

**ANALISIS KUALITAS DAN EFEKTIVITAS
ELECTRONIC GOVERNMENT SEBAGAI MEDIA PELAYANAN
PUBLIK DI KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2013**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh :

ALFANSYIE GAYTO HAKKA

20110520001

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH YOGYAKARTA**

2015

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Dengan Judul :

“ANALISIS KUALITAS DAN EFEKTIVITAS
ELECTRONIC GOVERNMENT SEBAGAI MEDIA PELAYANAN PUBLIK DI
KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2013”

Oleh :

ALFANSYIE GAYTO HAKKA

20110520001

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

Pada :

Hari/Tanggal : Jumat/24 April 2015

Tempat : Ruang Referensi IP

Jam : 08.00 WIB

SUSUNAN TIM PENGUJI

KETUA

Dr. Dyah Mutiarin, M.Si.

PENGUJI I

PENGUJI II

Awang Darumurti, S,IP. M.Si

Dian Eka Rahmawati, S.IP. M.Si

Mengetahui

KETUA JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

Dr. Suranto, M.Pol

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alfansyie Gayto Hakka

NIM : 20110520001

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul : **“Analisis Kualitas dan Efektivitas *e-Government* Sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintah Kabupaten Sleman Tahun 2013”** benar-benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi tulisan atau pikiran orang lain. Dan selanjutnya apabila dikemudian terdapat kesamaan atau kemiripan dengan karya ilmiah orang lain, maka itu merupakan suatu hal yang tidak disengaja oleh penulis, untuk itu penulis akan mempertanggungjawabkan hasil karya tulis ini.

Yogyakarta, 22 April 2013

Alfansyie Gayto Hakka

NIM. 20110520001

PERSEMBAHAN

Ama ku, Hasbullah, Ma.Pd, dan Ine ku Kemala Sari tercinta,
yang selalu memberika arahan, nasehat dan Do'a restunya disetiap gerak dan
langkah ku.

Kin aka rum Abang ku yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada
ku dalam menyelesaikan studi S1.

Rohkma Dwi Ningrum, Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan
kesabaranmu, memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan
Tugas Akhir ini. Terima kasih "nda"

Seluruh teman-teman Ilmu Pemerintahan angkatan 2011 dan almamater ku
UMY, thanks for all.

Seluruh Mahasiswa Gayo Jogja,
Asrama Lut Tawar, Sanggar Lungun,
Mr. Az, Kiting paris, Ruhdiko, Gugun, Zikin, endi, dondi, andi, ricky, pak eko,
coni, ismi, terimakasih untuk persahabatannya.

Jogja Berhati Nyaman,
Terimakasih atas pengalaman berharga yang telah ku dapatkan dikota yang
penuh damai ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT serta junjungan Nabi Muhammad SAW, atas segala rahmat dan hidayahnya sehingga tugas skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis menyadari bahwa tanpa berkah dan karunia yang diberikan yang maha kuasa Allah SWT, maka niscaya apapun yang penulis lakukan tidak akan berarti apapun.

Skripsi ini berjudul **“Analisis Kualitas Dan Efektivitas Electronic Government Sebagai Media Pelayanan Publik Di Pemerintah Kabupaten Sleman”**, dimana dalam proses penyusunannya tidak lepas dari bantuan dan dukungan banyak pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sebagai prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1). Lebih jauh penulis juga ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar besarnya kepada serta penghargaan yang setinggi tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Suranto, M.Pol selaku ketua jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Dyah Mutiarin, M.Si. selaku dosen pembimbing utama dalam penyusunan skripsi ini, yang telah dengan sabar dan penuh semangat dalam memberikan saran, kritik, pengarahan, serta waktu dan tenaganya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Awang Darumurti, S.IP, M.Si. selaku dosen penguji I yang telah memberikan keritik dan saran.
4. Ibu Dian Eka Rahmawati, S.IP., M.Si. selaku dosen penguji II yang memberikan masukan-masukan dalam proses revisi.
5. Bapak/ibu dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan yang tak ternilai.

6. Bapak Wisnu dan Ibu Ning selaku TU Jurusan Ilmu Pemerintahan atas kesabaran dan kesetiiaanya dalam membantu proses administrasi mahasiswa.
7. Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman, bidang komunikasi informasi. Terutama buat bapak gandung (kasi pos, lalu lintas barang kiriman dan jasa telekomunikasi), bapak wimbo (kasi pengembangan sistem informasi) dan bapak budi (kasi sarana sistem informasi). Terimakasih atas keramahan dan bantuannya dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini yang mungkin tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, mungkin masih jauh dari sempurna. Untuk itulah penulis sangat-sangat mengharapkan masukan dan kritik yang sifatnya membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Terakhir semoga apa yang ada dalam skripsi ini nantinya dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya. Amiin...

Yogyakarta, 11 Maret 2015

Alfansyie Gayto Hakka

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFRAT ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GRAFIK.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
SINOPSIS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Krangka Teori	10
1. Kualitas	10
1.1. Definisi Kualitas	10
1.2. Definisi Kualitas Jasa Pelayanan	12
1.3. E-Govqual	14
1.4. Kualitas Website Pemerintahan	16
2. Efektivitas	18
2.1. Definisi Efektivitas	18
2.2. Ukuran Efektivitas	20
3. E-Government.....	23
3.1. Definisi e-Government.....	23
3.2. Tujuan e-Government	26
3.3. Manfaat e-Government	28
4. Media Layanan Publik	29
4.1. Media	29

4.1.1. Definisi Media	29
4.1.2. Jenis-jenis Media	30
4.1.3. Media Baru.....	31
4.2.Pelayanan Publik.....	32
4.2.1. Definsi Pelayanan Publik.....	32
4.2.2. Jenis Pelayanan Publik Pada e-Government.....	35
F. Definisi Konsepsional.....	37
G. Definisi Operaional.....	38
H. Kerangka Berfikir	40
I. Metode Penelitian	41

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Profil Pemerintah Kabupaten Sleman.....	53
1. Visi.....	53
2. Misi	53
3. Kelembagaan.....	54
B. Profil Penduduk	55
1. Kependudukan	55
2. Tingkat Pendidikan Penduduk Sleman	57
C. Profil Dishubkominfo Kabupaten Sleman.....	59
1. Struktur Organisasi	59
2. Visi dan Misi.....	60
3. Sumber Daya Aparatur	61
D. Profil Website Pemkab Sleman	64
1. Gambaran Umum Website Pemkab Sleman.....	64
2. Layanan e-Government Pemkab Sleman.....	67
3. Layanan website Pemkab Sleman.....	70

BAB III PEMBAHASAN

A. Kualitas e-Government Pemkab Sleman	80
1. Kemudahan Penggunaan.....	80
2. Kepercayaan.....	92
3. Fungsional Dari Intraksi Lingkungan	99
4. Keandalan	106

5. Isi dan Tampilan Informasi	115
5.1. Isi.....	115
5.1.1. Selayang Pandang	115
5.1.2. Pemerintah daerah.....	119
5.1.3. Geografi	124
5.1.4. Peta Wilayah dan Sumber Daya	128
5.1.5. Peraturan Daerah/Kebijakan Daerah.....	130
5.1.6. Berita.....	133
5.2. Tampilan Informasi.....	135
5.2.1. Animasi dan Gambar	136
5.2.2. Grafis.....	137
5.2.3. Penyajian Teks	139
6. Dukungan Masyarakat	144
B. Efektivitas e-Government Pemkab Sleman	157
1. Audience	157
2. Content.....	163
3. Intractivity.....	166
4. Usability.....	169
5. Innovation	177
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	184
B. Saram	186
DAFTAR PUSTAKA.....	187
LAMPIRAN.....	191

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Primer Penelitian	43
Tabel 1.2. Daftar Nara Sumber Penelitian	46
Tabel 1.3. Daftar Responden Penelitian	50
Tabel 2.1. Nama-nama Instansi Pemkab Sleman.....	54
Tabel 2.2. Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan.....	56
Tabel 2.3. Jumlah Pegawai Dishubkominfo Berdasarkan Unit Kerja	62
Tabel 2.4. Jumlah Pegawai Dishubkominfo Berdasarkan Pendidikan	62
Tabel 2.5. Jumlah Pegawai Dishubkominfo BerdasarkanGolongan Kepangkatan ...	63
Tabel 3.1. Rangkuman Analisis Kualitas <i>Webite</i> Pemkab Sleman.....	156
Tabel 3.2. Data LPPD Bagian Kominfo Sleman	178
Tabel 3.3. Rangkuman Analisis Efektivitas <i>Website</i> Pemkab Sleman	183

DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1. Jumlah Murid Berdasarkan Jenjang Pendidikan	57
Grafik 3.1. Kemudahan Pengguna Web Dalam Pengoperaiannya	87
Grafik 3.2. Intraksi Antara Pengguna dan Website jelas dan Mudah Dipahami	88
Grafik 3.3. Pengguna Merasa Aman Untuk Melakukan Transaksi	94
Grafik 3.4. Website Menjaga Kerahasiaan Pribadi.....	97
Grafik 3.5. Bantuan Online Dalam Bentuk Formulir Pada Website Pemkab Sleman	102
Grafik 3.6. Akurasi Website Pemkab Sleman	108
Grafik 3.7. Ketepatan Waktu Dalam Menyediakan Layanan	112
Grafik 3.8. Bentuk Tampilan Dan Isi Website Pemkab Sleman.....	140
Grafik 3.9. Uptodate Informasi Pada Website Pemkab Sleman	141
Grafik 3.10. User Friendly Website Pemkab Sleman	146
Grafik 3.11. Etika Dan Kesopansantunan Pelayanan Dalam Website.....	153
Grafik 3.12. Intraksi Antara Pengguna Dan Web Jelas Dan Mudah Dipahami	171
Grafik 3.13. Jumlah Pengunjung <i>website</i> Pemkab Sleman Per Mar 2014/Feb 2015	174

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Dimensi E-Govqual.....	14
Gambar 1.2. Kerangka Berfikir	41
Gambar 1.3. Komponen Analisis Data Model Intraktif.....	51
Gambar 2.1. Tampilan Halaman Utama Website Pemkab Sleman	66
Gambar 2.2. Informasi Profil Daerah	70
Gambar 2.3. Informasi Pemerintah.....	71
Gambar 2.4. Informasi Prestasi Pemkab Sleman.....	72
Gambar 2.5. Informasi Berita	72
Gambar 2.6. Informasi Agenda Pemerintah	73
Gambar 2.7. Informasi Sub Domain Instansi.....	74
Gambar 2.8. Informasi Kuliner Dan Wisata	75
Gambar 2.9. Layanan Surat Warga Online	76
Gambar 2.10. Layanan Perijinan Online.....	77
Gambar 2.11. Layanan Pengadaan Online.....	78
Gambar 2.12. Layanan Permohonan Informasi Online	79
Gambar 3.1. Tampilan Menu Dan Navigasi Website Pemkab Sleman	84
Gambar 3.2. Form Tanggapan Responden Pada Website Pemkab Sleman.....	100
Gambar 3.3. Bantuan Online Dalam Bentuk Form.....	101
Gambar 3.4. Contoh Pooling Pada Website.....	103
Gambar 3.5. Contoh Hasil Penghitungan Pooling	104
Gambar 3.6. Hasil Pengukuran Kecepatan Loading Website Pemkab Sleman.....	111
Gambar 3.7. Selayang Pandang Pada Website Pemkab Sleman	118
Gambar 3.8. Tampilan Alamat Instansi Pemkab Sleman	123
Gambar 3.9. Tampilan Informasi Instansi Dan Pejabat Eksekutif Pada Website.....	123
Gambar 3.10. Tampilan Informasi Pejabat Muspida Pemkab Sleman	124
Gambar 3.11. Tampilan Geografi Pada Website Pemkab Sleman	127
Gambar 3.12. Tampilan Sumber Daya Pada Website Pemkab Sleman.....	129
Gambar 3.13. Tampilan Produk Hukum Website Pemkab Sleman.....	132

Gambar 3.14. Tampilan Berita Pada Website Pemkab Sleman.....	135
Gambar 3.15. Tampilan Gambar Dan Animasi Pada Website Pemkab Sleman	137
Gambar 3.16. Tampilan Informasi Kontak Website Pemkab Sleman.....	147
Gambar 3.17. Tampilan Kontak Muspida Website Pemkab Sleman.....	149
Gambar 3.18. Tampilan Kontak Instansi Pejabat Pada Website Pemkab Sleman.....	149
Gambar 3.19. Tampilan Telepon Penting Pada Website Pemkab Sleman	150
Gambar 3.20. Tampilan Aplikasi Surat Warga Ada Website Pemkab Sleman.....	167
Gambar 3.21. Tampilan Aplikasi Keluhan Dan Saran Pada Website Pemkab Sleman	168
Gambar 3.22. Hasil Pengukuran Kecepatan Loading Pada Website Pemkab Sleman	174

SINOPSIS

Saat ini perkembangan teknologi dan informasi sudah mencapai pada taraf yang sangat pesat. Aplikasi Internet sudah digunakan untuk *e-Commerce* dan berkembang kepada pemakaian aplikasi Internet pada lingkungan pemerintahan yang dikenal dengan *e-Government* terutama dalam hal pelayanan publik. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah berlomba-lomba membuat aplikasi *e-Government*, sejak tahun 2003 lalu Pemerintah Indonesia telah mencanangkan pembangunan *e-Government* yang diawali dengan keluarnya Instruksi Presiden Republik Indonesia No. Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Dua belas tahun telah berjalan, namun masih banyak *website* pemerintah daerah belum memiliki kualitas dan dan efektivitas yang baik pada *website-website*-nya. Dari keterpurukan sejumlah pemerintah Kabupaten/Kota dalam menjalankan program pembangunan *e-Government* tersebut, muncul Pemerintah Kabupaten Sleman yang diakui sebagai pemerintah tingkat Kabupaten terbaik dalam hal penyelenggaraan *e-Government* di Indonesia.

Penelitian ini adalah suatu penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan realita yang terjadi. Objek penelitian pada penelitian ini adalah *website* resmi Pemerintah Kabupaten Sleman dengan alamat www.slemankab.go.id, kemudian Dinas Perubungan Kumunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman sebagai pihak penyelenggara program *e-Government*. Tehnik pengumpulan data sendiri dilakukan dengan cara wawancara, studi dokumentasi, penyaian kuesioner, dan pengamatan lapangan (observasi). Setelah pengumpulan dan penyajian data, kemudian data akan direduksi terlebih dahulu kemudian dianalisi dan disimpulkan.

Dari hasil penelitian, secara umum penulis menyimpulkan bahwa *website* Pemerintah Kabupaten sleman sudah sampai pada taraf kualifikasi untuk menjadi sebuah *website* yang berkualitas dan efektif, namun demikian masih ada beberapa perbaikan dan evaluasi yang harus dilakukan oleh instansi terkait agar menjadi lebih baik. Disamping itu juga penulis memberkan beberapa saran, diantaranya: (i) agar dapat menyempurnakan sistem keamanan *website* dengan menggunakan sertifikat elektronik (*trustmark*), (ii) disarankan untuk menyajikan fitur *pooling* pada *website*, (iii) disarankan untuk menyajikan fitur halaman bantuan pada *website*, (iv) disarankan agar dapat meningkatkan kecepatan *loading website*,(v) disarankan agar dapat meningkatkan inovasi-inovasi kreatif pada *website*.