilmu Pemerintahan

**SKRIPSI**

**DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENDUKUNG *SMART***

**REGENCY DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**KABUPATEN MALANG**

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 (S1)

Ilmu Pemerintahan



Disusun Oleh :

**Jul'ma Hastari Megasari**

**202010050311192**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2026**

## LEMBAR PERSETUJUAN

**DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENDUKUNG *SMART*  
REGENCY DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN  
MALANG**

Diajukan Oleh:

JUL'MA HASTARI MEGASARI  
202010050311192

Telah disetujui

Pada hari Kamis / Tanggal 2 Juli 2026

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

Pembimbing



Ali Roziqin, S.AP., M.PA.



Prof. Dr. Tri Sulistyaningsih, M.Si.

Mengetahui

Dekan I FISIP UMM



Dr. Joko Susilo, S.Sos., M.Si.

## LEMBAR PENGESAHAN

### SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Jul'ma Hastari Megasari  
202010050311192

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
dan dinyatakan

L U L U S

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan  
Pada hari Kamis, 2 Juli 2026  
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

- |                                          |                                                                                          |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Iradhad Taqwa Sihidi, S.IP., M.A.     | (  )  |
| 2. Muhammad Kamil, S.IP., M.A.           | (  ) |
| 3. Prof. Dr. Tri Sulistyaningsih., M.Si. | (  ) |

Mengetahui  
Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



  
Joko Susilo, S.Sos., M.Si.



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fisip.umm.ac.id | fisip@umm.ac.id

### LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Nama : JUL'MA HASTARI MEGASARI  
Nim : 202010050311192  
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jurusan : ILMU PEMERINTAHAN  
Judul Skripsi : DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK UNTUK  
MENDUKUNG MASYARAKAT *SMART REGENCY*  
DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN MALANG

Disetujui

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan  
  
An Rokhmah, S.AP., M.PA.

Pembimbing

  
Prof. Dr. Tri Sulistyaningsih M.Si



Kampus I  
Jl. Bendoing 1 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 551 253 (Hunting)  
F. +62 341 400 433

Kampus II  
Jl. Bendoing Sulewa No 188 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 551 188 (Hunting)  
F. +62 341 522 000

Kampus III  
Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 464 218 (Hunting)  
F. +62 341 460 433  
E. [rekonsider@umm.ac.id](mailto:rekonsider@umm.ac.id)

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG

### FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fisip.umm.ac.id | fisip@umm.ac.id

#### SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : JUL'MA HASTARI MEGASARI  
NIM : 202010050311192  
Jurusan : ILMU PEMERINTAHAN  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :  
Digitalisasi Pelayanan Publik Untuk Mendukung Masyarakat *Smart Regency* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 20 April 2026  
Yang Menyatakan,

  
METERAI TEMPEL  
C602CANX324687975  
Jul'ma Hastari Megasari



#### Kampus I

Jl. Beringin 1 Malang Jawa Timur  
P: +62 341 551 253 (Hunting)  
F: +62 341 400 430

#### Kampus II

Jl. Bendungan Sutawo No.188 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 351 149 (Hunting)  
F: +62 341 282 090

#### Kampus III

Jl. Raya Tuguas No.246 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 864 318 (Hunting)  
F: +62 341 400 430  
E: [info@umm.ac.id](mailto:info@umm.ac.id)

Jul'ma Hastari Megasari, 202010050311192, Digitalisasi Pelayanan Publik Untuk Mendukung *Smart Regency* Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Malang.

Dosen Pembimbing: Prof. Dr. Tri Sulistyaningsih, M.Si.

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang dalam digitalisasi pelayanan publik untuk mendukung penyelenggaraan *Smart Regency*. Latar belakang penelitian berangkat dari tuntutan peningkatan kualitas layanan publik, pelaksanaan *good governance*, serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan *Roadmap Smart Regency* Kabupaten Malang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan lokasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang, memanfaatkan data primer melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta data sekunder dari dokumen resmi dan regulasi terkait. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara deskriptif analitik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo berperan sebagai regulator, dinamisator, dan fasilitator dalam digitalisasi pelayanan publik melalui penyusunan regulasi SPBE dan *Smart Regency*, penyediaan infrastruktur TIK, pengembangan aplikasi pelayanan digital seperti Desaku Tuntas dan SI-MAMA, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia aparatur. Implementasi kebijakan tersebut mampu meningkatkan jumlah layanan digital, mempercepat waktu pelayanan, memperluas akses layanan hingga tingkat desa, serta mendorong transparansi dan akuntabilitas tata kelola pemerintahan daerah. Namun, masih terdapat kendala berupa ketimpangan kesiapan OPD dan desa, keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat, serta pemanfaatan sistem yang belum optimal di seluruh wilayah. Secara keseluruhan, peran Diskominfo terbukti signifikan dalam mendukung terwujudnya *Smart Regency* di Kabupaten Malang, meskipun masih memerlukan penguatan koordinasi, sosialisasi, dan pemerataan infrastruktur digital.

**Kata kunci :** Digitalisasi pelayanan publik, *Smart Regency*, Dinas Komunikasi Dan Informatika, *e-government*.

Jul'ma Hastari Megasari, 202010050311192, Digitalisasi Pelayanan Publik Untuk Mendukung *Smart Regency* Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Malang.

Dosen Pembimbing: Prof. Dr. Tri Sulistyaningsih, M.Si.

---

### ***Abstract***

*This study aims to analyze the role of the Malang Regency Communication and Informatics Office in the digitalization of public services to support the implementation of a Smart Regency. The research is motivated by the need to improve the quality of public services, realize good governance, and utilize information and communication technology (ICT) within the framework of the Electronic-Based Government System (SPBE) and the Malang Regency Smart Regency roadmap. The study employs a descriptive qualitative method conducted at the Malang Regency Communication and Informatics Office, using primary data obtained through observation, interviews, and documentation, as well as secondary data from official documents and relevant regulations. Data were analyzed through the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing using a descriptive-analytic approach. The findings indicate that the Office acts as a regulator, dynamizer, and facilitator in the digitalization of public services through the formulation of SPBE and Smart Regency regulations, provision of ICT infrastructure, development of digital service applications such as Desaku Tuntas and SI-MAMA, and strengthening the capacity of government apparatus human resources. The implementation of these policies has increased the number of digital services, accelerated service delivery times, expanded service access to the village level, and promoted transparency and accountability in local governance. However, challenges remain, including uneven readiness among government units and villages, limited digital literacy in segments of society, and suboptimal utilization of digital systems in all areas. Overall, the role of the Communication and Informatics Office is significant in supporting the realization of a Smart Regency in Malang, although further strengthening of coordination, outreach, and equitable digital infrastructure is still required.*

**Keywords : Public service digitalization, Smart Regency, Communication and Informatics Office, e-government.**

## KATA PENGANTAR

Assalamuallikum Wr.Wb

Alhamdulillahhirabbil'alamin, Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan penulisan skripsi ini dengan judul **"Digitalisasi Pelayanan Publik Untuk Mendukung Smart Regency Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang"**. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan manusia dari jalan kegelapan menuju ke jalan terang benderang.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang. Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan penulisan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.Si., Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Dr. Fauzik Lendriyono, M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Ali Roziqin, S.AP., M.PA., Selaku Ketua Prodi Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Ibu Prof. Dr. Tri Sulistyaningsih, M.Si., Selaku Dosen Pembimbing yang sudah berkenan memberikan ilmu dan juga solusi untuk setiap permasalahan atau kesulitan dalam pembuatan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Atsalis Supriyanto, M.Si., Selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang.
6. Bapak Andi Rachmat Irawan, S.T., Selaku Manggala Informatika Ahli Muda yang membantu mempermudah pengambilan data oleh penulis.

7. Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang yang berkenan memberikan bantuan kepada penulis.
8. Terkhusus cinta pertamaku Almarhum Bapak Hariyadi sosok yang paling kurindukan. Berat sekali rasanya ditinggalkan ditengah penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, serta segala bentuk tanggung jawab atas kehidupan layak yang telah diberikan semasa bapak hidup. Terima kasih telah menjadi alasan terbesarku untuk tetap semangat berjuang meraih gelar sarjana yang bapak impikan. Walaupun berat sekali harus melewati kerasnya kehidupan tanpa didampingi seorang bapak, rasa iri dan rindu sering kali membuat terjatuh. Semoga bapak bangga dengan usaha dan perjuanganku selama ini.
9. Bidadari surgaku Ibu Sri Lestari, ibu tunggal yang hebat luar biasa yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat menghadapi kerasnya dunia ini. Skripsi ini penulis persembahkan untuk beliau. Terima kasih sudah melahirkan, berjuang sekuat tenaga untuk memberikan hidup yang layak untuk saya, kerja keras dan menjadi tulang punggung keluarga hingga saya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada di posisi ini. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah karena beliau. Tolong hidup lebih lama didunia ini, izinkan saya mengabdikan dan membalas segala pengorbanan yang ibu lakukan selama ini.
10. Kepada kakak saya, Yesy Ayun'nara Novitasari terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini. Terima kasih atas semangat, do'a dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi yang paling hebat.
11. Jul'ma Hastari Megasari, ya! diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit bisa bertahan sampai titik ini, terimakasih untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri, walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. Tetaplah menjadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba. *God thank you for being me independent women, i know there are more great one's but i'm proud of this*

*achievement.*

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna hal ini karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga penulisan skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak khususnya dalam bidang pemerintahan.

Wassalamuallaikum Wr.Wb

Malang, 1 April 2026

Jul'ma Hastari Megasari



## DAFTAR ISI

|                                                                                                                  |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| COVER .....                                                                                                      | i    |
| LEMBAR PERSETUJUAN.....                                                                                          | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                                                                          | iii  |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....                                                                              | v    |
| Abstrak .....                                                                                                    | vi   |
| <i>Abstract</i> .....                                                                                            | vii  |
| KATA PENGANTAR .....                                                                                             | viii |
| DAFTAR ISI.....                                                                                                  | xi   |
| DAFTAR TABEL.....                                                                                                | xiv  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                                                              | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                                                                          | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                                                                                 | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                                                                        | 3    |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                                                                       | 4    |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                                                                      | 4    |
| 1.5 Definisi Konseptual .....                                                                                    | 5    |
| 1.5.1 Pelayanan Publik .....                                                                                     | 5    |
| 1.5.2 Digitalisasi pelayanan publik.....                                                                         | 6    |
| 1.5.3 <i>Smart Regency : Smart Governance</i> Dalam Digitalisasi Pelayanan<br>Publik .....                       | 7    |
| 1.6 Definisi Operasional.....                                                                                    | 9    |
| 1.6.1 Peningkatan Pelayanan Publik Dalam Digitalisasi Dinas<br>Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang ..... | 9    |
| 1.7 Metode Penelitian.....                                                                                       | 10   |
| 1.7.1 Jenis Penelitian.....                                                                                      | 10   |
| 1.7.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....                                                                          | 11   |
| 1.7.3 Sumber Data.....                                                                                           | 11   |
| 1.7.4 Teknik Pengumpulan Data.....                                                                               | 11   |
| 1.7.5 Subyek Penelitian.....                                                                                     | 13   |

|                                                                                                                                 |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.7.6 Teknik Analisis Data.....                                                                                                 | 13        |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                                                                                             | <b>15</b> |
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....                                                                                                   | 15        |
| 2.2 Kerangka Teori.....                                                                                                         | 20        |
| 2.2.1 Digitalisasi Pelayanan Publik.....                                                                                        | 20        |
| 2.2.2 Pelayanan Publik.....                                                                                                     | 21        |
| 2.2.3 <i>Smart Regency : Smart Governance</i> Dalam Digitalisasi Pelayanan<br>Publik .....                                      | 21        |
| <b>BAB III DESKRIPSI WILAYAH .....</b>                                                                                          | <b>23</b> |
| 3.1 Gambaran Umum Kabupaten Malang.....                                                                                         | 23        |
| 3.1.1 Kondisi Geografis .....                                                                                                   | 23        |
| 3.1.2 Demografi .....                                                                                                           | 24        |
| 3.1.3 Topografi.....                                                                                                            | 24        |
| 3.1.4 Kondisi Administratif .....                                                                                               | 24        |
| 3.1.5 Visi Misi Kabupaten Malang .....                                                                                          | 25        |
| 3.1.6 Komposisi Penduduk Kabupaten Malang.....                                                                                  | 25        |
| 3.2 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang.....                                                               | 26        |
| 3.2.1 Visi dan Misi.....                                                                                                        | 28        |
| 3.2.2 Bagan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang .....                                                             | 28        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                             | <b>32</b> |
| 4.1 Digitalisasi Pelayanan Publik.....                                                                                          | 32        |
| 4.1.1 Regulasi Digitalisasi Pelayanan Publik.....                                                                               | 32        |
| 4.1.2 Pemerintah Sebagai Dinamisator .....                                                                                      | 52        |
| 4.1.3 Pemerintah Sebagai Fasilitator.....                                                                                       | 61        |
| 4.2 Peningkatan Pelayanan Publik .....                                                                                          | 67        |
| 4.2.1 Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Program Desaku Tuntas di<br>Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang.....   | 67        |
| 4.2.2 Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Program Kamasuta di Dinas<br>Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang.....       | 76        |
| Kamasuta (Kabupaten Malang Satu Data) adalah titik pusat yang<br>mengatur aliran informasi. Program ini menjadi fondasi penting |           |

|                                                                                                                                   |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| dalam konsep <i>Smart Governance</i> yang menuntut pemerintahan berbasis data. Secara umum proses pelaksanaannya meliputi : ..... | 76  |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....                                                                                                   | 95  |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                                                                               | 95  |
| 5.2 Saran .....                                                                                                                   | 96  |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                                                              | 98  |
| SCAN SERTIFIKAT PLAGIASI.....                                                                                                     | 103 |
| LAMPIRAN.....                                                                                                                     | 104 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                                                                                                 | 15 |
| Tabel 3.1 Tabel Jumlah Penduduk Kabupaten Malang 2024 .....                                                                                          | 25 |
| Tabel 4.1 Status Kepatuhan OPD (35 OPD).....                                                                                                         | 35 |
| Tabel 4.2 Alokasi dan Realisasi Anggaran SPBE (2019-2023).....                                                                                       | 38 |
| Tabel 4.3 Pengelolaan Data .....                                                                                                                     | 41 |
| Tabel 4.4 Sintesis Teoritis dan Empiris Berdasarkan Teori Edward III .....                                                                           | 52 |
| Tabel 4.5 Keterkaitan dengan Teori New Public Service.....                                                                                           | 58 |
| Tabel 4.6 Keterkaitan dengan Prinsip Good Governance.....                                                                                            | 58 |
| Tabel 4.7 Keterkaitan dengan Konsep Smart Governance .....                                                                                           | 59 |
| Tabel 4.8 Data Cakupan Implementasi Aplikasi SI-MAMA.....                                                                                            | 64 |
| Tabel 4.9 Rincian Jumlah Sekolah Yang Menerima Bansos .....                                                                                          | 80 |
| Tabel 4.10 Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di Kabupaten Malang<br>.....                                                                     | 81 |
| Tabel 4.11 Bantuan Sosial Yang Tersalurkan di Kabupaten Malang.....                                                                                  | 83 |
| Tabel 4.12 Data Perizinan Berbasis Sistem Elektronik di Kabupaten Malang<br>Pada OPD Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu<br>Satu Pintu ..... | 87 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                            |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 3.1 Peta Kabupaten Malang .....                                                     | 23  |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi Diskominfo Kab Malang.....                                  | 28  |
| Gambar 4.1 Grafik Jumlah Ajuan Pelayanan Desaku Tuntas Kabupaten<br>Malang.....            | 72  |
| Gambar 4.2 Rekapitulasi Jenis Data Program Kamasuta.....                                   | 88  |
| Gambar 5.1 Wawancara dengan Kepala Bidang Infrastruktur TIK<br>Diskominfo Kab. Malang..... | 104 |
| Gambar 5.2 Bimtek Aplikasi Kamasuta.....                                                   | 104 |
| Gambar 5.3 Evaluasi Tahap II Program Gerakan Menuju Kota Cerdas (Smart<br>City).....       | 104 |
| Gambar 5.4 Sosialisasi Aplikasi Mobile SIMAMA .....                                        | 104 |
| Gambar 5.5 Sosialisasi Pemutakhiran Kamasuta Bertali.....                                  | 104 |
| Gambar 5.6 Rapat Koordinasi Integrasi Program “Desaku Tuntas” .....                        | 104 |
| Gambar 5.7 Bimtek Program Desaku Tuntas .....                                              | 104 |

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiyaturrahmah, A. (2023). Upaya Pengembangan Smart City Kota Malang Melalui Literasi Digital (Studi Kasus Di Dprd Malang: Ranperda Penyelenggara Perpustakaan). *Jurnal Darma Agung*, 31(1), 111. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v31i1.2826>
- Arkhanta, S., & Afrizal, T. (2025). Collaborative Governance untuk Optimalisasi Pelaksanaan Aplikasi Jaki dalam Koridor Jakarta Smart City di Provinsi Jakarta. *Journal of Management and Public Policy*, 14(3), 1–14. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v14i3.51009>
- BPS Kab. Malang. (2025). *Kabupaten Malang Dalam Angka 2025*. Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang. <https://malangkab.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/5a1cca2c75e0d870c321faaf/kabupaten-malang-dalam-angka-2025.html>
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2023*. Jakarta: BPS
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5, Ed.). SAGE Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (E. Edition, Ed.). M.E. Sharpe. <https://doi.org/10.4324/9781315699356>
- Dewi, A. N. R. (2022). *Tesis analisis kualitas pelayanan publik inovasi transaksi elektronik program kir*.
- Dewi, N., & Abdulkarim, A. (2018). Kualitas Pembelajaran Pendidikan Kewarganegaraan dalam Mengembangkan Nilai-Nilai Nasionalisme Siswa SMA Homeschooling Primagama Palembang. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 8(1).
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang. (2025). *Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang*. Pemerintah Kabupaten Malang. <https://kominfo.malangkab.go.id/profil/struktur-organisasi-dinas-komunikasi-dan-informatika>
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy* (2, Ed.). Congressional Quarterly Press.
- Gil-Garcia, J. R., Helbig, N., & Ojo, A. (2014). *Being Smart: Emerging*

*Technologies and Innovation in the Public Sector*. 31(Supplement 1), I1–I8.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.09.001>

Gunaidi, A., Nurhadryani, Y., & Muljono, P. (2018). Pengembangan Sistem Repositori Arsip Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Mendukung Smart Governance. *BACA: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 39(2). <https://doi.org/10.14203/j.baca.v39i2.433>

Hakim, L. (2023). (2023). *Governance Di Era Digital*. [www.penerbitilintnus.co.id](http://www.penerbitilintnus.co.id)

Haoxing, Z., & System, C. (n.d.). *OPTIMALISASI PEMANFAATAN APLIKASI TAHU SUMEDANG PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK KABUPATEN SUMEDANG PROVINSI JAWA BARAT*.

Haoxing, Z., & System, C. (n.d.). *PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PERPUSTAKAAN SOEMAN HS PROVINSI RIAU*.

Haoxing, Z., & System, C. (n.d.). *PENERAPAN SMART GOVERNANCE DI KABUPATEN TOLITOLI PROVINSI SULAWESI TENGAH*. 1–23.

Hidayat, I., & Soetarto, H. (2022). Smart City : Konsep Kota Cerdas Era Kontemporer (Studi Kebijakan Smart City di Kabupaten Sumenep). *Public Corner FISIP Universitas Wiraraja*, 17(1), 88–104. <https://doi.org/10.24929/fisip.v17i1.2069>

Iswanto, D., & Miskan. (2025). From Smart City to Smart Village: Akselerasi Transformasi Digital dalam Optimalisasi Pelayanan Publik di Desa Kepatihan Kabupaten Gresik. *Contemporary Public Administration Review (CoPAR)*, 2(2), 170–186. <https://doi.org/10.26593/copar.v2i2.8794.170-186>

Kecamatan, D. I., & Kabupaten, S. (2025). *PUBLIC SERVICE MANAGEMENT IN THE IMPLEMENTATION OF THE*. 7(2), 134–150.

Kemenkeu RI. (2026). DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENDUKUNG MASYARAKAT SMART REGENCY DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MALANG. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116. <https://www.preventionweb.net/news/preliminary-report-february-6-2023-earthquakes-turkiye>

Kemenkeu RI. (2026). PEMAHAMAN MASYARAKAT PERDESAAN TERHADAP PELAKSANAAN PROGRAM SMART VILLAGE DI DESA HANURA, KECAMATAN TELUK PANDAN, KABUPATEN PESAWARAN. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.

<https://www.preventionweb.net/news/preliminary-report-february-6-2023-earthquakes-turkiye>

- Kurniawan, A. (2022). Tantangan Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik di Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 123-135.
- Madjid, R. C., & Indrayani, E. (2025). *Penerapan Smart Governance di Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah*.
- Nada, N. K. L. P. T. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Peluang Implementasi E-Government di Kantor Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung. *Journal of Social Policy and Public Administration*, 1(1), 1–5. <https://journal.disitasi.com/index.php/publican>
- Nathasya, H. (2024). LAYANAN TATA KELOLA SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK BERDASARKAN PERATURAN WALIKOTA NO. 8 TAHUN 2023 KOTA MALANG PERSPEKTIF SIYASAH IDARIYYAH. *Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5(1), 70–80.
- Neuman, W. L. (2020). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Pearson Education Limited.
- Novita, A. A. (2020). Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)* Vol. 6 No. 3 (2020), 6(1), 389.
- Nurrahman, A., Sabaruddin, & Salma, R. N. L. (2022). ANALISIS PENERAPAN SMART GOVERNANCE DI KAWASAN PERBATASAN: STUDI KASUS KABUPATEN NUNUKAN. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 2(2), 106–125.
- Oktiliani, I., & Sudioanto, S. (2022). Penggunaan Portal Sijunjung.Go.Id Dalam Mewujudkan Sijunjung Smart City Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sijunjung Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi*, 2(6), 272–282. <https://doi.org/10.24014/jrmdk.v2i6.13216>
- Oktiliani, I., & Sudioanto. (2021). *Penggunaan Portal Sijunjung.go.id Dalam Mewujudkan Sijunjung Smart City Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sijunjung Provinsi Sumatera Barat*.
- Pelayanan, K., Di, P., & Pelayanan, M. A. L. (2025). *PERANAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN*. 4(2), 122–130.

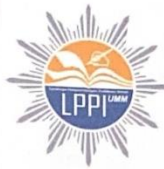
- Putri, R. A. (2025). *Analisis Kesiapan Digital Governance Pada Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Smart Province Di Provinsi Lampung*. 48–138. <https://digilib.unila.ac.id/88933/>
- Reform, J. A., Sucipto, A., Amin, M., Ilmu, S., Negara, A., Studi, P., Administrasi, I., Studi, P., & Administrasi, I. (2022). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SMART CITY : PERAN DINAS KOMUNIKASI*
- Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, I. I. J. (2024). *ANALISIS KESIAPAN E-GOVERNMENT DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN EMPAT LAWANG*. 2, 306–312.
- Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, I. I. J. (2024). *IMPLEMENTASI PERATURAN GUBERNUR LAMPUNG NOMOR 36 TAHUN 2020 TENTANG PELAKSANAAN PROGRAM SMART VILLAGE PERSPEKTIF SIYĀSAH TANFĪDZIYYAH* (Vol. 2).
- Rizka, O. (2017). *Implementasi Smart City Di Kota Malang*. 4366(April 2024), 79–89. <https://www.semanticscholar.org/paper/89852ea10484eec5b4fee920d2126fdd497d2b5f>
- Salsabila, Indra Aditya, & Rachmat Ramdani. (2024). Penerapan Smart Government Dalam Mengembangkan Inovasi Smart Village Di Desa Gunung Putri. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 6(1), 1–12. <https://doi.org/10.47134/villages.v6i1.199>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (8, Ed.). John Wiley & Sons.
- Setiawan, D., & Pratiwi, R. (2021). Literasi Digital Masyarakat dalam Mendukung Pelayanan Publik Berbasis Elektronik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 19(1), 45-58.
- Sucipto, A., Armadani, & Amin, M. (2022). Implementasi Kebijakan Smart City: Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Administrative Reform*, 10(1).
- Tambunan, A. H., Soselisa, P. S., & Sakir, A. R. (2026). *IMPLEMENTASI SMART CITY DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA AMBON*. 53–71.
- ttdguru.my.id. (2022). *Daftar Industri di Kabupaten Malang*. ttdguru.my.id. <https://www.ttdguru.my.id/2022/07/daftar-industri-di-kabupaten-malang.html>
- United Nations Development Programme. (1997). *Governance for Sustainable Human Development: A UNDP Policy Document*. United Nations

Development Programme. <https://www.undp-aciac.org/publications/other/undp/governance/undppolicydoc97-e.pdf>

Zulkarnain. (2024). *Implementasi Program Smart City/Smart Kampung Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Dan Pelayanan Publik Di Kabupaten Sinjai* (pp. 1–132). <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/70962/>



## SCAN SERTIFIKAT PLAGIASI



### LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144  
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

#### SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : Jul'ma Hastari Megasari  
NIM : 202010050311192  
Judul TA/Skripsi : Digitalisasi Pelayanan Publik Untuk Mendukung Masyarakat Smart Regency Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Malang

Pembimbing : Prof. Dr. Tri Sulistyaningsih, M.Si.

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

| No | Bab I | Bab II | Bab III | Bab IV | Bab V |
|----|-------|--------|---------|--------|-------|
| 1  | 10%   | 10%    | 12%     | 5%     | 3%    |

Malang, 20 April 2026

Administrator,

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

Muhammad Iqbal, S.Pd



Alf Rozzqin, S.AP., M.PA