

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SLEMAN DIGITAL
SEBAGAI UPAYA PERWUJUDAN SMART GOVERNANCE DI
KABUPATEN SLEMAN
SKRIPSI**



Disusun oleh:

Nama Mahasiswa Meida Manovani
NIM. 21.94.0180

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI SI-ILMU PEMERINTAH
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SLEMAN DIGITAL
SEBAGAI UPAYA PERWUJUDAN SMART GOVERNANCE DI
KABUPATEN SLEMAN
SKRIPSI**

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Pemerintahan



Disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Meida Manovani.
NIM. 21.94.0180

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI SI-ILMU PEMERINTAH
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sleman Digital Sebagai Upaya
Perwujudan Smart Governance di Kabupaten Sleman**

yang dipersiapkan dari disusun oleh

Meida Manovani

21.94.0180

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing sebagai
pada tanggal 21 Mei 2025

Dosen Pembimbing,



Agustina Rahmawati, S.P., M.Si
NIK. 19032326

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sleman Digital Sebagai Upaya Perwujudan Smart Governance di Kabupaten Sleman

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Meida Manovani
NIM.21.94.0180

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

21 Mei 2025

Nama Penguji

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

Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A.
NIK. 190302321

Muhammad Zuhdan, S.I.P., M.A.
NIK. 190302318

Tanda Tangan



Skrripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P)
21 Mei 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Meida Manovani
NIM : 21.94.0180

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:
**Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sleman Digital Sebagai Upaya
Perwujudan Smart Governance di Kabupaten Sleman**

Dosen Pembimbing : Agustina Rahmawati, S.A.P., M.Si NIK : 190302326

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 17 Juni 2025



Meida Manovani

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena berkat dan penyertaanmu sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Selama proses penulisan skripsi berlangsung, banyak tantangan dan hambatan yang penulis hadapi, namun berkat dukungan, saran dan masukan dari berbagai pihak, serta bimbingan dari dosen pembimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta).
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom. (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta)
3. Muhammad Zuhdan, S.I.P., M.A. Selaku Kaprodi Ilmu Pemerintah, Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Agustina Rahmawati., S.A.P., M.Si. Selaku Dosen pembimbing yang telah tabah dan sabar membimbing dan memberikan ilmu dan berkontribusi penuh bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi. Serta para Dosen Ilmu Pemerintah Universitas Amikom Yogyakarta yang tidak bisa sebutkan satu-persatu.
5. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman yang telah memberikan izin dan dukungan selama proses penelitian atas kerja sama dan informasi yang diberikan oleh pihak instansi.
6. Kedua orang tua saya Papah dan Mamah, dua orang yang sangat berjasa dalam proses kehidupan saya, dua orang yang telah mengizinkan anak perempuan pertamanya pergi merantau untuk mengejar ilmu setinggi-tingginya, dua orang yang selalu mengusahakan anak pertamanya selalu terpenuhi di kota rantau tanpa kekurangan sedikit pun. Kepada Papah saya terima kasih atas dukungan materi dan doa sehingga anak perempuan satu-satunya sampai kepada tahap ini. Untuk Mamah saya terima kasih atas motivasi, pesan, doa, harapan yang tiada hentinya yang selalu mendampingi langkah anakmu untuk menjadi seseorang yang berpendidikan, terima kasih atas sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu. Terakhir, terima kasih atas segala hal yang kalian berikan yang tak terhitung jumlahnya.
7. Kepada kekasih saya Rolando Tri Melky, S.I.P yang sudah menjadi bagian perjalanan penulis di awal masa perkuliahan hingga skripsi. Telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan

semangat. Terima Kasih atas waktu dan bantuan perjalanan penulis dalam penyusunan skripsi ini.

8. Kepada diri sendiri saya, Meida Manovani. Terima Kasih sudah bertahan di titik ini dan tidak menyerah, banyaknya langkah yang terasa berat. Terima kasih untuk percaya atas kekuatan diri sendiri. Perjalanan pada saat ini mungkin belum cukup sempurna, terima kasih atas sabar yang luas dan ikhlas.
9. Kepada “MotherSquad” Eca, Diana, Anna, Suci, Fina, Sika. Terima Kasih telah menjadi Sahabat Saya dibangku menengah atas sampai pada saat ini, terima kasih telah menghibur, mendengarkan keluh kesah penulis, dan peduli walau terbentang jarak antara pulau. Semoga kita sehat-sehat selalu dan segera bertemu.
10. Teman-teman dekat saya di bangku kuliah yaitu, Fidela, Syahriza, Salsa, Billy, Valen, Iqram dan teman-teman Ilmu Pemerintahan 21 yang tidak bisa disebutkan satu-satu, yang telah menemani penulis untuk menyelesaikan pendidikan dibangku kuliah, terima kasih atas petualangan dan kerja sama di masa perkuliahan. Kenangan canda dan tawa yang sangat menyenangkan dan berkesan bagi penulis.
11. Sahabat Saya Fidela dan Syahriza yang telah menjadi teman saya di awal masuk kuliah hingga skripsi, terima kasih telah menemani masa-masa dirantau, dan menjadi pendengar keluh kesah penulis. Semoga kita sukses selalu.

Yogyakarta, [21 Mei 2025]

Meida Manovani

DAFTAR ISI

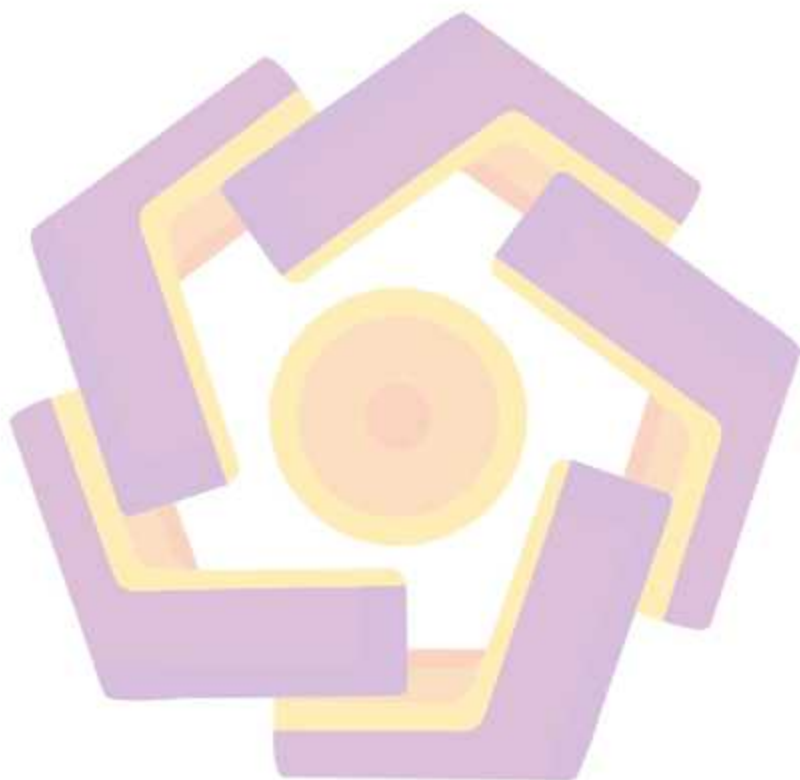
Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sleman Digital Sebagai Upaya Perwujudan Smart Governance di Kabupaten Sleman	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRACT	xi
ABSTRAK	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Bab	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Inovasi Pelayanan	11
2.2 Inovasi Sektor Publik	14
2.3 Pelayanan Publik	15
2.4 Smart Governance	18
2.5 Penelitian Terdahulu	20
2.6 Kerangka Pemikiran	30
BAB III	31
METODOLOGI	31
3.1 Pengertian Penelitian	31
3.2 Subjek Penelitian	32

3.3 Metode Penelitian	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34
BAB IV	38
HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Inovasi pelayanan Publik di Kabupaten Sleman.	38
4.1.1 Aplikasi Sleman Digital	38
4.1.2 Sasaran Inovasi Sleman Digital.	43
4.2 Hasil dan Pembahasan.	51
4.2.1. Penggunaan Penerapan teknologi	51
4.2.2 Inovasi Penggunaan Teknologi dan tools layanan	57
4.2.3 Penggunaan Aplikasi Sleman Digital Pada OPD.	63
4.2.4 Interaksi Pemerintah dan Masyarakat	66
4.2.5 Pengembangan Aplikasi Sleman Digital Kabupaten Sleman	71
4.2.6 Sistem Pengiriman informasi Pada Sleman Digital.	76
4.3 Hambatan Dalam Penerapan Inovasi Sleman Digital	102
BAB V	109
KESIMPULAN DAN SARAN	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran	112
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	114

DAFTAR TABEL

Table 1.Sistematika BAB

21

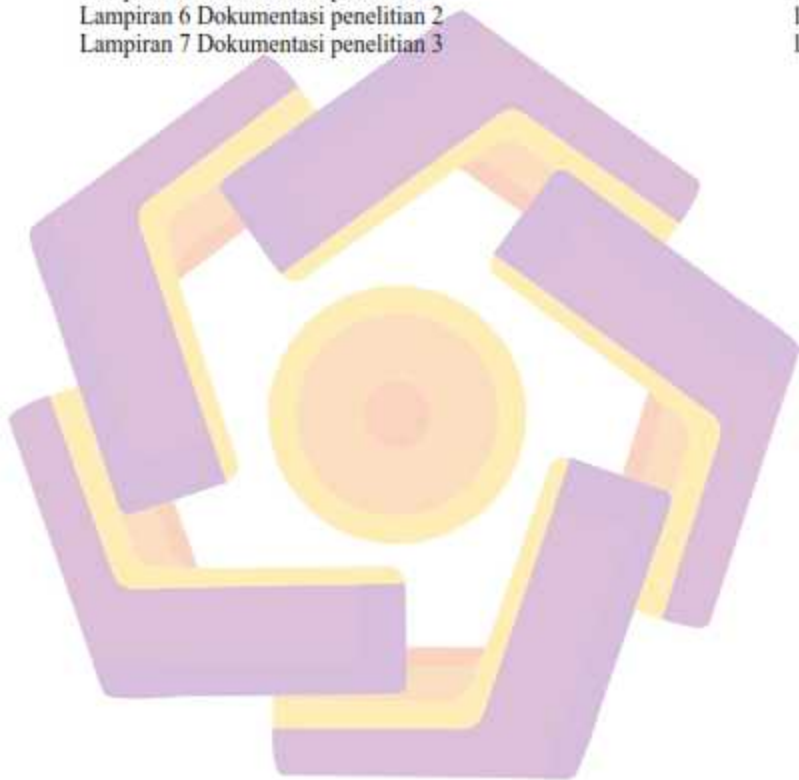


DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo dan arti simbol dari Sleman Digital	42
Gambar 4. 2 Gambar aplikasi E-presensi dan E-kinerja	44
Gambar 4. 3 Aplikasi layanan bagi masyarakat	45
Gambar 4. 4 Fitur berita Sleman	54
Gambar 4. 5 Fitur "Mohon Info"	54
Gambar 4. 6 Fitur Dukcapil Online	55
Gambar 4. 7 Dashboard menu utama	60
Gambar 4. 8 Layanan konsultasi obat	60
Gambar 4. 9 Interaksi Komunikasi Antar Masyarakat dan Pemerintah	67
Gambar 4. 10 Maps Rekomendasi Wisata di Kabupaten Sleman	75
Gambar 4. 11 Informasi Lowongan Kerja dari Dinas Tenaga Kerja	82
Gambar 4. 12 Sleman One Search	83
Gambar 4. 13 Gambar Layanan Informasi pada Tv Streaming	85
Gambar 4. 14 contoh aduan yang telah diselesaikan	90
Gambar 4. 15 Gambar Layanan CCTV	97
Gambar 4. 16 Motivasi pada Dashboard Sleman Digital	99
Gambar 4. 17 Layanan Kontak Kedaruratan Sleman Digital yang langsung dapat terhubung ke nomor layanan Whatsapp kedaruratan.	100
Gambar 4. 18 Daftar wilayah yang memiliki Blank spot atau yang belum tercover Jaringan 4G	104
Gambar 4. 19 Diagram Batang Horizontal pada Literasi Digital	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Lampiran Surat Balasan Instansi	111
Lampiran 2 Lampiran Surat Penunjukan Dosen Pembimbing	112
Lampiran 3 Lampiran Surat Edaran Standar Teknis Pengembangan Aplikasi Khusus Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik	114
<i>Lampiran 4 Lampiran Turnitin</i>	115
Lampiran 5 Dokumentasi penelitian 1	116
Lampiran 6 Dokumentasi penelitian 2	116
Lampiran 7 Dokumentasi penelitian 3	117



ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak besar dalam kehidupan masyarakat di Indonesia. Menanggapi hal ini, Pemerintah Kabupaten Sleman meluncurkan aplikasi "Sleman Digital" untuk meningkatkan pelayanan publik. Aplikasi ini dihadirkan agar masyarakat di Kabupaten Sleman lebih mudah mengakses informasi dan layanan dari Pemerintah, sehingga lebih efisien dan transparan. Menanggapi hal ini, Pemerintah Kabupaten Sleman meluncurkan aplikasi "Sleman Digital" untuk meningkatkan pelayanan publik. Aplikasi ini dibuat agar masyarakat lebih mudah mengakses informasi dan layanan dari Pemerintah, sehingga lebih efisien dan transparan. Penelitian ini memiliki dua tujuan utama. Pertama, menganalisis penerapan "Sleman Digital" dalam konteks Smart Governance, yang menekankan pemanfaatan teknologi untuk memperbaiki hubungan antara Pemerintah dan masyarakat. Kedua, mengidentifikasi kendala yang muncul dalam penerapan aplikasi ini yang dapat mempengaruhi efektivitas pada aplikasi yang diterapkan dalam pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah analisis kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi langsung. Data yang diperoleh kemudian dianalisis, disusun dan informasi penting tentang penerapan aplikasi ini serta tantangannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa "Sleman Digital" penerapannya meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan layanan yang sebelumnya tersebar di banyak aplikasi. Namun, masih ada tantangan, seperti keterbatasan jaringan internet di daerah terpencil dan pemahaman digital masyarakat yang masih kurang. Kesimpulannya, aplikasi "Sleman Digital" adalah langkah positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Smart Governance di Kabupaten Sleman. Agar aplikasi ini memberikan manfaat maksimal, Pemerintah perlu mengatasi kendala yang ada, seperti memperbaiki infrastruktur internet dan memberikan pelatihan yang lebih kepada masyarakat. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan publik dapat lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan Publik, Sleman Digital, Smart Governance

ABSTRACT

The Development of information technology has had a major impact on people's lives in Indonesia. In response to this, the Sleman Regency Government launched the "Sleman Digital" application to improve public services. This application is presented so that people in Sleman Regency can more easily access information and services from the government, so that it is more efficient and transparent. In response to this, the Sleman Regency Government launched the "Sleman Digital" application to improve public services. This application was created so that people can more easily access information and services from the government, so that it is more efficient and transparent. This study has two main objectives. First, to analyze the implementation of "Sleman Digital" in the context of Smart Governance, which emphasizes the use of technology to improve relations between the government and the community. Second, to identify the obstacles that arise in the implementation of this application that can affect the effectiveness of the application applied in public services. The method used is qualitative analysis, with data collection through interviews and direct observation. The data obtained is then analyzed, compiled and important information about the implementation of this application and its challenges. The results of the study indicate that the application of "Sleman Digital" increases the efficiency of public services. The public can easily access information and services that were previously spread across many applications. However, there are still challenges, such as limited internet networks in remote areas and the lack of digital understanding of the community. In conclusion, the "Sleman Digital" application is a positive step to improve the quality of public services in Smart Governance in Sleman Regency. In order for this application to provide maximum benefits, the government needs to overcome existing obstacles, such as improving internet infrastructure and providing more training to the community. With these steps, it is hoped that public services can be better and more responsive to the needs of the community.

Keywords: Public Service Innovation, Sleman Digital, Smart Governance