

**HALAMAN JUDUL**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK APLIKASI PENGAJUAN SURAT  
PENGANTAR DESA SIDOKARTO KECAMATAN GODEAN TAHUN  
2019**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2020**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fariza Ikhsanditya  
NIM : 20160520035  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Pengajuan Surat Pengantar Desa Sidokarto Kecamatan Godean Kabupaten Sleman Tahun 2019

Dengan ini saya menyatakan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya susun dan tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sejauh pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah dituliskan dan diterbitkan orang lain, kecuali disebutkan dalam daftar pustaka di bagian akhir dalam penelitian ini. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab atas perbuatan tersebut yang telah berlaku.

Yogyakarta, 14 September 2020



Fariza Ikhsanditya  
20160520035

## **MOTTO**

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”.

(QS Al Insyirah 5-6)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, kecuali mereka mengubah keadaan mereka sendiri”.

(QS Ar Ra'd 11)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala Puji Bagi Allah SWT dan atas dukungan serta do'a dari orang-orang tersayang yang tiada pernah terputus sejak awal peneliti berkuliah sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik pada tahun 2020. Oleh karena itu, dengan penuh rasa bangga saya mempersembahkan hasil karya tulis sederhana ini untuk pihak-pihak yang sangat berarti di dalam hidup peneliti, di antaranya:

1. Allah SWT, karena atas karunia-Nya telah memberikan kemudahan serta kelancaran hingga skripsi ini dapat disusun dengan sebaik-baiknya.
2. Teruntuk diriku sendiri, Fariza Ikhsanditya yang telah meluangkan segala pikiran, tenaga, waktu-nya. Kamu hebat karena telah berhasil dan mampu melewati seluruh perjalanan panjang yang penuh lika-liku di dalam hidup ini dan tetap menyelesaikan skripsi sederhana ini.
3. Orang tuaku tercinta Edy Suryanto dan Ani Suryanti, terima kasih selalu memberikan dukungan, semangat, do'a dan kasih sayang yang tiada pernah terhenti serta pengorbanan yang tiada pernah tergantikan, terima kasih sekali untuk selalu berusaha dan berprasangka baik atas apa yang terjadi, karena beliau berdua yakin bahwa segala yang baik akan hadir di waktu yang tepat dengan cara yang indah, sehingga tepat pada waktunya skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya.
4. Untuk Kakakku Herdian Alhusnan, terima kasih telah membantu menyelesaikan skripsi ini dan memberikan warna yang indah dalam kehidupanku, selalu menghibur dan memotivasi diri ini agar terus menyelesaikan tanggung jawab ini kepada Ibu dan Ayah.

5. Patnerku Khusnul Amalia Ditya Prabaninggar yang selalu memberikan motivasi, masukan, semangat dan dukungan. Semoga Allah SWT senantiasa meridhoi dan memberikan kelimpahan kebahagiaan kepadamu.
6. Teruntuk Hendy Setiawan terimakasih telah membantu berdiskusi dan memeberikan solusi tentang skripsi ini sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik..
7. Terima kasih untuk sahabat Yunny Fajarwati Putri atas coletahan, bahagia, tangis yang telah bagi denganku dan terima kasih sudah membantu dan mendengarkan keluh kesahku
8. Teruntuk sahabat seperjuangan : Andri, Anisa, Dinda, Laras, Hendy, Yunny ,dll yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dalam memberikan pengalaman dan ilmu baik di dalam kampus UMY mauapun di luar kampus UMY.
9. Terima kasih untuk dosen pembimbing Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., MSI yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
10. Terima kasih untuk para Staff Biro Tata Pemerintahan Setda DIY yang telah memberikan kesempatan untuk saya dan rekan-rekan yang lainnya melakukan *internship*, kurang lebih selama satu bulan lamanya dan terima kasih atas pengalaman serta ilmunya. Semoga kita semua selalu berada dalam lindungan-Nya.
11. Terima kasih kepada semua pihak yang telah menjadi inspirasi di dalam hidup saya, yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya, sekali lagi terima kasih atas penglamannya, do'a serta kerjasamanya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Bismillahirrohmanirrohim,

Sujud syukur peneliti persembahkan kepada Tuhan yang Maha Adil dan Maha Penyanyang, atas karunia-Mu telah Kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman, dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini, sehingga skripsi sederhana ini dapat peneliti selesaikan dengan sebaik-baiknya. Lantunan Alfatihah beriring Sholawat, tak lupa peneliti panjatkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita semua dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang.

Terselesaikannya skripsi ini ditujukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik (S.IP) bagi mahasiswa/i pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Judul Skripsi yang peneliti ambil adalah : **“Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Pengajuan Surat Pengantar Desa Sidokarto Kecamatan Godean Kabupaten Sleman”**.

Dalam penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari kontribusi banyak pihak, berupa bimbingan, saran, arahan, serta dorongan. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih atas segala kontribusinya selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan kali ini peneliti akan mengucapkan terima kasih kepada semua pihak, yaitu :

1. Bapak Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Mas Muhammad Eko Atmojo Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Dewi Sekar Kencono selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan saran, pengarahan, bimbingan dalam penyusunan skripsi ini dengan sabar.
6. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih , M.Si selaku dosen penguji satu (I) yang telah memberikan pengarahan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Awang Darumurti, S.IP.,M.Si Dosen Penguji II yang telah memberikan pengarahan dan saran dalam penelitian skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan banyak inspirasi dan banyak ilmu yang bermanfaat bagi peneliti.
9. Seluruh Staff Tata Usaha Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang turut membantu dari sejak awal proses penyusunan skripsi hingga terselesaikannya skripsi ini.

10. Seluruh Pamong Desa Pemerintah Desa Sidokarto yang telah bersedia membantu dalam proses pengambilan penelitian ini.
11. Kepala Desa, Kaur Tu dan Umum, Dukuh, dan Masyarakat yang telah banyak membantu dan memperlancar proses wawancara disela-sela waktu kerja yang padat.
12. Sahabat, kerabat, dan teman-teman yang telah memberikan motivasi, dukungan, dan do'a kepada peneliti.

Tak lupa juga peneliti meminta maaf jika selama penelitian serta penyusunan skripsi ini terdapat kesalahan, dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan serta pengalaman yang dimiliki oleh peneliti. Oleh dari itu, peneliti mempersilahkan untuk diberikan kritik dan saran agar kedepannya menjadikan peneliti lebih baik lagi. Semoga skripsi ini mampu bermanfaat bagi siapapun pembacanya. *Amin Yarobbal Alamin.*

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Yogyakarta, 14 September 2020

Fariza Ikhsanditya

20160520035



## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABLE</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>SINOPSIS</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB</b> Error! Bookmark not defined. <b>PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Studi Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Teori Inovasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Teori Pelayanan Publik. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Teori Elektronik Government .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>H. Definisi Konseptual</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Inovasi a.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Pelayanan publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. E–Government.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>I. Definisi Operasional</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. <i>Relative Advantage</i> atau Keuntungan Relative.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. <i>Compatibility</i> atau Kesesuaian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. <i>Compleity</i> atau Kerumitan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.	<i>Trability</i> atau Kemungkinan dicoba .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.	<i>Observability</i> atau Kemudahan diamati .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
J.	Metode Penelitian. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Jenis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.	Jenis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.	Unit Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.	Teknik pengumpulan data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.	Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Deskripsi Umum Desa Sidokarto .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Kondisi Geografis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Pembagian Wilayah Desa Sidokarto .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.	Kondisi Penduduk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.	Visi dan Misi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Deskripsi Pemerintah Desa Sidokarto .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Struktur Organisasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Tugas Pokok dan Fungsi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.	Sarana dan Prasarana .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III HASIL PEMBAHASAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
a)	Keuntungan Relative ( <i>Relative Advantage</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
b)	<i>Compatibility</i> (Kesesuaian).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
c)	Complexity ( <i>Kerumitan</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
d)	Kemungkinan Dicoba ( <i>Triability</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
e)	Kemudahan Diamati .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABLE

Tabel 1.1 Data Penggunaan Aplikasi Pengajuan Surat Pengantar Desa Sidokarto Tahun 2019 .....	6
Tabel 1.2 Cakupan Pengajuan Surat Pengantar Sebelum dan Sesudah Aplikasi Pengajuan Surat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 1.3 Studi Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 1.4 Sumber Data Primer.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 1.5 Sumber Data Dokumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 1.6 Daftar Narasumber Wawancara .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>No table of figures entries found.</b> Tabel 3.3 Perubahan Rencana Anggaran Biaya Tahun 2018 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.4 Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.5 Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.6 Hasil IKM Pemerintah Desa Sidokarto .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.7 Tahapan / Alur Surat Pengantar .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Macam cara interaksi dengan Pemerintah dalam e-government .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2.1 Peta Administratif Desa Sidokarto...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sidokarto....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3.1 Aplikasi Pengajuan Surat Pengantar Desa Sidokarto .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3.2 Sosialisasi Aplikasi Pengajuan Surat Pengantar .....	73
Gambar 3.3 Penyerahan Surat Pengantar.....	78