

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Coni Wanprala

NIM : 20140520158

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi atau karya tulis tersebut benar-benar hasil karya saya sendiri. Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme atau pencurian hasil karya milik orang lain untuk kepentingan saya secara material maupun non material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik. Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan atau keserjanaan. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak ada tekanan atau paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

MOTTO

“Uang dan Kekuasaan”

(coni wanprala)

“Memanusiakan manusia”

(Masyarakat umum)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmannirrahim,

Dengan penuh kerendahan hati saya mempersembahkan skripsi ini untuk diri saya sendiri dan saya mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran serta materi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih yang sebesar-besarnya saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya Ama Agus ampera dan Ine Leni Marlina
2. Segenap keluarga besar saya desa dlingo khususnya Kakek saya Ngatijan, Nenek Ngatinem, , Abang Rosyanto, Kakak Erna wati, Bapak Malik Samsul, A.Md, Ibu Sri Martuti, adik Muhammad atwa zufar.
3. Bapak Yudiarto, Bapak Beska dan Ibu Nor Hidayati terimakasih atas waktu dan informasi penunjang penelitian.
4. Segenap jajaran Tata Usaha Prodi Ilmu Pemerintahan dan Laboratorium Ilmu Pemerintahan serta Dosen-dosen Ilmu Pemerintahan, terimakasih atas bantuannya.
5. Berbagai pihak yang tidak sempat saya tuliskan, *punten* dan *nuhun*.

Terimakasih sebesar-besarnya saya haturkan kepada seluruh pihak yang telah membantu saya dan semoga *Gusti maringi walesan ingkang becik*.

Yogyakarta, 12 Januari 2020

Penulis,

Coni Wanprala

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas belas kasihnya sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian dalam penulisan skripsi ini dengan judul “Kualitas Layanan Keterbukaan Informasi Publik Berbasis Webportal Pada Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman Tahun 2019” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Politik khususnya Jurusan Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam hal penulisan dan penelitian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini, penulis memberikan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Muchammad Zaenuri M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Isnaini Mualidin, S.IP., MPA. selaku dosen pembimbing peneliti yang telah memberikan waktu dan ilmu kepada peneliti serta dengan sabar memandu peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
5. Staff – staff Laboratorium Ilmu Pemerintahan, staff – staff pengajar dan Tata Usaha Jurusan Ilmu Pemerintahan.

6. Bapak Eka Suryo Prihantoro, S.Si, M. Kom. Selaku Kepala Dinas Diskominfo Kabupaten Sleman.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak sekali kekurangan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran demi hasil yang lebih baik di masa yang akan datang. Terakhir, skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat sekecil apapun, bagi siapapun yang membacanya.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Yogyakarta, 12 Januari 2020

Penulis

Coni Wanprala

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PENGANTAR	vi
ABSTRACT	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Penelitian terdahulu	10
F. Krangka Teori	16
1. Kualitas Pelayanan Publik	16
1.1 Definisi Kualitas	16
1.2 Pelayanan Publik.....	17
1.3 Kualitas Layanan Berbasis Webportal.....	19
1.3.1 Kualitas Isi	23
1.3.2 Kualitas Layanan	28
1.3.3 Kualitas Teknis	31
2. Informasi Publik.....	33
2.1. Keterbukaan Informasi Publik	33
2.2. <i>Webportal</i> Sebagai Media Layanan Keterbukaan Informasi Publik...	35
G. Definisi Konseptual	39
H. Definisi Operasional	40
I. Kerangka Berfikir	41
J. Metode Penelitian	44
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
A. Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman	53
1. Sejarah Diskominfo Kabupaten Sleman	53

2. Visi dan Misi.....	54
3. Struktur Organisasi	59
4. Tugas Pokok dan Fungsi	62
5. Sumber Daya Perangkat Daerah	66
B. Profil Website PPID Kabupaten Sleman	70
1. Latar Belakang	70
2. Visi dan Misi.....	71
3. Gambaran Umum <i>Website</i> PPID Kabupaten Sleman	72
 BAB III PEMBAHASAN	
A. Kualitas Isi (<i>Content Quality</i>).....	73
1. Akurasi Informasi (<i>Accuracy of Information</i>)	74
2. Relevansi Informasi (<i>Relevance of Information</i>).....	84
3. Kelengkapan Informasi (<i>Completeness of Information</i>).....	88
4. Pembaruan Informasi (<i>Update of Information</i>)	94
B. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	98
1. Keandalan (<i>Reliability</i>).....	99
2. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	106
C. Kualitas Teknis (<i>Technical Quality</i>).....	112
1. Kegunaan (<i>Usability</i>).....	113
2. Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>).....	118
 BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	122
B. Saran	123
DAFTAR PUSTAKA.....	125
LAMPIRAN.....	128

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Persentase permohonan informasi public melalui webportal PPID Kabupaten Sleman Tahun 2018 – 2019	4
Grafik 1.2 Penghargaan Keterbukaan Informasi Publik se-DIY Tahun 201	6
Grafik 1.3 Hasil Monev webportal PPID OPD Kabupaten Sleman, Maret 2018.....	7

DAFTAR GAMBAR

Gambar1.1 Tiga Dimensi Utama Kualitas Layanan Berbasis Webportal	21
Gambar 1.2 Kerangka Berfikir	42