

# **HALAMAN JUDUL**

## **PENGARUH EKSPEKTASI KINERJA, EKSPEKTASI USAHA, FAKTOR SOSIAL DAN KONDISI FASILITAS TERHADAP PENGGUNAAN E GOVERNMENT (E-LAPOR) SLEMAN TAHUN 2017/2018**

### **SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi  
Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh:

**Fitri Rizki**

**20150520151**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2019**

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan skripsi yang saya buat benar – benar merupakan hasil karya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun di Indonesia, sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah di tulis atau di terbitkan orang lain, kecuali yang di tulis dalam naskah dan di sebutdalam daftar pustaka, selanjutnya apabila di kemudian hari terbukti di duplikasi, serta ada pihak lain yang merasa di rugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab serta menerima segala konsekuensinya

Yogyakarta, 6 juni 2018

Fitri Rizki

20150520151

## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat berarti dalam hidup saya yaitu ;*

- 1. Kedua orang tua tercinta yang tidak pernah lelah memberikan do'a dan dukungan Bapak MANAF dan SITI FATIMAH*
- 2. Adik ku tersayang Imroatun Nasihah*
- 3. Keluarga besar Mbah Atemo Rejo di Ponorogo*
- 4. Galih A. Wicaksono yang telah memberikan semangat dan motivasi*
- 5. Teman-teman Tercinta*
- 6. Seluruh pembanca yang membaca Skripsi ini*

## HALAMAN MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*“ ALLAH akan meninggikan orang – orang yang beriman di antaramu dan di antara orang orang yang di beri ilmu pengetahuan dan beberapa derajat*

*( al- mujadalah : 11)*

*“ Tanpa mencoba, kamu tak akan atau rasanya jatuh “*

*Usahamu yang maksimal akan terbayar indah pada waktunya*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**Assalamualaikum Wr. Wb.**

Alahamdulillahirobil ‘alamin puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya kepada penulis sehingga dapat memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Skripsi ini

Sholawat serta salam tak lupa selalu tercurahkan keada baginda kita, nabi kita, Rosulullah Muhammad SAW beserta seluruh keluarga, sahabat dan umatnya yang selalu memperjuangkan menegakan dinulah di muka bumi ini.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Adapun judul Skripsi ini adalah : **PENGARUH EXPEKTASI KINERJA, EXPEKTASI USAHA, FAKTOR SOSIAL DAN KONDISI FASILITAS TERHADAP MASYARAKAT PENGGUNAAN E GOVERNMENT (E-LAPOR SLEMAN ) TAHUN 2017/2018**

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulis Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, arahan dan bantuan dari bergai pihak, untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada;

1. Dr. Ir. Gunawan Budianto, 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. Muchamad Zainuri, M.Si Selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Muhammad Eko Atmojo, S.IP, M.IP Selaku Sekretaris Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
5. Drs. Ulung Pribadi M,si sebagai Dosen Pembimbing Skripsi
6. Isnaini Muallidin, S.IP, Msi sebagai Dosen Penguji 1
7. Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si Sebagai Dosen Penguji 2

## DAFTAR ISI

### BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Tinjauan Pustakan.....	7
F. Kerangka Teori .....	18
G. Hipotesa.....	29
H. Definisi Konseptual.....	29
I. Definisi Operasional .....	32
J. Metode Penelitian .....	35

### BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Sleman.....	46
B. Deskripsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman	57
C. Deskripsi Latar Belakang Pengembangan E- government terintegrasi di Kabupaten Sleman .....	75
D. Konsep Smart City.....	76
E. Deskripsi Pelayanan Pengaduan terpadu “Lapor Sleman“.....	78

### BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Diskriptif .....	80
B. Hasil .....	83
C. Pembahasan.....	91
D. Uji Hipotesis.....	104

### BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan .....	106
B. Saran.....	107

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.0 .....	5
2. Gambar 1.1.....	7
3. Gambar 1.2.....	22
4. Gambar 1.3.....	28
5. Gambar 1.4.....	34
6. Gamabr 1.5.....	37
7. Gambar 1.6.....	38
8. Gambar 1.7 .....	40
9. Gambar 2.1 .....	47
10. Gambar2.2.....	49
11. Gambar 2.3.....	50
12. Gambar 2.4.....	58
13. Gambar 3.1.....	80
14. Gambar 3.2.....	81
15. Gambar 3.3 .....	82
16. Gambar 3.5.....	85
17. Gambar 3.6.....	87
18. Gambar 3.7.....	90
19. Gambar 3.8.....	97