

HALAMAN JUDUL

**EFEKTIVITAS APLIKASI *MOBILE* LAPOR BANTUL DALAM
PELAYANAN PENGADUAN DI DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA (KOMINFO) KABUPATEN BANTUL TAHUN 2017-2018**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana (S1) Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



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

2018

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lisa Sophia Yuliantini

NIM : 20140520329

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Efektivitas Aplikasi *Mobile* Lapor Bantul dalam Pelayanan Pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Bantul**" benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah dituliskan dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggungjawab dan siap menerima segala konsekuensinya.

Yogyakarta, 23 Maret 2018

Penulis,



Lisa Sophia Yuliantini

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil'alamin, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rizki, rahmat, hidayah serta karunianya kepada penulis sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan skripsi untuk:

- ❖ Kedua Orang Tua Tercinta, Baba dan Mama. Terima kasih Lisa ucapkan yang tak terhitung jumlahnya, atas pengorbanan, kasih sayang, do"ra tulus yang tak ternilai.
- ❖ Terima kasih untuk Baba (KH. Abdul Hamid Kholil Zubedl), sosok Ayah teladan yang telah memberikahkan kasih sayang, nasehat, pelajaran, dan perhatian. Terima kasih Baba udah mengajarkan sejak kecil untuk memperjuangkan cita-cita, hidup mandiri dan disiplin. Nasehat-nasehat dan saran ajunan akan selalu Lisa ingat, terimakasih atas segala doa terbaik yang telah ajunan berikan. Terima Kasih atas semua pendidikan yang telah diberikan, semoga semua kebaikan yang Lisa lakukan, ilmu Lisa yang bermanfaat bisa menjadi ladang amal jariyah untuk Baba. Semoga dengan terselesaikannya skripsi ini bisa memberikan kebahagiaan untuk Baba
- ❖ Terima kasih untuk Mama (Ny. Hj. Hasbiyah Jaziliyah) atas semua kasih sayang, semangat, nasehat dan dukungan yang selalu diberikan. Selalu mendoakan dan mengaharapkn yang terbaik untuk anak-anaknya. Selalu memenuhi apa yang dibutuhkan anak-anaknya, mendengar segala keluh kesah Lisa. Terima Kasih selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Terima Kasih atas semua pendidikan yang telah diberikan, semoga semua kebaikan yang Lisa lakukan, ilmu Lisa yang bermanfaat bisa menjadi ladang amal jariyah untuk Mama. Sehat selalu untuk Mama, agar kelak bisa melihat putrimu ini sukses. Allahumma Aamiin. Semoga dengan terselesaikannya skripsi ini bisa memberikan kebahagiaan untuk Mama.

- ❖ Saudara-saudara kandungku, Achmad Ubaidillah Gymnastiar, S.Pd.I (Mas Ubed), Lulu' Ulfyah Aprilia (Dik Lulu'), Muhammad Fahmi Nidhomuddin Iskandar (Dek Fahmi), Arini Daris Salamah (Dek Daris) dan Akmilia Sholihatul Mahdiyah (Dek Melly). Terima Kasih telah saring mendukung, Semoga kita semua menjadi anak yang sukses berbakti dan membahagiakan orang tua kita, tetap semangat, sukses untuk kita semua.

- ❖ Paman Udi yang telah mendukung dalam segala hal untuk pendidikan Lisa, telah memberikan doa terbaik untuk masa depan Lisa, dan telah memberikan dukungan atas cita-cita yang ingin diraih oleh Lisa dan saudara-saudara Lisa. Terima kasih banyak, semoga dengan terselesaikannya skripsi ini bisa memberikan kebahagiaan untuk ajunan.

- ❖ Paman M. Mahrus Ali, S.H., M.H. yang selalu mendukung dan memberikan motivasi untuk selalu maju dan pantang menyerah. Terima kasih banyak atas semua dukungan dan semangatnya, terima kasih telah membantu memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

- ❖ Paman Muhammad Rija' dan Bek Laila Wadidatul Faizah telah memberikan dukungan dan doa, selalu memberikan semangat baru sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

- ❖ Mas Naryo yang telah bersedia membantu keperluan Lisa saat pertama kalinya Lisa ke Jogja. Terimakasih atas ketersediaanya untuk direpotkan oleh Lisa. Terimakasih untuk rumah atapnya, sehingga Lisa bisa ngerasain tinggal dirumah atap nya yang sangat cantik, sehingga membuat Lisa berasa ada di Korea... hhe

- ❖ Pelangi Squad Part 4.. Kk Ana, Hana, Yulia, Ori, Vivi, Puput, Erin, Hana, Muna, Fitri, Intan, Mbak Aeng, Kak Ana, Mbak Sasa. Terima kasih untuk semua ceritanya..
- ❖ Teman Padangku, Puput. Partner berpetualang keliling Jogja jalan kaki bawa bekal pula biar hemat, partner belanja, partner masak-masak. Selalu memberi semangat ngerjain skripsi, cari kerja, dan paling semangat cariin referensi kebaya untuk wisuda. See you on top yaa..
- ❖ Kak Ana Kurniawati, partner berbagi info diskon promo dan partner belanja. Semangat yaa.. semoga cepat wisuda.. sukses selalu. Temen curhat yang kalo kita lagi saling curhat dua jam berasa dua menit (saking asyiknya, dan waktu bergulir tak berasa), tak peduli dimanapun itu..
- ❖ Kak Citra Sukmawati, Kak Putri, Kak Shese, Putri Handayani, Erika Amel, Kinjariah dan Raihanil Jannah. Terima kasih telah menjadi teman bisnis yang hebat. Berkat kerja sama bersama kalian semua, bisnis Lisassy Hijab berjalan dengan lancar. Dapat pelajaran dan pengalaman baru dari kalian semua.. semangat untuk kita, semangat untuk bisnis kita.
- ❖ Teman-teman BM IP 2014 ku, Eka Diana Safitri, Indri Probuwati, Chesara, Wignyo Panji R dan Nafis Nidhomi. Terima kasih atas semangatnya dan motivasinya, saling membantu dan saling memberi informasi.. Terus semangat.. Sukses untuk kalian semua.
- ❖ Teman mungil ku, teman satu persantren, satu sekolah, satu kampus dan sesama BM, Suadatul Qomariah. Terima kasih sudah banyak membantu dan pendengar yang baik ketika curhat. Partner mudik bareng dan balik Jogja bareng. See you on top yaa... selamat dan semangat berjuang meraih gelar sarjana Ilmu Pemerintahan.

- ❖ Group Kamadikasi yang saling memberikan motivasi dan semangat belajar di kampus tercinta ini, saling berbagi informasi dan kebahagiaan, terutama kebahagiaan ketika ada info “BM Cair”. Semangat terus yaa.. sukses untuk kita semua.

- ❖ Perpus Squad, Silviyani dan Citra Puspita Dewi. yang saling memotivasi dalam menyusun skripsi dan tugas-tugas kuliah di semester-semester sebelumnya. Partner ngerjain tugas/skripsi di kampus sampai jam 1 pagi, kadang sampai diusir karena waktunya sudah habis.

- ❖ Teman-teman KKN 136 UMY atas ke kompakannya selama KKN, Argama Sambada (Arga), , Fachrozi Dwitama (Ozi), Fajar Afrianto (Fajar), Yandika Fattah Nur Rahman (Dika), Ervina Indah (Vina), Winda Septrianti (Winda). Denina Kodrat Perwita Sari (Denina), Maya Triani (Maya), Cheisara.. Semangat untuk kita semua.. sukses selalu.

- ❖ Seluruh keluarga besar Ilmu Pemerintahan angkatan 2014 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang telah menjadi rekan kuliah dan lain-lain selama menempuh pendidikan dan sama-sama berjuang meraih gelar S1 Sarjana Ilmu Pemerintahan.

- ❖ Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Kampus tercinta yang banyak memberikan pelajaran dan pengalaman yang bermanfaat dan berharga.

HALAMAN MOTTO

“Kau akan berhasil dalam setiap pelajaran, dan kau harus percaya akan berhasil, dan berhasillah kau; anggap semua pelajaran mudah, dan semua akan jadi mudah; jangan takut pada pelajaran apa pun, karena ketakutan itu sendiri kebodohan awal yang akan membodohkan semua”.

Pramoedya Ananta Toer

“Tahu kau mengapa aku sayangi kau lebih dari siapa pun? Karena kau menulis. Suaramu takkan padam ditelan angin, akan abadi, sampai jauh, jauh di kemudian hari”.

Pramoedya Ananta Toer

“Atas diri saya sendiri saya akan berkarya, dan jika berhasil, maka berhasil, dan jika tidak, saya akan membuat sesuatu yang lain. Saya tidak memiliki batasan pikran apapun pada apa yang akan saya lakukan atau saya menjadi”.

Oprah Winfrey

“Melihat lebih banyak, membaca lebih banyak, bermimpi lebih banyak, belajar lebih banyak, melakukan lebih banyak, berikhtiar lebih banyak, kemudian bahagia, membahagiakan dan bermanfaat untuk orang banyak”.

Lisa Sophia Yuliantini

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahnya penulis telah mampu menyelesaikan tugas akhir penulisan skripsi untuk memperoleh gelar sarjana (S1) yaitu sarjana Ilmu Pemerintahan. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, serta para sahabat yang telah menjadi contoh suri tauladan bagi seluruh umat manusia.

Alhamdulillah penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Aplikasi *Mobile* Lapor Bantul dalam Pelayanan Pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Bantul”. Sebagai ungkapan rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Muhammad Zaenuri, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Isnaini Muallidin, S.IP., MPA, selaku Dosen Pembimbing Skripsi, terima kasih banyak telah membimbing dengan sabar dan memberikan masukan-masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dr. Suranto, M.Pol. selaku Dosen Penguji 1 yang telah menguji dan memberikan masukan terhadap skripsi ini.
7. Drs. Juhari Sasmito Aji, M.Si, selaku Dosen Penguji 2 yang telah menguji dan memberikan masukan terhadap skripsi ini.

8. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul terimakasih telah bersedia meluangkan waktunya dalam pelaksanaan penelitian skripsi ini.
9. Klinik Skripsi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
10. Seluruh Dosen serta Staff Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mencurahkan tenaga dan pikiran.

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 bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
SINOPSIS	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
1. Manfaat Teoritis	11
2. Manfaat Praktis	12
E. Tinjauan Pustaka.....	12
F. Kerangka Teori.....	18
1. Efektivitas	18
2. <i>Mobile Government</i>	24
3. Pengaduan dan Sistem Penanganan Keluhan	32
4. Indikator Efektivitas <i>M-Government</i> Dalam Penanganan Pengaduan	40
G. Definisi Konsepsional	46
H. Definisi Operasional	47
I. Metode Penelitian	50

1. Jenis Penelitian.....	50
2. Objek Penelitian.....	50
4. Teknik Pengumpulan Data.....	52
5. Teknik Analisis Data.....	54
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	55
A. Profil Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Bantul.....	55
B. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul.....	58
C. Kedudukan, tugas Pokok, Rincian Tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul.....	61
D. Potensi Sumber Daya Manusia Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul.....	78
E. Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul .	82
F. Tujuan dan Sasaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul.....	85
G. Strategi dan Kebijakan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul	86
H. Program dan Kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul.....	87
I. Deskripsi Pelayanan Pengaduan Berbasis Aplikasi <i>Mobile</i> Lapor Bantul di Kabupaten Bantul.....	89
BAB III EFEKTIVITAS APLIKASI <i>MOBILE</i> LAPOR BANTUL DALAM PELAYANAN PENGADUAN DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BANTUL TAHUN 2017-2018.....	97
A. Keberhasilan Program.....	100
1. Terlaksananya Aplikasi <i>Mobile</i> Lapor Bantul Sebagai Wadah Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Bantul.....	100
2. Aplikasi <i>Mobile</i> Lapor Bantul Memudahkan Masyarakat Dalam Menyampaikan Pengaduan.....	103
3. Keamanan Aplikasi <i>Mobile</i> Lapor Bantul Terjamin	105
B. Keberhasilan Sasaran.....	107

1. Tingkat Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul Terhadap Aplikasi <i>Mobile</i> Lapor Bantul.....	107
C. Kepuasan Terhadap Program	110
1. Prosedur Pelayanan Pengaduan Berbasis Aplikasi <i>Mobile</i> Lapor Bantul di Kabupaten Bantul Tidak Rumit	110
2. Tersedianya Fitur-Fitur Dalam Aplikasi <i>Mobile</i> Lapor Bantul Yang Memudahkan Pengguna Dalam Menggunakannya.....	112
3. Responsivitas Aplikasi <i>Mobile</i> Lapor Bantul Dalam Menjawab Pengaduan Masyarakat Dilakukan Dengan Cepat	118
D. Tingkat Input dan Output	123
1. Sosialisasi Dalam Pelaksanaan Aplikasi Lapor Bantul	123
2. Masyarakat Banyak Memanfaatkan Aplikasi Lapor Bantul.....	130
E. Pencapaian Tujuan Menyeluruh	132
1. Pengaduan Dari Masyarakat Menjadi Tepat Sasaran.....	133
2. Adanya Kebijakan Yang Mengatur Dalam Penerapan Aplikasi <i>Mobile</i> Lapor Bantul.....	136
BAB VI PENUTUP.....	138
A. Kesimpulan.....	138
B. Saran.....	141
DAFTAR PUSTAKA.....	142
LAMPIRAN	
A. Data Informan	
B. Panduan Pertanyaan Wawancara	
C. Data Rekap Tahunan Lapor Bantul Tahun 2017	
D. Data Rekap Tahunan Lapor Bantul Tahun 2018	
E. Data Ranking Pelayanan SKPD Lapor Bantul Agustus 2017	
F. Data Ranking Pelayanan SKPD Lapor Bantul September 2017	
G. Data Ranking Pelayanan SKPD Lapor Bantul Oktober 2017	
H. Data Rangking Pelayanan SKPD Lapor Bantul Desember 2017	
I. Data Rangking Pelayanan SKPD Lapor Bantul Januari 2018	
J. Data Rangking Pelayanan SKPD Lapor Bantul Februari 2018	
K. Data Rangking Pelayanan SKPD Lapor Bantul Maret 2018	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Rekap Tahunan Lapor Bantul Tahun 2017	9
Tabel 1. 2	Perbandingan Penerapan <i>E-Government</i> dan <i>M-Government</i>	28
Tabel 1. 3	Indikator Efektivitas <i>Mobile Government</i>	41
Tabel 1. 4	Tahap Efektivitas <i>M-Government</i> Indikaor Infrastruktur Teknologi .	42
Tabel 1. 5	Tahap Efektivitas <i>M-Government</i> Indikator Keamanan.....	42
Tabel 1. 6	Tahap Efektivitas <i>M-Government</i> Indikator Layanan Aplikasi	43
Tabel 1. 7	Tahap Efektivitas <i>M-Government</i> Indikator Kebijakan	44
Tabel 1. 8	Tahap Efektivitas <i>M-Government</i> Manajemen Pengetahuan.....	44
Tabel 1. 9	Tahap Efektivitas <i>M-Government</i> Faktor Manusia dan Organisasi ...	45
Tabel 1. 10	Tahap Efektivitas <i>M-Government</i> Indikator Privasi	45
Tabel 1. 11	Tahap Efektivitas <i>M-Government</i> Indikator Kebutuhan Pengguna ...	46
Tabel 1. 12	Definisi Operasional	49
Tabel 1. 13	Data Primer	51
Tabel 1. 14	Data Sekunder	52
Tabel 2. 1	Komposisi Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul.....	79
Tabel 2. 2	Tujuan, Sasaran, Indikator Sasaran, Strategi dan Kebijakan Dinas Komunikasi dan Infomatika Kabupaten Bantul.....	86
Tabel 3. 1	Jumlah Pengaduan Aplikasi <i>Mobile</i> Lapor Bantul pada Bulan Agustus 2017-Bulan Maret 2018.....	102
Tabel 3. 2	Fitur Daftar Keluhan dalam Aplikasi <i>Mobile</i> Lapor Bantul	115
Tabel 3. 3	Rangking Pelayanan SKPD Lapor Bantul Bulan Agustus 2017.....	120
Tabel 3. 4	Rangking Pelayanan SKPD Lapor Bantul Bulan September 2017..	121
Tabel 3. 5	Rangking Pelayanan SKPD Lapor Bantul Bulan Oktober 2017.....	121

Tabel 3. 6	Rangking Pelayanan SKPD Lapor Bantul Bulan Oktober 2017.....	121
Tabel 3. 7	Rangking Pelayanan SKPD Lapor Bantul Bulan Novermber 2017.	121
Tabel 3. 8	Rangking Pelayanan SKPD Lapor Bantul Bulan Februari 2018	122
Tabel 3. 9	Rangking Pelayanan SKPD Lapor Bantul Bulan Maret 2018	122
Tabel 3. 10	Jumlah Pengaduan pada Aplikasi <i>Mobile</i> Lapor Bantul Bulan Agustus 2017-Bulan Maret 2018	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Empat Bidang Interaksi <i>E-Government</i>	26
Gambar 1. 2	Empat Bidang Interaksi <i>M-Government</i>	27
Gambar 2. 1	Bagan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul	61
Gambar 2. 2	Aplikasi <i>mobile</i> Lapor Bantul di Playstore	92
Gambar 2. 3	Fitur Lapor pada Lapor Bantul	93
Gambar 2. 4	Fitur Daftar Keluhan pada Lapor Bantul.....	94
Gambar 2. 5	Fitur Notifikasi pada Lapor Bantul	95
Gambar 2. 6	Fitur Setting pada Lapor Bantul	96
Gambar 3. 1	Sosialisasi Aplikasi <i>Mobile</i> Lapor Bantul melalui Blog.....	126
Gambar 3. 2	Sosialisasi Aplikasi <i>Mobile</i> Lapor Bantul melalui Blog	126
Gambar 3. 3	Sosialisasi Aplikasi <i>Mobile</i> Lapor Bantul Berita Online	126
Gambar 3. 4	Sosialisasi Aplikasi <i>Mobile</i> Bantul melalui Akun Facebook Resmi Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul	127
Gambar 3. 5	Sosialisasi Aplikasi <i>Mobile</i> Lapor Bantul melalui Website Resmi Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul	127
Gambar 3. 6	Sosialisasi Aplikasi <i>Mobile</i> Lapor Bantul melalui Website Resmi Pemerintah Desa Pendowoharjo Kabupaten Bantul	128
Gambar 3. 7	Sosialisasi Aplikasi <i>Mobile</i> Lapor Bantul melalui Website Resmi Pemerintah Desa Argosari Kabupaten Bantul	128
Gambar 3. 8	Sosialisasi Aplikasi <i>Mobile</i> Lapor Bantul melalui Website Resmi Pemerintah Desa Dlingo Kabupaten Bantul.....	129