

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
INTISARI	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Sasaran Penelitian.....	6
1.5 Kegunaan Penelitian	6
1.6 Keaslian Penelitian	6
1.7 Tinjauan Pustaka	14
1.7.1 Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi	14
1.7.2 E-Government.....	15
1.7.3 Good Governance	18
1.7.4 Pelayanan Publik	19
1.7.5 Pelayanan Pengaduan	21
1.8 Kerangka Penelitian.....	22
 BAB II METODE PENELITIAN	 24
2.1 Bahan Dan Alat Penelitian	25
2.2 Pemilihan Lokasi Penelitian	25

2.3 Variabel Penelitian	26
2.4 Teknik Pengumpulan Data	27
2.4.1 Pemilihan Informan	29
2.5 Teknik Analisis Data	31
2.6 Batasan Operasional	32
 BAB III GAMBARAN UMUM KABUPATEN SLEMAN.....	34
3.1 Letak	34
3.2 Kependudukan	36
3.3 Gambaran Pelayanan Publik Berbasis TIK di Kabupaten Sleman.....	37
 BAB IV PEMANFAATAN APLIKASI LAPOR SLEMAN SEBAGAI PELAYANAN PENGADUAN DI KABUPATEN SLEMAN.....	46
4.1 Keterkaitan Aplikasi Lapor Sleman dengan Layanan Pengaduan dan Aspirasi Online Rakyat (LAPOR!)	46
4.2 Deskripsi Aplikasi Lapor Sleman.....	54
4.2.1 Latar Belakang dan Tujuan	54
4.2.2 Alur Pelayanan	57
4.2.3 Pengelola Lapor Sleman.....	61
4.2.4 Informasi yang Ditampilkan.....	64
4.2.5 Kendala dalam pelayanan aplikasi Lapor Sleman.....	68
4.3 Pemanfaatan Aplikasi Lapor Sleman	70
4.3.1 Jumlah Laporan	70
4.3.2 Kategori dengan Laporan Terbanyak	73
4.3.3 Persebaran Lokasi Pemanfaatan Aplikasi Lapor Sleman	75
4.3.4 Tujuan, Manfaat, dan Kendala Pemanfaatan Aplikasi Lapor Sleman	80
4.3.5 Dampak Pemanfaatan Aplikasi Lapor Sleman.....	81
4.4 Rekomendasi Pengembangan untuk Aplikasi Lapor Sleman.....	84
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan.....	91

5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Penelitian.....	23
Gambar 3.1 Peta Administrasi Kabupaten Sleman	35
Gambar 3.2 Tampilan Website Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman.....	39
Gambar 3.3 Pamflet Pelayanan Pengaduan Kabupaten Sleman	41
Gambar 3.4 Pamflet Media Center Sembada	42
Gambar 3.5 Tampilan Website LPSE Kab.Sleman.....	43
Gambar 3.6 Tampilan Website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sleman	44
Gambar 3.7 Tampilan Cek Status Perijinan berbasis Android (Sleman Mobile Perizinan).....	44
Gambar 3.8 Tampilan Sleman Mobile PBB.....	45
Gambar 4.1 Diagram Presentase Status Laporan pada LAPOR! Tahun 2011-September 2017	48
Gambar 4.2 Alur Kerja Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).....	53
Gambar 4.3 Tampilan Website Operator atau Admin Utama Aplikasi Lapor Sleman	57
Gambar 4.4 Tampilan Website Admin SKPD (Moderator Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan, dan Kawasan Permukiman Kabupaten Sleman)	58
Gambar 4.5 Alur Pelayanan dengan Aplikasi Lapor Sleman.....	59
Gambar 4.6 Tampilan Beranda (Home) pada Website Lapor Sleman.....	65
Gambar 4.7 Tampilan Beranda (Home) Aplikasi Android Lapor Sleman.....	65
Gambar 4.8 Tampilan Input Laporan atau Buat Laporan pada Website Lapor Sleman	66
Gambar 4.9 Tampilan Input Laporan atau Buat Laporan pada Aplikasi Android Lapor Sleman.....	66
Gambar 4.10 Menu Informasi yang Berada Ditampilan Aplikasi Android Lapor Sleman	68
Gambar 4.11 Diagram Presentase Status Laporan Aplikasi Lapor Sleman Tahun 2016-Agustus 2017.....	71
Gambar 4.12 Peta Persebaran Masukan Laporan Aplikasi Lapor Sleman di Indonesia Tahun 2016-2017	76

Gambar 4.13 Peta Jumlah Lokasi Pelapor Aplikasi Lapor Sleman Kabupaten Sleman dan Sekitarnya Tahun 2016-2017	79
Gambar 4.14 Spanduk Aplikasi Lapor Sleman di Kecamatan Mlati	85
Gambar 4.15 Publikasi Aplikasi Lapor Sleman Melalui Televisi Disalah Satu Acara TVRI Jogja Tanggal 26 Maret 2017	86
Gambar 4.16 Publikasi Aplikasi Lapor Sleman Melalui Video Youtube pada Kanal SOROT Platform	86
Gambar 4.17 Publikasi Aplikasi Lapor Sleman Melalui Video Youtube pada Kanal Sleman TV	87
Gambar 4.18 Tampilan Statistik Laporan yang Dapat Dilihat Oleh Pengguna di LAPOR! dari Staf Presiden	89
Gambar L.1 Wawancara dengan admin utama Kanal Pengaduan Aplikasi Lapor Sleman	98
Gambar L.2 Wawancara dengan Admin Aplikasi Lapor Sleman dari Dinas Perkerjaan Umum dan Perumahan Kabupaten Sleman.....	98
Gambar L.3 Wawancara dengan salah satu informan masyarakat pengguna aplikasi Lapor Sleman	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Sebelumnya	9
Tabel 1.2 Objek <i>Stakeholder</i> dari Aplikasi <i>E-government</i>	16
Tabel 2.1 Variabel Penelitian	26
Tabel 2.2 Jenis Data yang Dikumpulkan.....	28
Tabel 3.1 Luas Wilayah dan Banyaknya Penduduk Per Kecamatan di Kabupaten Sleman tahun 2016	36
Tabel 4.1 Unit Terlapor Pemerintah Kabupaten Sleman pada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Periode Februari-September 2017 ..	50
Tabel 4.2 Pembagian Kategori Permasalahan Aduan Aplikasi Lapor Sleman Per Instansi Kabupaten	61
Tabel 4.3 Sepuluh Laporan dengan Jumlah Terbanyak Berdasarkan Kategori Aplikasi Lapor Sleman Periode 2016-Agustus 2017	73
Tabel L.1 Data Informan	100
Tabel L.2 Reduksi Informan I	102
Tabel L.3 Reduksi Informan II	106

DAFTAR SINGKATAN

BLH	: Badan Lingkungan Hidup
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
DISKOMINFO	: Dinas Komunikasi dan Informatika
e-SAKIP	: <i>electronic</i> Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
G-to-C/G2C	: <i>Government to Citizen</i>
GPS	: <i>Global Positioning System</i>
HAM	: Hak Asasi Manusia
ICT	: <i>Information, Communication, and Technology</i>
KK	: Kartu Keluarga
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
LAPOR!	: Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
LPSE	: Layanan Pengadaan Secara Elektronik
OGP	: <i>Open Government Partnership</i>
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah
PDAM	: Perusahaan Daerah Air Minum
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
PPID	: Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
RPJMD	: Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah
SOROT	: <i>Smart Online Reporting and Observation Tools</i>
SP4N	: Sistem Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
TIK	: Teknologi, Informasi, dan Komunikasi
UKM	: Usaha Kecil dan Menengah
UPIK	: Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan