

SKRIPSI

EFEKTIVITAS E-LASTRI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SRIMULYO, BANTUL

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Dosen Pembimbing: Dr. Isnaini Muallidin, S.IP., MPA.



Disusun oleh:

LATHIFAH ARI SETYANADA

20200520135

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

2024

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lathifah Ari Setyanada

NIM : 20200520135

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **EFEKTIVITAS E-LASTRI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SRIMULYO, BANTUL** merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak ada pengutipan atau penjiplakan yang diluar dan tidak sesuai etika keilmuan dalam penulisan karya ilmiah. Dengan pernyataan ini, jika ada pelanggaran duplikasi atau ada pihak yang dirugikan terhadap etika penulisan karya ilmiah saya siap bertanggung jawab dan menerima konsekuensinya.

Yogyakarta, 5 Juni 2024



Lathifah Ari Setyanada

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamiin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran dalam penulisan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua yang sangat berjasa dalam hidup saya, ayah saya Joko Susetyohadi dan ibu Imbang Mardiasuti yang telah mengupayakan pendidikan saya hingga bisa sampai saat ini. Terima kasih untuk segala doa, cinta dan support yang telah diberikan untuk saya, yang selalu bilang “semoga Allah mudahkan” hingga dapat menyelesaikan pendidikan sampai sarjana. Terima kasih juga untuk kakak dan adik saya yang turut memberikan support untuk saya.
2. Keponakan saya Muhammad Arham Adyatama, terima kasih telah membuat hari-hari saya menjadi berwarna dan menjadi hiburan saya selama penyelesaian tugas akhir ini.
3. Lathifah Ari Setyanada, diri saya sendiri atas segala usaha dan semangatnya untuk mengendalikan diri dari berbagai tekanan yang dihadapi dan terima kasih untuk memutuskan tidak menyerah sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat-sahabat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terima kasih telah menjadi support sistem saya dan selalu memberikan semangat kepada saya dengan sangat ceria dan selalu ada untuk saya. Terima kasih sudah menjadi sahabat yang sangat baik dan saling mendukung satu sama lain untuk berproses bersama menjadi lebih baik. Terima kasih sudah mau saya reportkan dalam beberapa hal dari mengantar penelitian dan menampung keluh kesah saya. Semoga segala kebaikan yang telah ditebarkan berbalik kepada sahabat saya dan keluarga. Terima kasih telah kebersamaan saya selama masa perkuliahan dan memberikan dukungan juga bantuan saat saya sedang mengalami kesulitan. Terima kasih sudah menjadi teman yang supportif untuk saya. Terima kasih telah menjadi teman yang selalu ada.
5. Teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih sudah menjadi orang yang baik, selalu mendukung saya selama ini, dan memberikan pengalaman-pengalaman dalam hidup saya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melipahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Efektivitas e-LASTRI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Srimulyo”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, MP., IPM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Tunjung Sulaksono, M.Si selaku Kepala Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Isnaini Mualiddin, S.IP. M.PA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan berupa semangat, masukan, saran, dan bimbingan selama proses skripsi ini dengan sabar dan teliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh Dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, khususnya Dosen Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis selama masa studi.
6. Pemerintah Desa Srimulyo dan masyarakatnya yang sudah bersedia menerima dan membantu memberikan informasi serta data pada penelitian saya.

Penulis



Lathifah Ari Setyanada

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
KATA PENGANTAR	x
SINOPSIS	xi
BAB I	12
PENDAHULUAN	12
1.1 Latar Belakang	12
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	17
1.4.2 Manfaat Praktis.....	17
1.5 Tinjauan Pustaka	17
1.6. Kerangka Dasar Teori	20
1.6.1. Efektivitas	20
1.6.2. Pelayanan Publik.....	23
1.6.3. Sistem Informasi Desa	27
1.6.4. Pemerintahan Desa	31
1.7 Definisi Konseptual	33
1.7.1. Efektivitas	33
1.7.2. Pelayanan Publik.....	33
1.7.3. Sistem Informasi Desa	33
1.7.4. Pemerintah Desa	34

1.8 Definisi Operasional.....	34
1.9. Metode Penelitian.....	35
1.9.1 Jenis Penelitian	35
1.9.2. Lokasi Penelitian	35
1.9.3. Jenis Data	36
1.9.4. Teknik Pengumpulan Data	36
1.9.5. Teknik Analisa Data	38
BAB II	41
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	41
2.1 Profil Lembaga	41
2.1.1 Sejarah Desa Srimulyo	41
2.2.2. Wilayah Administratif	43
2.2.3. Visi dan Misi Kalurahan Desa Srimulyo	45
2.2.4. Struktur Organisasi Desa Srimulyo	46
2.2.5. Tugas dan Fungsi Pamong Desa	47
2.2.6. Gambaran Umum Layanan e-LASTRI (Layanan Administrasi Tanpa Antri)	57
BAB III.....	59
EFEKTIVITAS E-LASTRI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SRIMULYO, BANTUL	59
2.1 Pendekatan Sasaran.....	59
2.1.1 Efisiensi	59
2.1.2 Efektivitas	70
3.1.3 Produktivitas	78
3.1.4 Pengembangan	87
3.2 Pendekatan sumber	94
3.2.1. Kemampuan untuk memanfaatkan dan menginterpretasikan lingkungan	94
3.3 Pendekatan Proses	103
3.3.1. Prosedur pelayanan	103
3.3.2 Sarana dan prasarana	108
3.3.3. Semangat kerjasama	111
BAB IV	115

KESIMPULAN DAN SARAN	115
4.1. Kesimpulan	115
4.2. Saran	118
Daftar Pustaka	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Penduduk Kalurahan Srimulyo	13
Gambar 1. 2 Grafik Pengguna e-LASTRI	14
Gambar 1. 3 Teknik Analisa Data.....	38
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Srimulyo.....	46
Gambar 3. 1 Bagan Tujuan e-LASTRI	60
Gambar 3. 2 Syarat Pelayanan e-LASTRI.....	61
Gambar 3. 3 Penggunaan Smartphone dalam Layanan e-LASTRI	63
Gambar 3. 4 Standar Pelayanan Minimal Desa Srimulyo.....	66
Gambar 3. 5 Bagan Indikator Efektivitas e-LASTRI.....	71
Gambar 3. 6 Jumlah Pengguna e-LASTRI	72
Gambar 3. 7 Bagan Indikator Produktivitas e-LASTRI.....	78
Gambar 3. 8 Data Pengguna e-LASTRI berdasarkan Jenis Pelayanan	79
Gambar 3. 9 Penggunaan Call Center	82
Gambar 3. 10 Penghargaan Lomba Nasional.....	86
Gambar 3. 11 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	91
Gambar 3. 12 Website Layanan e-LASTRI	92
Gambar 3. 13 Bagan Indikator Kemampuan untuk Memanfaatkan dan menginterpretasikan lingkungan.....	94
Gambar 3. 14 Keramahan Petugas saat Memberikan Pelayanan	100
Gambar 3. 15 Alur Penggunaan e-LASTRI	104
Gambar 3. 16 Petunjuk e-LASTRI dalam Laman Youtube	106
Gambar 3. 17 Alur Koordinasi PPID	112
Gambar 3. 18 Rapat Koordinasi dan Evaluasi	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tinjauan Pustaka	18
Tabel 1. 2 Definisi Operasional	34
Tabel 1. 3 Sumber Wawancara	37
Tabel 2. 1 Wilayah Administratif Srimulyo.....	42
Tabel 3. 1 Penggunaan layanan e-LASTRI	80
Tabel 3. 2 Pengembangan e-LASTRI	88
Tabel 3. 3 Sarana dan Prasarana	108