

**IMPLEMENTASI *E – GOVERNMENT* DAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK SELAMA PANDEMI COVID – 19
DI KECAMATAN KASIHAN**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program
Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh

HAFIZUL SYAHRIZAT

20170520266

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

2021

HALAMAN JUDUL
IMPLEMENTASI *E – GOVERNMENT* DAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK SELAMA PANDEMI COVID – 19
DI KECAMATAN KASIHAN

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Meperoleh Gelar Sarjana Program
Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Hafizul Syahrizat

20170520266

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

2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Hafizul Syahrizat

Nomor Mahasiswa : 20170520266

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul :

**IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
SELAMA PANDEMI COVID – 19 DI KAPANEWON KASIHAN**

Dengan ini saya menyatakan sebenar – benarnya bahwa karya ilmiah ini saya buat sendiri dan tanpa ada pihak manapun yang membantu. Dan karya ilmiah ini belum ada yang menulis atau mempublikasikan dengan judul yang serupa yang saya tulis. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima konsekuensi akademi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Yogyakarta, 04 November 2021



SEPUULUH RIBU RUPIAH
10000
METERAI
TEMPEL
1R0DEAJX595427179

Hafizul Syahrizat

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT atas seluruh limpahan nikmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat dengan tepat waktu dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi E-Government dan kualitas pelayanan publik selama pandemic Covid-19 di Kecamatan Kasihan.”** Shalawat serta salam tidak lupa penulis panjatkan untuk baginda kita Nabi Muhammad SAW.

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, maka peneliti dengan penuh rasa hormat menyampaikan dengan sangat permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana dan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta . Saya sangat menyadari bahwasanya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, nasihat maupun dukungan moral. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang mendalam kepada:

- 1) Allah SWT selaku Tuhan semesta alam yang memberikan kelancaran kemudahan, dan pertolongan serta petunjuk kepada penulis dalam dari awal perkuliahan hingga akhis masa studi.
- 2) Kepada orang tua dan semua keluarga saya yang senantiasa memberikan dukungan moril serta material dan doa perhatian yang tidak pernah berhenti kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi.
- 3) Bapak Dr. Ir. H. Gunawan Budiyanto, M.P selaku rector Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

- 4) Ibu Dr. Titin Purwaningsing, S.IP., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan motivasi selama menyelesaikan studi.
- 5) Bapak Dr. Tunjung Sulaksono., S.IP., M.Si. selaku ketua Program Studi Ilmu pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada para mahasiswa Ilmu Pemerintahan
- 6) Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dengan sabar serta meluangkan waktu dalam memberikan masukan dan saran, sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
- 7) Bapak Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP. selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan telah menguji.
- 8) Semua sahabat dan teman-teman saya yang selalu membantu dan memberikan dukungan selama menyelesaikan studi.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga kritikan dan saran sangat diharapkan untuk perbaikan dan pengembangan penelitian selanjutnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO.....	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR TABEL.....	7
DAFTAR GAMBAR.....	8
BAB I.....	14
PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang.....	14
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
1.5 Kajian Pustaka.....	19
1.6 Kerangka dasar Teori.....	23
1.7 Definisi Konseptual.....	40
1.8 Definisi Operasional	41
1.9 Kerangka berfikir.....	42
BAB II.....	48
2.1 Deskripsi Objek Penelitian	48
2.2 Profil Kapanewon Kasihan	48
2.2.1 Sejarah Kasihan.....	48
2.2.2 Konsidi Geografis.....	49
2.2.3 Struktur Organisasi dan visi mis.....	51
BAB III.....	76
3.1 Implementasi E-government.....	76
3.2 Pelayanan publik Berbasis E- Government semasa pandemic di Kapanewon Kasihan	85
3.3 Kualitas Pelayanan Publik pada masa pandemi Covid – 19 Di Kapanewon Kasihan	92

BAB IV.....	103
PENUTUP.....	103
4.1 Kesimpulan.....	103
dalam melayani.....	104
4.2 Saran.....	105

DAFTAR TABEL

TABEL 1.....	20
STUDI TERDAHULU.....	20
TABEL 2.....	41
DEFINISI OPERASIONAL.....	41
TABEL 3.....	50
LUAS DESA DI KAPANEWON KASIHAN.....	50
TABEL 4.....	52
LAYANAN DI KAPANEWON KASIHAN	52
TABEL 5.....	56
SOP KAPANEWON KASIHAN	56
TABEL 6.....	93
CAPAIAN KINERJA.....	93

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1.....	31
PENYEBARAN COVID DI KABUPATEN YANG ADA DI YOGYAKARTA.....	31
GAMBAR 1.2.....	32
DATA PENYEBARAN COVID-19 DI KAPANEWON KASIHAN.....	32
GAMBAR 2.1.....	50
PETA WILAYAH KAPANEWON KASIHAN	50
GAMBAR 2.2.....	51
STRUKTUR ORGANISASI.....	51
GAMBAR 3.1.....	78
WEBSITE KAPANEWON KASIHAN.....	78
GAMBAR 3.2.....	80
GAMBAR 3.3.....	86
BAGIAN PELAYANAN KAPANEWON KASIHAN	86
GAMBAR 3.4.....	88
PENGISIAN FORMULIR PELAYANAN.....	88
GAMBAR 3.5.....	89
WAWANCARA DENGAN WARGA.....	89
GAMBAR 3.6.....	92

PARA STAFF KAPANEWON KASIHAN.....	92
GAMBAR 3.7.....	97
PETUGAS SEDANG MEMBERIKAN MASKER KEPADA MASYARAKAT YANG TIDAK MEMBAWA MASKER.....	97