

**ADOPSI INOVASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK
BERBASIS ELEKTRONIK DI KAPANEWON MLATI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Ilmu Pemerintahan



disusun oleh

HERLINA HANDASTARI

22.94.0289

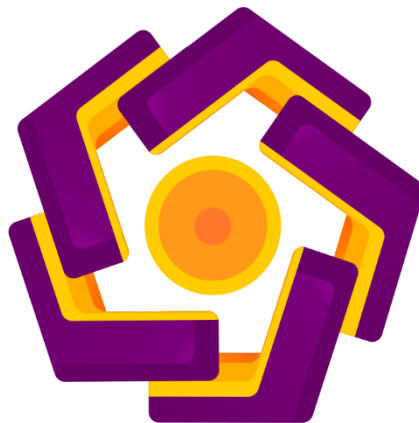
Kepada

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2026**

ADOPSI INOVASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DI KAPANEWON MLATI

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Ilmu Pemerintahan



disusun oleh

HERLINA HANDASTARI

22.94.0289

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ADOPSI INOVASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK
BERBASIS ELEKTRONIK DI KAPANEWON MLATI**

yang disusun dan diajukan oleh

Herlina Handastari
22.94.0289

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 25 Februari 2026

Dosen Pembimbing,



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

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ADOPSI INOVASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK
BERBASIS ELEKTRONIK DI KAPANEWON MLATI**

yang disusun dan diajukan oleh

Herlina Handastari

22.94.0289

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 25 Februari 2026

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

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

Hanantvo Sri Nugroho, S.I.P., M.A
NIK. 190302316

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

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
Tanggal 25 Februari 2026

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL



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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Herlina Handastari
NIM : 22.94.0289

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

Adopsi Inovasi Layanan Informasi Publik Berbasis Elektronik di Kapanewon Mlati

Dosen Pembimbing : Ferri Wicaksono, S.I.P., 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, 25 Februari 2026

Yang Menyatakan,



Herlina Handastari

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobil'alamin, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya, serta anugerah berupa kesehatan, keteguhan, kesabaran, dan kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Atas segala nikmat dan karunia-Nya, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya dan 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 Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A. selaku Dosen Pembimbing, yang dengan penuh kesabaran telah membimbing, megarahkan, serta memberikan ilmu dan masukan yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak ibu dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta, khususnya Bapak Hanan, Bapak Zhudan, Bapak Ferri, Ibu Ina, Ibu Ardiyati, dan Ibu Mei, serta seluruh dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat bermanfaat selama penulis menempuh Pendidikan.
6. Teruntuk cinta pertama dan panutan penulis, Bapak Suparjianto serta pintu surga penulis, Ibunda Irniyanti terimakasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, dan ketulusan yang diberikan. Beliau mampu mengusahakan anak pertamanya ini mendapatkan Pendidikan setinggi-tingginya. Beliau dapat menjadi mendidik penulis, memotivasi, selalu mendoakan tanpa henti, dan memberikan dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana. *Nyawaku nyala karena denganmu.*
7. Kepada mereka yang penulis anggap sebagai orangtua Nenek Suratinem, Kakek Parijiyo, Om Andri, Tante Lilik, dan Pakdhe Tono terimakasih atas

ketulusan, kasih sayang, perhatian, serta peran besar dalam mendidik dan kebersamaan penulis sejak kecil hingga berada pada titik ini.

8. Kepada adik Perempuan satu- satunya penulis, Desvira Belina Putri, serta kedua keponakan tercinta Alea dan arkana terimakasih atas semangat, tawa, dan keceriaan yang selalu menjadi penguat ditengah proses Panjang penyelesaian skripsi ini.
9. Terimakasih kepada teman seperjuangan penulis Nazra, Adella, Lovisa, Angis, Sukma, Rizka, Perti, Bima, dan Dito yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta bantuan dalam berbagai bentuk selama proses penyusunan skripsi ini. Kepada sahabat yang sudah dianggap seperti saudara Diana dan Burhan terimakasih telah kebersamaan penulis sejak bangku SMA hingga perjuangan meraih gelar sarjana, serta selalu meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan dukungan tanpa pamrih.
10. Penyanyi dan band favorit penulis, Hindia, Tulus, .Feast, Niki, Sal Priadi, Bernadya, Perunggu, Nadin Amizah, Lany, Bruno Mars. Karya- karyanya menjadi teman berpikir, menemani proses menulis serta memberikan ruang jeda ditengah kepadatan akademik.
11. Kepada pihak kapanewon Mlati, khususnya Ibu Sunyi dan Bapak Ignatius.
12. Terakhir, untuk seorang anak pertama yang telah bertahan sejauh ini yaitu Herlina Handastari. Terimakasih karena tidak menyerah ditengah lelah, ragu, dan tekanan yang dihadapi, serta tetap melangkah meskipun keyakinan pada diri sendiri sempat goyah. Terimakasih telah berani memikul tanggung jawab, membawa harapan keluarga, belajar sabar, menerima keterbatasan, dan bangkit setiap kali jatuh. Hiduplah sebahagia mungkin, dengan penuh keberanian dan ketulusan bermakna.

Yogyakarta, 29 Januari 2026

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Adopsi Inovasi Layanan Informasi Publik Berbasis Elektronik di Kapanewon Mlati”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas Amikom Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini masih terdapat keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat melakukan perbaikan dimasa mendatang.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini. Terutama kepada Bapak Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga sejak awal hingga selesainya skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 29 Januari 2026

Penulis

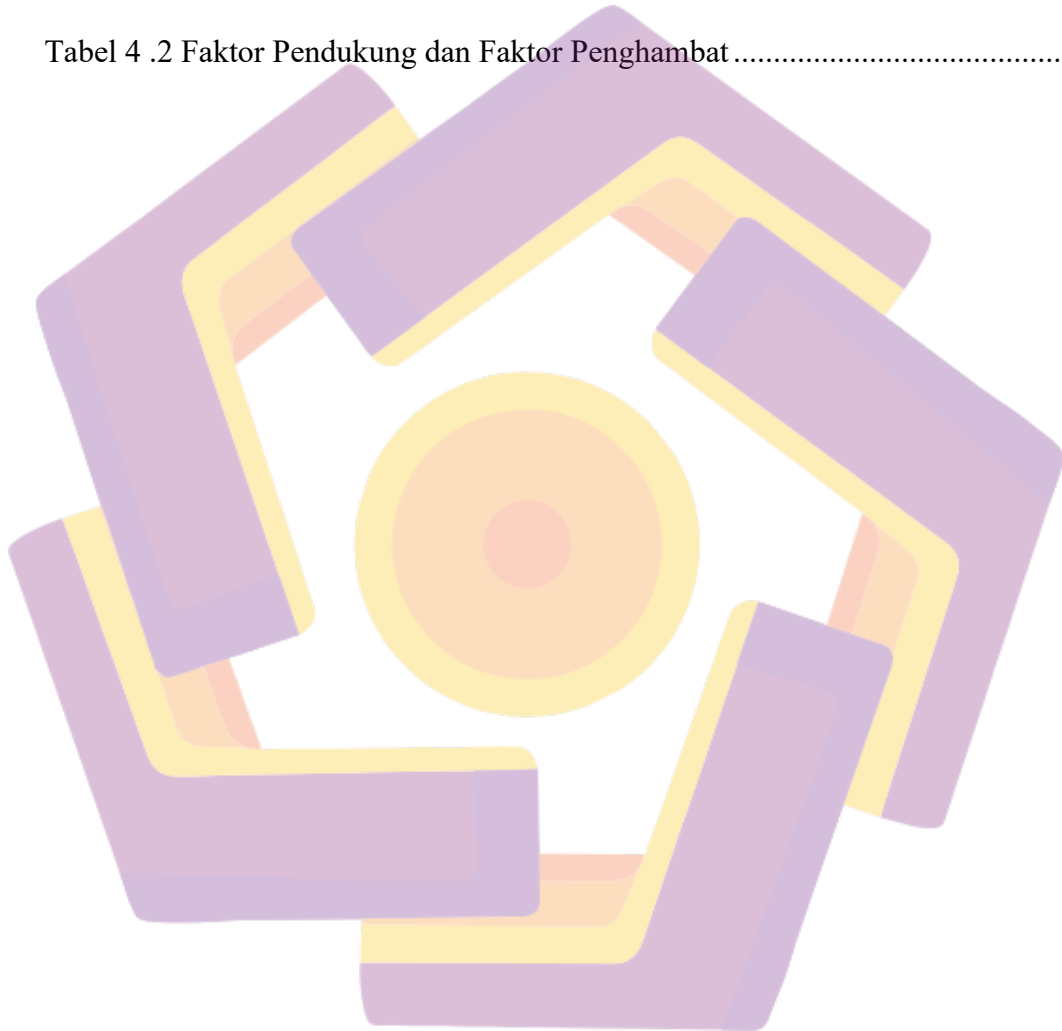
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Inovasi dalam Pelayanan Publik.....	9
2.2 Adopsi Inovasi	12
2.3 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).....	15
2.4 Penelitian Terdahulu	20
2.5 Kerangka Berpikir.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian	26
3.2 Objek Penelitian.....	27
3.3 Subjek Penelitian	27
3.4 Waktu dan Tempat Penelitian	28

3.5 Sumber Data.....	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7 Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Profil Kapanewon Mlati Dalam Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik Berbasis Elektronik	33
4.2 Bentuk- Bentuk Inovasi Layanan Informasi Publik Berbasis Elektronik di Kapanewon	36
4.2.1 Layanan Berbasis WhatsApp.....	37
4.2.2 Website Kapanewon Mlati.....	39
4.2.3 Media Sosial.....	41
4.3 Analisis Adopsi Inovasi Layanan Informasi Publik Berbasis Elektronik di Kapanewon Mlati	44
4.3.1 Tahapan Pengetahuan (<i>Knowledge</i>).....	45
4.3.2 Tahapan Persusasi (<i>Persuasion</i>)	49
4.3.3 Tahapan Keputusan (<i>Decision</i>).....	52
4.3.4 Tahapan Implementasi (<i>Implementation</i>)	55
4.3.5 Tahapan Konfirmasi (<i>Confirmation</i>)	61
4.4 Analisis Ketercapaian Layanan Informasi Publik Ideal.....	65
4.5 Faktor Pendukung dan Penghambat Adopsi Layanan Informasi Publik Berbasis Elektronik Di Kapanewon Mlati.....	69
BAB V PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran	74
REFERENSI	76
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2 .1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3 .1 Daftar Informan	28
Tabel 4 .1 Data Jumlah Penduduk Kecamatan Mlati Tahun 2025.....	34
Tabel 4 .2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	69

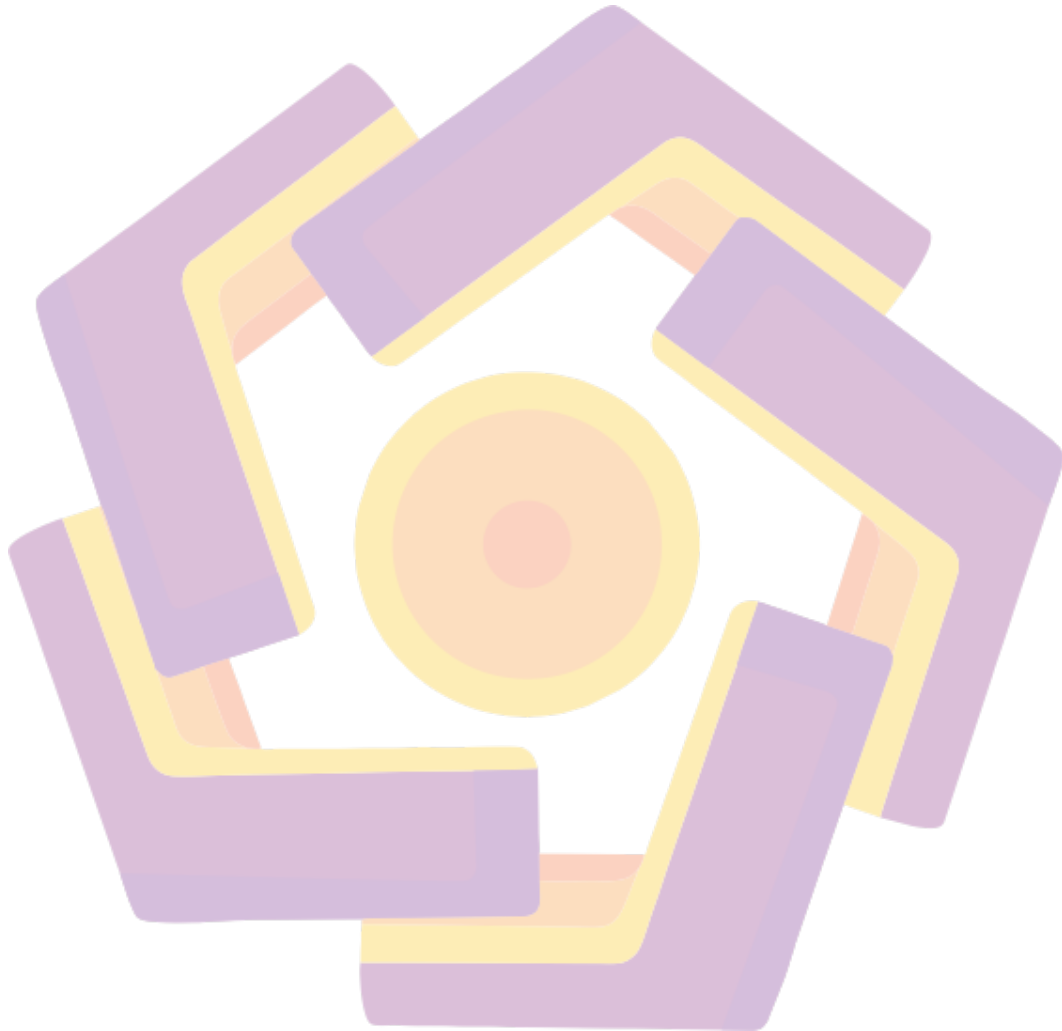


DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	25
Gambar 3.1 Sumber Data.....	29
Gambar 4 .1Maklumat Pelayanan Informasi Publik.....	35
Gambar 4 .2 Bagan Jenis-Jenis Inovasi	36
Gambar 4 .3 Informasi Nomor Layanan	37
Gambar 4 .4 Tampilan Website kapanewon Mlati	40
Gambar 4 .5 Instagram Kapanewon Mlati	42
Gambar 4 .6 Bagan Teori Adopsi	45
Gambar 4 .7 Dasar Hukum Pengelola Informasi dan Dokumentasi	46
Gambar 4 .8 Bagan Tahapan Pengetahuan	47
Gambar 4 .9 Bagan Tahapan Persuasi	50
Gambar 4 .10 Bagan Tahapan Keputusan.....	53
Gambar 4 .11 SK Ketugasan Pengelola Pelayanan Informasi Publik	54
Gambar 4 .12 Bagan Tahapan Implementasi	56
Gambar 4 .13 Statistik Kunjungan Pada Website.....	57
Gambar 4 .14 Tampilan Website Laporan Arsip	58
Gambar 4 .15 SOP Permohonan Informasi Publik	59
Gambar 4 .16 Tampilan Website Pada Bagian Layanan	59
Gambar 4 .17 Bagan Tahap Konfirmasi	61
Gambar 4 .18 Hasil Penilaian Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik	62
Gambar 4 .19 Akun Instagram Kapanewon Mlati	66
Gambar 4 .20 Komentar Akun Instagram Kapanewon Mati	67
Gambar 4 .21 Email Kapanewon	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Interview Guideline	80
Lampiran 2 Dokumentasi Kegiatan	82
Lampiran 3 Transkrip Wawancara dan Reduksi Data	84
Lampiran 4 Hasil Turnitin	92



INTISARI

Transformasi digital dalam sektor publik mendorong pemerintah daerah mengadopsi inovasi layanan informasi publik berbasis elektronik untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis adopsi inovasi layanan informasi publik berbasis elektronik di Kapanewon Mlati berdasarkan lima tahapan adopsi inovasi menurut Rogers, yaitu pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi, dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi pada website, layanan WhatsApp, serta media sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adopsi inovasi telah berjalan cukup baik pada tahapan pengetahuan, persuasi, dan keputusan sehingga membentuk adopsi pada level struktural, namun belum sepenuhnya mencapai level fungsional karena pada tahapan implementasi dan konfirmasi masih terdapat kendala terkait kapasitas sumber daya manusia, keterampilan teknis, konsistensi pembaruan informasi, responsivitas aparatur, pembagian tugas, serta mekanisme evaluasi layanan. Berdasarkan indikator kualitas layanan, kemudahan akses relatif baik, sedangkan fleksibilitas dan terutama kecepatan layanan belum optimal, sehingga diperlukan penguatan kapasitas aparatur, penataan alur kerja layanan digital, serta pengembangan fitur pelacakan permohonan informasi agar layanan lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: adopsi inovasi, layanan informasi publik, e-government, Keterbukaan informasi publik.

ABSTRACT

Digital transformation in the public sector encourages local governments to adopt innovative electronic-based public information services to improve the effectiveness, efficiency, and quality of service. This study aims to analyze the adoption of electronic-based public information services in Kapanewon Mlati based on Rogers' five stages of innovation adoption: knowledge, persuasion, decision, implementation, and confirmation. This study uses a descriptive qualitative approach through interviews, observations, and documentation on websites, WhatsApp services, and social media. The results indicate that innovation adoption has progressed quite well at the knowledge, persuasion, and decision stages, thus forming adoption at the structural level. However, it has not fully reached the functional level because at the implementation and confirmation stages there are still obstacles related to human resource capacity, technical skills, consistency of information updates, apparatus responsiveness, task division, and service evaluation mechanisms. Based on service quality indicators, ease of access is relatively good, while flexibility and especially service speed are not optimal. Therefore, it is necessary to strengthen apparatus capacity, organize digital service workflows, and develop information request tracking features to make services more effective and responsive to community needs.

Keywords: innovation adoption, public information services, e-gov, public information disclosure.