

**MANAJEMEN PERUBAHAN DINAS PERHUBUNGAN KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DALAM
INOVASI PELAYANAN TEKNOLOGI DAN INFORMASI
TAHUN 2009-2013**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Strata 1

Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh :

FAUZAN ALFIKRI

20100520126

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2014

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Dengan Judul :

**MANAJEMEN PERUBAHAN DINAS PERHUBUNGAN KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DALAM
INOVASI PELAYANAN TEKNOLOGI DAN INFORMASI
TAHUN 2009-2013**

Oleh :

FAUZAN ALFIKRI

20100520126

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 22 April 2014

Tempat : Ruang Referensi Jurusan IP

Jam : 12.30 – 13.30 WIB

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua Penguji

Awang Darumurti, S.IP., M.Si

Penguji I

Drs. Suswanta, M.Si

Penguji II

Dr. Ulung Pribadi, M.Si

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**

Dr. Suranto, M.Pol

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fauzan Alfikri
NIM : 20100520126
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa skripsi saya yang berjudul : **“Manajemen Perubahan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Inovasi Pelayanan Teknologi dan Informasi Tahun 2009-2013”** benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi tulisan atau pikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 06 April 2014

Fauzan Alfikri

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tulisan ini kupersembahkan kepada :

- Ayahandaku Kasini dan Ibundaku Siti Rumiwati tercinta, yang selalu memberikan doa, nasehat, dukungan, pengorbanan dan segala kasih sayang yang tiada henti, mendidik dan membimbing dengan keimanan Islam sehingga aku bisa melewati semua masalah hidup yang aku hadapi dan sukses dalam menyelesaikan kuliah ini.
- Mas dan Mbakku tercinta, Muhammad Rozikin & Reni Rahmawati, Syahrudin & Sri Nur Hidayah, S.Pd., dan Deni Andriyanto, S.Sos., yang selalu memotivasi, memberikan doa dan selalu mengajarkan aku untuk terus berusaha hingga berhasil dan sukses dalam menyelesaikan kuliah ini.
- Keponakanku tercinta, Andri Alfian Pratama, Muhammad Novyanda Firdaus, Dilla Aziren Loritza, Zahira Teci Alisha, Muhammad Reza Fahlevi (alm), Dea Safira Zafwa, kalian adalah semangatku dan yang membuatku untuk selalu termotivasi agar aku bisa cepat sukses dan juga agar aku bisa menjadi teladan yang baik bagi kalian kelak.

MOTTO :

- 1. Don't wish for succes, But work for succes.*
- 2. Do'a kedua orang tua adalah peluru sukses dari senjata tak terkalahkan. So, shoot it well..!!*

(Fauzan Alfikri)

UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang mendalam kepada mereka yang telah memberikan doa, dukungan, dan menginspirasi selama menumpuh studi :

1. Ayahandaku dan Ibundaku tercinta. Terimakasih selalu memberikan doa, nasehat, dukungan, pengorbanan dan segala kasih sayang yang tiada henti, mendidik dan membimbing dengan keimanan Islam sehingga aku bisa melewati semua masalah hidup yang aku hadapi dan sukses dalam menyelesaikan kuliah ini.
2. Mas dan mbakku tercinta. Terimakasih selalu memotivasi, memberikan doa dan selalu mengajarkan aku untuk terus berusaha hingga berhasil dan sukses dalam menyelesaikan kuliah ini.
3. Keponakanku tercinta. Terimakasih, kalian adalah semangatku dan yang membuatku untuk selalu termotivasi agar aku bisa cepat sukses dan juga agar aku bisa menjadi teladan yang baik bagi kalian kelak.
4. Terimakasih untuk semua keluargaku di Riau, Pati dan Lebo. Meskipun kalian semua jauh tetapi doa kalian selalu dekat denganku. Terimakasih atas semua doa dan motivasinya. Untuk Hefi Listriani dan Isna Noviani terimakasih semangat dari kalian, kuliah yang baik agar dapat ilmu yang bermanfaat kelak dimasa depan dan cepat nyusul wisuda ya nduk...
5. Wanita istimewa seangkatan IP UMY 2010 Asri Diana. Terimakasih karena selalu mendampingi, menjadi kekuatan dan motivasi ku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Awang Darumurti, S.IP, Msi. Terimakasih sudah banyak membimbing, membantu, dan menginspirasi saya selama ini, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Suswanta, M.Si Dosen Penguji I. Terimakasih atas saran yang bapak berikan kepada saya untuk perbaikan skripsi ini.
8. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si Dosen Penguji II. Terimakasih atas saran yang bapak berikan kepada saya untuk perbaikan skripsi ini.

9. Pak Wisnu, Bu Ning, terimakasih sudah banyak membantu dalam proses administrasi sehingga penelitian saya berjalan lancar.
10. Seluruh dosen dan staff Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terimakasih banyak atas bimbingan dan bantuannya selama menempuh masa perkuliahan.
11. Para Aparatur Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta Bapak Sugeng Wahyudi, S.Pd, M.Eng., Bapak Drs. Muladi Djoko Riswanto, Bapak Drs. Wijang Subekti, M.Si., Bapak Drs. Martan Kiswoto, Bapak Sigit Saryanto, SE., Bapak Ilman Hakim, S.Si.T., Bapak Saiful, Bapak Legawa, Ibu Erin Mirnawati, S.E., dan Ibu Nunik Arzakiah, S.SI, MT. Terimakasih banyak atas segala informasi data yang diberikan dalam kebutuhan skripsi saya.
12. Keluarga kontrakan kecilku Said Hamzali, S.IP dan Aswim terimakasih atas support dan doanya buatku. Buat Said : akhirnya saya menyusul anda sebagai sarjana, terimakasih bimbingan dan semangatnya id, berhasil membuat saya tidak bermalas-malasan ngerjain skripsinya (membalas ucapan terimakasih pada skripsi said,hehe). Buat Aswim : kuliah baik-baik, belajar yang rajin, dan cepat menyusul aku dan said. Oke
13. Kontrakan sontoloyo : Andaru Widhitandra, Ardi Hernando, Delta Yubi Daryadi, Taufik Nur Andrian, Riandi, Alektian, Yogi Prayetna, Ilka Saputra. Tidak semua hal dapat aku ungkap melalui tulisan, tapi banyak hal bersama kalian yang dapat aku rekam diingotanku. Apapun itu telah banyak hari yang aku lalui di Jogja selama kuliah bersama kalian. Semua akan menjadi hal yang tidak akan terlupakan. Semoga pertemanan ini selalu terjaga dan perjuangan kita sampai pada kesuksesan yang kita harapkan. Aamiin..
14. Mas Sakir, S.IP, terimakasih atas bimbingan diluar kampusnya, hehe.. Terimakasih banyak masukannya ya mas. Bang Saddam Rasanjani, S.IP, terimakasih atas inspirasi dalam penulisan skripsi saya ini. Mbak Ika, Mbak

Arni, semangat ngerjain skripsinya, jangan males2 dan cepat nyusul yaa.
Terimakasih banyak semua.

15. Teman-teman IP UMY 2010, terimakasih untuk beberapa tahun kita bersama selama kuliah di kampus ini, suka-duka yang terjadi akan selalu tersimpan indah di memori ingatanku. Sukses untuk semua IP UMY 2010. Semangat!
16. Teman-teman Bujang Dara Riau dan Bujang Dara Rokan Hilir terimakasih doa dan semangatnya. Semoga sukses selalu berada disisi kita.
17. Teman-teman organisasi kampus, Mapala UMY. Kiiiiikk...!! dan Komap UMY. Superr...!! Kalian semua luar biasa...!!
18. Teman-teman KKN Polengan. Mari menuju polengan yang lebih baik. Mari menuju kesuksesan bersama-sama. Hehe.. Sukses buat kita semua ya.
19. Teman-teman STIKES Ahmad Yani, Anggun, Indah, Ungil, Olin, Sari terimakasih semangatnya.
20. Teman-teman STIE IEU Yogyakarta M. Isnaini (zelsun), Febri dan Fajar. Meskipun kita tak sekampus dan pertemanan kita berawal dari temannya teman, namun kita sering bersama dalam pertemanan. Semoga pertemanan kita tetap terjaga dan sukses buat kita semua.
21. Teman-teman Soul Yogyakarta dan Anybeary Search & Store terimakasih atas supportnya.
22. Saudara, teman, dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas doa dan dukungannya.

Terimakasih Buat Semuanya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirrabil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“MANAJEMEN PERUBAHAN DINAS PERHUBUNGAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DALAM INOVASI PELAYANAN TEKNOLOGI DAN INFORMASI TAHUN 2009-2013”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih sedalam - dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto, MA., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Ali Muhammad, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Suranto, M.Pol selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Awang Darumurti, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi

masukan, arahan dan telah banyak memberikan ide-ide dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

5. Bapak Drs. Suswanta, M.Si selaku Dosen Penguji I, terimakasih atas sarannya untuk perbaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si selaku Dosen Penguji II, terimakasih atas masukannya untuk perbaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staff Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terimakasih banyak atas bimbingan dan bantuannya selama menempuh masa perkuliahan.
8. Para Aparatur Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah banyak membantu dan memberikan informasi yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas doa dan dukungannya.

Akhirnya, dengan senantiasa mengharapkan ridho Allah SWT penulis berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi semuanya. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 06 April 2014

Penulis,

Fauzan Alfikri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO.....	v
UCAPAN TERIMAKASIH	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
SINOPSIS.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Kerangka Dasar Teori	10
1. Pengertian Manajemen Perubahan	10
2. Pengertian Inovasi	16
F. Definisi Konseptual.....	24
G. Definisi Operasional.....	25
H. Metode Penelitian	25
1. Jenis Penelitian.....	25
2. Lokasi Penelitian.....	26
3. Unit Analisis	26
4. Jenis Data.....	26
5. Teknik Pengumpulan Data	27
6. Teknik Analisis Data.....	28

BAB II : DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	29
A. Deskripsi Daerah Istimewa Yogyakarta.....	29
1. Profil dan Sejarah Singkat	29
2. Lambang Daerah dan Artinya.....	33
3. Dasar Filosofi.....	35
4. Visi dan Misi.....	36
5. Tujuan dan Sasaran	37
6. Kondisi Geografis	40
a. Kondisi Fisik.....	40
b. Kondisi Geografis dan Administrasi Wilayah.....	42
7. Iklim	43
8. Tingkat Pendidikan Penduduk	44
9. Tingkat Pengetahuan Penduduk Terhadap IT.....	45
B. Deskripsi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika	
Daerah Istimewa Yogyakarta	47
1. Profil.....	47
2. Visi dan Misi.....	47
3. Struktur Organisasi.....	48
4. Fungsi dan Tugas	52
5. Tujuan dan Sasaran	54
6. Keadaan Pegawai	55
7. Keadaan Sarana dan Prasarana	57
 BAB III : MANAJEMEN PERUBAHAN DINAS PERHUBUNGAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DALAM INOVASI PELAYANAN TEKNOLOGI DAN INFORMASI TAHUN 2009-2013	 60
A. Analisis Manajemen Perubahan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika DIY.....	60
1. Fase-Fase Manajemen Perubahan	60
a. Pencairan (<i>Unfreezing</i>).....	60
b. Perubahan (<i>Changing</i>)	72

c. Pembekuan Kembali (<i>Refreezing</i>)	80
2. Inovasi Pelayanan Teknologi dan Informasi	83
a. Keunggulan Relatif (<i>Relative Advantage</i>).....	84
1) Inovasi yang Dilakukan Dishubkominfo DIY Tahun 2009-2013 ...	84
a) Inovasi Layanan Program Unggulan DGS (Jogja Sehat oleh Dinas Kesehatan) Tahun 2009.....	85
b) Inovasi Layanan Program Unggulan DGS (Informasi Lapangan Kerja Oleh Dinas Tenaga Kerja) Tahun 2009	86
c) Inovasi mTransport DIY Tahun 2010.....	88
d) Inovasi Layanan Program Unggulan DGS (Jogja <i>Invest</i> oleh Badan Kerjasama dan Penanaman Modal) Tahun 2011	90
e) Inovasi Aplikasi Pemantauan Angkutan Barang (APAB) Tahun 2012.....	91
f) Inovasi <i>Area Traffic Control System</i> (ATCS) Tahun 2012	92
g) Inovasi Layanan Program Unggulan DGS (PUP-ESDM oleh Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Energi Sumber Daya Mineral) Tahun 2013	95
h) Inovasi Jaringan Fiber Optik (FO) Tahun 2013	96
2) Pegawai Dishubkominfo DIY Dalam Menanggapi Inovasi	98
b. Kompatibilitas (<i>Compatibility</i>).....	99
c. Kerumitan (<i>Complexity</i>).....	100
d. Kemampuan Diuji Cobakan (<i>Trialability</i>).....	101
e. Kemampuan Diamati (<i>Observability</i>).....	102
B. Faktor-Faktor Pendukung Perubahan Inovasi Pelayanan Teknologi dan Informasi di Dishubkominfo DIY.....	105
1. Pemerintah	105
2. Sumber Daya Manusia	106
3. Anggaran	109

BAB IV : PENUTUP	113
A. Kesimpulan.....	113
B. Saran.....	114

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Tabel Anggaran dan Realisasi Pendanaan Dishubkominfo DIY Tahun 2009-2013
2. Tabel Penetapan Kinerja Dishubkominfo DIY Tahun 2013
3. Tabel Rencana Strategis Tahun 2013-2017
4. Daftar Pertanyaan Wawancara
5. Surat Izin Penelitian

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kerangka Strategi Pengembangan TI di Pemerintah DIY	7
Tabel 1.2	Proses Perubahan.....	11
Tabel 1.3	Kekuatan yang Membantu dan yang Menghalangi Proses Perubahan.....	13
Tabel 2.1	Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 2.2	Jumlah Pegawai Berdasarkan Unit Kerja.....	56
Tabel 2.3	Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS)	57
Tabel 3.1	Faktor-Faktor yang Menyebabkan Terjadinya Perubahan.....	62
Tabel 3.2	Pengunjung Plaza Informasi Rata-Rata Per Bulan Tahun 2009-2013.....	66
Tabel 3.3	Kedisiplinan Pegawai di Dishubkominfo DIY	70
Tabel 3.4	Jumlah Perangkat Komputer	74
Tabel 3.5	Spesifikasi Komputer.....	74
Tabel 3.6	Capaian Kinerja Tahun 2013.....	78
Tabel 3.7	Inovasi yang Dilakukan Dishubkominfo DIY dalam Pelayanan TI Tahun 2009-2013.....	84
Tabel 3.8	Keunggulan dan Kekurangan Inovasi.....	102
Tabel 3.9	Jumlah Pegawai Dishubkominfo DIY Berdasarkan Pendidikan Tahun 2013.....	107
Tabel 3.10	Diklat dan Bimbingan Berbasis Teknologi Tahun 2013	108
Tabel 3.11	Jumlah Pegawai Dishubkominfo DIY Berdasarkan Keahlian Teknologi Tahun 2013	108
Tabel 3.12	Anggaran dan Realisasi Belanja Langsung per Sasaran Tahun 2013.....	109
Tabel 3.13	Anggaran dan Realisasi Pendanaan Pelayanan Dishubkominfo Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2009-2013.....	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Teori Medan Kekuatan yang Dikaitkan dengan Perubahan dari Kurt Lewin.....	12
Gambar 1.2	Kurva Perubahan.....	15
Gambar 1.3	Transformasi Data Menjadi Informasi	22
Gambar 1.4	Siklus Informasi	23
Gambar 2.1	Lambang Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta.....	33
Gambar 2.2	Peta Administrasi Daerah Istimewa Yogyakarta	42
Gambar 2.3	Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika DIY	51
Gambar 3.1	Pengembangan Portal <i>Citizen Centric</i> Pemerintah Daerah DIY	73
Gambar 3.2	Peta HFC Jaringan Komputer Pemerintah Daerah DIY.....	75
Gambar 3.3	Peta Lokasi Jaringan <i>Wireless</i> Pemerintah Daerah DIY	76
Gambar 3.4	Tahap Perkembangan <i>Roadmap</i> Perencanaan Kegiatan <i>Blueprint</i> Jogja <i>Cyber Province</i> Pemda DIY Tahun 2012-2015.....	77
Gambar 3.5	<i>Digital Government Service</i> Jogja Sehat.....	86
Gambar 3.6	<i>Digital Government Service</i> Bursa Kerja <i>Online</i>	87
Gambar 3.7	Aplikasi Pemda DIY	88
Gambar 3.8	Aplikasi Pada mTransport DIY	89
Gambar 3.9	<i>Digital Government Service</i> Jogja <i>Invest</i>	90
Gambar 3.10	<i>Digital Government Service</i> PUP-ESDM	95
Gambar 3.11	Pengembangan Jaringan Fiber Optik Pemda DIY	96
Gambar 3.12	Skema Kabel Rencana Pembangunan Fiber Optik	97

SINOPSIS

Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Keharusan untuk melaksanakan perubahan merupakan sebuah fakta bagi instansi-instansi masa kini tidak boleh menunggu hingga mengalami kemunduran barulah melaksanakan perubahan. Sehingga pemerintah kemudian melakukan berbagai langkah perubahan untuk mewujudkan hal tersebut. Salah satu perubahan yang dilakukan yaitu dengan memberikan inovasi pelayanan teknologi informasi yang efisien dan efektif dalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena untuk menggambarkan pelaksanaan manajemen perubahan dan inovasi pelayanan teknologi dan informasi yang terjadi. Objek penelitian ini dilakukan di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika DIY. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan metode studi dokumen dan wawancara. Setelah data dikumpulkan kemudian dilakukan analisis.

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan manajemen perubahan pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta dalam inovasi pelayanan teknologi dan informasi sudah baik dengan melihat fase-fase: 1) fase pencairan, dilakukan penyelesaian masalah dan kemudian memberikan solusi seperti masalah kemajuan jaringan teknologi solusinya adalah Fiber Optik, 2) fase perubahan, melakukan perubahan yaitu perubahan pelayanan yang tadinya bersifat *Government Centric* menuju ke *Citizen Centric*. Pelayanan tersebut dititik beratkan pada *Digital Government Service* (DGS), 3) fase pembekuan kembali, melakukan implementasi DGS dengan dituangkan dalam Peraturan Gubernur Nomor 42 Tahun 2006 menetapkan Blueprint Jogja Cyber Province yang dititik beratkan pada program Digital Government Service (DGS). Kemudian inovasi pelayanan teknologi dan informasi sudah dilaksanakan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan dan inovasi pelayanan teknologi dan informasi adalah: 1) pemerintah, 2) sumber daya manusia, 3) anggaran.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan manajemen perubahan dalam inovasi pelayanan teknologi sudah baik dengan melihat fase-fas, inovasi yang terjadi dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang mudah dan efisien. Evaluasi yang harus dilakukan adalah: 1) perlu adanya studi ke masyarakat untuk mengetahui apakah perubahan yang dilakukan sudah memberikan pelayanan yang baik atau belum, 2) perlu adanya diuji cobakan dahulu inovasi yang dilakukan secara prosedural untuk mengetahui apakah inovasi tersebut layak untuk diaplikasikan dan bermanfaat untuk masyarakat, 3) diharapkan semua program Pemda DIY yang berkaitan erat dengan pelayanan publik dapat dijadikan bagian dari program DGS, 4) perlu ditingkatkan sumber daya manusia seperti operator-operaor di DGS diupayakan dapat lebih mengoptimalkan pelaksanaan dari DGS.