

**EFEKTIVITAS INTEROPERABILITAS DATA PELAYANAN
LAPOR SLEMAN SEBAGAI PERWUJUDAN SMART
GOVERNANCE**

SKRIPSI

Jalur Scientist-Publikasi Jurnal Terindeks



Disusun Oleh

Sanla

21.94.0189

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

**EFEKTIVITAS INTEROPERABILITAS DATA PELAYANAN
LAPOR SLEMAN SEBAGAI PERWUJUDAN SMART
GOVERNANCE**

SKRIPSI

Jalur Scientist-Publikasi Jalur Terindeks

Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Pemerintahan



Disusun Oleh

Sania

21.94.0189

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

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

EFEKTIVITAS INTEROPERABILITAS DATA PELAYANAN LAPOR
SLEMAN SEBAGAI PERWUJUDAN SMART GOVERNANCE

yang disusun dan diajukan oleh

Sania
21.94.0189

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 19 Maret 2025

Dosen Pembimbing,



Hanantya Sri Nugroho, S.IP., M.A.
NIK. 190302316

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

EFEKTIVITAS INTEROPERABILITAS DATA PELAYANAN LAPOR
SLEMAN SEBAGAI PERWUJUDAN SMART GOVERNANCE

yang disusun dan diajukan oleh :

Seoeta

21.04.0109

Telah dipertimbangkan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 17 September 2023

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Ferri Widiyanto, S.IP., M.A.
NIK. 190302721

Mel Muzayyik, S.H., M.M.
NIK. 190302042

Hamanto Sri Ningsih, S.IP., M.A.
NIK. 190302316

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

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL



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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Sania
NIM : 21.94.0189

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

**EFEKTIVITAS INTEROPERABILITAS DATA PELAYANAN LAPOR
SLEMAN SEBAGAI PERWUJUDAN SMART GOVERNANCE**

Dosen Pembimbing : Hnanryo Sri Nugroho, S.IP., M.A.

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 September 2025

Yang Menyatakan,



Sania

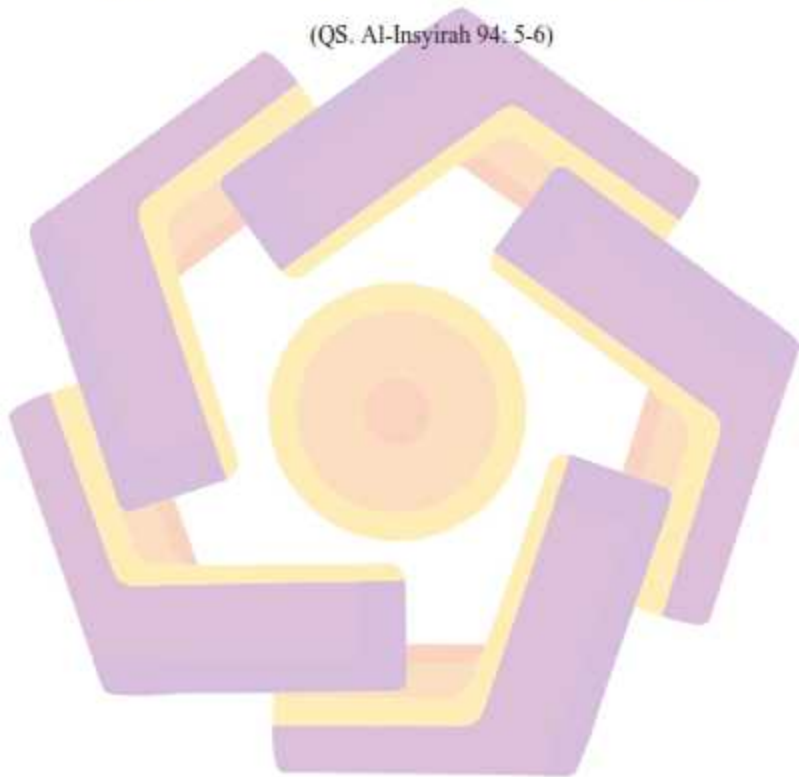
MOTTO

“Hidup Bukan Saling Mendahului, Bermimpilah Sendiri-Sendiri”

(Hindia)

“Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa: fa inna ma'al- 'usri Yusra, inna ma'al-usri yusra”

(QS. Al-Insyirah 94: 5-6)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamiin, segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, kekuatan, serta kesehatan yang telah diberikan kepada penulis selama menjalani proses penelitian ini hingga akhirnya dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik. Dengan rasa hormat, hati yang penuh syukur dan kerendahan hati, penulis persembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Dedy Rosadi dan Ibu Linda Wati yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup saya. Terimakasih atas segala pengorbanan yang tidak pernah terhitung, doa-doa yang tak putus di setiap sujudnya, air mata yang jatuh demi kesuksesan anak-anaknya, dan kasih sayang yang mengalir tanpa batas waktu. Dukungan moral dan materi yang kalian berikan menjadi kekuatan terbesar penulis dalam menyelesaikan perjalanan akademik ini.
2. Kakak dan adik-adik yang telah menjadi support system terbaik penulis. Kakak yang selalu memberikan semangat dan materi serta tidak pernah berhenti mendoakan dan mendukung setiap Langkah perjalanan penulis. Kehadiran kalian memberikan makna dan motivasi tersendiri dalam setiap proses penulis.
3. Almater tercinta, Universitas Amikom Yogyakarta, Khususnya Program Studi Ilmu Pemerintahan, yang telah memberikan wadah untuk menimba ilmu, mengembangkan wawasan, dan membentuk karakter akademik saya.
4. Bapak Hanantyo Sri Nugroho, S.IP., M.A selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan memberikan saran serta arahnya.
5. Bapak Ferri Wicaksono, S.IP., M.A selaku dosen wali yang telah memberikan perhatian dan ilmu yang bermanfaat.
6. Bapak Ibu Dosen, Bapak Zuhdan, Ibu Ina, Ibu Ardiyati, Ibu mei dan Ibu Anik, serta seluruh dosen yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama berkuliah di Universitas Amikom Yogyakarta.

7. Teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan namanya yang telah banyak membantu serta mendukung penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini. Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan 2021, Tania, Rizki, Syariza, Dyah Ayu, Mico, Yohanes, serta seluruh teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
8. Muhammad Raihan Fadhali, sosok istimewa yang telah menjadi teman terbaik, motivator sejati, yang selalu mendampingi dalam setiap fase penyelesaian Skripsi ini. Terimakasih telah sabar menghadapi segala keluh kesah, mendengarkan setiap kegelisahan, dan memberikan semangat di kala semangat mulai memudar. Dukungan emosional, kata-kata penyemangat dan kesabaran yang luar biasa dalam memahami kesibukan dan tekanan selama proses penelitian ini. Terima kasih telah menjadi pendengar yang baik ketika penulis membutuhkan teman diskusi yang memberikan perspektif berbeda. Terima kasih untuk kebahagiaan dan ketenangan setiap harinya.
9. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman yang telah bersedia berkontribusi dalam pemberian informasi dan data yang dibutuhkan guna menyelesaikan Skripsi ini.
10. Sania, diriku sendiri terima kasih telah bertahan, berjuang, dan tidak pernah menyerah, setiap usaha keras, setiap malam begadang, dan setiap langkah kecil yang diambil telah membawa pada pencapaian ini. Bangga pada perjalanan yang telah ditempuh.

KATA PENGANTAR

Puji syukur khadirat Allah SWT karena telah memberikan berkah, rahmat dan karunia yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Efektivitas Interoperabilitas Data Pelayanan Lapor Sleman sebagai Perwujudan Smart Governance” disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Amikom Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta
2. Bapak Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Bapak Muhammad Zuhdan, S.IP., M.A. selaku Kaprodi Ilmu pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta
4. Bapak Hanantyo Sri Nugroho, S.IP., M.A. selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji 3 Skripsi
5. Bapak Ferri Wicaksono, S.IP., M.A. selaku Dosen Wali dan Dosen Penguji 1 Skripsi.
6. Ibu Mei Maemunah, S.H., M.M. selaku dosen penguji 3 Skripsi
7. Bapak Kelik Endratno Subroto, S.Kom., M.A. selaku Ketua tim kerja Komunikasi Publik dan Pelayan Pengaduan di Diskominfo Kabupaten Sleman

Yogyakarta, 17 September 2025



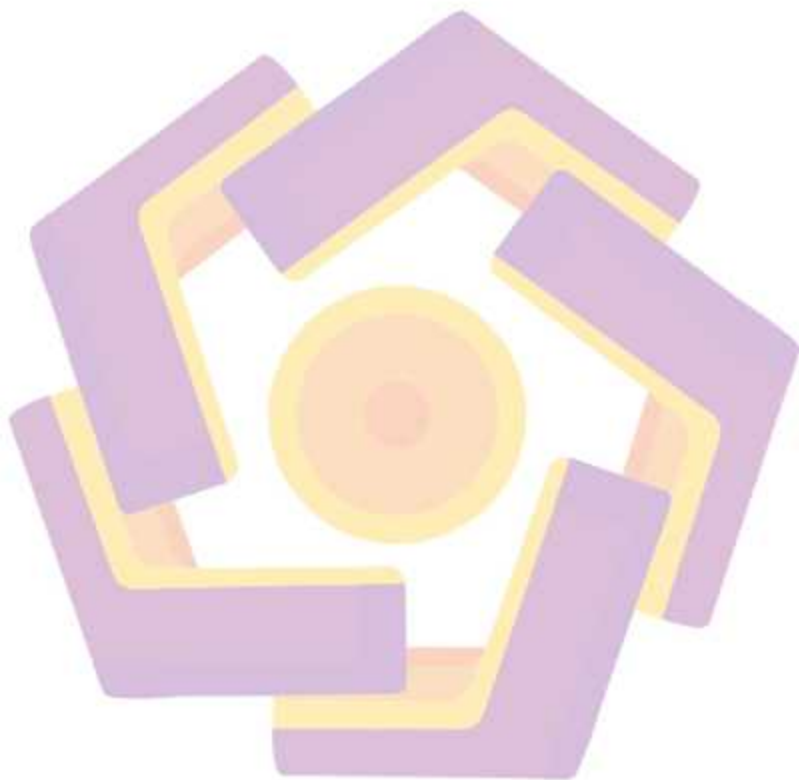
Sania

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGANTAR	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

1. Letter of Acceptance
2. Sertifikat Akreditasi Jurnal
3. Link Publikasi Jurnal



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas interoperabilitas data pelayanan Lapor Sleman dalam mewujudkan *smart governance*, dengan fokus pada cara pemerintah Kabupaten Sleman memperbaiki kualitas layanan agar data laporan yang masuk mampu menyelesaikan isu yang terjadi secara efektif, serta mengevaluasi apakah sistem interoperabilitas data yang digunakan telah berfungsi dengan baik sehingga informasi dari masyarakat dapat ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh instansi terkait secara optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara *stakeholder*, observasi sistem, dan analisis dokumen kebijakan, penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Lapor Sleman cukup efektif menangani aduan masyarakat dengan tingkat penyelesaian 85% dalam dua tahun dan menjadikan pelayanan pengaduan lebih transparan, efektif, dan efisien, namun masih menghadapi kendala teknis berupa keterbatasan kompatibilitas aplikasi, fungsi yang belum optimal, dan rendahnya partisipasi masyarakat hanya 10% dari total penduduk Sleman. Penelitian menyimpulkan bahwa Lapor Sleman telah memberikan kontribusi positif terhadap *perwujudan smart governance* melalui peningkatan transparansi dan responsivitas pelayanan, meskipun diperlukan perbaikan berkelanjutan pada aspek teknis, peningkatan strategi komunikasi publik, dan optimalisasi interoperabilitas data antar OPD (Organisasi Perangkat Daerah) untuk mencapai efektivitas maksimal dalam mendukung transformasi digital menuju *smart governance* berkelanjutan.

Kata kunci: Interoperabilitas Data, Lapor Sleman, Smart Governance, Pelayanan Publik, E-Government

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of data interoperability in the Lapor Sleman public service system in realizing smart governance. It focuses on how the Sleman Regency Government improves service quality to ensure that incoming reports can effectively resolve ongoing issues. The study also evaluates whether the data interoperability system in use has functioned properly, allowing information from the public to be followed up and resolved optimally by the relevant agencies. Using a descriptive qualitative approach—through stakeholder interviews, system observations, and policy document analysis—the research shows that the Lapor Sleman application has been fairly effective in handling public complaints, achieving an 85% resolution rate over two years. It has contributed to making the complaint-handling process more transparent, effective, and efficient. However, the system still faces technical challenges, including application compatibility limitations, suboptimal functionality, and low public participation—only 10% of Sleman's total population. The study concludes that Lapor Sleman has made a positive contribution to the realization of smart governance by improving service transparency and responsiveness, although continuous improvements are needed in technical aspects, public communication strategies, and optimization of data interoperability across government agencies (OPD) to achieve maximum effectiveness in supporting the digital transformation toward sustainable smart governance.

Keyword: Data Interoperability, Lapor Sleman, Smart Governance, Public Service, E-Government