

HALAMAN JUDUL

INOVASI PELAYANAN PUBLIK LUKADESI (KELUARGA BERDUKA, DESA
SIAGA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2017-2018

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun oleh:

HENDY SETIAWAN

20160520275

ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2017-2018**

Oleh:

**HENDY SETIAWAN
20160520275**

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 7 Januari 2020

Tempat : Ruang Ujian IP 1

Pukul : 11.00-12.00 WIB

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.

NIK: 19660920199202 163 016

Penguji I

Penguji II

Awang Darumuri, S.IP., M.Si.

NIK: 19811019200810 163 084

Bachtiar Dwi Kurniawan, S.Fil.I., MPA.

NIK: 19810929201204 163 128

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dr.H. Muchamad Zaenuri, M.Si.

NIK: 19660828199403 163 025

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : **Hendy Setiawan**

NIM : 20160520275

Prodi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka, Desa Siaga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2017-2018**” benar-benar saya buat dengan hasil karya sendiri, dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun.

Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila ada dikemudian hari terbukti terdapat duplikat dan ada pihak lain yang merasa dirugikan, maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 7 Januari 2020

HENDY SETIAWAN

HALAMAN MOTTO

Bersyukur terhadap nikmat dan anugerah yang Allah berikan kepada kita menjadi alasan yang rasional untuk kita bisa bahagia, bukan kebahagiaan yang menjadi alasan kita untuk mensyukuri nikmat Allah.

(Hendy Setiawan)

Orang Islam sejati adalah orang yang tetap berdiri pada tempat yang benar meskipun dunia dalam keadaan kacau

(K.H. Ahmad Dahlan)

Pendidikan adalah satu-satunya kunci untuk membuka dunia ini, serta paspor untuk menuju kebebasan

(Oprah Winfrey)

Hanya ada dua cara untuk mengisi hidup anda, yaitu mengisi hidup dengan berpikir semua yang ada adalah mukjizat, atau mengisi hidup dengan berpikir tidak ada mukjizat apapun dari semua yang ada

(Albert Einstein)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillah dengan segala nikmat dan anugerah yang telah senantiasa dilimpahkan kepada saya, maka saya dapat menyelesaikan tugas akhir dengan keadaan baik dan lancar. Tidak lupa sholawat dan salam senantiasa tetap terlimpahkan kepada nabi kita, panutan kita, teladan kita yakni Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kebodohan ke zaman yang terang benderang, sehingga kita semua bisa menikmati kemajuan teknologi saat ini. Melalui halaman persembahan ini saya ingin mempersembahkan hasil tugas akhir ini kepada orang-orang ataupun pihak yang telah berjasa sehingga skripsi ini dapat dibuat khususnya untuk memenuhi syarat tugas akhir. Oleh karena itu, maka saya ingin mempersembahkan kepada orang-orang yang sangat berarti dalam hidup saya teruntuk:

1. Kedua Orang Tuaku yakni Mamak Sartimah dan Bapak Mingsran yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, dan bantuan baik secara moral maupun finansial. Terimakasih banyak atas segala kasih sayang dan pengorbanan yang selama ini telah engkau berikan kepada anakmu ini demi bisa lulus di Perguruan Tinggi. Terimakasih yang tiada tara atas perjuangan Mamak dan Bapak yang telah membesarkan Hendy, menasihati, membimbing, dan mendidik bahkan menjadi pahlawan sejati bagi hidup Hendy, sehingga Hendy bisa menjadi manusia yang berkualitas. Maafkan anakmu ini yang belum bisa membalas jasa-jasa kalian berdua dan untuk kedua adikku Nanang

Priyana dan Widi Santika semoga kalian berdua menjadi anak yang Sholeh dan Sholehah, berbakti kepada kedua orang tua.

2. Terimakasih banyak kepada **Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Kemenristekdikti) Republik Indonesia** yang telah memberikan kepada saya ruang dan kesempatan yang sangat luas sehingga saya bisa menempuh jenjang Perguruan Tinggi pada program studi unggulan .
3. Terimakasih kepada **Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan (Ditjen Belmawa) Republik Indonesia** yang telah memberikan dorongan, ruang, motivasi, dan tanggung jawab selama menempuh pendidikan di Program studi Unggulan.
4. Terimakasih kepada **Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah V Yogyakarta (LL Dikti Wilayah V)** yang senantiasa selalu memberi pembekalan, bimbingan, dan meyakinkan diri kepada kami semua bahwa kami sebagai orang-orang istimewa dan terpilih untuk bisa menyelesaikan kesempatan study di program studi unggulan.
5. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan dari SMP yang selalu bisa bertahan di kelas unggulan walaupun sekarang beda kampus. Uswatun Khasanah (**Universitas Sebelas Maret Surakarta**), Muhamad khoirul Anam (**Universitas Gadjah Mada**), Siti Maisaroh (**universitas Negeri Yogyakarta**).
6. Terimakasih kepada **Universitas Muhammadiyah Yogyakarta** yang telah bersama-sama dengan Pemerintah memberikan akses, ruang, dan kesempatan sehingga dengan rasa bangga dan bahagia selama kurang lebih 4 tahun bisa

menyelesaikan pendidikan sarjana di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

7. Terimakasih kepada **Departemen Ilmu Pemerintahan** yang telah memperlakukan saya selama studi secara sangat baik, memberikan fasilitas belajar yang sangat luar biasa, memberikan ilmu yang sangat baru kepada saya mengenai dunia pemerintahan.
8. Terimakasih kepada Biro Admisi, LPKA yang telah mendampingi dan memberikan pembekalan dan juga yang selalu direpotkan dari awal pendaftaran sampai wisuda.
9. Kepada teman-temanku seperjuangan kompetisi yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yakni dari Universitas Indonesia, Universitas Airlangga, Universitas Brawijaya, Universitas Negeri Jakarta, Universitas Negeri Semarang, Universitas singaperbangsa Karawang, Universitas Jambi, Universitas Padjadjaran, Universitas Pattimura, Universitas Diponegoro, Universitas Pendidikan Indonesia dan lainya yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
10. Terimakasih kepada saudaraku Ika Katri Nurhayati yang tengah study di Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
11. Terimakasih kepada Teh Ruli Desianti yang sangat luar biasa ilmunya, kepada Al Fauzi Rahmad Kakak Tingkat Ilmu Pemerintahan kelas International

Government and Administration Affairs (IGOV) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu sharing pengalaman yang luar biasa kepada saya.

12. Sahabat-sahabatku yang senantiasa selalu memberi nasehat, motivasi, dan sharing ilmu barunya selama kuliah yakni Nur Wahyu Sulisty, Ariel Deta P, arissy Jorgy Sutan, Putri Dwi Maryani, Ratna Sari Wijayanti, Muhammad Alfian, Tya Andani, Ulfa zulfa Siti Nur Afifah, Felliana Kartika Sari, Aldiansyah Friambada, Hafid Nawawi, Wijoseno Yudho Prabowo, Andri Kurnia Wijaya, Fariza Ihksanditya, Fahrurozi Al Aziz, M Kurnia Rizky Bimakana, Dika Pratama, andi Sarry Sakti, Riska Erwinsyah, Kirana Fika Dewi.

13. Teman-teman Departemen Ilmu Pemerintahan Tahun 2016 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Penulis juga ingin memberikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah membantu kelancaran sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Terimakasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi yakni:

1. Seluruh dosen pengajar Departemen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan transfer tidak hanya ilmu, tetapi nilai-nilai semoga kebaikan Bapak/Ibu dibalas oleh Allah SWT.
2. Terimah kasih kepada Staf Departemen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Pak Arif, Mas Iqbal, dan Ibu Ning, Mba Ulfah).

3. Terimakasih kepada dosen pembimbing skripsi yakni Dra Atik Septi Winarsih, M.Si yang tanpa bosan selalu memberikan nasehat, arahan, bimbingan, dan pengetahuan dan semoga kebaikan ibu mendapat balasan dari Allah SWT yang lebih berkah, dan Ibu senantiasa diberi kekuatan, kesehatan, dan kesabaran.

KATA PENGANTAR

Assallammu'allaikum Wr. Wb

Rasa syukur senantiasa penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan, nikmat iman, dan nikmat Islam sehingga dengan segala ridhonya maka penulis dapat menyelesaikan pengerjaan skripsi ini dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka, Desa Siaga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2017-2018” dengan baik tanpa ada aral satupun yang berarti. Sholawat serta salam tidak lupa penulis haturkan, semoga senantiasa tercurahkan kepada suri tauladan kita, panutan kita, yakni Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zama kebodohan ke zaman yang penuh terang benderang ini.

Penyusunan tugas skripsi ini merupakan salah satu bentuk daripada penulis sebagai pertanggungjawaban memenuhi tugas akhir untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak yang telah berkontribusi, sehingga penulis bisa menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor 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. Muhamad Zaenuri, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dra. Atik Septi W, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan sampai terselesainya Skripsi ini.

5. Bapak Awang Darumurti., S.IP., M. Si selaku Dosen Penguji I Bapak Bahctiar Dwi Kurniawan., S.Fil.I., M.P.A selaku Dosen Penguji II
6. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Ibu Dra Maya Jati Lestari., M.T selaku kepala Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman
8. Bapak Suryanto selaku Kepala Dukuh Ngawen, Sidokarto, Godean Sleman
9. Ibu Krismi Nurhayati, selaku petugas register kependudukan Desa Sidokarto Godean Sleman
10. Seluruh Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman
11. Seluruh Masyarakat Masyarakat Kabupaten Sleman

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat kepada yang membacanya. Akhir kata terimakasih kepada semua pihak, semoga Allah selalu menyertai kita semua. Aamiin.

Wassalamualaikum. Wr.Wb

Yogyakarta, 7 Januari 2020

Penulis,

HENDY SETIAWAN

20160520275

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	x
SINOPSIS	xviii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR GRAFIK	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	12
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
1. Manfaat Teoritis.....	18
2. Manfaat Praktis.....	18
1.5 Studi Terdahulu.....	19
1.6 Kerangka Teori.....	25
1. Inovasi.....	25
2. Pelayanan Publik.....	33
3. E-Government.....	34
1.7 Definisi Konseptual.....	38
1.8 Definisi Operasional.....	39
1.9 Metodologi Penelitian.....	41
1. Jenis Penelitian.....	41
2. Lokasi Penelitian.....	41
3. Jenis Data.....	41

4. Unit Analisis Data.....	44
5. Teknik Pengumpulan Data.....	44
6. Teknik Analisis Data.....	46
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	48
2.1 Deskripsi Umum Wilayah Kabupaten Sleman.....	48
1. Keadaan Geografis.....	48
2. Pembagian Wilayah Kecamatan.....	50
3. Kondisi Penduduk.....	51
4. Kondisi Pemerintahan.....	53
5. Visi dan Misi Kabupaten Sleman.....	55
2.2 Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.....	57
1. Struktur Organisasi.....	57
2. Tugas, Pokok, dan Fungsi.....	59
3. SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	71
4. Sarana dan Prasarana.....	73
BAB III INOVASI PELAYANAN PUBLIK LUKADESI (KELUARGA BERDUKA, DESA SIAGA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2017-2018.....	23
3.1 Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka, Desa Siaga) di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2017-2018.....	75
1. <i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif).....	76
2. <i>Compability</i> (Kesesuaian).....	84
3. <i>Complexity</i> (Kerumitan).....	91
4. <i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba).....	96
5. <i>Observability</i> (Kemudahan Diamati).....	105
3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka, Desa Siaga) di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2017-2018.....	109
1. Faktor Organisasi.....	109
2. Faktor Budaya.....	112
3. Faktor Manusia.....	116
BAB IV PENUTUP.....	120

1. Kesimpulan.....	120
2. Rekomendasi.....	124
DAFTAR PUSTAKA.....	126
LAMPIRAN.....	
1. Surat Ijin Keterangan Penelitian.....	
2. Dokumentasi Wawancara Penelitian di Disdukcapil Sleman.....	
3. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Batas Wilayah Kabupaten Sleman.....	49
Gambar 2.2 Bagan Struktur Organisasi Disdukcapil.....	59
Gambar 3.1 Penyerahan Surat Kutipan Akta Kematian.....	101
Gambar 3.2 Hasil IKM Disdukcapil Sleman 2018.....	104

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Data Laporan Periode 2014- 2018	10
Grafik 1.2 Data Laporan Periode 2015-Triwulan I Tahun 2019.....	13

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Presentase Kepemilikan Kutipan Akte Kematian Kabupaten Sleman...	15
Tabel 1.2 Cakupan Penerbitan Akta Kematian Sebelum dan Sesudah.....	16
Tabel 1.3 Tinjauan Pustaka.....	19
Tabel 1.4 Sumber Data Primer.....	42
Tabel 1.5 Sumber Data Sekunder.....	43
Tabel 1.5 Daftar Narasumber Penelitian.....	45
Tabel 2.1 Luas Wilayah dan Jumlah Desa per-Kecamatan.....	51
Tabel 2.2 Distribusi dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan tahun 2017 Kabupaten Sleman.....	52
Tabel 2.3 Susunan Organisasi Perangkat Daerah (SOPD) Kabupaten Sleman.....	54
Tabel 2.4 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan.....	72
Tabel 2.5 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	73
Tabel 2.6 Sarana dan Prasarana Kerja.....	74
Tabel 3.1 Jenis Pelayanan dan Waktu Penyelesaian Penerbitan Kutipan Akta Kematian.....	81
Tabel 3.2 Cakupan Penerbitan Akta Kematian Sebelum dan Sesudah Inovasi Lukadesi di Kabupaten Sleman.....	82
Tabel 3.3 Desa Peserta Lukadesi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.....	85
Tabel 3.4 Manfaat Pelayanan Lukadesi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.....	99
Tabel 3.5 Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan Pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.....	103

Tabel 3.6 Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan Pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.....	103
Tabel 3.7 Tahapan Penerbitan Surat Kutipan Akta Kematian.....	107
Tabel 3.8 Hasil Evaluasi Capaian Kinerja Sasaran Dua.....	116

Daftar Bagan

Bagan 3.1 Pengurusan Akta Kematian.....	92
Bagan 3.2 SOP Penerbitan Surat Kutipan Akta Kematian.....	108

Daftar Lampiran

Research Guide.....	xx
Foto dokumentasi.....	xxi