

**PEMANFAATAN E-GOVERNMENT BERBASIS WEBSITE
DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN
ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA
BERENCANA KABUPATEN SLEMAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana
Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan



disusun oleh

MELANIA JUWITA PURWAASMARA

22.94.0261

Kepada

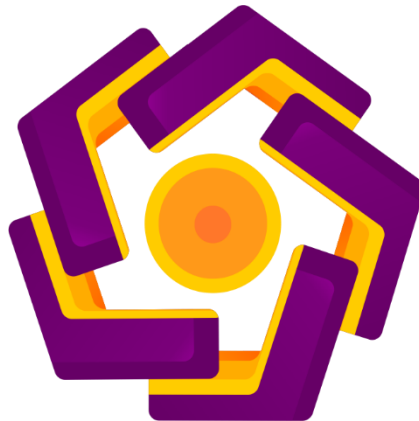
**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2026

**PEMANFAATAN E-GOVERNMENT BERBASIS WEBSITE
DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN
ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA
BERENCANA KABUPATEN SLEMAN**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana
Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan



disusun oleh

MELANIA JUWITA PURWAASMARA

22.94.0261

Kepada

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

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PEMANFAATAN E-GOVERNMENT BERBASIS WEBSITE DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DINAS PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA KABUPATEN SLEMAN**

Yang disusun dan diajukan oleh

Melania Juwita Purwaasmara

22.94.0261

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 09 Januari 2026

Dosen Pembimbing,



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

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PEMANFAATAN E-GOVERNMENT BERBASIS WEBSITE DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DINAS
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN SLEMAN

Yang disusun dan diajukan oleh

Melania Juwita Purwaasmara

22.94.0261

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 23 Januari 2026

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Ferri Wicaksono, S.IP., M.A
NIK. 190302321

Muhammad Zuhdan, S.IP., M.A
NIK. 190302318

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

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
Tanggal 23 Januari 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 : **Melania Juwita Purwaasmara**
NIM : **22.94.0261**

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

Pemanfaatan E-Government Berbasis Website Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sleman

Dosen Pembimbing : **Hanantyo 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, 23 Januari 2026

Yang Menyatakan,



Melania Juwita Purwaasmara

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa memberikan berkat, serta limpahan anugerah dalam bentuk kesabaran, keteguhan, kemudahan dan kesehatan, sehingga penulis bisa melaksanakan dan menyelesaikan skripsi ini. Penulis sampaikan ucapan terima kasih dan skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada panutanku dan cinta pertamaku di dunia, kedua orang tua tercinta, Bapak Filipus Prastowo, S.Sn dan Ibu Surati, serta adikku Fabian Gandhi Pranowo Dwi Asmoro. Terima kasih atas doa yang tak pernah putus, pengorbanan yang tulus, serta kasih sayang yang senantiasa menguatkan. Melalui cinta kasih Tuhan Yesus yang bekerja lewat keluarga, aku dikuatkan untuk terus berjuang dan menyelesaikan skripsi ini. Kiranya Tuhan senantiasa memberkati setiap langkah dan meneguhkan pengharapan akan masa depan yang penuh damai.
2. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Bapak Emha Taufiq Luthfi, S.T M. Kom. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Bapak Hanantyo Sri Nugroho, SIP., M.A. selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Pasangan terkasih Yohanes Tagap, Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Yang telah membantu dan senantiasa memberi semangat dalam menyelesaikan Skripsi, serta memberikan arahan bagi saya.
6. Teman teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan angkatan 2022, dan teman teman lainnya yang tidak bisa sebutkan satu-satu.
7. Bapak Ibu Dosen, Bapak Feri, Ibu Ina, Bapak Zudan, Ibu Ardiyati, Ibu Mei, serta seluruh dosen yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama berkuliah di Universitas Amikom Yogyakarta.
8. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh informan penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga,

dan pikiran untuk memberikan informasi, data, serta penjelasan yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Kontribusi dan keterbukaan para informan dalam proses wawancara sangat membantu penulis dalam memperoleh data dan pemahaman yang mendalam. Atas kerja sama dan dukungan yang diberikan, penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang sebaik-baiknya.

9. Seluruh pihak di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Sleman yang telah memberikan kesempatan dan pengalaman berharga selama pelaksanaan penelitian.
10. Terakhir, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada diri sendiri, **Melania Juwita Purwaasmara**. Terima kasih telah bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan keraguan namun tetap dijalani, serta setiap ketakutan yang berhasil dilawan dengan keberanian. Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat, meski berkali-kali hampir menyerah. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah, meski lelah sering kali tak terlihat. Penulis bangga kepada diri sendiri yang telah mampu melewati berbagai fase dalam kehidupan ini. Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang (Amsal 23:18).

Semoga karya ini bermanfaat dan menjadi langkah awal dalam mewujudkan cita-cita.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Hanantyo Sri Nugroho, S.IP., M.A. selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Tim Dosen Penguji atas waktu, perhatian, serta masukan berharga yang diberikan dalam proses penyelesaian tugas akhir ini. Penghargaan dan rasa terima kasih yang mendalam penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta atas doa, dukungan moral dan material, serta kasih sayang yang tiada henti. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan motivasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 11 November 2025

Melania Juwita Purwaasmara

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
INTISARI	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	xiv
1.1 Latar Belakang	xiv
1.2 Rumusan Masalah	xx
1.3 Tujuan Penelitian.....	xx
1.4 Manfaat Penelitian.....	xx
1.5 Sistematika Penulisan.....	xxi
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	24
2.1 Studi Literatur	24
2.2 Definisi Konseptual	30
2.3 Definisi Operasional	31
2.4 Kerangka Berpikir.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	39

3.1	Desain Penelitian	39
3.2	Objek Penelitian.....	40
3.3	Subjek Penelitian	41
3.4	Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
3.5	Sumber Data Penelitian.....	42
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.7	Teknik Analisis Data.....	43
3.8	Kerangka Alur Penelitian.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Gambaran Umum.....	45
4.2	Pemanfaatan E-Government Pada Website Layanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	63
4.3	Kualitas Pelayanan Publik	78
BAB V PENUTUP		84
5.1	Kesimpulan.....	84
5.2	Saran.....	85
DAFTAR ISI.....		86
LAMPIRAN.....		88
1.	Profil Objek Penelitian.....	88
2.	Daftar Pertanyaan Wawancara.....	91
3.	Hasil Wawancara dan Dokumentasi	93
4.	Dokumentasi Sesi Wawancara.....	109
5.	Surat Perizinan Penelitian	111

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Keaslian Penelitian	35
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	41
Tabel 4. 1 Operator Website	47
Tabel 4. 2 Jadwal Pelayanan PPID Tatap Muka dan Online	49
Tabel 4. 3 Gambaran Umum Website.....	50
Tabel 4. 4 Gambaran Umum SIGA	59
Tabel 4. 5 Perbedaan Akses Data.....	62
Tabel 4. 6 Temuan Penelitian	83
Tabel 1 Pertanyaan Wawancara.....	91
Tabel 2 Wawancara I	93
Tabel 3 Wawancara II.....	96
Tabel 4 Wawancara III.....	98
Tabel 5 Wawancara IV	100
Tabel 6 Wawancara V.....	103
Tabel 7 Wawancara VI	104
Tabel 8 Wawancara VII.....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Adopsi Teknologi Digital di Indonesia	xv
Gambar 1. 2 Website Resmi Dinas P3AP2KB Kabupaten Sleman.....	xvii
Gambar 1. 3 Portal Website SIGA (Sistem Informasi Keluarga)	xviii
 Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	38
 Gambar 3. 1 Alur Penelitian	44
 Gambar 4. 1 Struktur Jabatan Dinas P3AP2KB	47
Gambar 4. 2 Bagan Alur Pelayanan Masyarakat secara Offline.....	48
Gambar 4. 3 Menu Profil	51
Gambar 4. 4 Fitur INFO PUBLIK	54
Gambar 4. 5 Format Permohonan Layanan	54
Gambar 4. 6 Fitur E-PPID	55
Gambar 4. 7 Gambar 4.7 Regulasi.....	55
Gambar 4. 8 Fitur Hubungi Kami	56
Gambar 4. 9 Dashboard Kendali E-PPID melalui Website Dinas	57
Gambar 4. 10 Dashboard SIGA	60
Gambar 4. 11 Data Keluarga SIGA	61
Gambar 4. 12 Permohonan Informasi Digital 2022.....	63
Gambar 4. 13 Permohonan Informasi Digital 2023.....	64
Gambar 4. 14 Permohonan Informasi Digital 2024.....	64
Gambar 4. 15 Permohonan Informasi Digital 2025.....	65
Gambar 4. 16 Infrastruktur Ruang Bidang Dinas P3AP2KB.....	73
Gambar 4. 17 Data Alokasi Anggaran Pemeliharaan Website	74
Gambar 4. 18 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas P3AP2KB Sleman..	82

INTISARI

Penulis meneliti mengenai pemanfaatan E-Government berbasis website dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Hal ini dilatarbelakangi urgensi pemerintah daerah dalam mewujudkan transformasi digital yang terintegrasi untuk mempermudah, serta mengefisienkan proses pelayanan melalui website resmi pemerintah dan SIGA (Sistem Informasi Keluarga) sebagai contoh penerapannya. Upaya mengatasi permasalahan dalam pemanfaatan E-Government berbasis website dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kabupaten Sleman. Pendekatan penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan menggunakan teori utama E-Government yang dikemukakan oleh Indrajit (2016), yang menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi E-Government ditentukan oleh kesesuaian antara rancangan sistem digital dengan kondisi sosial, dan tata kelola kelembagaan pemerintah atau *design reality gap*, yang diukur melalui elemen *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Pemanfaatan website di Dinas P3AP2KB Kabupaten Sleman dapat meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat menjadi lebih optimal. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya data permohonan informasi melalui website. Hambatan meliputi kurangnya dukungan organisasi dalam penerapan sistem digital, rendahnya partisipasi masyarakat, dan kapasitas sumber daya manusia yang harus beradaptasi pada sistem operasional manual dan digital secara beriringan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penguatan kebijakan digitalisasi pelayanan publik di daerah, serta menjadi acuan bagi peningkatan inovasi layanan berbasis website di instansi pemerintahan lainnya.

Kata kunci: E-Government, Pelayanan Berbasis Website, Kualitas Pelayanan Publik, Dinas P3AP2KB Kabupaten Sleman, SIGA (Sistem Informasi Keluarga).

ABSTRACT

The author examines the use of website-based E-Government in an effort to improve public services. This is motivated by the urgency of local governments in realizing an integrated digital transformation to simplify and streamline the service process through the official government website and the SIGA (Family Information System) as an example of its application. Efforts to overcome problems in the use of website-based E-Government in improving the quality of public services are carried out by the Office of Women's Empowerment, Child Protection, Population Control, and Family Planning (DP3AP2KB) of Sleman Regency. The research approach uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. By emphasizing using the main theory of E-Government proposed by Indrajit (2016), which explains that the success of E-Government implementation is determined by the suitability between the design of the digital system with social conditions, and government institutional governance or design reality gap, which is measured through the elements of Support, Capacity, and Value. The use of the website at the Office of P3AP2KB of Sleman Regency can improve the quality of public services to be more effective. This is evidenced by the increase in information request data through the website. Barriers include a lack of organizational support for implementing digital systems, low public participation, and the capacity of human resources to adapt to both manual and digital operational systems simultaneously. The research findings are expected to contribute to strengthening public service digitalization policies in the region and serve as a benchmark for improving website-based service innovation in other government agencies.

Keywords: *E-Government, Website-Based Services, Public Service Quality, Sleman Regency P3AP2KB Office, SIGA (Family Information System).*