

HALAMAN JUDUL

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL MELALUI
WHATSAPP DI INTANSI PEMERINTAH DAERAH PADA MASA
PANDEMI COVID-19**

**(Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Gunungkidul)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 Pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun oleh:

Azizah Sefia Puspasari

20180520273

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

2022

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Azizah Sefia Puspasari

NIM : 20180520273

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Whatsapp Di Instansi Pemerintah Daerah Pada Masa Pandemic Covid-19 (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul)** merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain dan tidak berisi materi yang telah dipublikasikan atau ditulis orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan bila diperlukan.

Yogyakarta, 10 April 2022



Azizah Sefia Puspasari

20180520273

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT, atas berkat dan rahmat hidayahnya yang telah memberi kemudahan untukku dalam menyelesaikan skripsi ini.

Tulisan ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan anugerah yang tak ternilai harganya kepada saya.
2. Kedua orangtua saya, terimakasih yang tak terhingga telah membesarkan saya, memberikan kasih sayang, segala dukungan, cinta kasih dan membuat saya menjadi manusia yang tegar, sabar serta doa-doa lainnya yang mungkin tidak pernah terbalaskan. Terimakasih atas segalanya ibu bapak. Semoga ibu bapak selalu diberi kesehatan. Amin ya Allah.
3. Untuk kakak dan adik, terimakasih selalu memberi motivasi, memberi semangat dan doa agar aku cepat selesai dan kelak mendapat kerjaan yang lebih baik, juga terimakasih banyak untuk keluarga besarku semuanya. aku sayang kalian.
4. Buat Sahabat-sahabatku SMP, SMA dan Kuliah, Terimakasih kalian sudah menjadi sahabat terbaik. Semoga kita semua selalu diberi kemudahan dalam hal apapun. I'm very grateful to be blessed with good friends around me. To those who stayed with me until now. Thank you so much. May Allah bless you all.
5. Buat Euny Hong penulis buku Nunchi, Terimakasih telah memberi banyak pandangan mengenai cara memahami pikiran dan perasaan orang lain yang

sangat berguna dalam proses penelitian yang saya lakukan. Yang saya ingat dalam bukunya yaitu “Putar-putarlah lidahmu tujuh kali di dalam mulut sebelum bicara”

6. Buat kak Annisa Riska youtuber yang banyak memberikan pandangan mengenai proses mengerjakan skripsi sampai sidang. Kontennya super helpful
7. Terimakasih banyak teruntuk tiktoker yang memberikan kata-kata ini “you’re not behind in life. There’s no timeable that we all must follow. It’s made up. 7 billion people can’t do everything in the same order. What’s early? What’s late? Compared to who? Don’t beat yourself up for where you are. It’s your schedule and everything is right on time”
8. Seluruh kawan angkatan Ilmu Pemerintahan 2018 terimakasih atas semangat dan dukungan dari kalian semua yang tidak bisa disebut satu persatu. Semoga doa baik kalian berbalik kepada kalian semua. Amin ya Allah.
9. KKN 237 terimakasih untuk perjuangan, pembelajaran, pengalaman selama KKN dan sudah menjadi kawan yang saling membantu dalam hal apapun. Semoga kalian semua selalu diberi kesehatan dan segera wisuda bagi yang belum selesai ya geng. Semangat terus dan jangan lupa berdoa.
10. To myself, thank u for being such a hard worker, you got this. Enjoy the ups and downs. Learn from your lows. Cherish the highs. Everything you want, you are going to get it. Claim it.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum. Wr. Wb

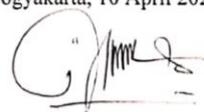
Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan taufik, rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Whatsapp di Instansi Pemerintah Daerah pada Masa Pandemi Covid-19”. Penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari semua pihak terkait. Ucapan terimakasih penulis haturkan kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak DR. Takdir Ali Mukti, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak DR. Tunjung Sulaksono, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu proses penyusunan skripsi dari awal sampai akhir dengan sangat baik dan tepat waktu.
5. Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si selaku Dosen Penguji Proposal dan penguji skripsi yang telah menguji dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Sakir Ridho Wijaya, S.IP., M.IP selaku Dosen Penguji skripsi yang telah menguji dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
8. Bapak/Ibu bagian Tata Usaha Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu memberikan informasi kepada penulis.
9. Teman-teman Ilmu Pemerintahan Angkatan 2018
10. Para Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan saat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa setiap manusia tidak ada yang sempurna. Maka dengan kerendahan hati tulisan ini disampaikan kepada para pembaca untuk memberikan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan hasil penelitian ini. Semoga penelitian ini mampu memberikan manfaat bagi pembacanya.

Yogyakarta, 10 April 2022



Azizah Sefia Puspasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
Abstrak	xi
BAB I.....	2
PENDAHULUAN	2
A. Latar Belakang Masalah.....	2
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Penelitian Terdahulu	9
F. Kajian Teori	16
G. Definisi Konseptual.....	28
H. Definisi Operasional.....	29
I. Metode Penelitian.....	30
BAB II	38
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	38
A. Sekilas Kabupaten Gunungkidul.....	38
B. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul 43	
C. Sistem Pelayanan Digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul	53
BAB III.....	57
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	57
A. Fleksibilitas	57
1. Fleksibilitas adaptasi pelayanan	57
2. Kerjasama Pegawai	65
B. Produktivitas	69

1.	Jumlah Keseluruhan pegawai dan Operator Pelayanan Online.....	69
2.	Jumlah Partisipasi Masyarakat dalam Proses Pelayanan Administrasi..	73
C.	Kepuasan	77
1.	Kesesuaian Tujuan dengan Pelaksanaan Kegiatan.....	77
2.	Didukung Sarana dan Prasarana yang memadai Serta Capaian Kepuasan Masyarakat.....	79
BAB IV.....		92
KESIMPULAN		92
A.	Kesimpulan	92
B.	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....		95
LAMPIRAN		97