

SKRIPSI
EFEKTIVITAS APLIKASI PANTAU BULUNGAN DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN BULUNGAN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik

Oleh




Winda Nur Rahmah Astana
2210411220021



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN

2025

LEMBAR PENGESAHAN
EFEKTIVITAS APLIKASI PANTAU BULUNGAN
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN BULUNGAN

- A. Nama Mahasiswa: Winda Nur Rahmah Astana NIM: 2210411220021
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 16 Desember 2025.
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Erma Ariyani, S. Sos., M. Sc
NIP. 198210022005012002  (.....)
 - b. Sekretaris
Dewi Purboningsih, S.A.P., M. AP
NIP. 198708222020122010  (.....)
 - c. Anggota
Anjani, S.A.P., M. A.P
NIP. 199506102022032018  (.....)

Banjarmasin, 16 Desember 2025

Mengetahui,

Koordinator Program Studi



Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos., M. Si
NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S. Sos., M. Si
NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal Enam Belas bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 6972 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 3 Desember untuk menguji skripsi :

Nama : Winda Nur Rahmah Astana
NIM : 2210411220021
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Aplikasi Pantau Bulungan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Bulungan


Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 09.00 wita s/d selesai
Nilai : 83 / A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~




Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 16 Desember 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Winda Nur Rahmah Astana

1. ketua : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()
2. Sekretaris : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP
()
3. Anggota : Anjani, S.A.P, M.A.P
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,



Winda Deyi, S.Sos, M.Si
NIP-197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Winda Nur Rahmah Astana
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 08 Agustus 2004
NIM : 2210411220020
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Cendrawasih gg. Kasturi RT.46 RW.17 Tanjung
Selor, Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 16 Desember 2025

Mahasiswa yang bersangkutan,



Winda Nur Rahmah Astana
NIM. 2210411220021

ABSTRAK

Nama. Winda Nur Rahmah Astana NIM.2210411220021 Efektivitas Aplikasi Pantau Bulungan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bulungan. Dibawah bimbingan Erma Ariyani.

Aplikasi Pantau Bulungan merupakan inovasi layanan publik berbasis digital yang diluncurkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian (DKIP) Kabupaten Bulungan serta terintegrasi dengan berbagai perangkat daerah. Aplikasi ini hadir sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui akses layanan yang lebih mudah, fleksibel dan transparan. Penelitian ini mengkaji efektivitas Aplikasi Pantau Bulungan menggunakan lima indikator efektivitas menurut Sutrisno, yaitu: Pemahaman Program, Ketepatan Sasaran, Ketepatan Waktu, Tercapainya Tujuan Program dan Perubahan Nyata. Penelitian ini juga melihat faktor-faktor yang menghambat Aplikasi Pantau Bulungan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bulungan.

Metode Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif untuk memberikan Gambaran yang jelas sesuai dengan kondisi di lapangan. Data diperoleh dengan sumber primer melalui observasi dan wawancara, serta sumber sekunder berupa jurnal akademik, artikel ilmiah, laporan resmi maupun dokumen dari pihak atau instansi terkait. Teknik analisis data meliputi pengumpulan data, konsensi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi Pantau Bulungan Efektif dalam meningkatkan pelayanan publik berdasarkan indikator efektivitas Sutrisno. Masyarakat merasakan kemudahan akses layanan, ketepatan sasaran pengguna, kecepatan pelayanan, tercapainya tujuan program serta perubahan nyata dalam proses pelayanan publik. Namun demikian, aplikasi ini masih menghadapi sejumlah hambatan, diantaranya kurang optimalnya sosialisasi kepada masyarakat, terbatasnya sarana dan prasarana aplikasi, akses jaringan internet yang belum merata serta minimnya panduan penggunaan fitur bagi masyarakat yang literasi digitalnya rendah. Sehingga saran yang diberikan berupa peningkatan sosialisasi dan SDM, memperbaiki akses jaringan, Menyediakan Panduan untuk berbagai fitur dan melaksanakan evaluasi program.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Aplikasi Pantau Bulungan

ABSTRACT

Name. *Winda Nur Rahmah Astana NIM.2210411220021 Efektivitas Aplikasi Pantau Bulungan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bulungan. Under the guidance of Erma Ariyani.*

The Pantau Bulungan Application is a digital based public service innovation launched by the Bulungan Regency Communication, Informatics and Coding Agency and integrated with various regional devices. This Application was created as an effort to improve the quality of public services through easier, more flexible and transparent acces to services. This study examines the effectiveness of the Pantau Bulungan Application using five effectiveness indicators according to Sutrisno, namely: Program Understanding, Target Accuracy, Timeliness, Program Goal Achivement and Tangible Changes. This study also looks at the factors that hinder the Pantau Bulungan Application in improving public services in Bulungan regency.

The research method used was descriptive qualitative to provide a clear picture in accordance with the conditions in the field. Data were obtained from primary sources through observation and interviews, as well as secondary sources in the form of academic journals, scientific articles, official reports, and documents from related parties or agencies. Data analysis techniques included data collection, data consolidation, data presentation and conclusion drawing.

The results of the study how that the Pantau Bulungan Application is effective in improving public services based on Sutrisno's effectiveness indicators. The community feels that it is easy to access services, that the user accurately targeted, that services are fast, that program objectives are archieved and that there are real changes in the public services process. However, this Application still faces a number of obstacles, including suboptimal socialization to the community, limitations in application facilities and infrastructure, uneven internet network acces and a lack of guidance on how to use the features for people with low digital literacy. Therefore, the recommendations provided include enchancing socialization and human resources, improving network access, providing guides for various features and implementing program evaluations.

Keywords: *Effectiviness, Public Services, Pantau Bulungan Application.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur saya hantarkan atas kehadiran Allah SWT., yang telah memberikan seluruh rahmat dan hidayahnya kepada seluruh hambanya, berkat Ridho dan Rahmatnya-lah peneliti mampu menyelesaikan penyusunan Skripsi ini. Tak lupa shalawat serta salam selalu kita curahkan pada junjungan Nabiullah Muhammad SAW., keluarga, para sahabat, dan pengikut setianya hingga akhir zaman.

Skripsi dengan judul "Efektivitas Aplikasi Pantau Bulungan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bulungan" ini diajukan peneliti untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Peneliti berharap Skripsi ini dapat berkontribusi ilmiah dan memberikan manfaat berupa wawasan baik bagi peneliti maupun pembaca.

Penyusunan Skripsi ini pun tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Dukungan dan bantuan yang diberikan sebaik secara moril maupun materil, serta saran konstruktif yang dapat membantu peneliti menyelesaikan Skripsi ini. Maka dari itu, rasa syukur dan dengan segenap ketulusan, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan Terima Kasih yang besar khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE, Msi selaku Rektorat Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H Budi Suryadi, Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

3. Ibu Avela Dewi, Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Administrasi Publik yang telah membimbing peneliti selama perkuliahan.
5. Ibu Erma Ariyani, S. Sos., M.Sc selaku Pembimbing Skripsi penulis yang telah meluangkan waktu dan memberikan kesabaran dalam proses membimbing peneliti dan memberikan arahan, pengetahuan serta saran kepada penulis.
6. Ibu Dewi Purboningsih, S.A.P., M.AP selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis guna melakukan perbaikan Skripsi.
7. Ibu Anjani, S.A.P., M.A.P Selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis guna melakukan perbaikan Skripsi.
8. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat untuk peneliti selama menjalani perkuliahan;
9. Kepada Mama dan Babah Inda, ucapan terimakasih saja rasanya bahkan tidak cukup, tetapi terimakasih selalu mendo'akan inda, terimakasih atas usaha yang sudah mama babah berikan agar inda bisa mencapai tahap ini, terimakasih selalu memberikan dukungan dan menyemangati dan terimakasih atas segala yang mama babah berikan buat inda hingga usia dan fase yang tengah inda jalani.
10. Kepada kak Ajie, kak Lia, kak Ido dan Windi, saudara/i peneliti yang selalu memberikan do'a dan dukungan yang menjadi motivasi penulis selama proses

penyusunan Skripsi, tempat peneliti berkeluh kesah dan tempat berbagi rasa bahagia.

11. Kepada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulungan yang telah membantu saya dalam proses penelitian dengan berkenan memberikan data yang dapat membantu membangun penulisan skripsi saya.
12. Teruntuk Amalia, Annisa, dan Rahma teman yang selalu ada dan selalu memberikan semangat pada proses ini. Teman yang selalu menjadi tempat penulis mencurahkan kegelisahan dan teman yang menjadi tempat berbagi tawa dan pengalaman selama masa perkuliahan, walau suatu saat terpisah, semua kenangan yang dirangkai pada usia 20-an ini akan terus melekat.
13. Kepada teman-teman dari masa putih biru hingga detik ini yang selalu memberikan dukungan dan do'a dari jauh;
14. Kepada orang-orang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan, bantuan, saran dan do'a kepada penulis selama proses penulisan Skripsi;
15. Untuk *BOYNEXTDOOR*, *RIIZE*, *PLAVE*, *Natori*, *Marcy*, *EVE*, dan beberapa penyanyi *favorite* penulis yang telah memberikan warna pada kehidupan dan menemani proses penulisan skripsi ini, penulis ucapkan terimakasih karena penulis seorang penyuka musik.
16. Dan Terakhir untuk diri saya sendiri, terimakasih telah berusaha dan berjuang.

Peneliti menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh Karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata, saya sebagai peneliti pada skripsi ini mengucapkan Terima Kasih dan Mohon Maaf.

Banjarmasin, 16 Desember 2025

Winda Nur Rahmah Astana

2210411220021

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Konsep Teoritis	24
2.2.1 Konsep Efektivitas	24
2.2.2 Teori Ukuran Efektivitas	26
2.2.3 Konsep Pelayanan Publik	30
2.2.4 Konsep E-Government	34
2.2.5 Aplikasi Pantau Bulungan	39
2.3 Kerangka Pemikiran	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Pendekatan Penelitian	45
3.2 Tipe Penelitian.....	45
3.3 Lokasi Penelitian	46
3.4 Sumber Data dan Instrumen	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data	48
3.6 Pengolahan Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN	52

4.1	Gambaran Umum Wilayah.....	52
4.1.1	Gambaran Umum Kabupaten Bulungan.....	52
4.1.2	Kependudukan Kabupaten Bulungan	57
4.1.3	Profil Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian (DKIP) Kabupaten Bulungan.....	58
4.1.4	Visi Misi, Struktur Organisasi dan Tupoksi.....	59
4.2	Uraian Temuan Penelitian.....	64
4.2.1	Efektivitas Aplikasi Pantau Bulungan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Bulungan.....	64
4.2.1.1	Layanan Publik.....	73
4.2.1.2	Berita Informasi.....	77
4.2.1.3	Media Sosial.....	79
4.2.1.4	Jelajah	81
4.2.1.5	Info Tagihan	83
4.2.1.6	Kesehatan dan Kedaruratan.....	84
4.2.1.7	Pendidikan dan Layanan Internal	85
4.2.2	Faktor-Faktor yang menghambat Aplikasi Pantau Bulungan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Bulungan.....	90
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		99
5.1	Analisis Temuan Penelitian.....	99
5.1.1	Efektivitas Aplikasi Pantau Bulungan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Bulungan.....	99
5.1.1.1	Pemahaman Program.....	100
5.1.1.2	Ketepatan Sasaran.....	101
5.1.1.3	Ketepatan Waktu.....	103
5.1.1.4	Tercapainya Tujuan Program	104
5.1.1.5	Perubahan Nyata	106
5.1.2	Faktor-Faktor Yang Menghambat Aplikasi Pantau Bulungan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Bulungan.....	110
5.1.2.1	Sosialisasi Yang Kurang Maksimal	110
5.1.2.2	Terbatasnya Sarana dan Prasarana	111

5.1.2.3	Akses Jaringan Yang Tidak Merata	112
5.1.2.4	Tidak Ada Panduan Penggunaan Untuk Masing-Masing Fitur	113
5.1.2.5	Belum Terlaksananya Evaluasi Program	114
BAB VI	PENUTUP	116
6.1	Kesimpulan.....	116
6.2	Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN	123

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Kepatuhan Pelayanan Provinsi Kalimantan Utara	3
Tabel 1.2 Penggunaan Telpon Seluler dalam Bulan Terakhir Tahun 2023	13
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 4.1 Wilayah Kalimantan Utara dan Ibu Kota Setiap Kabupaten/Kota.....	52
Tabel 4.2 Batas Teritorial Kabupaten Bulungan	55
Tabel 4.3 Daftar Luas Wilayah Kecamatan di Kabupaten Bulungan.....	56
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Kabupaten Bulungan Secara Rinci Per-Kecamatan.....	57
Tabel 4.5 Matriks Hasil Penelitian	88
Tabel 5.1 Matriks Pembahasan Hasil Penelitian	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indeks SPBE Kabupaten Bulungan Dari Tahun 2018-2024	9
Gambar 1.2 Halaman Depan Aplikasi Pantau Bulungan	11
Gambar 1.3 Contoh Beberapa Menu Layanan di Laman Depan	11
Gambar 1.4 Jumlah unduhan Aplikasi Pantau Bulungan Versi Terdahulu (lama)	15
Gambar 1.5 Jumlah Unduhan Aplikasi Pantau Bulungan Versi Terbaru	15
Gambar 2.1 Tampilan Depan Aplikasi Pantau Bulungan	43
Gambar 2.2 Tampilan Fitur Jelajah	43
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	44
Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif	51
Gambar 4.1 Letak Geografis Kalimantan Utara	53
Gambar 4.2 Lambang Daerah Kabupaten Bulungan	55
Gambar 4.3 Logo DKIP Kabupaten Bulungan	59
Gambar 4.4 Bagan struktur organisasi dinas Kabupaten Bulungan	61
Gambar 4.5 Statistik Pengunjung	65
Gambar 4.6 Operator Pantau Bulungan	66
Gambar 4.7 Salah Satu Contoh Menu Layanan Internal Ketika Diakses	67
Gambar 4.8 Pantau Bulungan Versi Website	68
Gambar 4.9 Aplikasi Pantau Bulungan Versi Lama	70
Gambar 4.10 Aplikasi Pantau Bulungan Versi Baru	71