

**INOVASI TEKNOLOGI INFORMASI (IT) MELALUI E-GOVERNMENT
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KABUPATEN SRAGEN DI ERA NEW NORMAL**

Dosen Pembimbing : Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas Akhir Guna

Memperoleh

Gelar Sarjana di Program Studi Ilmu Pemerintahan



Oleh :

AHMAD NAVI' NUR KHOLIVAH

20180520202

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

2022

HALAMAN JUDUL

**INOVASI TEKNOLOGI INFORMASI (IT) MELALUI E-GOVERNMENT
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KABUPATEN SRAGEN DI ERA NEW NORMAL**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta

Dosen Pembimbing : Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si



Oleh :

AHMAD NAVI' NUR KHOLIVAH

20180520202

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

2022

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Navi' Nur Kholivah

NIM : 20180520202

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui E-Government Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Sragen Di Era New Normal”** merupakan karya sendiri dan disusun tanpa mengambil hasil atau karya penelitian orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi pendidikan kecuali yang sudah tertulis yang dijadikan acuan dalam penulisan naskah ini yang sumbernya sudah disebutkan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Yogyakarta, 18 Agustus 2022



Ahmad Navi' Nur Kholivah

NIM. 20180520202

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya selaku penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui E-Government Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Sragen Di Era New Normal** dengan baik dan lancar. Skripsi ini ditulis sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pendidikan jenjang Strata-1 (S1) guna memperoleh gelar sarjana program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam proses penulisan skripsi ini, sehingga saya mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Saya selaku penulis menyadari bahwa masih ditemukan kekurangan dan kesalahan dalam menyampaikan materi maupun penulisan akibat keterbatasan kemampuan yang saya miliki. Maka dari itu, dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan dan menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun. Segala bentuk kritik dan saran akan sangat membantu demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini perkenankan saya selaku penulis untuk menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada pihak-pihak yang telah membantu memberikan bimbingan, dukungan serta motivasi secara moril maupun materil, diantaranya kepada :

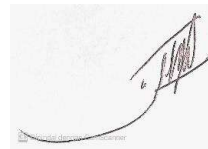
1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, saran, dukungan serta bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini

5. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.si. selaku dosen penguji skripsi I yang telah memberikan saran dan masukan yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini
6. Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si. selaku dosen penguji skripsi II yang telah memberikan saran dan masukan yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama di bangku perkuliahan
8. Staff Tata Usaha dan Laboratorium Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu proses administrasi dengan baik
9. Kedua Orang Tua, Keluarga, Teman-teman serta seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungannya selama ini.

Semoga segala bentuk kebaikan, bantuan dan dukungan yang diberikan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Sebagai penutup, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam ruang lingkup Ilmu Pemerintahan serta ilmu pengetahuan setara lainnya.

Yogyakarta, 25 Agustus 2022

Penulis



Ahmad Navi' Nur Kholivah

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillahirabbil Alamin. Pertama – tama saya ucapkan terimakasih kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak dan Ibu yang selalu memberikan doa, memberikan dukungan, serta nasehat dan juga kasih sayang yang berlimpah kepada saya yang tidak pernah berhenti hingga saat ini.
2. Bu Dra. Atik Septi Winarsih., M.Si selaku dosen pembimbing, yang memberikan masukan dari awal hingga akhir, sehingga saya dapat menyelesaikan hingga tahap ini.
3. Khaniv Ni'matur Ruvi'ah yaitu kakak saya yang telah memberikan banyak masukan dan motivasi kepada saya.
4. Elsa Pangestika yang selalu ada untuk memberikan perhatian, dukungan dan motivasi.
5. Alfian yang sudah selalu memberikan motivasi dan bantuan.
6. Untuk seluruh keluarga dan saudara – saudara terima kasih atas doa dan dukungannya.
7. Teman – teman Goblo Squad Comel yaitu Sindel, Nawang, Tasya, Riska, Nadya, Nabila, , Randit, Chiko, dan Farhan yang telah sama – sama berjuang menyelesaikan skripsi dan sama – sama memberikan dukungan satu sama lain.
8. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2018, yang telah memberikan dukungan, perhatian, dan pengalaman yang berharga, serta telah menjadi keluarga keduaku.

9. Dan yang terakhir untuk saya sendiri. Saya ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri karena ingin melawan kemalasan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

“Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang beriman”
(QS. Ali-'Imran Ayat 139)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”
(QS Al- Insyirah: 5)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN KTI.....	ii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
SINOPSIS.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
a. Manfaat teoritis.....	10
b. Manfaat praktis.....	10
E. Penelitian terdahulu.....	11
F. Kerangka Teori	20
1. Inovasi.....	20
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	27
G. Definisi Konseptual.....	31
H. Definisi Operasional.....	32
I. Metode Penelitian.....	34
1. Jenis Penelitian	34
2. Lokasi Penelitian	35
3. Jenis Data	35
J. Lingkup Penelitian	37
K. Teknik Pengumpulan Data	37
L. Teknik analisis data.....	38
BAB II.....	42
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	42

A. Sekilas Kabupaten Sragen dan Pemerintahannya	42
B. Jumlah penduduk Menurut Umur Dan Jenis Klamim	44
C. Dasar Hukum Pembentukan Smart Government	44
BAB III PEMBAHASAN	53
3.1. Inovasi.....	53
3.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	66
BAB IV PENUTUP	85
4.1 Kesimpulan.....	85
4.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin 202044

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Wilayah Kabupaten Sragen	42
Gambar 2. 2 Pembentukan Dan Sususan Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen.	51
Gambar 3. 1 Aplikasi PANDU ONLINE Disdukcapil Sragen	64