

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAPOR SLEMAN SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SLEMAN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Amikom Yogyakarta Untuk memenuhi salah satu syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan



Disusun Oleh :

Ahmad Zada Nur Wachida

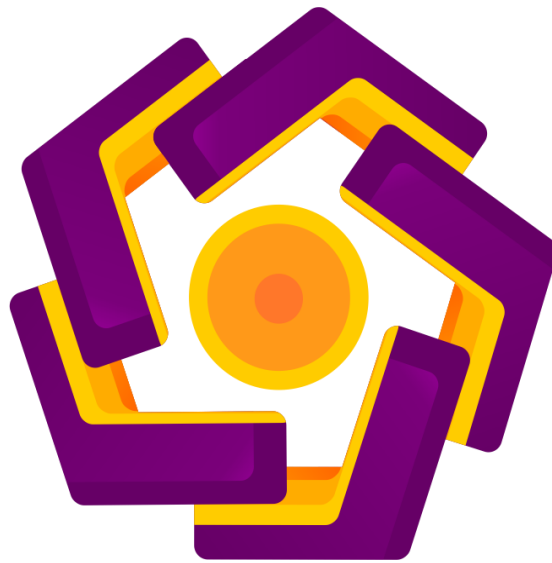
19.94.0119

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2024**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAPOR SLEMAN SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SLEMAN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Amikom Yogyakarta Untuk memenuhi salah satu syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan



Disusun Oleh :

Ahmad Zada Nur Wachida

19.94.0119

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAPOR SLEMAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SLEMAN

Telah dipersiapkan serta disusun oleh :

Ahmad Zada Nur Wachida

19.94.0119

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 30 April 2024

Dosen Pembimbing,



(Ardivati, S.IP, MPA)

NIK. 190302304

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAPOR SLEMAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SLEMAN

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Ahmad Zada Nur Wachida

19.94.0119

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 14 / Mei / 2024

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Muhammad Zuhdan, S.IP, MA
NIK. 190302318



Agustina Rahmawati, S.A.P, M.Si
NIK. 190302326



Ardiyati, S.IP, M.P.A
NIK. 190302304



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
Tanggal 14 / Mei / 2024

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL



Emha Taufiq Luthfi, S.T,M.Kom
NIK. 190302125

“MOTTO”

“ Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolong mu, Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Al-Baqarah,154)

“ Sesungguhnya Allah tidak merubah nasib sesuatu kaum, sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka “

(Ar-Ra'ad,11)

“ Menangis karena berkorban itu lebih mengharukan, daripada menangis karena penyesalan “

(Subhan Suaib)

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanggung jawab dan bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi atau karya ilmiah ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi yang ada pada skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan atau di tulis oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademi di suatu institusi Pendidikan tinggi dimanapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar Pustaka. Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya telah dibuat adalah menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Yogyakarta, 27 April 2024



Ahmad Zada Nur Wachida

19.94.0119

HALAMAN PERSEMBAHAN

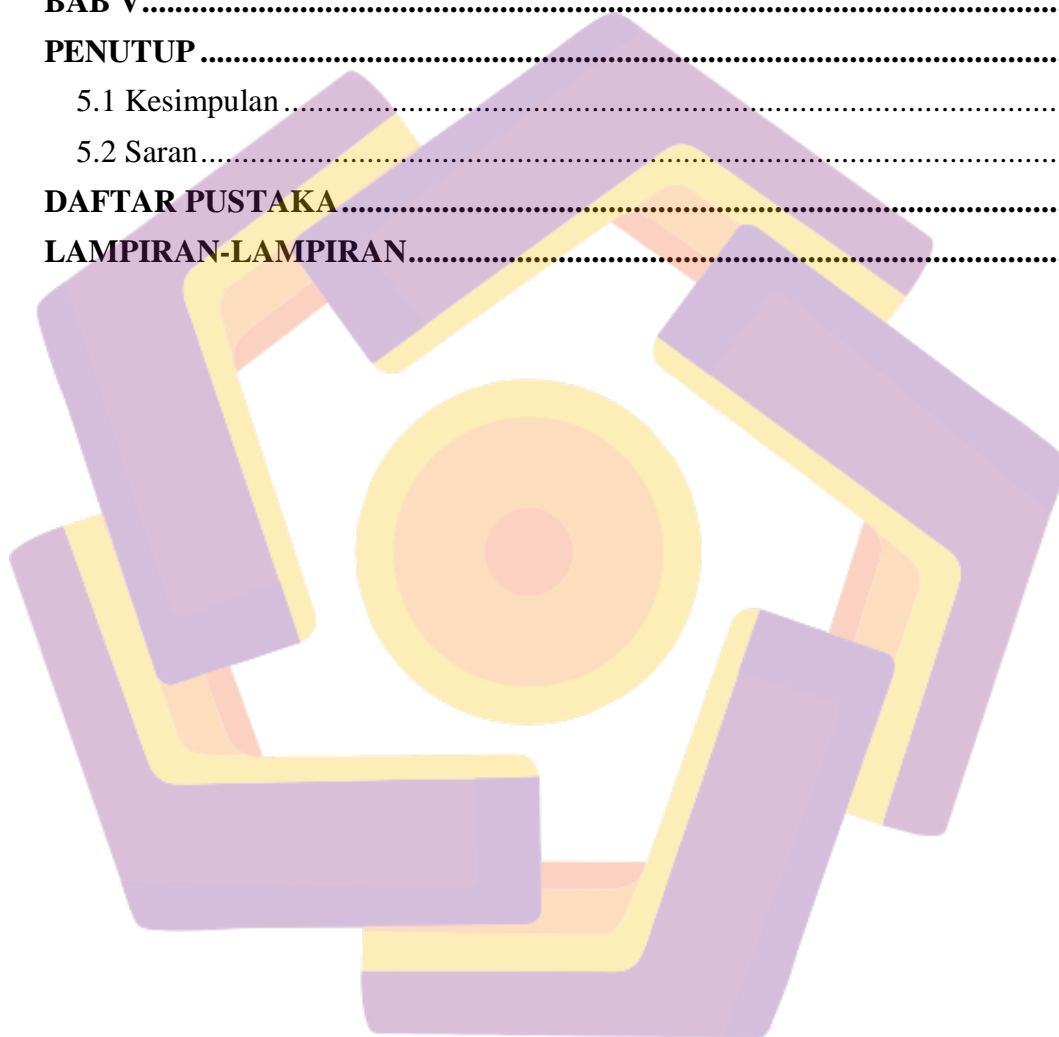
Allhamdullilahirobbil'alamin puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat , hidayah ,dan inayah-Nya serta limpahan anugerah dalam bentuk kesabaran ,keteguhan kemudahan dan kesehatan sehingga penulis bisa melaksanakan dan menyelesaikan skripsi ini .Selain itu,masih ada orang-orang hebat yang selalu memberikan motivasi ,inspirasi serta dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung ,sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya .Ucapan terima kasih sebesar-besarnya dan saya mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Prof, Dr. M. Suyanto M,M selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Emha Taufiq Luthfi S.T.M Kom selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Muhammad Zuhdan , S.I.P., M.A. selaku Kaprodi Ilmu Pemerintahan ,Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Ardiyati,SIP, MPA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kesabaran yang oenuh memberikan bimbingan , arahan dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dan berguna bagi penulis.
5. Kedua orang tua, Bapak Sumarji yang menjadi semangat Penulis dan Ibu Mugiyati yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis.
6. Vira Muthia Rabi'ah yang sudah memberikan support dan dorongan kepada penulis untuk maju dan maju dalam hal kebaikan termasuk menulis skripsi.
7. Genta andhika teman yang support teman.

DAFTAR ISI

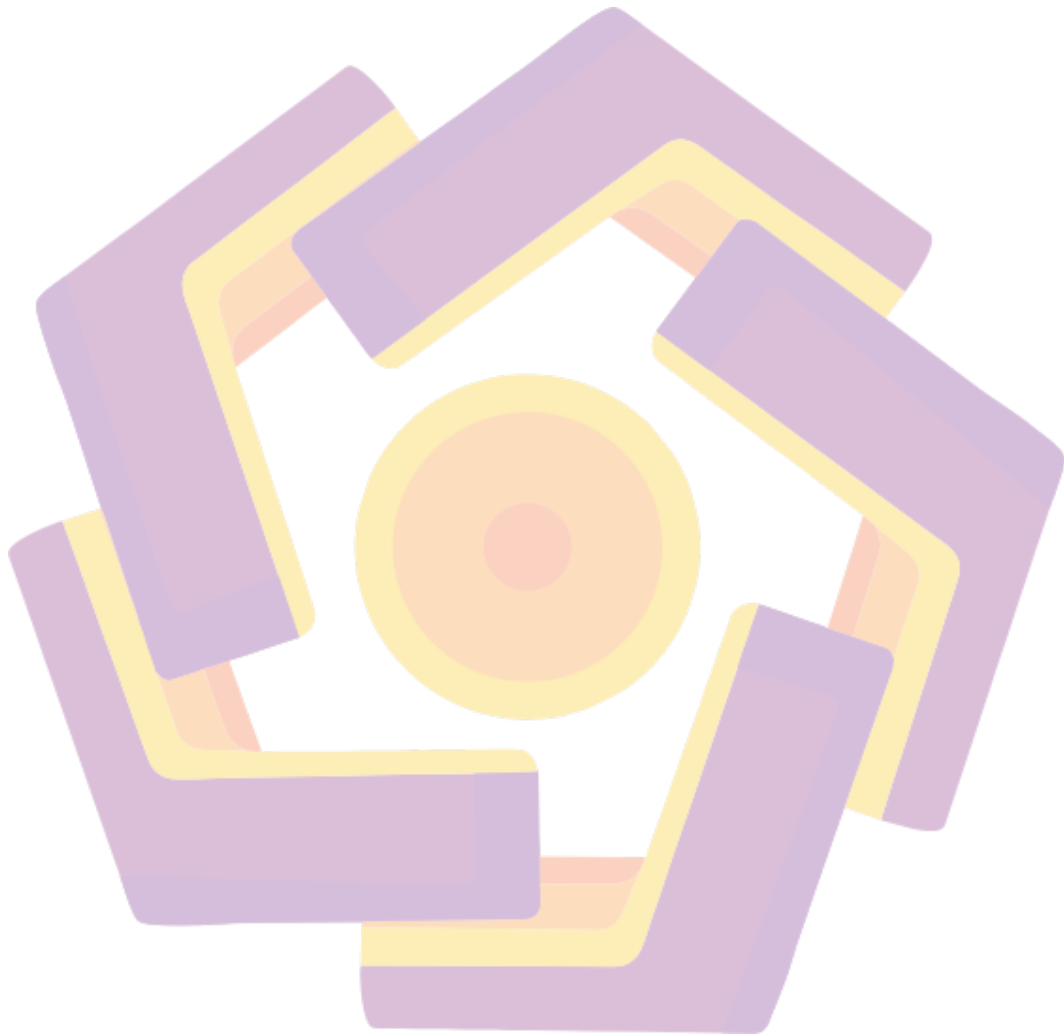
COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
“MOTTO”	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Implementasi Kebijakan	6
2.2. Pelayanan Publik	8
2.3. E Government	12
2.4. Penelitian Terdahulu	17
2.5. Kerangka Pikir	19
BAB III	20
METODELOGI PENELITIAN	20
3.1. Jenis Penelitian	20
3.2. Tempat Penelitian	20
3.3. Teknik Penentuan Informan	20
3.4. Teknik Pengumpulan Data	21
3.5. Teknik Analisis Data	22
BAB IV	24
HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Profil Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sleman	24

4.2 Analisis dan Pembahasan	27
4.2.1. Struktur Birokrasi	29
4.2.2. Sumber Daya	34
4.2.3. Disposisi atau Sikap dari Pelaksanaan kebijakan.....	38
4.2.4. Komunikasi	40
4.2.5. Hambatan dan Tantangan Implementasi Kebijakan.....	43
4.2.6. Dampak Positif Lapor Sleman	47
BAB V.....	49
PENUTUP	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	53



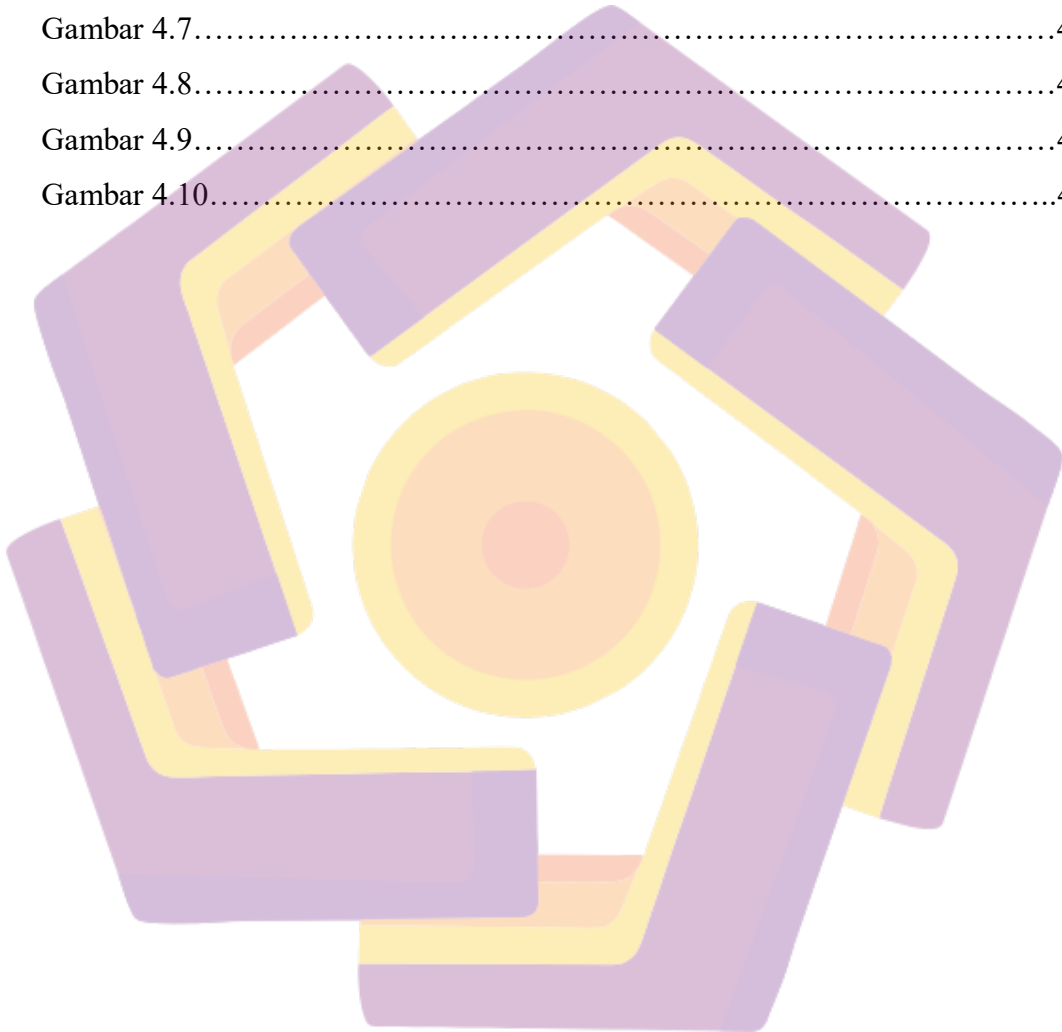
DAFTAR TABEL

Table 2.1.....	19
Tabel 3.1.....	21
Tabel 4.1.....	30



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.....	19
Gambar 4.1.....	26
Gambar 4.2.....	27
Gambar 4.3.....	33
Gambar 4.4.....	37
Gambar 4.6.....	41
Gambar 4.7.....	44
Gambar 4.8.....	45
Gambar 4.9.....	46
Gambar 4.10.....	47



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan Lapor Sleman. Untuk mengetahui apa saja hambatan dan tantangan yang dihadapi pada pelaksanaan implementasi kebijakan Lapor Sleman. Program smart city yaitu dengan menghadirkan berbagai inovasi aplikasi pelayanan public contohnya seperti aplikasi Lapor Sleman sebagai layanan pengaduan di Kabupaten Sleman. Dengan beberapa fitur yang disediakan dalam aplikasi tersebut seperti pengaduan, aspirasi, saran, kritik secara online oleh masyarakat setempat membuat adanya jarak antara pemerintah dan masyarakat Sleman menjadi lebih dekat. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi kebijakan Lapor Sleman sebagai upaya peningkatan pelayanan public. Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan focus kepada studi kasus di Kabupaten Sleman. Subjek penelitian Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kabupaten Sleman. Objek penelitian sebagai upaya peningkatan pelayanan public di Kabupaten Sleman.

Penelitian ini menggunakan teori utama Edward George III tentang Implementasi Kebijakan. Hasil penelitian ini mengacu pada temuan menurut empat variable utama adalah Struktur Birokrasi, Sumber daya, Disposisi Sikap, dan Komunikasi. Simpulan dari penelitian ini adalah (1) Struktur Birokrasi: Pemerintah Kabupaten Sleman sudah memiliki kestrukturannya dalam pengelolaan pengaduan yang langsung dikelola oleh KOMINFO dan disampaikan kepada OPD Kabupaten Sleman sesuai pengaduannya. (2) Sumber Daya: Sarana prasarana dalam mengembangkan kebijakan Lapor Sleman dan memiliki tim koordinasi dalam mengelola pengaduan di Kabupaten Sleman. (3) Disposisi Sikap: KOMINFO Sleman sangat baik dan bertanggung jawab dalam mengelola pengaduan untuk disampaikan kepada OPD dengan waktu kapan saja. (4) Komunikasi: Masyarakat Kabupaten Sleman diberikan sosialisasi terkait Lapor Sleman dengan media tertentu dan KOMINFO juga memiliki wadah berupa pameran untuk campaign Lapor Sleman setiap tahunnya.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Implementasi Kebijakan, Lapor Sleman.*

ABSTRACT

This research aims to find out how the Sleman Report policy is implemented. To find out what obstacles and challenges are faced in implementing the Sleman Report policy.

The smart city program is by presenting various innovative public service applications, for example the Report Sleman application as a complaint service in Sleman Regency. With several features provided in this application, such as online complaints, aspirations, suggestions, criticism, by the local community, the distance between the government and the people of Sleman has become closer. The problem in this research is how to implement the Sleman Report policy as an effort to improve public services.

This research applies a descriptive qualitative approach, by collecting data through observation, interviews and documentation. With a focus on case studies in Sleman Regency. Research subject of the Sleman Regency Communication and Informatics Service (KOMINFO). The research object is an effort to improve public services in Sleman Regency. This research uses Edward George III's main theory regarding policy implementation. The results of this research refer to findings according to four main variables, namely Organizational Structure, Resources, Attitude Disposition, and Communication. The conclusions from this research are (1) Bureaucratic Structure: The Sleman Regency Government already has a structure in managing complaints which is directly managed by KOMINFO and submitted to the Sleman Regency OPD according to the complaint. (2) Resources: Infrastructure in developing the Sleman Report policy and having a coordination team in managing complaints in Sleman Regency. (3) Attitude Disposition: KOMINFO Sleman is very good and responsible in managing complaints to be submitted to the OPD at any time. (4) Communication: The people of Sleman Regency are given socialization regarding Report Sleman with certain media and KOMINFO also has a platform in the form of an exhibition for the Report Sleman campaign every year.

Keyword : *public services, Policy Implementation, Sleman Report*