

**PENERAPAN E-GOVERNMENT SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN
LAYANAN PUBLIK DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

SKRIPSI



disusun oleh

Ilham Aziz Rosadi

18.94.0074

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2022**

**PENERAPAN E-GOVERNMENT SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN
LAYANAN PUBLIK DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Skripsi

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



disusun oleh

Ilham Aziz Rosadi

18.94.0074

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2022**

PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENERAPAN E-GOVERNMENT SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN
LAYANAN PUBLIK DI DINAS TENAGA KERJA DAN
TRANSMIGRASI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Ilham Aziz Rosadi

18.94.0074

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 25 Februari 2022

Dosen Pembimbing



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

NIK. 190302326

PENGESAHAN

SKRIPSI

PENERAPAN E-GOVERNMENT SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN LAYANAN PUBLIK DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Ilham Aziz Rosadi
18.94.0074

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 19 Maret 2022

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

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

Muhammad Zuhdan, S.IP., MA
NIK. 190302318

Ardiyati, M.P.A
NIK. 190302304



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
Tanggal 19 Maret 2022

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL



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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, 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 disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggung jawab saya pribadi

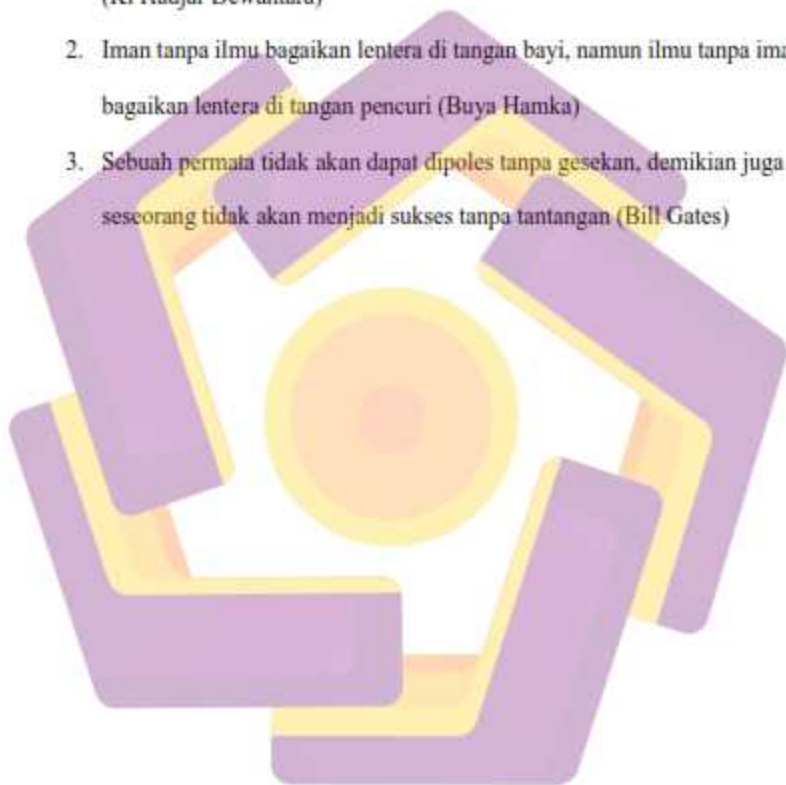
Yogyakarta, 25 Februari 2022



10000
METERAN
TEMPEL
10000
18-4DAJX710509559
Ilham Aziz Rizaldi
NIM. 18.94.0074

MOTTO

1. Jadikan setiap tempat sebagai sekolah, jadikan setiap orang sebagai guru (Ki Hadjar Dewantara)
2. Iman tanpa ilmu bagaikan lentera di tangan bayi, namun ilmu tanpa iman bagaikan lentera di tangan pencuri (Buya Hamka)
3. Sebuah permata tidak akan dapat dipoles tanpa gesekan, demikian juga seseorang tidak akan menjadi sukses tanpa tantangan (Bill Gates)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan izin Allah SWT dan restu kedua orangtua, penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi yang berjudul “Penerapan E-Government Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta” sebagai salah satu syarat kelulusan Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan di Universitas AMIKOM Yogyakarta. Kemudian skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Orang tua penyusun, Bapak Sukadi, Ibu Sri Rusmini, dan kakak saya Zufihawa Rosalita, S.Pd.i. beserta keluarga besar yang selalu mendoakan memotivasi, dan banyak berkorban dari awal kuliah hingga lulus Strata Satu (S1).
2. Ibu Agustina Rahmawati, S.A.P., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu dalam penyusunan penelitian ini.
3. Seluruh jajaran dosen di Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas AMIKOM Yogyakarta.
4. Untuk almamater tercinta Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Dan sahabat-sahabat saya di Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas AMIKOM Yogyakarta.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum, Wr. Wb.

Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT atas limpahan nikmat Nya berupa nikmat iman, Islam, kesehatan, dan kesempatan kepada kita semua. Sholawat dan salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya, dan pengikutnya sampai akhir zaman nanti. Dan semoga kita semua mendapatkan syafaatnya di *yaumul qiyamah* kelak.

Dengan izin Allah SWT sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta dengan judul: "Penerapan E-Government Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta"

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan, motivasi, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh Karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada Yth Bapak/Ibu/ Sdr/i:

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.IP., M.A. selaku Kepala Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Agustina Rahmawati, S.A.P., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi.


5. Orang tua penyusun, Bapak Sukadi, Ibu Sri Rusmini, dan kakak saya Zulfahwa Rosalita, S.Pd.I. beserta keluarga besar yang selalu mendoakan kebaikan untuk penyusun.
6. Sahabat seperjuangan yakni Kevin Arizky Apriliant, Arief Nurhidayat, Purnama Sheva Pamungkas, Muhammad Arif Dwi Ramadhan, Clara Riska Agustina, dan teman-teman lainnya di Program Studi Ilmu Pemerintahan angkatan 2018.
7. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Terima kasih penyusun sampaikan. Penyusun juga mengucapkan mohon maaf kepada semua pihak karena banyak kesalahan dalam proses penyusunan skripsi ini. Kemudian penyusun menyadari bahwa dalam skripsi ini banyak terdapat kekurangan, maka dari itu penyusun berharap kritik dan sarannya, supaya skripsi ini dapat bermanfaat bagi penyusun maupun pembaca semua.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Yogyakarta, 25 Februari 2022

Penyusun,



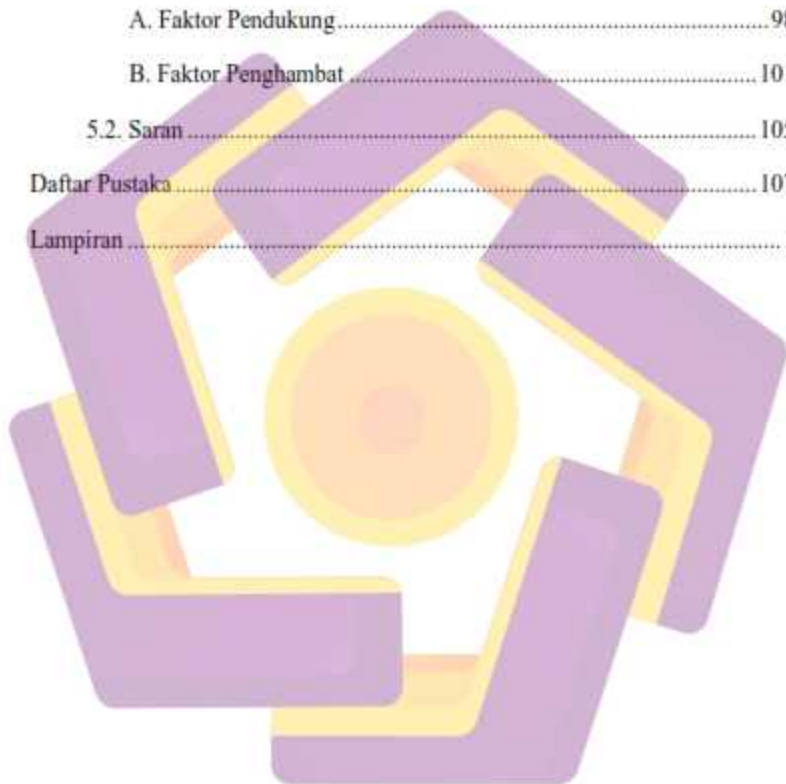
Ilham Aziz Rosadi
NIM. 18.94.0074

DAFTAR ISI

Cover (Sampul Depan).....	i
Lembar Judul.....	ii
Persetujuan.....	iii
Pengesahan.....	iv
Pernyataan Keaslian.....	v
Motto.....	vi
Persembahan.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Intisari.....	xv
Abstract.....	xvi
Bab I Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.5. Sistematika Bab.....	11
Bab II Tinjauan Teori.....	13
2.1. Landasan Teori.....	13

2.1.1. E-Government	13
A. Pengertian E-Government	13
B. Tujuan E-Government	16
C. Manfaat E-Government	17
D. Indikator E-Government	19
2.1.2. Pelayanan Publik	23
2.2. Penelitian Terdahulu	26
2.3. Kerangka Pemikiran	36
Bab III Metode Penelitian	37
3.1. Desain Penelitian	37
3.2. Objek Penelitian	38
3.3. Subjek Penelitian	39
3.4. Jenis Data	40
3.5. Sumber Data	41
3.6. Teknik Pengumpulan Data	42
3.7. Teknik Analisis Data	45
Bab IV Hasil dan Pembahasan	47
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
4.1.1. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY	47
4.2. Hasil Penelitian Pembahasan	51
4.2.1. Penerapan E-Government di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi DIY	51

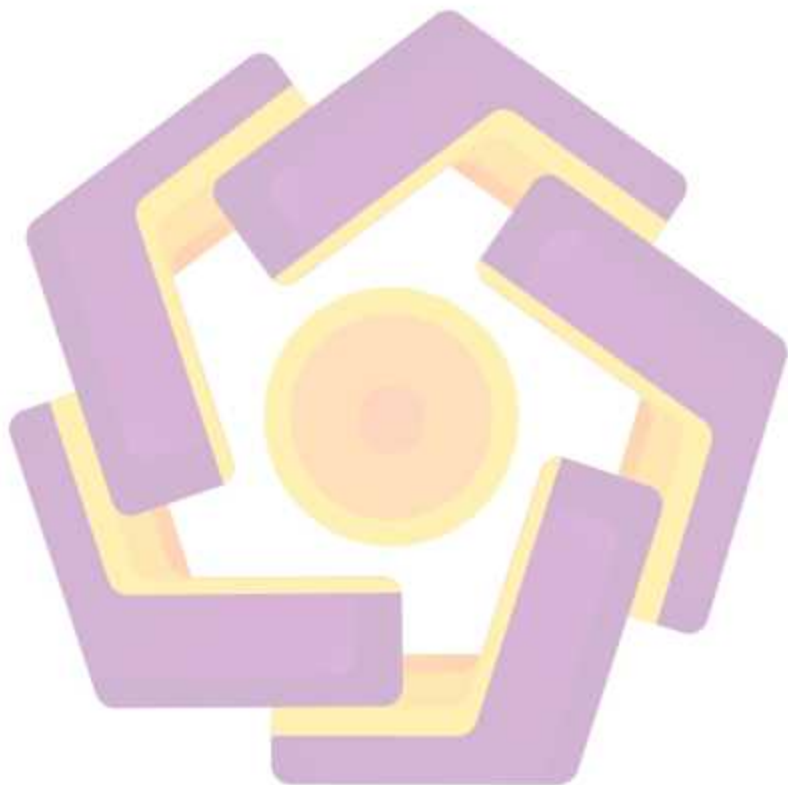
4.2.2. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan E-	
Government	58
Bab V Penutup	98
5.1. Kesimpulan	98
A. Faktor Pendukung	98
B. Faktor Penghambat	101
5.2. Saran	105
Daftar Pustaka	107
Lampiran	1



DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu26

Tabel 5.1 Layanan Sebelum dan Sesudah Penerapan E-Government 103



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.1 Kantor Disnakertrans DIY	48
Gambar 4.1.2 Struktur Organisasi Disnakertrans DIY	50
Gambar 4.1.3 Tampilan Website Disnakertrans pada Smartphone	52
Gambar 4.1.4 Tampilan Website Disnakertrans pada PC	52
Gambar 4.1.5 Tampilan Menu Layanan	54
Gambar 4.2.2.1 Flowchart Proses Bisnis Manajemen Informasi	77
Gambar 4.2.2.2 Flowchart Proses Bisnis Manajemen Disnakertrans DIY	79



INTISARI

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pemahaman penulis mengenai pentingnya penerapan *E-Government*, semua elemen pemerintahan pusat maupun daerah untuk senantiasa menerapkan *E-Government*. Karena *E-Government* merupakan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dilakukan pemerintah dalam mendukung serta meningkatkan kinerja layanan publik kepada masyarakat.

Kemudian penelitian ini berfokus pada penerapan *E-Government* pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta yang merupakan pusat arus informasi dan pengaduan berkaitan dengan ketenagakerjaan maupun transmigrasi pada lingkup Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan media elektronik website pemerintahan nakertrans.joglaprov.go.id. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan penerapan *E-Government* serta faktor pendukung dan penghambat berdasarkan teori G.Valdes dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dengan berfokus pada 4 indikator penerapan *E-Government* diantaranya: *E-Government Strategy* (Strategi E-Government), *IT Governance* (Tata Kelola Teknologi Informasi), *Process Management* (Proses Manajemen), *Organization and People* (Organisasi dan Orang). Proses pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian teknik analisis data dilakukan secara kualitatif dari hasil pengumpulan data yang diperoleh.

Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa Disnakertrans DIY sudah menerapkan dan mengembangkan E-Government dimana terdapat 13 faktor pendukungnya yakni: Visi, Strategi, dan Kebijakan, Strategi Arsitektur Perusahaan, Manajemen TI, Arsitektur TI, Portofolio dan Manajemen Risiko, Layanan TI, Pemanfaatan Aset, Proses Bisnis Manajemen, Manajemen Kinerja, Kepatuhan, Jaminan Mutu dan Keamanan, Manajemen Perubahan, Manajemen Pengetahuan. Dan selanjutnya terdapat 4 faktor penghambat yakni: Layanan kepada Warga dan Bisnis, Interoperabilitas, Infrastruktur dan Alat, Sumber daya Manusia.

Kata kunci: *E-Government*, Teknologi Informasi dan Komunikasi, Website Pemerintahan, Penelitian Kualitatif

ABSTRACT

This research is motivated by the author's understanding of the importance of implementing E-Government, all elements of central and local government to always implement E-Government. Because E-Government is the use of Information and Communication Technology by the government in supporting and improving the performance of public services to the community.

Then this research focuses on the application of E-Government at the Yogyakarta Special Region Manpower and Transmigration Office which is the center for the flow of information and complaints related to employment and transmigration within the scope of the Yogyakarta Special Region Provincial Government using electronic media the government website nakertrans.jogjaprov.go.id. The purpose of this study is to describe the application of E-Government as well as the supporting and inhibiting factors based on G.Valdes theory in the administration of electronic-based government at the Department of Manpower and Transmigration of the Special Region of Yogyakarta. This study uses a qualitative descriptive research method. By focusing on 4 indicators of E-Government including: E-Government Strategy , IT Governance , Process Management , Organization and People . The data collection process used interview, observation, and documentation techniques. Then the data analysis technique was carried out qualitatively from the results of data collection obtained.

So it can be concluded that the DIY Manpower and Transmigration Office has implemented and developed E-Government where there are 13 supporting factors, namely: Vision, Strategy, and Policy, Corporate Architecture Strategy, IT Management, IT Architecture, Portfolio and Risk Management, IT Services, Asset Utilization, Process Business Management, Performance Management, Compliance, Quality Assurance and Security, Change Management, Knowledge Management. And then there are 4 inhibiting factors, namely: Services to Citizens and Businesses, Interoperability, Infrastructure and Tools, Human Resources.

Keywords: *E-Government, Information and Communication Technology, Government Website, Qualitative Research*