

**INTEROPERABILITAS E – GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS: APLIKASI JOGJA ISTIMEWA DI DISKOMINFO DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA)**

SKRIPSI



disusun oleh

Fidela Rísna

21.94.0231

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2025**

**INTEROPERABILITAS E – GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS: APLIKASI JOGJA ISTIMEWA DI DISKOMINFO DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana
Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan



disusun oleh

Fidela Risna

21.94.0231

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**Interoperabilitas E - Government Dalam Pelayanan Publik
(Studi Kasus: Aplikasi Jogja Istimewa di Diskominfo Daerah Istimewa
Yogyakarta)**

yang dipersiapkan dan ditulis oleh

Fidela Rhina

21.94.0231

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 21 Mei 2025

Dosen Pembimbing,


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

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Interoperabilitas *E - Government* Dalam Pelayanan Publik
(Studi Kasus: Aplikasi Jogja Istimewa di Diskominfo Daerah Istimewa
Yogyakarta)

Yang Dipersempikan dan Disusun Oleh

Fidela Risma
21.94.0211

Telah Dipertahankan Di hadapan Dewan Penguji

pada tanggal 21 Mei 2025

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

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

Mei Maemunah, S.H., M.M.
NIK.190302042

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

Tanda Tangan

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

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL



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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang Bertandatangan dibawah ini,

Nama : **Fidela Risna**

Nim : **21.94.0231**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul berikut:

"Interoperabilitas E - Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Aplikasi Jogja Istimewa di Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta)"

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Seluruh sumber yang digunakan dalam penulisan ini telah disebutkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas AMIKOM Yogyakarta. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya tindakan plagiarisme, pemalsuan data, atau tindakan lain yang tidak sesuai dengan etika keilmuan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan menerima sanksi dari Universitas AMIKOM Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 16 Juni 2025

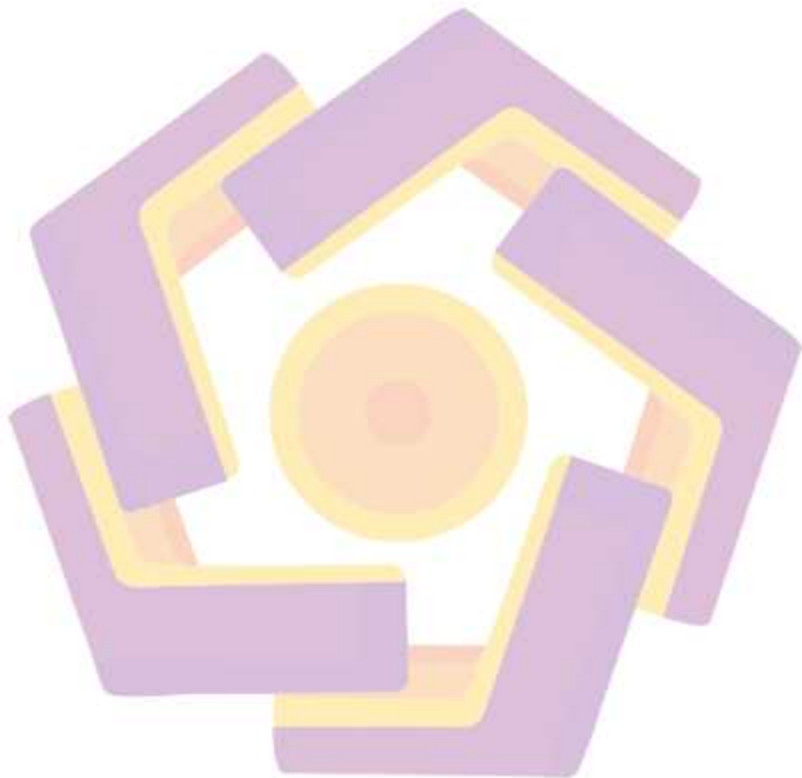
The block contains an official stamp of Universitas AMIKOM Yogyakarta, featuring the university's logo and name. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Fidela Risna

MOTTO

“Setiap tetes keringat orangtuaku adalah ribuan langkahku untuk terus maju”

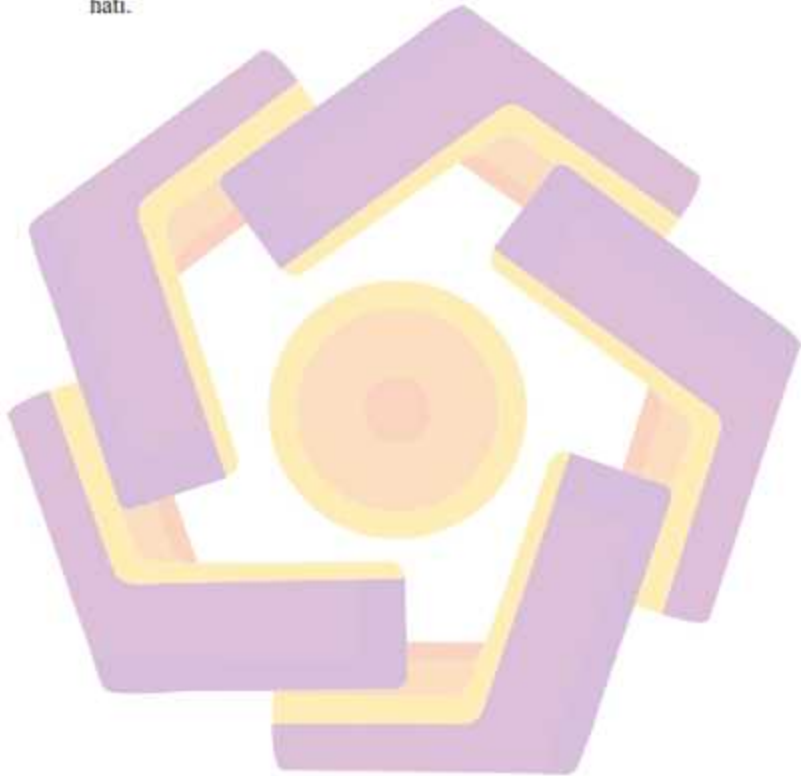
-Fidela Risna-



HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Ayah dan Ibu tercinta sumber kekuatan dan pelita hidup yang tak pernah padam. Dalam setiap doa kalian, kutemukan pijar harapan. Dalam setiap peluh dan lelah, kutemukan semangat untuk terus melangkah. Terima kasih atas cinta yang tanpa syarat, atas pengorbanan yang tak terhitung, dan atas doa yang tak pernah putus mengiringi langkahku.
2. Kedua Abang Kandungku teladan dalam ketegasan dan kasih yang tersembunyi dalam diam. Dalam kebersamaan dan canda kalian, tumbuh keberanianku sebagai perempuan bungsu untuk menghadapi tantangan. Terima kasih telah menjadi sosok yang tak hanya menguatkan, tetapi juga diam-diam mendorongku untuk terus berjuang.
3. Seseorang dengan Nim 22.94.0304 yang bernama Apriyansyah, kehadiranmu begitu bermakna. Engkau hadir sebagai semangat di balik layar, sebagai pemberi kekuatan yang tidak pernah habis yang sangat nyata. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis dari awal hingga ke tahap akhir.
4. Sahabat-sahabat di bangku perkuliahan, Meida, Risa, Salsa rekan seperjuangan yang kebersamaan langkah dalam suka dan duka. Bersama kalian, segala kesulitan menjadi ringan, dan keberhasilan terasa lebih bermakna. Terima kasih atas tawa, pelukan hangat, dan semangat yang selalu kalian bawa.

5. Diri saya sendiri, untuk setiap langkah yang tak mudah, untuk setiap pilihan yang tak selalu benar, namun tetap dijalani dengan keberanian. Terima kasih telah bertahan, terus mencoba, dan tak pernah benar-benar menyerah. Ini bukan akhir, tapi buah dari proses panjang yang telah dilalui dengan sepenuh hati.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Interoperabilitas E - Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Aplikasi Jogja Istimewa di Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta).” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada:

1. Bapak Emha Taufiq Luthfi, ST., M.KOM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan masa studi.
2. Bapak Muhammad Zuhdan, S.IP, MA, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta, yang telah memberikan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Ibu Agustina Rahmawati, S.A.P., M.Si selaku dosen pembimbing yang penuh kesabaran dan dedikasi telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang berharga dalam penyusunan skripsi ini.
4. Keluarga tercinta, sahabat-sahabat penulis baik secara *real-life* maupun virtual yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi tanpa henti.

5. Aparatur Diskominfo DIY serta seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang telah memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 9 Mei 2025

Fidela Risna

DAFTAR ISI

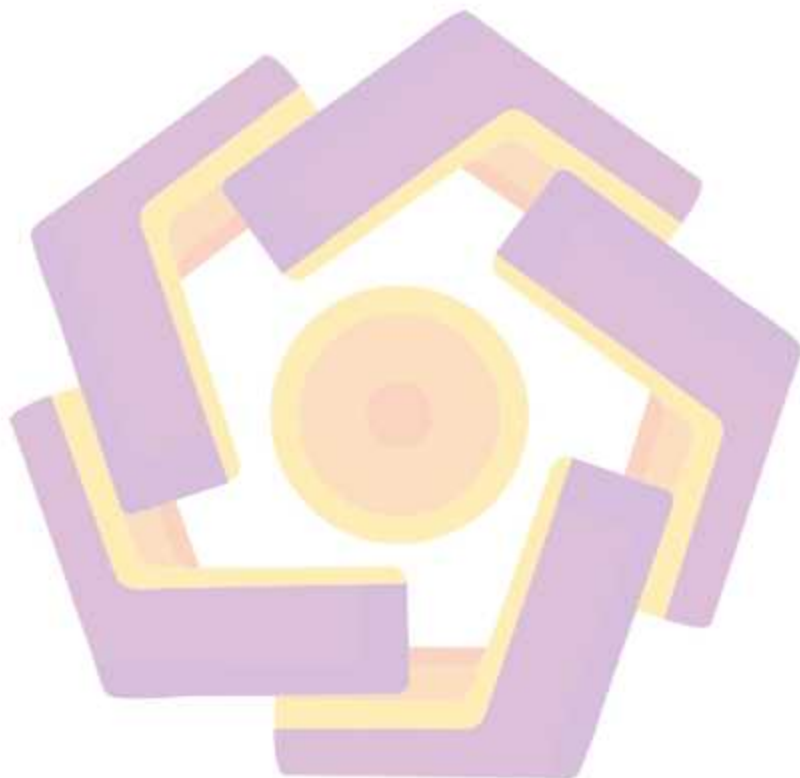
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
INTISARI	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Akademis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.5 Sistematika BAB	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teoritis	13
2.1.1 Interoperabilitas	13

2.1.2 Konsep E-Government.....	17
2.1.3 Pelayanan Publik.....	22
2.1.4 Aplikasi Jogja Istimewa.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Berfikir	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Pendekatan Penelitian.....	33
3.2 Lokasi Penelitian.....	34
3.3 Objek Penelitian.....	34
3.4 Subyek Penelitian	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5.1 Wawancara.....	36
3.5.2 Observasi.....	36
3.5.3 Dokumentasi	37
3.6 Teknik Analisis Data	37
3.6.1 Reduksi data.....	38
3.6.2 Penyajian Data	39
3.6.3 Penarikan Kesimpulan	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta.....	41
4.2 Aplikasi Jogja Istimewa.....	44
4.3 Interoperabilitas E - Government Dalam Pelayanan Publik Studi Kasus: Aplikasi Jogja Istimewa di Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta	46

4.4 Hambatan dalam Interoperabilitas E - Government Dalam Pelayanan Publik Studi Kasus: Aplikasi Jogja Istimewa di Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta	97
BAB V PENUTUP	112
5.1 Kesimpulan	112
5.2 Saran	116
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran Pengembangan Riset Selanjutnya	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN	122
Lampiran 1 Perpres 82 Tahun 2023 Tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional	122
Lampiran 2 Surat diterima izin penelitian dari DISKOMINFO DIY	123
Lampiran 3 Hasil Turnitin	124
Lampiran 4 Dokumentasi	125

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 2 Subyek Penelitian.....	35
Tabel 3 Jumlah SDM di DISKOMINFO DIY	99
Tabel 4 Cakupan Layanan Administrasi	109



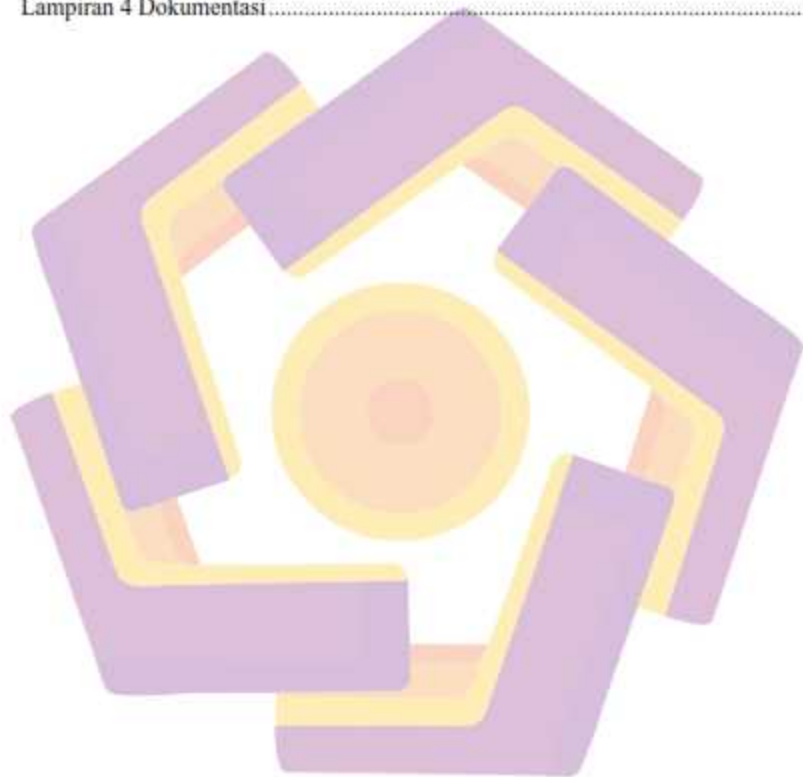
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berfikir	32
Gambar 2 Tampilan Umum Aplikasi Jogja Istimewa.....	46
Gambar 3 Tampilan Umum Aplikasi Jogja Istimewa.....	68
Gambar 4 Gambar Fitur CCTV.....	69
Gambar 5 Aplikasi Jogja Istimewa	78
Gambar 6 Fitur Pelayanan Publik.....	109
Gambar 7 Fitur Pembayaran Pajak.....	110



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Perpres 82 Tahun 2023 Tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional	122
Lampiran 2 Surat diterima izin penelitian dari DISKOMINFO DIY	123
Lampiran 3 Hasil Turnitin.....	124
Lampiran 4 Dokumentasi	125



INTISARI

Penelitian ini menganalisis interoperabilitas e-government dalam aplikasi Jogja Istimewa yang dikelola oleh Diskominfo DIY, sebagai upaya mendukung pelayanan publik berbasis digital di Daerah Istimewa Yogyakarta. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Jogja Istimewa telah berperan dalam menyatukan berbagai layanan pemerintah ke dalam satu platform digital, namun masih menghadapi tantangan signifikan. Hambatan utama dalam interoperabilitas meliputi fragmentasi data antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD), kurangnya integrasi sistem, keterbatasan dalam penggunaan standar data (seperti JSON dan API), serta lemahnya koordinasi dan pembaruan data antar instansi.

Dari empat indikator interoperabilitas (desain proses, keselarasan proses pemerintah, kompatibilitas kebijakan, dan interaksi dengan pengguna), ditemukan bahwa interaksi pengguna dan desain aplikasi sudah cukup baik, namun keselarasan antar proses dan kompatibilitas dengan kebijakan belum optimal. Penelitian ini menyarankan peningkatan standarisasi data, penguatan koordinasi lintas OPD, serta edukasi publik agar aplikasi dapat dimanfaatkan lebih maksimal oleh masyarakat.

Kata kunci: *E-Government*, Interoperabilitas, Aplikasi Jogja Istimewa, Pelayanan Publik, Diskominfo DIY.

ABSTRACT

This study analyzes the interoperability of e-government through the Jogja Istimewa application, managed by the Yogyakarta Special Region's Communication and Information Office (Diskominfo DIY), as a means to support digital-based public services. A qualitative descriptive approach with a case study method was employed. Data were collected through interviews, observations, and document analysis.

The research findings reveal that the Jogja Istimewa application has contributed to integrating various government services into a single digital platform. However, it still faces several challenges. The main obstacles to interoperability include data fragmentation among regional agencies (OPD), limited system integration, lack of standardized data formats (JSON and API), and weak coordination and data updating across agencies.

Based on the four interoperability indicators process design, government process alignment, policy compatibility, and user interaction the study found that user interaction and application design are relatively strong. However, process alignment and policy compatibility remain suboptimal. The study recommends improving data standardization, strengthening inter-agency coordination, and increasing public digital literacy to maximize the application's usage.

Keyword: *E-Government, Interoperability, Special Jogja Application, Public Services, Diskominfo DIY.*