

SKRIPSI

**EFEKTIFITAS E-GOVERNMENT DALAM PENGELOLAAN TATA
PEMERINTAHAN YANG TRANSPARAN DAN PARTISIPASI**

Studi Kasus : Unit Pelayanan Informasi Dan Keluhan Kota Yogyakarta (UPIK)



Disusun Oleh :

ACHMAD HIDAYAT

20060520049

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI

**Telah Dipertahankan dan Disahkan Didepan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

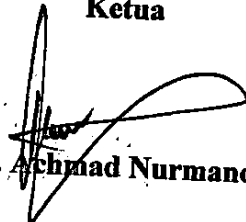
Pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 21 April 2010


Tempat : Ruang Lab Ilmu Pemerintahan

SUSUNAN TIM PENGUJI

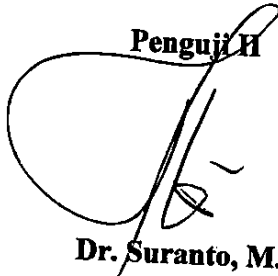
Ketua


Dr. H. Achmad Nurmandi, M.Sc

Penguji I


Drs. HM. Zaenuri, M.Si.


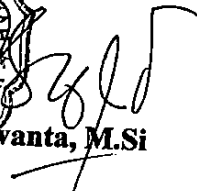
Penguji II


Dr. Suranto, M.Pol.

**Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu
Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)**

Tanggal : 21 April 2010

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan



Drs. Suswanta, M.Si

PERNYATAAN

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut referensinya. Dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima sanksi/hukuman apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 13 April 2010

Yang membuat Pernyataan

Achmad Hidayat

MOTTO

" Tuntutlah ilmu walau sampai ke negeri cina,
karena menuntut ilmu itu fardhu atas setiap
muslim"

(HR Anas BinMalik r.a.)

" Sesungguhnya Allah tidak akan merubah
nasib suatu kaum, sehingga kaum
tersebut yang merubahnya sendiri "

(QS. Ar-Ro'du: 11)

" Nikmati hidup ini, bikin hidup ini lebih
hidup lagi "

(AMD.13)

" Awali harimu dengan senyuman, karena
senyuman adalah ibadah yang paling mudah "

(Hidayat_13)

THANKS TO :

Rasa Syukur dan Alhamdulillah kuucapkan kepada Allah SWT, Akhirnya kelar juga tulisan nie...yeahhhhh...

Terima kasih yang tak terhingga buat kedua orang tua ku yang telah membimbing dan selalu mendukung serta mendoakan demi kesuksesan anaknya...

Dan juga buat kakak2ku yang selalu memberi dukungan secara moril dan yang penting secara financial...wkwkwkwk...bwt kak nea yg cuteee abiezzzttt, thank's dah mo ngirim duit klo dah akhir bulan...sukseesss ya my sista...cpet2 dpet jodoh ya...hehehehe...n' special to my brother kak Say, thank's bgt kak atas kriman duit n pulsax ya, sukses kak...hehehehe...n' special thank's for my cousin, aina torres...thank's ya dah nyupport slama nie...keep spirit ya...pokokx yg terbaik dah bwt qm...

Bwt kwn2 yang selalu memberi dukungan n' yg selalu membantu:

Maskurniadi (Adhie pagogan): thank's bgt bwt dukungannya bro, pokoknya byk benerrrrrr dah bantuanmu bro dah ampe ga keitung gie nie...q ga bs balez, biar Tuhan ja yg membalazx...n yg penting qt buat semua menggelegarrrrrr, jadi dah barang tu, raaapppppp...wakakkakakak...

Agus (Adoq_46): thank's bgt my brother dah selalu ngasi semangat dlm sbuah khidupan yg terkadang fana nie...semangatttt teruuuzzzz kelarin, skripsimu bro...n jgn lupa refreshing yg byk ya...wakakak... hancurkannnn anseitas di muka bumi ini sampai ke akar-akarnya... hahahha....walalalalalaallalala pa agussss...hahahahahaha...

Fadly Adx: malazzzzzz,,,capeeekkk...hehehe...gmn kbrx bang??wakakakak...thank's beratttt temand, dah mau nemenin idup d jessie n bantuin a teruuuzzzzzz semangatttt teruuuzzzz temannnddd, moga

Ramadhan (Dhan): thank's dhan atas dukungan n' bantuanmu slama d jogja
nie...pokokx byk bnerrr dah...kluarrrr kota teruzzzzz pokokx kwn...
hehehehe...smangattttt truzzzzzz kawannnn...cepettttt kelarrrrrrr ya
skripsimu...

Nung (Ucox), ade, dian, norma,dll: thank's bwt kalian smua atas supportx,
n bwt ucox, tumbuk pula lama2 qm cox...wkwkwkwkwk...

Insanity Conspiracy Crew:

Bayu (Xampret'z): thank's beratth yo mbah, dah bantuin n nemenin
teruzzzzzz d koz2an...semangattt kelarin skripsimu le...wes tuo ojo
kemaki...wkwkwkw...keep your f***ing rock...yeahhhh...

Eko (Exo_46): thank's yo dab atas dukungan dan bantuanx...pokokx
touringgg teruzzzzzzzz qt...you gotta keep 'em separated...wkwkwk...n' ga
lupa nongkrong d angkring pa agus n angkring BI...

Dahir (Andy Dahir): thank's bgt dair, dah bantuin n' slalu
mndukungku...apalagi dah akhir bulan...wah tu qm lah yg lgsg b'peran
(maksudx q pinjem duit)...hehehehe...

Arip (Chaos): woi pye dab, mtorku mogok meneh ki...pye
ki??wakakkakkakak...thank's beratth dab dah bantuin n' supportx...palagi
klo dah mogok motorku...hehehehehe...keep rooocccckkkk man...yeahhhh...

Sulis (Aan): hhhooooamm...pyeeee jezuzzzzzz...hehhehehe...thank's yo
dab, atas bantuan n dukunganx slama nie...keep spirit yo...

Thank's jg bwt bpk n' ibu kost yg mo nerima q jd anak kostx...hehehehe

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan segala limpahan karunianya sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar, dengan judul "Efektifitas e-Government Dalam Pengelolaan Tata Pemerintahan Yang Transparan Dan Partisipasi" yang mengambil studi kasus sebagai objek penelitian UPIK Kota Jogjakarta.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi dan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, nasehat maupun dukungan moral. Untuk itu sudah sepantasnya penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu selama penyusunan hingga selesainya skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak, Ir. H. M Dasron Hamid, M.Sc selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Bapak, DR. H. Achmad Nurmandi, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ilmu

Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

3. Bapak, Drs. Suswanta, M. Si selaku ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak, DR. H. Achmad Nurmandi, M.Sc selaku Dosen pembimbing skripsi yang dengan penuh sabar memberikan bimbingan, ilmu, saran dan masukan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen di Fakultas Isipol, khususnya Program Studi Ilmu Pemerintahan yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas seluruh ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan.
6. Seluruh Narasumber yang telah meluangkan waktu dan kesediaannya untuk berpartisipasi dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis.
7. Kawan-kawan mahasiswa di Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Angkatan 2006, yang telah memberikan semangat serta nilai persahabatan selama ini.
8. Seluruh pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis, yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan dari berbagai hal dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Oleh karena itu penulis tidak lupa mohon

kritik dan saran yang bersifat konstruktif dan solutif dari semua pembaca untuk kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata terimakasih yang tidak terhingga atas bantuan semua pihak, baik moril maupun materil dan semoga akan mendapat balasan dari allah SWT dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 13 April 2010

Penulis

Achmad Hidayat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
SINOPSIS.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
D. Kerangka Dasar Teori	11

2. Efektifitas	12
3. E-Government	13
4. Pengelolaan Pemerintahan	23
5. Transparansi dan Partisipasi	24
E. Definisi Konseptual	26
F. Definisi Operasional	28
G. Metode Penelitian	30
1. Jenis Penelitian	31
2. Lokasi Penelitian	32
3. Unit Analisis	32
4. Jenis Data	33
5. Teknik Pengumpulan Data	33
6. Teknik Analisa Data	34

BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Profil Kota Yogyakarta	37
B. Gambaran Umum UPIK	39
C. Gambaran Umum Sub Bag PIK Sebagai Kordinator UPIK	45
D. Bagan Susunan Organisasi Sekretariat UPIK	48
E. Mekanisme Relayanan Informasi dan Kolaborasi	49

BAB III ANALISIS DATA

A. Deskripsi Responden.....	50
B. Efektifitas E-Government Pelayanan UPIK Kota Jogjakarta.....	53
1. Tingkat Kecepatan Respon UPIK Terhadap Keluhan Masyarakat	58
2. Seberapa Jauh Tindaklanjut Keluhan Yang Masuk Ke UPIK	66
3. Tingkat Kemudahan Akses Informasi Oleh Masyarakat	67
4. Publikasi Informasi Oleh UPIK	73
5. Tingkat Efektif Keluhan Dalam Menunjang Pembangunan	75
6. Pengaruh Keluhan Saran Untuk Menjadi Pertimbangan Pembuatan Kebijakan Atau Program Pemerintah.....	77
7. Dampak UPIK Ini Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik.....	78
8. Dampak UPIK Ini Terhadap Peningkatan Akuntabilitas Kinerja Aparat Pemerintah.....	88
9. Dengan Adanya UPIK Ini Dapat Menunjang Terciptanya Good Governance Di Jajaran Pemerintah Kota Jogjakarta.....	92

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	97
--------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tabel Distribusi Keluhan	8
Tabel 1.2. Matriks	29
Tabel 3.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur	50
Tabel 3.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 3.3. Pengelompokan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	52
Tabel 3.4. Statistik Pesan Berdasarkan Daftar Komplain	61
Tabel 3.5. Statistik Pesan	62
Tabel 3.6. Respon UPIK	63
Tabel 3.7. Kecepatan Respon UPIK.....	65
Tabel 3.8. Kemudahan Akses Informasi	69
Tabel 3.9. Prosedur Pelayanan UPIK.....	71
Tabel 3.10. Infrastruktur Yang Memadai.....	72
Tabel 3.11. Transparansi Informasi Dari UPIK	74
Tabel 3.12. Dampak Adanya UPIK Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik	80
Tabel 3.13. UPIK Dapat Membantu Meningkatkan Kemampuan Pemerintah Dalam Mengenali Kebutuhan Masyarakat.....	81
Tabel 3.14. UPIK Dapat Meningkatkan Partisipasi Masyarakat.....	83
Tabel 3.15. Dengan Adanya UPIK Membantu Instansi Dalam Memberikan Pelayanan	85
Tabel 3.16. SDM Aparat Pemerintah	86
Tabel 3.17. Kemampuan Aparat Dalam Berwujudnya Website UPIK	87

Tabel 3.18. E-Government Dapat Meningkatkan Akuntabilitas Kinerja Aparat Pemerintah.....	90
Tabel 3.19. UPIK Dapat Meningkatkan Komitmen Aparat Dalam Memberikan Pelayanan	91
Tabel 3.20. Dengan Adanya UPIK Dapat Membantu Tercapainya Good Governance	04

DFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Susunan Organisasi Sekretariat UPIK.....	48
Gambar 2.2. Mekanisme Relevansi Informasi Dan Keluhan	40

Sinopsis

Skripsi ini berjudul “Efektifitas E-Government Dalam Pengelolaan Tata Pemerintahan Yang Transparan Dan Partisipatif” dan mengambil studi kasus Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Jogjakarta. E-Government merupakan sebuah konsep penggunaan teknologi informasi di pemerintahan guna memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Pelayanan publik yang selama ini berjalan masih banyak terdapat permasalahan-permasalahan, seperti berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, dan lain-lain. Oleh karena itu, untuk mengatasi hal tersebut dibutuhkan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya pemerintah Kota Jogjakarta dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yakni dengan menciptakan layanan UPIK, yang mana layanan ini berfungsi sebagai media penyalur keluhan, informasi, pertanyaan, saran atau usul bagi masyarakat. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimanakah efektifitas E-Government pelayanan publik UPIK Kota Jogjakarta.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kajian pustaka dan kajian lapangan melalui observasi dengan mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian dan melalui interview yakni dengan mengadakan wawancara langsung kepada pihak-pihak yang terkait dan juga melalui kuesioner dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada pihak-pihak yang terkait.

Dari hasil akhir yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dikemukakan bahwa penerapan E-Government melalui layanan UPIK Kota Jogjakarta ini sudah cukup efektif guna peningkatan kualitas pelayanan publik serta peningkatan partisipasi masyarakat, dan juga transparansi informasi. Hal ini juga dikarenakan dasar hukum yang jelas terhadap prosedur pelayanan UPIK ini sendiri, sehingga dapat menanggulangi permasalahan yang ada seperti, adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, prosedur yang berbelit-belit. Dalam konteks penggunaan teknologi, kualitas pemerintah Kota Jogjakarta sudah cukup baik hal ini terbukti dengan diterimanya penghargaan Warta Ekonomi E-Government Award oleh pemerintah Kota Jogjakarta kategori website terbaik. Dan respon yang dilakukan Admin UPIK terhadap pesan-pesan yang masuk dari masyarakat sudah cukup cepat, meskipun begitu masih terdapat beberapa kendala, seperti masalah indiscipliner Admin UPIK dalam mengelola pesan yang masuk. Hal ini harus lebih diperhatikan lagi oleh pemerintah Kota Jogjakarta untuk meningkatkan lagi pelayanan UPIK.