

HALAMAN JUDUL

**IMPLEMENTASI APLIKASI E-LAPOR SEBAGAI PELAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI PEMERINTAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA 2018-2019**

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:

Brendhik Avizonna Dimas Saputra

20150520022

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

2020

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Brendhik Avizonna Dimas Saputra

Nim : 20150520022

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi saya berjudul **“IMPLEMENTASI APLIKASI E-LAPOR SEBAGAI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI PEMERINTAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA 2018-2019”** benar-benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi tulisan atau pikiran orang lain. Dan selanjutnya apabila dikemudian terdapat kesamaan dan kemiripan dengan karya orang lain, maka itu merupakan suatu hal yang tidak disengaja oleh penulis akan mempertanggungjawabkan hasil karya tulisan ini.

Yogyakarta, 27 Maret 2020

Brendhik Avizonna Dimas Saputra

Nim: 20150520022

HALAMAN PERSEMBAHAN

*“Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri,
serta saya persembahkan kepada Bapak,Ibu, dan Adik saya”*

MOTTO

“Lebih Baik Terlambat Dari Pada Tidak Wisuda Sama Sekali”

“Mangkane Ojo Mageran”

**“Jadilah Yang Terbaik Dimanapun Berada. Berikan
Yang Terbaik Yang Kamu bisa berikan”**

-B.J. HABIBIE-

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat serta rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul Implementasi Aplikasi E-lapor Sebagai Pelayanan Pengaduan Masyarakat DI Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta 2018-2019. Tidak lupa penulis panjatkan shalawat serta salam tercurah kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, Nabi yang membawa umat manusia dari zaman yang gelap menuju ke zaman yang terang serta sebagai suri tauladan umat islam di akhir zaman.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu pengetahuan dan kemampuan penulis. Namun penulis mencoba memberikan yang terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritikan dan saran yang membangun dalam rangka penyempurnaan skripsi ini.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, ada banyak pihak yang telah membantu serta memberikan motivasi, dukungan serta bimbingan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orangtua tercinta, Bapak dan Ibu yang telah memberikan ilmu kehidupan serta terimakasih atas doa dan semangat yang telah diberikan hingga dapat melalui titik ini.

Dengan tidak mengurangi rasa hormat serta tidak mengesampingkan peran dari masing-masing pihak, penulis mengucapkan terima kasih kepada

1. Bapak Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta Wakil Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih S.IP., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak. Dr. Muchamad Zaenuri M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya ucapkan rasa terimakasih sebesar-besarnya karena telah membimbing skripsi hingga selesai.
5. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.SI. selaku Dosen Penguji I saya ucapkan rasa terimakasih telah meluangkan waktunya untuk menguji
6. Bapak Dr. Suranto, M.Pol. selaku Dosen Penguji II saya ucapkan rasa terimakasih telah meluangkan waktunya untuk menguji
7. Bapak dan Ibu dosen jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu serta bimbingannya yang sangat berharga selama dibangku perkuliahan
8. Seluruh staff Tata Usaha jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah membantu demi kelancaran skripsi ini

9. Bapak Beni selaku Bidang Informasi dan Komunikasi Publik di Dinas komunikasi dan Informatika DIY
10. Bapak Latif selaku admin aplikasi E-lapor DIY di Dinas komunikasi dan Informatika DIY
11. Ibu Novi selaku admin aplikasi E-lapor DIY di Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan Dan Energi Sumber Daya Mineral.

Wassalamualaikum warahmatullahiwabarakatu

Yogyakarta, 27 Maret 2019

Brendhik Avizonna Dimas

20150520022

DAFTAR ISI

Halaman Judul	8
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Halaman Persembahan	iv
Motto	v
Kata Pengantar	vi
Sinopsis	ix
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat praktis	Error! Bookmark not defined.
1.5 Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
1.6 Kerangka Dasar Teori	Error! Bookmark not defined.
1.6.1 E-Government	Error! Bookmark not defined.
1.6.2 Jenis-Jenis layanan E-Government	Error! Bookmark not defined.
1.6.3 Pengertian Implementasi Kebijakan	Error! Bookmark not defined.
1.7 Definisi Konseptual	Error! Bookmark not defined.
1.8 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
1.9 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.9.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.9.2 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.

1.9.3 Unit Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1.9.4 Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.9.5 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1.9.6 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II OBJEK PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
2.1 Sejarah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Visi dan Misi.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Dinas Komunikasi dan Informatika	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Sejarah	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Visi dan Misi.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Tugas dan fungsi	Error! Bookmark not defined.
2.3.4 Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.5 Unit Kerja	Error! Bookmark not defined.
BAB III PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Implementasi Aplikasi E-Lapor DIY	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Notifikasi yang Masuk dari Laporan yang Disampaikan	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Adanya Tanggapan/Jawaban yang Masuk dari Laporan yang Disampaikan	Error! Bookmark not defined.
3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Komunikasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1.1 Transmisi	Error! Bookmark not defined.

3.2.1.2 Kejelasan	Error! Bookmark not defined.
3.2.1.3 Konsisten	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Sumber Daya	Error! Bookmark not defined.
3.2.2.1 Sumber Daya Manusia	Error! Bookmark not defined.
3.2.2.2 Informasi	Error! Bookmark not defined.
3.2.2.3 Kewenangan	Error! Bookmark not defined.
3.2.2.4 Fasilitas	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Disposisi	Error! Bookmark not defined.
3.2.3.1 Pengakatan Birokrasi	Error! Bookmark not defined.
3.2.3.2 Insentif	Error! Bookmark not defined.
3.2.4 Struktur Birokrasi	Error! Bookmark not defined.
3.2.4.1 Standar Operasional Prosedur	Error! Bookmark not defined.
3.2.4.2 Fragmentasi	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
4.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
4.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	12

TABEL 3.1
LAPORAN MASUK DAN DITINDAKLANJUTI
TAHUN 2019

NO	BULAN	LAPORAN MASUK	LAPORAN DITINDAK LANJUTI
1	JANUARI	13	13
2	FEBRUARI	11	11
3	MARET	14	14
4	APRIL	10	10
5	MEI	8	8
6	JUNI	1	1
7	JULI	6	6
8	AGUSTUS	8	8
9	SEPTEMBER	9	9
10	OKTOBER	2	2

Sumber Data : Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Energi Sumber daya mineral Daerah Istimewa Yogyakarta.

LAMPIRAN

NO	DINAS	Username	Password	Keterangan
1	Biro Tata Pemerintahan, Setda DIY	rotapem	lapor123	Tetap
2	Biro Hukum, Setda DIY	rohukum	lapor123	Tetap
3	Biro Organisasi, Setda DIY	roorg	lapor123	Tetap
4	Biro Umum, Hubungan Masyarakat dan Protokol, Setda DIY	romumas	lapor123	ganti username, email tetap
5	Biro Administrasi Perekonomian dan Sumber Daya Alam, Setda DIY	roeksda	lapor123	Tetap
6	Biro Pengembangan Infrastruktur Wilayah dan Pembiayaan Pembangunan, Setda DIY	bpiwpp	lapor123	ganti username, email tetap
7	Biro Bina Mental Spiritual, Setda DIY	bbms	lapor123	baru lapor.bbms@jogjaprov.go.id
8	Biro Bina Pemberdayaan Masyarakat, Setda DIY	bbpm	lapor123	baru lapor.bbpm@jogjaprov.go.id
9	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	bappeda	lapor123	Tetap
10	Badan Pengelola Keuangan dan Aset	bpka	lapor123	ganti username, email tetap
11	Badan Kepegawaian Daerah	bkd	lapor123	Tetap
12	Badan Pendidikan dan Pelatihan	bandiklat	lapor123	Tetap
13	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	kesbangpol	lapor123	Tetap
14	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	bpbd	lapor123	Tetap
15	Badan Penghubung Daerah	bpd	lapor123	baru lapor.bpd@jogjaprov.go.id

16	<i>Paniradya Pati</i>	paniti	lapor123	baru lapor.paniti@jogjaprov.go.id
17	Sekretariat DPRD	dprd	lapor123	Tetap
18	Inspektorat	inspektorat	lapor123	Tetap
19	Dinas Pariwisata	dispar	lapor123	Tetap
20	Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah	diskopukm	lapor123	ganti username, email tetap
21	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	disperindag	lapor123	Tetap
22	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan	dpkp	lapor123	email tetap gabungan pertanian dan ketahanan pangan
23	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	dlhk	lapor123	email tetap gabungan blh dan kehutanan
24	Dinas Kelautan dan Perikanan	dkp	lapor123	Tetap
25	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	disnaker	lapor123	Tetap
26	Dinas Perhubungan	dishub	lapor123	Tetap
27	Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Energi Sumber daya Mineral	dpupesdm	lapor123	Tetap
28	Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (<i>Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana</i>)	dispetaru	lapor123	Tetap
29	Dinas Komunikasi dan Informatika	diskominfo	lapor123	Tetap
30	Dinas Perizinan dan Penanaman Modal	dppm	lapor123	email tetap gabungan kptsp dan bkpm
31	Dinas Kesehatan	dinkes	lapor123	Tetap
32	Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga	dispora	lapor123	Tetap
33	Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah	dpad	lapor123	ganti username, email tetap
34	Dinas Sosial	dinsos	lapor123	Tetap
35	Dinas Kebudayaan (<i>Kundha Kabudayan</i>)	disbud	lapor123	Tetap
36	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk	dp3ap2	lapor123	ganti username dari bppm, email tetap
37	Satuan Polisi Pamong Praja	satpolpp	lapor123	Tetap

38	Rumah Sakit Jiwa Grhasia	rsjgrhasia	lapor123	Tetap
39	Rumah Sakit Paru respira	rsrespira	lapor123	Tetap