

SKRIPSI
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PEMERINTAH BERBASIS
ELEKTRONIK (SPBE) PADA PELAYANAN PUBLIK DI ERA NEW
NORMAL (STUDI KASUS: DUKCAPIL SMART BANTUL)

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

Dosen Pembimbing:

Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si



Oleh :

SEPTI FARADIBA SAEPUL NAJWAR

20180520291

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Septi Faradiba Saepul Najwar
NIM : 20180520291
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya berjudul:

“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) PADA PELAYANAN PUBLIK DI ERA NEW NORMAL (STUDI KASUS: DUKCAPIL SMART BANTUL)”

Merupakan hasil karya tulis saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi tulisan atau buah pikiran orang lain. Kemudian, apabila suatu hari terdapat kemiripan dengan karya orang lain, maka hal itu merupakan suatu hal yang tidak disengaja atau diduga oleh penulis, oleh karena itu penulis akan mempertanggung-jawabkan hasil karya tulis.

Yogyakarta, 27 Januari 2022

Penulis



Septi Faradiba Saepul Najwar

NIM 20180520291

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil A'lamin, Segala puji hanya untuk Allah SWT yang telah menciptakan alam semesta beserta isinya. Karena kehendak Allah SWT pulalah penulis dimudahkan sehingga dapat menyelesaikan karya sederhana yang penuh dengan kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, guna memberikan sedikit manfaat kepada pembaca. Tidak lupa pula penulis junjungkan shalawat serta salam kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat dari jaman jahiliyah ke jaman yang penuh cahaya Islam. Penyelesaian karya tulis ini tidak terlepas dari orang-orang yang membantu dan mendukung, maka dari itu penulis persembahkan dan mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Aep Saepul Najwar dan Ibu Hastuti Fuji Utami yang telah memberi bimbingan serta arahan setiap harinya dan juga membiayai, memenuhi segala kebutuhan yang penulis jadikan sebagai motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
2. Penulis skripsi saya sendiri yang telah mampu menuntaskan skripsi sehingga mendapat gelar S. IP
3. Keluarga saya tersayang, terutama kepada adik saya Nabila Tri Hapsari Saepul Najwar, Muhammad Raya Al-faraji dan kaka saya Thalia Ulfah Saepul Najwar. Serta keluarga besar M.Saleh dan Abah Aceng. Khususnya teruntuk kakek saya yang selalu menanyakan wisuda dan lebih dulu menghadap yang maha kuasa, skripsi ini saya persembahkan untuk kakek saya yang sering memberikan pembelajaran arti hidup.
4. ADN 33 yang telah menemani serta mendukung penulis dalam menyelesaikan proses tugas akhir agar dapat berkumpul kembali di daerah asal.
5. Mas Faqih yang telah menemani dan membantu penulis dalam penyelesaian proses tugas akhir ini.
6. KPU Fisipol UMY yang telah memberikan kesempatan terbaik, pengalaman serta makna dari organisasi secara menyeluruh.

7. Korps Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (KOMAP) UMY, yang telah memberikan pengalaman, kemajuan pikiran dan inspirasi terkait skripsi ini.
8. Bapak Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si., sebagai ketua prodi yang telah membantu proses terselesaikannya penulisan skripsi ini
9. Dra. Atik Septi Wiarsih, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dan membimbing serta meluangkan waktu untuk bimbingan dengan penulis hingga mencapai pada tahap ini.
10. Dr. Suranto, M.Pol selaku Dosen Penguji I yang telah membantu dan membimbing penulis hingga mencapai pada tahap ini. Serta telah memberi masukan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah membantu dan membimbing penulis hingga mencapai pada tahap ini. Serta telah memberi masukan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
13. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
14. Ibu Ari Mujahidah selaku Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang telah bersedia menjadi narasumber dalam wawancara mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Bantul khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.
15. Ibu Emmy Nikmawati selaku Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang telah bersedia menjadi narasumber dalam wawancara mengenai aplikasi Dukcapil Smart Bantul yang berada di Disdukcapil Bantul.

16. Bapak Joko Purnomo selaku Ketua Pelayanan Offline yang telah bersedia menjadi narasumber dalam wawancara mengenai pelayanan publik berbentuk aplikasi dan aduan secara offline.
17. Ibu Ida Sekarsari selaku Kepala Seksi Tata Kelola E-Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul yang telah bersedia menjadi narasumber dalam wawancara mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Bantul.
18. Kampus UMY, yang telah memberikan banyak cerita dan pengalaman selama penulis menyelesaikan fase mahasiswa pada perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menuntaskan skripsi yang berjudul “IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) PADA PELAYANAN PUBLIK DI ERA NEW NORMAL (STUDI KASUS: DUKCAPIL SMART BANTUL)”. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata-1 (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Peneliti menyadari banyak mendapatkan dukungan dan semangat, baik moril dan materiil sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang ikhlas dan tulus 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 Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dra. Atik Septi Wiarsih, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dan membimbing penulis hingga mencapai pada tahap ini. Serta yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, memberikan kritik, saran, arahan dan ide-ide kepada penulis.
5. Bapak Dr. Suranto, M.Pol selaku Dosen Penguji I yang telah membantu dan membimbing penulis hingga mencapai pada tahap ini. Serta telah memberi masukan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah membantu dan membimbing penulis hingga mencapai pada

tahap ini. Serta telah memberi masukan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Bapak/Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan yang telah banyak memberikan keilmuan selama perkuliahan.
8. Seluruh staff Tata Usaha Ilmu Pemerintahan atas segala bantuan dalam hal administrasi selama perkuliahan.
9. Laboratorium dan referensi Ilmu Pemerintahan, karena berkat sarana dan prasarana yang disediakan skripsi ini bisa selesai.
10. Seluruh rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Ilmu Pemerintahan angkatan 2018 terimakasih atas pengalaman dan cerita dari mahasiswa baru hingga mahasiswa tingkat akhir.

Penulis sadar dan meyakini bahwa terdapat banyak kekurangan dari penulisan karya tulis ini. Namun, penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan diambil manfaatnya bagi siapapun yang membaca. Akhir kata, penulis menyampaikan permintaan maaf atas segala apapun kekurangan dan kekhilafan yang pernah terjadi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 27 Januari 2022



Septi Faradiba Saepul Najwar

DAFTAR ISI

Sinopsis.....	ii
Daftar Isi.....	iii
Daftar Gambar.....	vi
Daftar Tabel.....	viii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Tinjauan Pustaka.....	11
1.6 Kerangka Teori.....	23
1.7 Definisi Konseptual.....	27
1.8 Definisi Operasional.....	28
1.9 Metode Penelitian.....	31
BAB II. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	40
2.1 Deskripsi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.....	40
2.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul.....	45
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
3.1 Implementasi Kebijakan SPBE Di Disdukcapil Kabupaten Bantul.....	55

3.2	Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul Pada Masa New Normal	70
3.3	Pelayanan Publik	76
3.4	Faktor Penghambat Dan Pendukung Program	86
	BAB IV. PENUTUP	92
4.1	Kesimpulan.....	92
4.2	Saran	96
	LAMPIRAN.....	103
B.	PERTANYAAN WAWANCARA DISDUKCAPIL & DISKOMINFO	103
C.	DOKUMENTASI.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1. Indikator Hasil Evaluasi Sistem	7
Gambar I.2. Model Implementasi Kebijakan Publik.....	26
Gambar II.1 Aplikasi Dukcapil Smart Bantul.....	53
Gambar III.1. Evaluasi SPBE Tahun 2021 secara online	68
Gambar III.2. Cara Menggunakan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul	74
Gambar III.3. Website Discdukcapil Bantul.....	78
Gambar III.4. Format Pengaduan <i>WhatsApp</i>	80
Gambar 1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupateb Bantul.....	108
Gambar 2. Pelayanan Secara Offline.....	108
Gambar 3. Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bantul	109
Gambar 4. Layanan untuk yang bermasalah dengan aplikasi.....	110
Gambar 5. Pengurusan dokumen kependudukan secara offline	110
Gambar 6. Wawancara dengan Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Kabupaten Bantul	111
Gambar 7. Wawancara dengan Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul..	112
Gambar 8. Wawancara dengan Kepala Seksi Tata Kelola E-Government Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul.....	113
Gambar 9. Wawancara dengan Pengarah Pelayanan Aplikasi yang terkendala dalam aplikasi Dukcapil Smart Bantul	114

DAFTAR TABEL

Tabel I.1. Studi Terdahulu	19
Tabel I.2. Definisi Operasional	30
Tabel I.3. Metode Penelitian	39