

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS DAN EFEKTIVITAS *E-GOVERNMENT* SEBAGAI
MEDIA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA TAHUN 2015**

**Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

Nama :Wisnu Hardono
No. Mhs :(20120520143)

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2016

PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Wisnu Hardono

Nim : 20120520143

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya ini yang berjudul "**Analisis Kualitas dan Efektivitas E-goverment Sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015**" benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Dan bukan merupakan hasil plagiasi tulisan atau pikiran orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 10 Desember 2016

Wisnu Hardono

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas segala rahmat serta karunia yang telah dicurahkan oleh Allah SWT tuhan seru sekalian alam, yang mana atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis akhirnya mampu menyusun skripsi yang penulis beri judul **“Analisis Kualitas dan Efektivitas E-goverment Sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015”** yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Kemudian shalawat salam mari kita sanjung sajikan keharibaan Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan, sehingga kita semua dapat mencicipi indahnya menuntut ilmu.

SINOPSIS

Perkembangan teknologi dan informasi mempengaruhi aspek luas dalam kehidupan sosial, termasuk dalam sistem pemerintahan. Lahirnya sistem *e-goverment* dalam pemerintahan juga dilandasi oleh perkembangan teknologi yang pesat. Daerah Istimewa Yogyakarta mengadopsi sistem tersebut dengan tujuan memangkas birokrasi dan memberikan transparansi kepada masyarakat. Pemerintah Indonesia juga mendukung sistem e-goverment dengan mengeluarkan Instruksi Presiden Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional pengembangan *E-Goverment*.

Untuk mengetahui kualitas dan efektivitas pelayanan e-goverment, penelitian dilakukan dengan menggunakan metode penelitian diskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bertujuan untuk mendapatkan data secara akurat dari pemerintah dan masyarakat. Dengan menjelaskan keadaan Dishbkominfo yang didapatkan melalui penelitian secara langsung melalui wawancara, data yang diperoleh menentukan kinerja pemerintah dalam e-goverment.

Hasil penelitian yang didapat dari instansi berkait juga dari masyarakat membuktikan kinerja pemerintah dalam bidang *e-goverment* menunjukkan data yang beragam. Selain itu penulis juga melakukan kajian terhadap inovasi-inovasi yang dilakukan pemerintah selama e-goverment terbentuk. Semua kinerja pemerintah dapat dilihat dari kualitas website yang ditampilkan, dan efektivitas target dari pemerintah. Pada efektivitas masih banyak hal yang perlu diperbaiki oleh pemerintah guna semakin memperbaiki sistem birokrasi yang sudah dibentuk.

Dari hasil penelitian dan olah data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerjan Dishubkominfo dalam bidang e-goverment sudah cukup berkualitas dinilai dari kesiapan website. Namun hal berbeda jika dinilai dari sisi efektivitas belum mampu dipenuhi. Kedua unsur diatas seharusnya dapat dipenuhi oleh pemerintah dengan kinerja yang serius dalam menghadirkan pelayanan dan informasi. Untuk kedepanya saran dariuntuk Dishubkominfo mampu membenahi kekurangan yang terdapat dalam website e-goverment ataupun menyusun ulang strategi guna memenuhi target untuk mencapai nilai efektivitas suatu pelayanan publik. Dengan melakukan peninjauan ulang dari website pemerintahan DIY diharapkan dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan kinerja dalam e-goverment khususnya pada kualitas dan efektivitas pelayanan website.

HALAMAN MOTTO

“if you woke up without a goal, go back to sleep” -9gag.com-

“so when you lose your way to Allah, you should turn as He promise He will always be there...” –Maher Zain; Always Be There-

“To be yourself in a world that is constantly trying to make you something else is the greatest accomplishment” –Ralph Waldo Emerson-

“to become truly great, one has to stand with people, not above them” –Charles de Montesquieu-

“Orang yang kuat bukanlah orang yang menang bergulat, tetapi yang disebut orang kuat adalah orang yang bisa mengendalikan dirinya pada saat marah” –HR.

Bukhari dan Muslim-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua, Ririn Purwatiningsih, dan Agus Riyanto sebagai kakak kandung yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan selama penulis menempuh pendidikan pada jenjang strata 1 (S-1).

Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang ada di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan di UMY tercinta dengan mendapatkan banyak sekali ilmu yang bermanfaat. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak:

1. Bapak Awang Darumurti, S.IP, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu di tengah kesibukanya yang padat untuk memberikan masukan dan arahanya dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
2. Bapak Drs. Juhari Sasmita Aji, M.Si, selaku dosen penguji I yang telah menguji dan memberi masukan yang membangun untuk kemajuan penulis.
3. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si yang telah memberi masukan dalam menyempurnakan sekripsi ini.
4. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan UMY, terimakasih atas ilmu berharga yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
5. Teman-teman mahasiswa Ilmu Pemerintahan angkatan 2012. Semoga tali persaudaraan yang telah dibangun selama empat tahun terakhir ini tetap kokoh.

Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis selama menempuh pendidikan S-1, Triaturahman, Dian eko, Anwar Sadat, Uki, Indra, yang telah menemani selama 4 tahun. Terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan yang panjang dan banyak membantu dalam berbagai kondisi.

Untuk teman-teman kontrakan dan mantan kost Bagiyo, Iman, Riko, rama, Azar, Ivan, dan lain-lain penulis ucapkan terima kasih. Untuk teman-teman KKN 56 yang telah memberikan banyak pelajaran dan pengalaman sosial yang menjadikan saya dapat menempuh skripsi ini dengan lebih baik, saya mengucapkan terimakasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
SINOPSIS	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Kerangka Dasar Teori	11
1. Kualitas.....	12
2. Efektivitas.....	19
3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas dan Efektivitas	22
4. E-Goverment	24
5. Pelayanan Publik dan Jenis Pelayanan e-goverment.....	28
F. Definisi Konsepsional.....	32
G. Definisi Operasional	33
H. Metode Penelitian	35
1. Jenis Penelitian.....	35
2. Unit Analisa.....	36
3. Jenis Data	36
4. Teknik Pengumpulan Data	37

5. Teknik Analisis Data.....	38
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	40
A. Profil Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta	40
1. Profil dan Sejarah Singkat.....	40
2. Lambang Daerah dan Artinya	46
3. Nilai Budaya dan Batas Wilayah.....	48
B. Profil Penduduk Daerah Istimewa Yogyakarta.....	49
1. Tingkat Pendidikan Penduduk.....	49
2. Tingkat Pengetahuan Penduduk Terhadap IT	51
C. Profil Dishubkominfo Daerah Istimewa Yogyakarta.....	52
1. Struktur Organisasi.....	52
2. Tugas dan Fungsi.....	54
D. Profil Website Pemda Daerah Istimewa Yogyalarta.....	56
1. Sejarah Berdirinya.....	56
2. Gambaran Umum Website	58
BAB III ANALISIS KUALITAS DAN EFEKTIVITAS E-GOVERMENT SEBAGAI MEDIA PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH DIY.....	62
A. Kualitas dan Efektivitas Website Pemda DIY	62
1. Kualitas.....	62
a. Selayang Pandang	62
b. Pemerintah Daerah.....	68
c. Geografi	74
d. Peta Wilayah dan Sumberdaya	78
e. Peraturan atau Kebijakan Daerah.....	83
f. Berita.....	86
2. Efektivitas.....	93
a. Audience	93
b. Content.....	100
c. Interactivity	103
d. Usability.....	109
e. Innovation	118

B.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas dan Efektivitas.....	124
1.	Dukungan Dari Pemerintah.....	124
2.	Sumber Daya Keuangan yang Melimpah.....	126
3.	Ketersediaan Sumber Daya Manusia (Pegawai)	131
4.	Perubahan Paradigma dan Perencanaan yang Matang	136
5.	Dukungan Dari Masyarakat.....	141
C.	Pelayanan Publik Pada E-goverment	144
1.	Publikasi.....	144
2.	Interaksi.....	147
3.	Transaksi	153
BAB IV PENUTUP		157
A.	Kesimpulan	157
B.	Saran	165
DAFTAR PUSTAKA		167
LAMPIRAN.....		170
1.	Pergub DIY Nomor 42 Tahun 2006.....	171

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Profile Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta.....	40
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk 10th Keatas Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 2.3 Rincian Menu Pilihan Pada Website Pemerintah DIY	60
Tabel 3.1 Jumlah Penduduk DIY	71
Tabel 3.2 Kualitas Website Pemda DIY	91
Tabel 3.3 Efektivitas Website Pemerintah DIY	122
Tabel 3.4 Formulir DPA-SKPD Dishubkominfo DIY	127
Tabel 3.5 Pengalokasian Dana Bidang Komunikasi Informasi	129
Tabel 3.6 Struktural Pejabat Kepala Bagian Dishubkominfo 2015	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 GSA Federal Technology Service.....	28
Gambar 2.1 Lambang Pemda DIY	46
Gambar 2.2 struktur Dishubkominfo	54
Gambar 3.1 Selayang Pandang Website DIY	66
Gambar 3.2 Selayang Pandang Pemda Bandung	66
Gambar 3.3 Diagram Penyebaran Penduduk DIY	71
Gambar 3.4 IPM Yogyakarta dan Nasional	72
Gambar 3.5 Tampilan Menu Geografi Website DIY	76
Gambar 3.6 Tampilan Menu Geografi Kota Bandung.....	77
Gambar 3.7 Peta Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.....	79
Gambar 3.8 Contoh Peta Wilayah dan Sumber Daya DKI Jakarta.....	82
Gambar 3.9 Tampilan Berita Pada Website Pemda DIY	89
Gambar 3.10 Tampilan Berita Pada Website DKI Jakarta	90
Gambar 3.11 Tampilan Empat Halaman Pilihan DIY	97
Gambar 3.12 Halaman Menu Website Pemda DKI Jakarta.....	99
Gambar 3.13 Pengukuran Kecepatan Website DIY	113
Gambar 3.14 Grafik Pengunjung DIY	116
Gambar 3.15 Peningkatan Pengunjung DIY	117
Gambar 3.16 Contoh Tampilan Berita Website DIY	