

**KOMPLEKSITAS TUGAS BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS E-GOVERNMENT (STUDI KASUS DI KANTOR KECAMATAN
GODEAN KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2017)**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

ASRI HIDAYATI

20140520150

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya:

Nama : Asri Hidayati

Nomor Induk Mahasiswa : 20140520150

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "**KOMPLEKSITAS TUGAS BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT (STUDI KASUS DI KANTOR KECAMATAN GODEAN KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2017)**" yang saya buat benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak terdapat hasil karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana pada perguruan tinggi manapun. Jika terdapat karya orang lain, maka telah saya cantumkan dengan jelas dalam daftar pustaka sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan.

Yogyakarta, April 2018

Asri Hidayati

20140520150

MOTTO

*“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar
kesanggupannya”*

(Q.S. Al-Baqarah: 286)

“Doa kita bisa merubah nasib kita, dan kebaikan dapat memperpanjang umur kita”

(HR. Ath-Thahawi)

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama
kesulitan itu ada kemudahan”*

(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirro bil' alamin, Puji syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta Hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Shalawat serta salam tak lupa selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW berserta seluruh keluarga dan sahabat. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Orang tua tercinta bapak Waldiyono, S.Pd. I dan ibu Masnah yang senantiasa menyayangi , mendoakan, memberikan semangat dan dukungan yang selalu mengiringi dalam setiap langkah. Semoga dengan terselesaiannya skripsi ini bisa memberikan kebahagiaan untuk kalian.
2. Abang dan kakak tersayang Allathif Ma'sum, S.Pd. I, Arrafik Addin dan Uswatun Hasanah yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan.
3. Adik tersayang Mir Atil Hayati dan Ragil Putra Wijaya yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan.
4. Seluruh keluarga besar Waldiyono di Kalimantan Barat dan Yogyakarta yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan.
5. Untuk kekasih yang senantiasa menemani, memberikan semangat, mendoakan dan mendukung.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak memberikan ilmu selama masa perkuliahan.
7. Sahabat-sahabat seperjuangan terbaik jurusan Ilmu Pemerintahan yang selalu menemani, memberikan semangat dan dukungan dari awal perkuliahan sampai selesai. Semoga persahabatan kita selalu terjaga.
8. Teman-teman seperjuangan jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
9. Teman-teman KKN 085 yang telah berbagi suka duka selama satu bulan masa KKN.
10. Untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat, dukungan dan mendoakan selama ini.

Yogyakarta April 2018

Asri Hidayati
20140520150

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
SINOPSIS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka	7
F. Kerangka Dasar Teori	9
1. Teori Birokrasi	9
2. Teori Kompleksitas Tugas	13
3. Teori Pelayanan Publik	16
4. Teori E-Government	17
G. Definisi Konseptual	18

H. Definisi Operasional	19
I. Metode Penelitian	21
BAB II DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN	28
A. Gambaran Umum Kecamatan Godean	28
1. Keadaan Penduduk	28
2. Jenis Pekerjaan	29
3. Keadaan Pendidikan	30
4. Agama	31
B. Gambaran Umum Kantor Kecamatan Godean	32
1. Visi dan Misi	32
2. Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Susunan Organisasi.....	33
3. Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja	34
4. Struktur Organisasi	40
BAB III PEMBAHASAN	42
A. Kompleksitas Tugas Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Berbasis E Government Di Kantor Kecamatan Godean Kabupaten Sleman Tahun 2017.....	42
1. Subbagian Umum dan Kepegawaian	42
2. Subbagian Keuangan, Perencanaan dan Evaluasi	49
3. Seksi Pemerintahan	61
4. Seksi Ketenteraman dan Ketertiban	69
5. Seksi Perekonomian dan Pembangunan	77
6. Seksi Kesejahteraan Masyarakat	88
7. Seksi Pelayanan Umum	94
B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompleksitas Tugas	101
1. Kekurangan Sumber Daya Manusia	102
2. Gangguan Jaringan Internet	102

BAB IV PENUTUP **104**

A. Kesimpulan 104

B. Saran 110

DAFTAR PUSTAKA xvi

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengukuran Kepuasan Masyarakat	4
Tabel 1.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu	7
Tabel 1.3 Data Primer Penelitian	22
Tabel 1.4 Data Sekunder Penelitian	23
Tabel 1.5 Wawancara	25
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Godean Tahun 2016	27
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Godean Semester 1 Tahun 2017	28
Tabel 2.3 Jenis Pekerjaan Penduduk Kecamatan Godean Tahun 2016	28
Tabel 2.4 Tingkat Pendidikan Penduduk Kecamatan Godean Tahun 2016	30
Tabel 2.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama Tahun 2016	30
Tabel 3.1 Kesulitan Tugas Subbagian Umum dan Kepegawaian	43
Tabel 3.2 Struktur Tugas Subbagian Umum dan Kepegawaian	45
Tabel 3.3 Tingkat Teknologi Yang Digunakan	47
Tabel 3.4 Kemampuan Pegawai Dalam Menggunakan Teknologi	48
Tabel 3.5 Kesulitan Tugas Subbagian Keuangan, Perencanaan dan Evaluasi	50
Tabel 3.6 Struktur Tugas Subbagian Keuangan, Perencanaan dan Evaluasi	57
Tabel 3.7 Tingkat Teknologi Yang Digunakan	58
Tabel 3.8 Kemampuan Pegawai Dalam Menggunakan Teknologi	60

Tabel 3.9 Kesulitan Tugas Seksi Pemerintahan	62
Tabel 3.10 Struktur Tugas Seksi Pemerintahan	65
Tabel 3.11 Tingkat Teknologi Yang Digunakan	67
Tabel 3.12 Kemampuan Pegawai Dalam Menggunakan Teknologi	69
Tabel 3.13 Kesulitan Tugas Seksi Ketenteraman dan Ketertiban	70
Tabel 3.14 Struktur Tugas Seksi Ketenteraman dan Ketertiban	74
Tabel 3.15 Tingkat Teknologi Yang Digunakan	75
Tabel 3.16 Kemampuan Pegawai Dalam Menggunakan Teknologi	76
Tabel 3.17 Kesulitan Tugas Seksi Perekonomian dan Pembangunan	78
Tabel 3.18 Struktur Tugas Seksi Perekonomian dan Pembangunan	83
Tabel 3.19 Tingkat Teknologi Yang Digunakan	86
Tabel 3.20 Kemampuan Pegawai Dalam Menggunakan Teknologi	87
Tabel 3.21 Kesulitan Tugas Seksi Kesejahteraan Masyarakat	89
Tabel 3.22 Struktur Tugas Seksi Kesejahteraan Masyarakat	91
Tabel 3.23 Tingkat Teknologi Yang Digunakan	92
Tabel 3.24 Kemampuan Pegawai Dalam Menggunakan Teknologi	93
Tabel 3.25 Kesulitan Tugas Seksi Pelayanan Umum	95
Tabel 3.26 Struktur Tugas Seksi Pelayanan Umum	98
Tabel 3.27 Tingkat Teknologi Yang Digunakan	99
Tabel 3.28 Kemampuan Pegawai Dalam Menggunakan Teknologi	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Organisasi Kecamatan Godean 41