

**IMPLEMENTASI PROGRAM APLIKASI SISTEM INFORMASI
KEPATUHAN (ASIK) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DIY TAHUN 2015**

(Studi kasus : Ombudsman RI Perwakilan DIY)

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi dan Melengkapi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Kesarjanaan Strata I (S-1) Pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Disusun Oleh:

RADITIYA PUTRA WARDANA

NIM. 20130520172

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2017

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Dengan Judul:
**IMPLEMENTASI PROGRAM APLIKASI SISTEM INFORMASI KEPATUHAN (ASIK)
UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DIY TAHUN 2015**

(Studi Kasus : Ombudsman RI Perwakilan DIY)

Oleh:
RADITIYA PUTRA WARDANA
NIM. 20130520172

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari/ Tanggal : Senin, 8 Mei 2017

Tempat : Ruang Sidang Fisipol

Jam : 12.30-13.30 WIB

SUSUNAN TIM PENGUJI
Ketua Penguji

Dra. Atik Septi Winarsih M.Si

Penguji I

Penguji II

Dian Eka Rahmawati S.IP., M.Si

Bambang Eka C.W S.IP., M.Si

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan didalamnya tiak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun di Indonesia. Sepanjang pengetahuan saya juga tiak terdapat karya dan ataau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti ada duplikasi , serta ada pihak lain yang mersa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggungjawab serta menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 8 Mei 2017

Raditya Putra Wardana

20130520172

HALAMAN MOTTO



“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”

(Al-Mujadalah :11)

“Tanpa mencoba, kamu takkan tahu rasanya jatuh”

“Tetap tenang dan seimbang”

-Selaras Mengudara-

HALAMAN PERSEMBAHAN



Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat berarti di dalam hidup saya, yaitu:

- *Kedua orang tua tercinta yang tidak pernah lelah memberikan do'a dan dukungan*
- *Kakak-kakakku tersayang*
- *Keluarga besarku yang berada di Tasikmalaya*
- *Sahabat-sahabatku tercinta*
- *Seluruh pembaca yang membaca skripsi ini*

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya kepada penulis sehingga dapat diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Shalawat serta salam tak lupa selalu tercurahkan kepada baginda kita, nabi kita, Rosulullah Muhammad SAW beserta seluruh keluarga, sahabat dan umatnya yang selalu memperjuangkan menegakkan dinullah di muka bumi ini.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Politik dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Adapun judul skripsi ini adalah **IMPLEMENTASI PROGRAM APLIKASI SISTEM INFORMASI KEPATUHAN (ASIK) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DIY TAHUN 2015** (*Studi kasus : Ombudsman RI Perwakilan DIY*)

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budianto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. Ali Muhammad, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M., Si selaku Ketua jurusan Ilmu Pemerintahan Unuversitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Awang Darumurti, S.IP., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Unuversitas Muhammadiyah Yogyakarta
5. Dr. Atik Septi Winarsih selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan Dosen Pembimbing

skripsi saya yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Dian Eka Rahmawati S.IP selaku Dosen Penguji saya yang telah menguji dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi.
7. Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian terhadap Ombudsman RI perwakilan DIY.
8. Dahlena S.H.,M.H selaku Kordinator Asisten Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah menyediakan waktunya untuk saya wawancara dan memberikan informasi serta data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini
9. Ibu Sri Sumarti, Bapak Andrian, Bapak Yosie Mselaku narasumber dalam penyusunan skripsi ini.

Besar harapan saya semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca semua, khususnya bagi pembaca untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta berguna untuk penelitian selanjutnya. *Amin ya Rabbal 'Alamin*

Demikianlah Kata Pengantar yang dapat saya sampaikan, sekali lagi terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendo'akan saya selama menempuh Pendidikan Sarjana (S1) di Program Studi Ilmu Pemerintahan dan dalam penyusunan skripsi ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 8 Mei 2017

Raditya Putra Wardana

20130520172

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua Orangtua, kakak, adik-adikku atas doa, dukungan, cinta dan motivasinya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Seluruh pengajar di lingkungan Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas segala ilmu, arahan, bimbingan yang telah diberikan kepada penulis.
3. Rekan-rekan Ilmu Pemerintahan 2013 dan semua pihak yang telah membantu kelancaran penelitian dan penyusunan skripsi ini.
4. Keluarga Besar Alumni dan Pengurus Korps Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (KOMAP) khususnya kepengurusan periode 2015-2016 yang telah memberikan saya ilmu, pengalaman, dinamika, yang membuat saya semakin dewasa dalam menyikapi berbagai hal.
5. Keluarga Humas dan Pers KOMAP atas dukungan, kepercayaan, support dan yang telah mengajarkan saya banyak hal mengenai organisasi.
6. Keluarga Besar UKM Hizbul Wathan UMY atas segala ilmu, pengalaman, pengetahuan tentang gerakan kepaduan dan berbagai hal
7. Rekan-rekan mahasiswa Ilmu Pemerintahan KOMAP UGM dan HMJ IP UNDIP yang telah memberikan saya ruang untuk belajar dan berkembang baik secara organisasi maupun individu
8. Rekan dengan satu almamater SMA saya, Pratama N.F dan Fajar B atas saling supportnya untuk menyelesaikan studi di prodi ini..
9. Rekan-rekan SMA khususnya Rudi, Iyos, Anggit, Ganto, Elga, Yudanti saya yang saling mensupport untuk menyelesaikan studi akhir kita masing-masing
10. Keluarga KKN 72 UMY angkatan 2013 yang telah memberikan support dan dukungan agar terselesainya skripsi ini.
11. Teman memantaskan terkasih saya, Verawati W.S terimakasih telah menemani sampai saat ini
12. Almamater merah tercinta yang telah menemani selama menjadi mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

DAFTAR ISI

Halaman Persembahan.....	ii
Halaman Motto	iii
Kata Pengantar	iv
Halaman Persembahan.....	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Sinopsis	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan dan Manfaat.....	12
D. Kerangka Dasar Teori.....	13
1. Implementasi Kebijakan	13
2. Program.....	16
3. <i>E-Government</i>	20
4. Kualitas Pelayanan Publik	24
E. Definisi Konseptual	35
F. Definisi Operasional	36
G. Metode Penelitian	38

BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. Sejarah Lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta	45
B. Landasan Hukum	47
C. Visi dan Misi	50
D. Tugas dan Fungsi	51
E. Struktur Organisasi	53
F. Daftar Narasumber	57

BAB III PEMBAHASAN

A. Analisis Pengaruh Layanan Publik Berbasis Elektronik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di DIY	59
1. Program	66
1.1 Kesesuaian Program dengan Pemanfaat.....	66
1.2 Kesesuaian Program dengan Organisasi	70
1.3 Kesesuaian Kelompok Pemanfaat dengan Organisasi Pelaksana	74
2. Kualitas Pelayanan Publik	77

2.1 Reability	77
2.2 Responsiveness.....	87
2.3 Security.....	95
2.4 Competence	100
2.5 Tangible.....	103
3. Faktor-Faktor	108
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	121
B. Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN	127

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Kelompok Instansi Terlapor	6
Tabel 1.2 Daftar Data Primer Narasumber	39
Tabel 1.3 Data Primer	40
Tabel 1.4 Data Sekunder	40
Tabel 2.1 Daftar Data Primer Wawancara Narasumber	57
Tabel 3.1 Kegiatan Sosialisasi	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Kesesuaian Program	17
Gambar 1.2 Model Hubungan E-Government.....	21
Gambar 3.1 Tampilan Halaman Utama ASIK.....	
Gambar 3.2 Model Kesesuaian Program ASIK.....	64
Gambar 3.3 Kewenanga Ombudsman RI dan Perwakilan dalam ASIK	70
Gambar 3.4 Alur Penyelesaian Laporan	78
Gambar 3.5 Tata Cara Permohonan Informasi Publik.....	79
Gambar 3.6 Cara Penyampaian Laporan	93
Gambar 3.7 Kotak Saran.....	105
Gambar 3.8 Kordinasi Program dengan Sub-Program	109
Gambar 3.9 Data Kepegawaian	113
Gambar 3.10 Proses Seleksi Asisten Ombudsman	115