

**HALAMAN JUDUL**

**PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT* TERINTEGRASI MENUJU  
SLEMAN *SMART REGENCY*  
(Studi Kasus Aplikasi Pelayanan Publik Lapor Sleman di Kabupaten Sleman  
Tahun 2016)**

**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh:**

ISMA SUTIANA

NIM. 20140520015

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

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**Dengan Judul:**

**PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT* TERINTEGRASI MENUJU SLEMAN  
*SMART REGENCY***

**(Studi Kasus Aplikasi Pelayanan Publik Laporan Sleman di Kabupaten Sleman  
Tahun 2016)**

**Disusun Oleh:**

**ISMA SUTIANA  
NIM. 20140520015**

*Telah dipertahankan dan disahkan didepan Tim Penguji*  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Pada:**

Hari/Tanggal : Kamis, 26 April 2018  
Tempat : Ruang Rapat Dekanat Fisipol UMY  
Pukul : 12.30-13.30 WIB

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

**Ketua Penguji**

  
Dr. Suswanta, M.Si.

**Penguji I**


  
Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si.

**Penguji II**

  
Isnaini Muallidin, S.IP., MPA.

Mengetahui,

**Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan**

  
Dr. H. Muchamad Zaenuri, M.Si.

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Isma Sutiana  
NIM : 20140520015  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul: **“PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT* TERINTEGRASI MENUJU SLEMAN *SMART REGENCY* (Studi Kasus Aplikasi Pelayanan Publik Lapor Sleman di Kabupaten Sleman Tahun 2016)”** benar-benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi tulisan atau pikiran dari orang lain. Apabila kemudian terdapat kesamaan atau kemiripan dengan karya ilmiah milik orang lain, maka itu adalah suatu hal yang tidak disengaja oleh penulis, untuk itu penulis siap untuk mempertanggungjawabkan hasil penulisan skripsi ini.

Yogyakarta, 26 April 2018

Penulis,

Isma Sutiana

NIM: 20140520015

## HALAMAN MOTTO

### MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*“Dan hanya kepada Tuhanmulah (Allah SWT), hendaknya kamu berharap”.*

*(Q.S. Al Insyirah: 8)*

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebaikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. ...”*

*(Q.S. Al-Baqarah: 286)*

*“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, ...”*

*(Q.S: Al-Isra’: 7)*

*“Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat.”*

*(Winston Churchill)*

*“Yakinlah kau bisa dan kau sudah separuh jalan menuju ke sana.”*

*(Theodore Roosevelt)*

*“Know Yourself, Love Yourself, and be Yourself... Better Everyday.☺”*

*(Isma Sutiana)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN



*Alhamdulillah* rabbil'alamin... sujud syukur kepada Allah SWT yang telah membuka, menggerakkan raga, hati, dan pikiran ini dalam setiap langkah demi langkah. *Shalawat* serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kami dari alam jahiliyah ke alam nur islamiah. Karya tulis sederhana ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Papahku tercinta (**H. Firhansyah, S.Sos., M.M**) dan Mamaku tercinta (**Hj. Normawati**). Ceceh ucapkan terimakasih yang tak terhingga atas segala pengorbanan, kasih sayang, dukungan dan do'a tulus yang kalian berikan. Sehat dan dilancarkan selalu segala urusan Mama dan Papah, agar kelak dapat melihat anak kalian ini sukses dan membanggakan. *Allahumma'aamiin..*
- ❖ Kakaku tersayang (**Amanullah Faishal**), satu-satunya saudara kandungku yang selalu menemani dan menjagaku di Jogja. Segala yang terbaik untukmu.
- ❖ **Keluarga besar alm. Aji Radiansyah** dan **alm. Burhan** yang ada di Kalimantan yang sangat kurindukan.
- ❖ Teruntuk calon imamku yang belum terlihat, mungkin masih disimpan atau masih singgah disni begitu. Kamu adalah salah satu motivasi untukku cepat menyelesaikan studiku.
- ❖ Sahabat-sahabatku (**KMD**) tercinta dari masa kecil hingga kepala dua, yang udah tau sekali luar dalamku, Intan Taqta Alfina, Devi Rahmawandi, Rosidah, Ines Nur Risqiatara, Rifki Audina, Dhayu Retno Palupi dan Andri Putri Aningrum. Terimakasih kalian selalu menerima kelebihan dan kekuranganku, juga selalu ingatin dan jadi pendengar yang baik buat aku.
- ❖ Teman baik rasa *sister*-ku (**GAGAGIA**), Intan Eka Putri dan Rika Ramada Safitri yang paling ter-ter selama aku kuliah di Jogja. Makasih kalian yang selalu ada buat aku. Selalu, sampe sekarang.

- ❖ Teman-teman satu daerahku dari Batu Kajang (**BKJ**), Rosidah, Rifki Audina, Satriya Pratama, M. Handoyo Hadi, Denny Eri S, Dean Jerry P, Rahmad Ramadhan, Anang Sakrani, Ridho Cikal, Yurizal Rizqon, Nurul Hafizah, Devi Rahmawandi, dan Ines Nur Risqiatara yang sudah aku anggap *brother and sister* selama di tanah perantauan. Semangat dan cepat lulus juga buat kalian semua yang belum selesai kuliahnya!
- ❖ Teman-teman terdekatku dari awal semester (**ICA**), Erinda Alfiani Fauzi, Afiat Fajriati, Frizha Ershita Putri dan Intan Eka Putri yang selalu kemana-mana bareng kalau di kampus diikuti anak-anak cowok juga. Selalu kelompokkan bareng, ngegossip bareng, curhat bareng.
- ❖ Teman-teman seperjuanganku dari awal semester (**JPMPIP Kelas A**), Deswan Ardani, Novan Adhi Nugraha, Muhammad Dwi Nurfaisal, Anggit Rubianto, Arief Nugroho, Gading Kliscep, Ilhamudin, Nafarul Amri, Decky Apriadi, Roni Saputra, Aditya Putera, Rizky Wayaw, Liza Valentina, Nella Mirani dan lainnya yang sudah membuat awal perkuliahanku berarti dan menyenangkan, meskipun tugas menumpuk karena ditinggal jalan-jalan.
- ❖ Teman-teman terdekat dan tergabutku (**SEDULUR SQUAD**), Bevi Puhirta, Cheisara Akmal Putri, Rika Ramadha Safitri, Tiara Wulandari, Arief Nugroho, Anggit Rubianto, Fazri Bachrul, M. Dwi Nurfaisal, dan Lalang Nur yang selalu ada, selalu mau tahu, selalu menemani kegabutan dan mengajarkan arti pertemenanan non-tipu-tipu didalamnya. Terbaik memang kalian!
- ❖ Teman-teman (**KKN 121**) Gading Atsmara, Elta Tira, Rizqi Khaerunnisa, Ayu Anggita, Dimas Prasetyo, Fikri Herian, Zuliyanto, Abi, dan Mas Ponco yang menjadi teman satu atapku selama sebulan tanpa ngeluh penuh canda dan semangat selama di Desa Kendel tercinta beserta Bapak Dosen Pembimbing, Bapak/Ibu Sekdes sekeluarga. Terimakasih kalian semua luar biasa!
- ❖ Teman-teman seperjuangan **IP 2014** atas berbagai bentuk kebaikan dan pengalaman yang luar biasa selama penulis berkuliah. Akan rindu momen bersama kalian.

- ❖ Orang-orang terdekatku saat ini yang selalu menguatkan, menyemangati, bahkan ikut mendo'akan aku dalam segala kondisi. Maupun orang-orang yang ikut terlibat dalam penelitian, penulisan hingga penyelesaian skripsi ini. Ini kupersembahkan untuk kalian yang merasa. Terimakasih!
- ❖ Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman yang menjadi tempat dimana penulis mendapatkan bahan, data, dan informasi atas pembuatan skripsi ini.
- ❖ Seluruh orang yang akan membaca maupun menjadikan skripsi saya sebagai bahan referensi.

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT serta junjungan Nabi Muhammad SAW, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi dengan judul **“PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT* TERINTEGRASI MENUJU SLEMAN *SMART REGENCY* (Studi Kasus Aplikasi Pelayanan Publik Lapor Sleman di Kabupaten Sleman Tahun 2016)”** diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Semoga Penelitian ini dapat bermanfaat dan berkontribusi bagi pemahaman ilmu pengetahuan.

Penyelesaian karya tulis ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Maka sebagai ungkapan rasa syukur penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Suswanta, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktun, kesabaran, dan memberikan banyak arahan serta bantuan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah menguji dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.



6. Bapak Isnaini Muallidin, S.IP., MPA selaku Dosen Penguji II yang telah menguji dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak memberikan pemahaman dan mendidik dengan sabar selama penulis berkuliah.
8. Seluruh staff pengajar Jurusan Ilmu Pemerintahan dan staf akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Klinik SkripsiIP UMY yang telah dibuat dan diberikan arahan oleh Mamas Sakir, S.IP., M.IP begitu sangat membantu.
10. Kedua orang tua saya yang tiada henti dalam memberikan do'a, dukungan, dan perhatian kepada penulis dalam menyelesaikan studi.
11. Bapak Aziz Perdana, S.Kom selaku Kepala Seksi Aplikasi dan Integrasi Sistem Informasi Bidang Layanan *E-government* dan Persandian Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman sebagai informan bagi penulis.
12. Bapak Helmi Arifianto, S.IP, M.Si selaku Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Kabupaten Sleman sebagai informan bagi penulis.
13. Mas Rinto Nugrah Setiawan, S.H. selaku Staf Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan yang telah memberikan data kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga apa yang ada dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 26 April 2018  
Penulis,

Isma Sutiana  
NIM: 20140520015

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>SINOPSIS.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Studi Terdahulu .....	8
F. Kerangka Dasar Teori .....	24
1. <i>E-government</i> .....	24
1.1 Pengertian E-government.....	24
1.2 Tujuan E-government .....	26
1.3 Klasifikasi E-government .....	28
1.4 Tahapan Pengembangan <i>E-government</i> .....	31
1.5 Indikator Pengembangan <i>E-government</i> .....	33
1.6 Indikator Keberhasilan <i>E-government</i> .....	34
2. Pelayanan Publik .....	35
2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	35
2.2 Jenis Pelayanan Publik dalam E-government .....	37
2.3 Indikator Berhasilnya Kebijakan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik .....	39
G. Definisi Konseptual .....	40
H. Definisi Operasional.....	42
I. Metode Penelitian .....	46
1. Jenis Penelitian.....	46
2. Jenis dan Sumber Data .....	46
3. Lokasi Penelitian .....	48
4. Teknik Pengambilan Data.....	48
5. Teknik Analisis Data .....	50
6. Sistematika Penulisan .....	51

<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>52</b>
A. Gambaran Umum Kabupaten Sleman .....	52
1. Sejarah Singkat.....	52
2. Kondisi Geografis.....	54
3. Visi dan Misi Kabupaten Sleman.....	61
B. Deskripsi Dinas Komunikasi dan Informatika (Disominfo) Kabupaten Sleman .....	62
1. Diskominfo Kabupaten Sleman .....	62
2. Struktur Organisasi.....	63
3. Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi).....	65
C. Deskripsi Latar Belakang Pengembangan E-government Terintegrasi di Kabupaten Sleman.....	76
D. Konsep <i>Smart City</i> .....	77
E. Deskripsi Pelayanan Pengaduan Terpadu “Lapor Sleman” .....	79
<b>BAB III PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT TERINTEGRASI MELALUI APLIKASI PELAYANAN PUBLIK LAPOR SLEMAN PADA TAHUN 2016.....</b>	<b>81</b>
A. Elemen dan Tahapan Dalam Pengembangan E-government Terintegrasi Melalui Layanan Aplikasi Lapor Sleman di Kabupaten Sleman.....	81
1. <i>Support</i> .....	82
2. <i>Capacity</i> .....	90
3. <i>Value</i> .....	98
B. Indikator Berhasilnya Layanan Aduan Berbentuk Aplikasi “Lapor Sleman” Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Sleman .....	110
1. Ketepatan Waktu dan Akurasi Pelayanan.....	110
2. Tanggungjawab dan Kesopanan dalam Memberikan Respon Layanan.....	113
3. Kemudahan Layanan Aplikasi Lapor Sleman dan Banyaknya Fasilitas Pendukung.....	119
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>131</b>
A. Kesimpulan .....	131
B. Rekomendasi .....	135
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>136</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>140</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	StudiTerdahulu tentang Pengembangan <i>E-government</i> dalam Peningkatan Berbagai Jenis Pelayanan Publik di Beberapa Wilayah di Indonesia .....	18
Tabel 2.1	Pembagian Wilayah Administrasi Kab. Sleman Berdasarkan Badan Pusat Statistik Daerah Kab. Sleman Tahun 2016.....	59
Tabel 2.2	Luas Wilayah, Banyaknya Penduduk dan Kepadatan Penduduk per Km <sup>2</sup> menurut Kecamatan di Kab. Sleman Tahun 2016.....	60
Tabel 2.3	Penggunaan Lahan di Kab. Sleman Tahun 2009-2015 .....	64
Tabel 3.1	Landasan Yuridis atau Dasar Peraturan.....	83
Tabel 3.2	Nama-nama SKPD .....	88
Tabel 3.3	Jumlah Admin Lapor Sleman Setiap SKPD .....	95
Tabel 3.4	Indikasi Rencana Program Disertai Kebutuhan Pendanaan .....	100
Tabel 3.5	Rekapitulasi Pengelolaan Aduan Masyarakat Tahun 2016 .....	105

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1	Jumlah Aduan Masuk.....	106
Grafik 3.2	Sudah Ditanggapi (terselesaikan) .....	106
Grafik 3.3	Belum Ditanggapi .....	107
Grafik 3.4	Presentasi Aduan Terselesaikan.....	107

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 2.1	Bagan Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika.....	63
-----------	--	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Peta Kabupaten Sleman.....	54
Gambar 3.1	Menu Informasi Aplikasi Lapor Sleman .....	101
Gambar 3.2	Filter Kategori Pesan Aduan pada Aplikasi Lapor Sleman.....	101
Gambar 3.3	Status Aduan Terselesaikan.....	101
Gambar 3.4	Jumlah Aduan yang Sudah Ditangani, Sedang Dalam Proses, Dan Belum Ditangani .....	104
Gambar 3.5	Pencarian Aplikasi Lapor Sleman.....	121
Gambar 3.6	Mendaftarkan Akun .....	121
Gambar 3.7	Mendaftarkan Akun .....	121
Gambar 3.8	Melengkapi Pendaftaran Akun .....	122
Gambar 3.9	Melengkapi Pendaftaran Akun .....	122
Gambar 3.10	Masuk ke dalam Akun yang Terdaftar.....	122
Gambar 3.11	Masuk ke dalam Akun yang Terdaftar.....	122
Gambar 3.12	Beranda Aplikasi Lapor Sleman.....	123
Gambar 3.13	Tombol Cara Memberikan Laporan.....	124
Gambar 3.14	Tombol Cara Memberikan Laporan.....	124
Gambar 3.15	Jendela Pilih Kategori Laporan .....	124
Gambar 3.16	Jendela Membuat Laporan .....	125
Gambar 3.17	Menu <i>Home</i> Layanan Aplikasi Lapor Sleman .....	126
Gambar 3.18	Menu <i>Home</i> Layanan Aplikasi Lapor Sleman .....	126
Gambar 3.19	Menu Informasi Aplikasi Lapor Sleman .....	127
Gambar 3.20	Menu <i>Maps</i> Aplikasi Lapor Sleman .....	127
Gambar 3.21	Menu Profil Aplikasi Lapor Sleman .....	128
Gambar 3.22	Menu Notifikasi Aplikasi Lapor Sleman .....	128
Gambar 3.23	Layanan Lapor Sleman via <i>website</i> Kab. Sleman .....	129
Gambar 3.24	Layanan Lapor Sleman via <i>website</i> Kab. Sleman .....	129