

**PEMANFAATAN WEBSITE DAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI
PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MADIUN DAN BLITAR, PROVINSI
JAWA TIMUR**

TESIS



DI SUSUN OLEH

Nita Tri Oktaviani

(20201040015)

Dosen Pembimbing: Dr. Suswanta, M.Si

**PROGRAM STUDI MAGISTER PASCASARJANA ILMU
PEMERINTAHAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nita Tri Oktaviani

NIM : 20201040015

Jenjang : Strata dua (S2)

Menyatakan bahwa Tesis dengan judul **Pemanfaatan Website dan Media Sosial Sebagai Pelayanan Publik Di Kota Madiun dan Blitar Provinsi Jawa Timur** adalah benar hasil penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dan disebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran.

Yogyakarta, 07 November 2022

Pembuat Pernyataan,



Nita Tri Oktaviani
20201040015

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, Bapak Usdiyanto dan Ibu Sulasmi serta mbak saya, Indriyati dan Renny Dwi Pratiwi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbilalamin, tak hentinya saya bersyukur atas nikmat yang telah Allah SWT berikan, Sang pemberi segala permintaan setiap hamba dan tak pandang siapapun itu ciptaan-Mu. Sebuah karya kecil dimana saya dapat mengabadikan pemikiran sederhana di dalam sebuah karya yang jauh dikatakan sempurna ini.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Suswanta, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, memberi saran dan meluangkan waktu untuk kelancaran penulisan tesis ini.
2. Bapak Dr. Suswanta, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan motivasi dan kemudahan sampai akhir kuliah.
3. Para penguji dalam ujian tesis kali ini, Ibu Dr. Dian Eka Rahmawati, M.Si dan Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si yang telah memberikan saran dan kesediaan waktu untuk kesempurnaan tesis ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan motivasi dan ilmu serta pengetahuan selama menuntut ilmu di Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Kedua orang tua serta saudara dan keluarga atas doa, nasihat, motivasi dan dukungan moril maupun materi.
6. Teman-teman MIP Angkatan 2020 yang selalu kompak dan memberikan cerita baru selama berkuliah di MIP.
7. Teman seperjuangan Difa Umayah, Nurul Kharismawati Kamaludin, Herpita Wahyuni yang selalu memberikan semangat serta dukungan dalam proses penyelesaian tesis ini.

8. Untuk Andra Ersya Septa yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya selama proses penyelesaian tesis ini.
9. Untuk seluruh orang-orang yang selalu ada disekeliling saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan support terhebatnya, bantuan, dukungan, doa dan terima kasih atas kebersamaan kita.
10. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini, itu semua karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini. Untuk itu penulis meminta maaf atas segala kekurangan dalam penyusunan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya serta dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Yogyakarta, 7 November 2022



Nita Tri Oktaviani
20201040015

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	iv
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN REVISI UJIAN TESIS.....	v
PENGESAHAN PROGRAM STUDI.....	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRAC.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Studi Terdahulu.....	7
2.2 Kerangka Teori.....	20
2.2.1 Media Sosial.....	20
2.2.2 E-government.....	22
2.2.3 Pelayanan Publik.....	25
2.3 Kerangka Pikir.....	27
2.4 Definisi Konsepsional.....	27

2.5	Definisi Operasional.....	28
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian.....	29
3.2	Lokasi Penelitian.....	29
3.3	Sumber Data.....	29
3.3.1	Data Sekunder.....	30
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5	Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN		
4.1	Kota Madiun.....	34
4.1.1	Sejarah Kota Madiun.....	34
4.1.2	Kondisi Geografis.....	35
4.1.3	Kondisi Demografis.....	36
4.2	Kota Blitar.....	37
4.2.1	Sejarah Kota Blitar.....	37
4.2.2	Kondisi Geografis.....	38
4.2.3	Kondisi Demografis.....	39
BAB V PEMBAHASAN		
5.1	Transparansi Informasi Kota Madiun dan Blitar.....	42
5.1.1	Transparansi Informasi di Kota Madiun.....	43
5.1.2	Transparansi informasi di Kota Blitar.....	45
5.2	Akuntabilitas Publik di Kota Madiun dan Blitar.....	48
5.2.1	Akuntabilitas Publik Di Kota Madiun.....	49
5.2.2	Akuntabilitas Publik di Kota Blitar.....	52
5.3	Efektivitas Pelayanan di Kota Madiun dan Blitar.....	54
5.3.1	Efektivitas Pelayanan di Kota Madiun.....	54
5.3.2	Efektivitas Pelayanan di Kota Blitar.....	56
5.4	Efisiensi Pelayanan Publik di Kota Madiun dan Blitar.....	58
5.4.1	Efisiensi Pelayanan Publik di Kota Madiun.....	59
5.4.2	Efisiensi Pelayanan Publik di Kota Blitar.....	60
5.5	Komparasi Website dan Media Sosial di Kota Madiun dan Blitar.....	62

BAB VI PENUTUP	
6.1	Kesimpulan.....68
6.1.1	Pemanfaatan Website dan Media Sosial di Kota Madiun.....68
6.1.2	Pemanfaatan Website dan Media Sosial di Kota Blitar.....68
6.2	Saran.....70
DAFTAR PUSTAKA.....71	
LAMPIRAN.....79	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Media Sosial Twitter Kota Madiun dan Kota Blitar.....	3
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir Penelitian.....	27
Gambar 3.1 Alur Pikir Penelitian.....	31
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kota Madiun.....	36
Gambar 4.2 Peta Wilayah Kota Blitar.....	39
Gambar 5.1 Penilaian Pemanfaatan Website Kota Madiun dan Blitar.....	41
Gambar 5.2 Transparansi Informasi Website Pemerintah Kota Madiun.....	43
Gambar 5.3 Transparansi Informasi Website Pemerintah Kota Blitar.....	45
Gambar 5.4 Akuntabilitas Publik Di Kota Madiun.....	50
Gambar 5.5 Akuntabilitas Publik di Kota Blitar.....	52
Gambar 5.6 Efektivitas Pelayanan di Kota Madiun.....	55
Gambar 5.7 Efektivitas Pelayanan di Kota Blitar.....	57
Gambar 5.8 Efektvitas Pelayanan Publik di Kota Madiun.....	60
Gambar 5.9 Efisiensi Pelayanan publik di Kota Blitar.....	61
Gambar 5.10 Word Cloud Akun Twitter Kota Madiun dan Kota Blitar.....	63
Gambar 5.11 Aktivitas tweet Pemerintah Kota Madiun.....	65
Gambar 5.12 Aktivitas Tweet Pemerintah Kota Blitar.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelayanan Publik Kota Madiun dan Kota Blitar.....	4
Tabel 2.1 Variabel Definisi Operasional.....	28
Tabel 3.1 Sumber Data Sekunder.....	30
Tabel 5.1 Komparasi Website dan Media Sosial di Kota Madiun dan Blitar.....	62