

**EFEKTIVITAS PROGRAM JELITA JIWA SEBAGAI INOVASI
PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SLEMAN**

SKRIPSI



disusun oleh

Nurul Rahmawati Hasan

20.94.0153

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2024**

**EFEKTIVITAS PROGRAM JELITA JIWA SEBAGAI INOVASI
PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SLEMAN**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar sarjana
pada Program Studi Ilmu Pemerintahan



disusun oleh

Nurul Rahmawati Hasan

20.94.0153

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PROGRAM JELITA JIWA SEBAGAI INOVASI
PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SLEMAN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nurul Rahmawati Hasan

NIM 20.94.0153

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

pada tanggal 31 Maret 2024

Dosen Pembimbing,



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

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PROGRAM JELITA JIWA SEBAGAI INOVASI
PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SLEMAN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nurul Rahmawati Hasan

NIM 20.94.0153

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

pada 03 April 2024

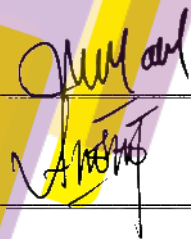
Nama Penguji

Tanda Tangan

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

Ardiyati, SIP., M.P.A
NIK. 190302304

Agustina Rahmawati, S.A.P, M.Si
NIK. 190302326



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P)
30 April 2024

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Sosial



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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 30 Maret 2024



Nurul Rahmawati Hasan

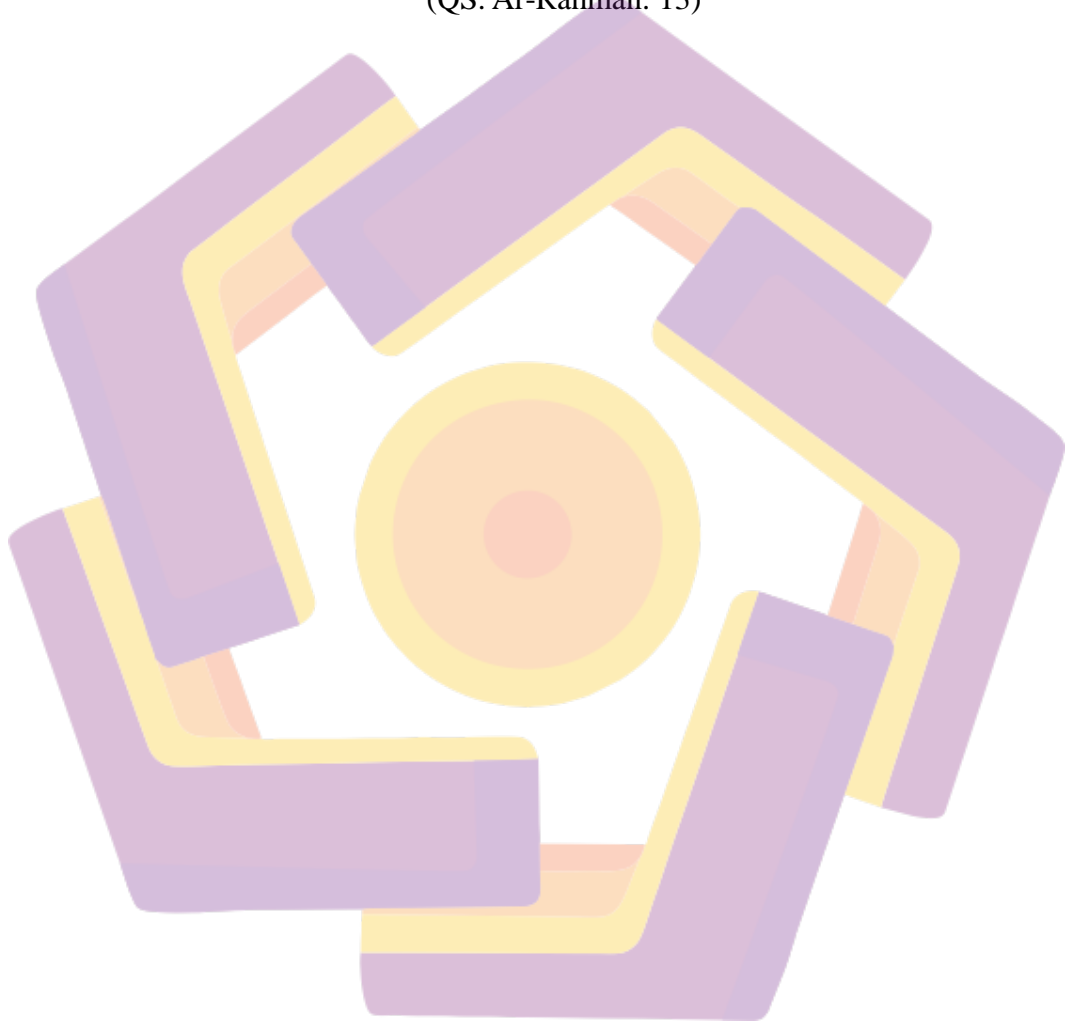
NIM. 20.94.0153

MOTTO

“Doa, Ikhtiar, Tawakal”

“Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan.”

(QS. Ar-Rahman: 13)



PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas skripsi ini dengan baik. Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti mengalami cukup banyak hambatan. Tetapi, berkat doa dan dukungan yang dihaturkan oleh keluarga dan rekan-rekan, akhirnya peneliti telah sampai di titik ini dengan bangga. Peneliti ingin persembahkan skripsi ini kepada:

1. Terima kasih dan rasa syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena atas segala kebaikan, kuasa pertolongan, dan kemurahan-Nya saya mampu menyelesaikan semuanya hingga akhir.
2. Terima kasih kepada kedua orang tua saya, Bapak Abdul Latif Hasan dan Ibu Siswati, serta kakak saya Nur Fitriarningsih Hasan yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan motivasi serta nasihat kepada saya.
3. Terima kasih kepada Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan membimbing saya selama masa kuliah.
4. Terima kasih kepada seluruh teman-teman kelas S1 Ilmu Pemerintahan angkatan 2020 yang telah menemani dan banyak membantu saya selama masa kuliah. Terutama kepada kedua sahabat saya, Restu Anggi Prawesti dan Ranti Rohayati.
5. Terima kasih kepada diri saya sendiri atas segala usaha dan perjuangan yang telah dilewati.

KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penelitian skripsi ini menjadi bukti kerja peneliti untuk memperoleh gelar sarjana di bidang Ilmu Pemerintahan. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

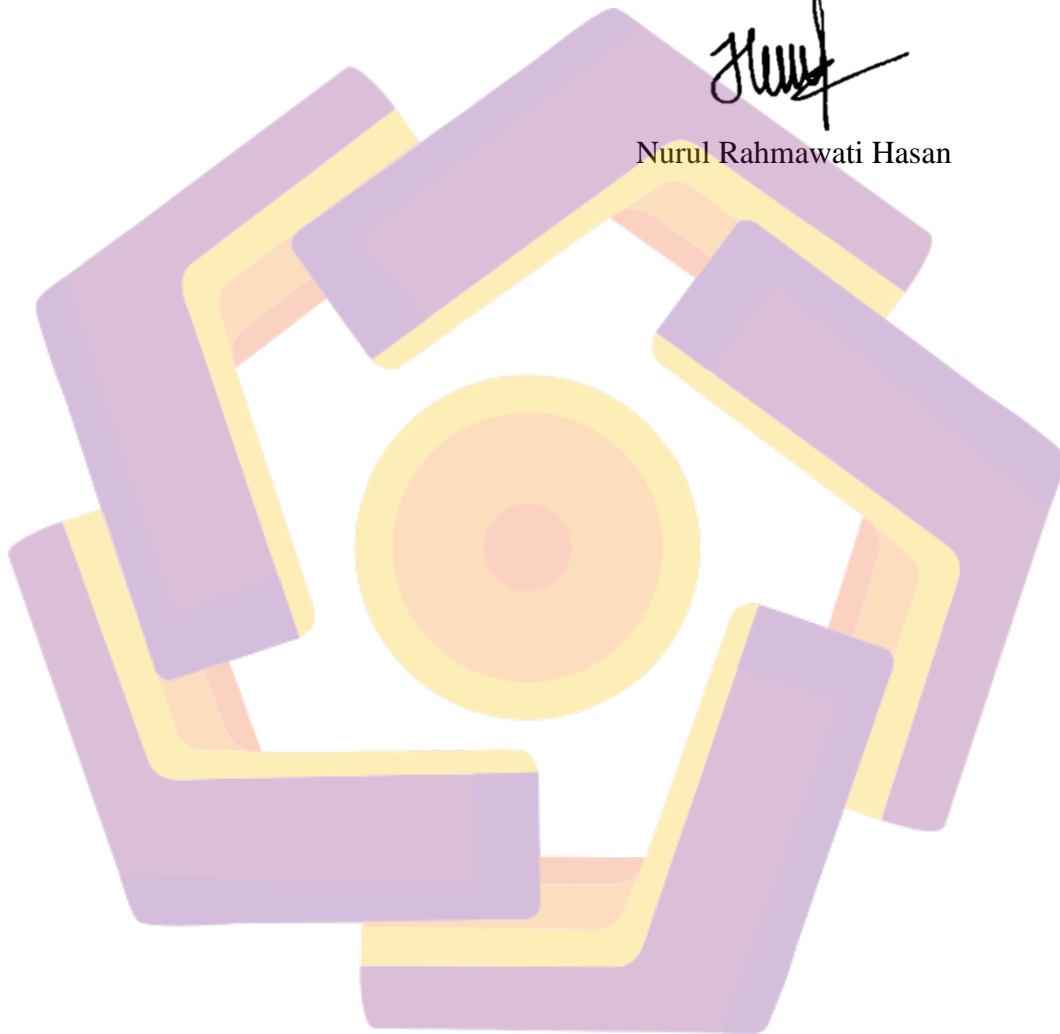
1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, M.M, selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Bapak Emha Taufiq Luthfi, S.T, M.Kom, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Bapak Muhammad Zuhdan, S.IP., M.A, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Bapak Hanantyo Sri Nugroho, S.IP., M.A, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Ibu Ardiyati, M.P.A, selaku Dosen Wali.
6. Bapak Drs. Susmiarto, MM, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.
7. Ibu Raden Rara Endang Mulatsih, S.Sos, M.Si, selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.
8. Ibu Sriyanti Istipurnani, S.IP, selaku Analis Kebijakan Muda dan Sub-Koordinator Kelompok Substansi Identitas Penduduk Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

9. Bapak Douglas Sudarmaji, S.Kom, selaku Pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

Yogyakarta, 30 Maret 2024



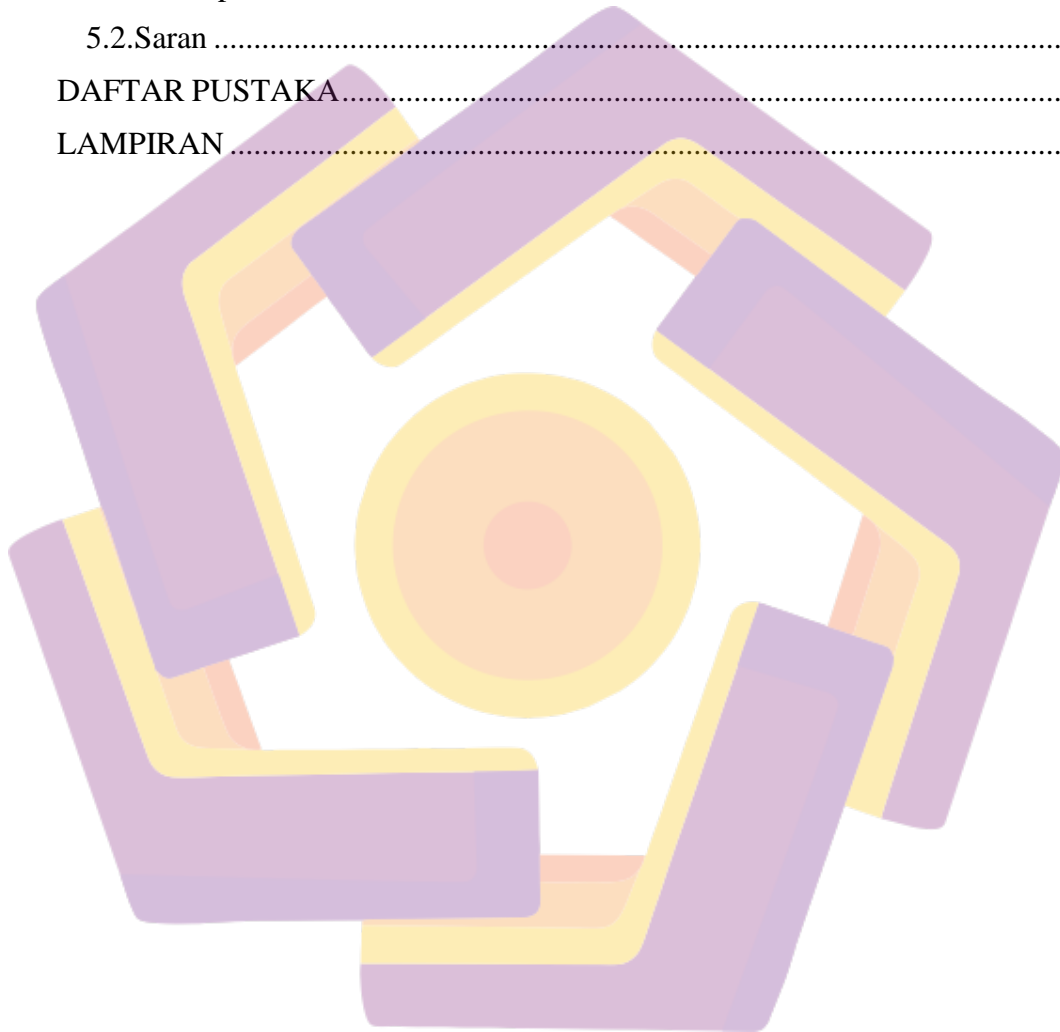
Nurul Rahmawati Hasan



DAFTAR ISI

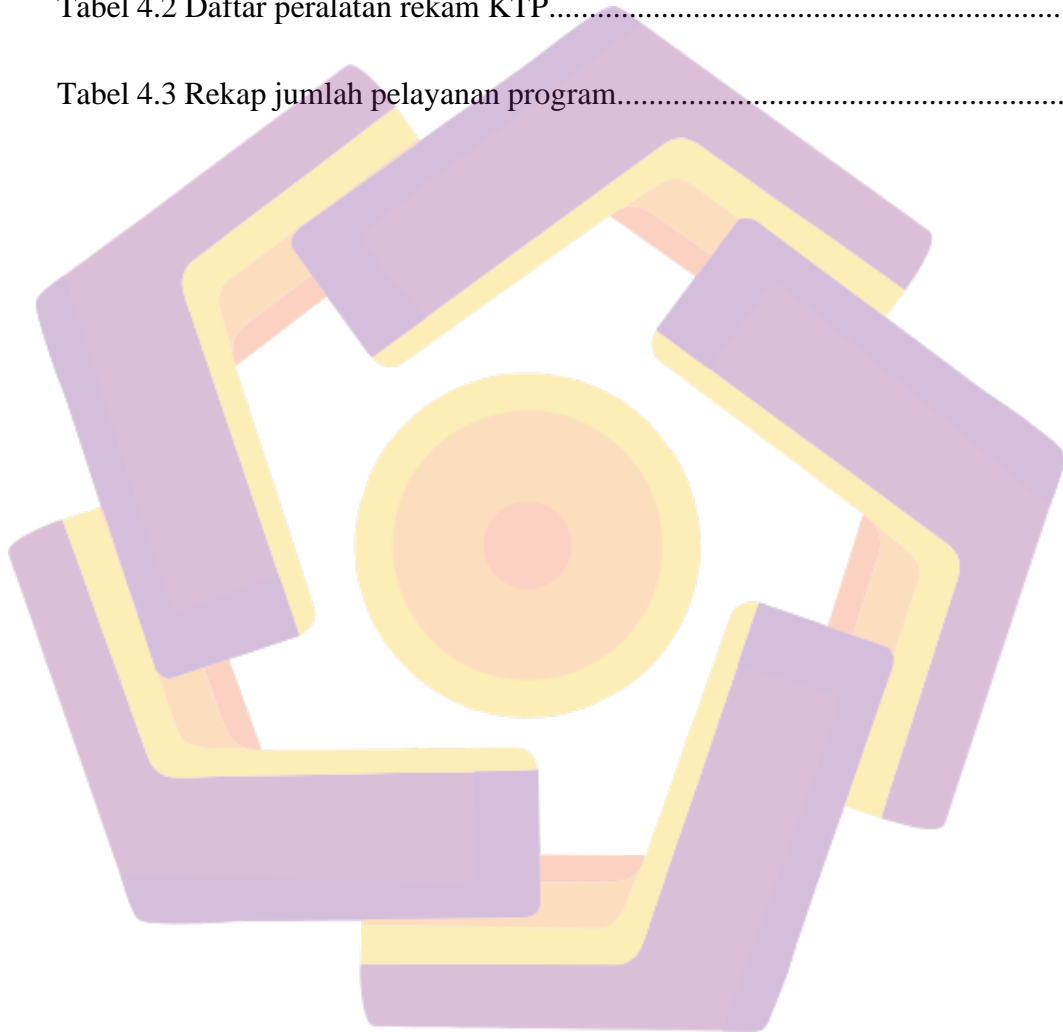
COVER	i
LEMBAR JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Bab.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.2. Penelitian Terdahulu.....	14
2.3. Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1. Jenis Penelitian.....	23
3.2. Objek dan Waktu Penelitian.....	23
3.3. Subjek Penelitian.....	23
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5. Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26

4.1. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.....	26
4.2. Inovasi Pelayanan Program Jelita Jiwa.....	29
4.3. Efektivitas Program Jelita Jiwa.....	31
4.4. Hambatan dan Tantangan Dalam Pelaksanaan Program Jelita Jiwa	40
BAB V PENUTUP	43
5.1. Kesimpulan	43
5.2. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA.....	46
LAMPIRAN	48



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 State of the Art.....	14
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Dukcapil Sleman.....	32
Tabel 4.2 Daftar peralatan rekam KTP.....	33
Tabel 4.3 Rekap jumlah pelayanan program.....	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1 Bagan Kantor Dukcapil Sleman.....	27
Gambar 4.2 Laptop.....	33
Gambar 4.3 Kamera.....	33
Gambar 4.4 Iris scanner.....	33
Gambar 4.5 Biometrik scanner.....	33
Gambar 4.6 Signature Pad.....	33
Gambar 4.7 Kain background.....	33
Gambar 4.8 Kendaraan mobil.....	33
Gambar 4.9 Prosedur Program Jelita Jiwa.....	34
Gambar 4.10 Sesi rekam e-KTP.....	36
Gambar 4.11 Sesi wawancara pihak pemohon.....	37

INTISARI

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat untuk digunakan dalam keperluan pemenuhan hak dasar warga negara. Melalui Peraturan Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan mengembangkan inovasi pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan/atau jemput bola. Program Jelita Jiwa merupakan sebuah inovasi pelayanan jemput bola yang dilaksanakan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman ke rumah penduduk yang mengalami sakit berat, lansia, disabilitas, dan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) yang tidak memiliki KTP elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dan kendala pelaksanaan Program Jelita Jiwa dengan menggunakan indikator input, proses, dan output. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi serta analisis reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Jelita Jiwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sleman cukup efektif. Meskipun masih ada beberapa kendala seperti infrastruktur jalan kurang baik, lokasi tempat tinggal yang jauh, pengaturan kerja aparatur belum terorganisir dengan optimal, dan faktor kondisi pemohon itu sendiri.

Kata kunci: Efektivitas, Inovasi Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

Population administration services are one of the public services that are responsible for providing population administration services to the community to be used in the fulfillment of basic rights of citizens. Through Home Affairs Regulation Number 19 of 2018 concerning Improving the Quality of Population Administration Services, developing service innovations to improve the quality of population administration can be done through integrated services and / or ball pick-up. The Jelita Jiwa Program is an innovative ball pick-up service carried out by officers of the Sleman Regency Population and Civil Registration Office to the homes of residents who are seriously ill, elderly, disabled, and people with mental disorders (ODGJ) who do not have electronic ID cards. This study aims to determine the effectiveness and constraints of the implementation of the Jelita Jiwa Program by using input, process, and output indicators. The study used a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation as well as data reduction analysis, data presentation, and conclusions. The results showed that the Jelita Jiwa Program at the Sleman Population and Civil Registration Office was quite effective. Although there are still some obstacles such as poor road infrastructure, remote residential locations, apparatus work arrangements have not been optimally organized, and factors in the condition of the applicant itself.

Keywords: *Effectiveness, Public Service Innovation, Population Administration.*