

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK INKLUSIF: STUDI PROGRAM
KENDARAAN ANTAR DOKUMEN UNTUK DIFABEL DAN LANSIA
(KADO UNTUK DILAN) DI KAPANEWON DEPOK SLEMAN
YGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Armaya Anendya Gupita
19.94.0132

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1- ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2024**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK INKLUSIF: STUDI PROGRAM
KENDARAAN ANTAR DOKUMEN UNTUK DIFABEL DAN LANSIA
(KADO UNTUK DILAN) DI KAPANEWON DEPOK SLEMAN
YGYAKARTA**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Pemerintahan



Disusun oleh:

Armaya Anendya Gupita
19.94.0132

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSI LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

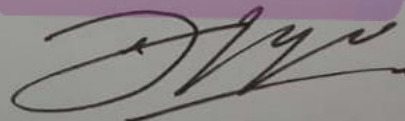
**Inovasi Pelayanan Publik Inklusif: Studi Program Kendaraan Antar
Dokumen Untuk Difabel Dan Lansia (Kado Untuk DIIan) di Kapanewon
Depok Sleman Yogyakarta**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Armaya Anendya Gupita
19.94.0132

telah disetujui oleh Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A.
pada 04 April 2024

Dosen Pembimbing,



Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A.
NIK. 190302321

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**Inovasi Pelayanan Publik Inklusif: Studi Program Kendaraan Antar
Dokumen Untuk Difabel Dan Lansia (Kado Untuk Dilan) di Kapanewon
Depok Sleman Yogyakarta**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Armaya Anendya Gupita
19.94.0132

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

pada 04 April 2024

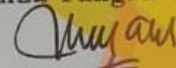
Nama Penguji

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

Muhammad Zuhdan, S.IP, MA
NIK. 190302318

Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A.
NIK. 190302321

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP.)
Tanggal bln tahun

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



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

PERNYATAAN ORISINALITAS

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, Tgl Bln Tahun



Armaya Anendya Gupita

NIM. 19.94.0132

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, pertama-tama saya aturkan banyak-banyak puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada saya pribadi sehingga dapat menempuh dan menyelesaikan tugas akhir dari perkuliahan yaitu skripsi dengan sehat wal afiat. Selanjutnya, saya ingin mempersembahkan karya yang saya buat ini kepada kedua orang tua saya terutama almarhumah ibu saya yang berada di surga, dan juga Bapak Bambang Krisdianto karena, tanpa doa dari ayah dan tanpa dukungan dulu dari ibu saya ketika masih sehat untuk berkuliah saya masih bisa berada disini, dan menempuh pendidikan kuliah hingga selesai. Terimakasih juga untuk ayah saya yang telah peduli terhadap saya dan selalu bertanya tentang skripsi dan dibela-belain bilang ke om saya untuk membantu saya walaupun sampai detik ini belum jadi bertanya, dan juga sudah dibela-belain badannya yang sedang masuk angin malam-malam buat mencari buku sampai kota dan itu pun lama dan berpindah-pindah tempat saya mohon maaf. Dan saya minta maaf yang sebesar-besarnya terhadap ayah saya karena saya lamban mengerjakan skripsi, dan membuat ayah resah, saestu nyuwun ngapunten yah.

Terkhusus saya juga menyampaikan terimakasih kepada dosen pembimbing saya Bapak Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A. yang telah membantu dan membimbing saya dalam mengerjakan skripsi ini dengan sabar hingga selesai. Mohon maaf juga pak, kalau saya selama dalam bimbingan banyak susah diaturnya atau kurang mengertinya dan lambannya juga. Dan saya juga berterimakasih terhadap Mas Aris, Mas Ilham dan bapak-ibu pegawai Kapanewon Depok, dan juga warga Depok karena dengan banyak sekali kebaikan kalian saya dipermudah dalam urusan magang semester lalu sampai Skripsi sekarang ini, dalam berinteraksi didalam lingkungan Kapanewon Depok dan juga mungkin sikap saya dalam magang maupun mengambil data dan menulis skripsi sekarang saya mungkin ada kesalahan saya minta maaf yang sebesar-besarnya.

Tak lupa juga terimakasih untuk adek-adek sepupu saya Naomi Nabila Pramayanti dan Annisa Fira Ardea, tanpa kurang sabarnya dan bawelnya mereka walaupun sedikit ngata-ngatain dan buat Over Thingking sehingga mungkin saya masih belum sadar dan masih santai dalam mengerjakan skripsi, dan saya juga berterimakasih juga kepada ketujuh teman saya Alifia, Ita, April, Rifkah, Fanny, Eka, Diana karena tanpa bantuan mereka dan tanpa diingatkan disuruh tetel lakban di banner cepet-cepet juga oleh mereka saya semangat dan dapat menyelesaikan skripsi ini, saya juga berterimakasih kepada teman-teman fandom saya ARMY (fansnya BTS) yang sekaligus senior saya walaupun beda kampus Kak Nanda Rosiana Dewi dan Kak Reni Fina Sari dan juga tak lupa bestie saya dari awal FORTASI dan sampai sekarang Hanifah Mellania Fitri atas kesankesannya ketika mereka masih skripsi, sehingga saya mendapatkan gambaran bagaimana skripsi itu sendiri. Dan tentunya saya juga berterimakasih kepada idol saya BTS (Bangtan Seonyondan) karena lewat hikmah dari lagu-lagunya saya bisa bersemangat dan bertahan sampai sekarang. Saya juga berterimakasih dan mohon maaf kepada teman-teman saya yang belum sempat saya sebutkan namanya.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim. Segala puji dan syukur saya haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“INOVASI PELAYANAN PUBLIK INKLUSIF: STUDI PROGRAM KENDARAAN ANTAR DOKUMEN UNTUK DIFABEL DAN LANSIA (KADO UNTUK DILAN) DI KAPANEWON DEPOK SLEMAN YGYAKARTA”**.

Skripsi yang saya buat adalah bentuk salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh mahasiswa agar dapat memperoleh gelar Starta Satu (S1) di Universitas Amikom Yogyakarta. Pada kesempatan ini dengan kerendahan diri saya, saya sangat haturkan terima kasih kepada :

1. Bapak **Prof, Dr. M. Suyanto**, MM. selaku Kepala Rektor Universitas Amikom Yogyakarta
2. Bapak selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta
3. Bapak **Ferri Wicaksono** selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah berkenan meluangkan waktu dan pikiran untuk pembuatan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen, serta segenap karyawan Program Sru di Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta
5. Bapak dan Ibu pamong Kapanewon Depok, Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah membantu dalam memberikan izin dan informasi untuk kelancaran pengerjaan skripsi ini.
6. Masyarakat kecamatan Depok yang sudah senantiasa membantu saya dalam menjawab pertanyaan wawancara saya guna penelitian.
7. Diri saya sendiri, yang telah dengan sepenuh jiwa dan semangat dalam mengerjakan skripsi
8. Bapak, dan juga almh. Ibu penulis yang tercinta
9. Saudara-saudara saya dan teman saya yang telah membantu mengajarkan saya dan menceritakan kesannya selama skripsi.
10. Adek-adek saya tercinta yang telah menyupport saya dan juga temen-temen saya baik ARMY, ataupun teman desa saya yang sudah membagikan kesannya saat skripsi sehingga saya punya gambaran dalam mengerjakan skripsi.
11. Teman-teman seperjuangan di kampus Universitas Amikom Yogyakarta yang telah membantu member saran, masukan, dan juga penilaian untuk lancarnya pengerjaan skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Yogyakarta,
Penulis

Armaya Anendya Gupita

MOTO

- Hidup bukan tentang kecepatan. Melainkan tentang arah
“RM (BTS)”
- Hidup itu sulit dan hal-hal tidak selalu berjalan dengan baik, tetapi kita harus berani melanjutkan hidup kita.
“Suga (BTS)”

- Terkadang, kesulitan harus kamu rasakan terlebih dulu sebelum kebahagiaan yang sempurna datang kepadamu.
“R.A. Kartini”
- Kegagalan hanya terjadi apabila kita menyerah
“BJ Habibie”
- Kalau tidak bisa bantu orang banyak bantulah beberapa orang, kalau ada beberapa orangpun tidak bisa bantu bantulah satu orang kalau satu orangpun anda tidak bisa bantu minimal jangan menyulitkan dan menyusahkan
“Prabowo Subianto”

- Barang siapa menempuh suatu jalan dalam rangka menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surge.
“HR Muslim no. 7028”
- Carilah ilmu dan jangan menyibukan diri dengan perkara yang tidak berfaedah.
“Al-Ajwibah Al-Mufidah hal.100 “

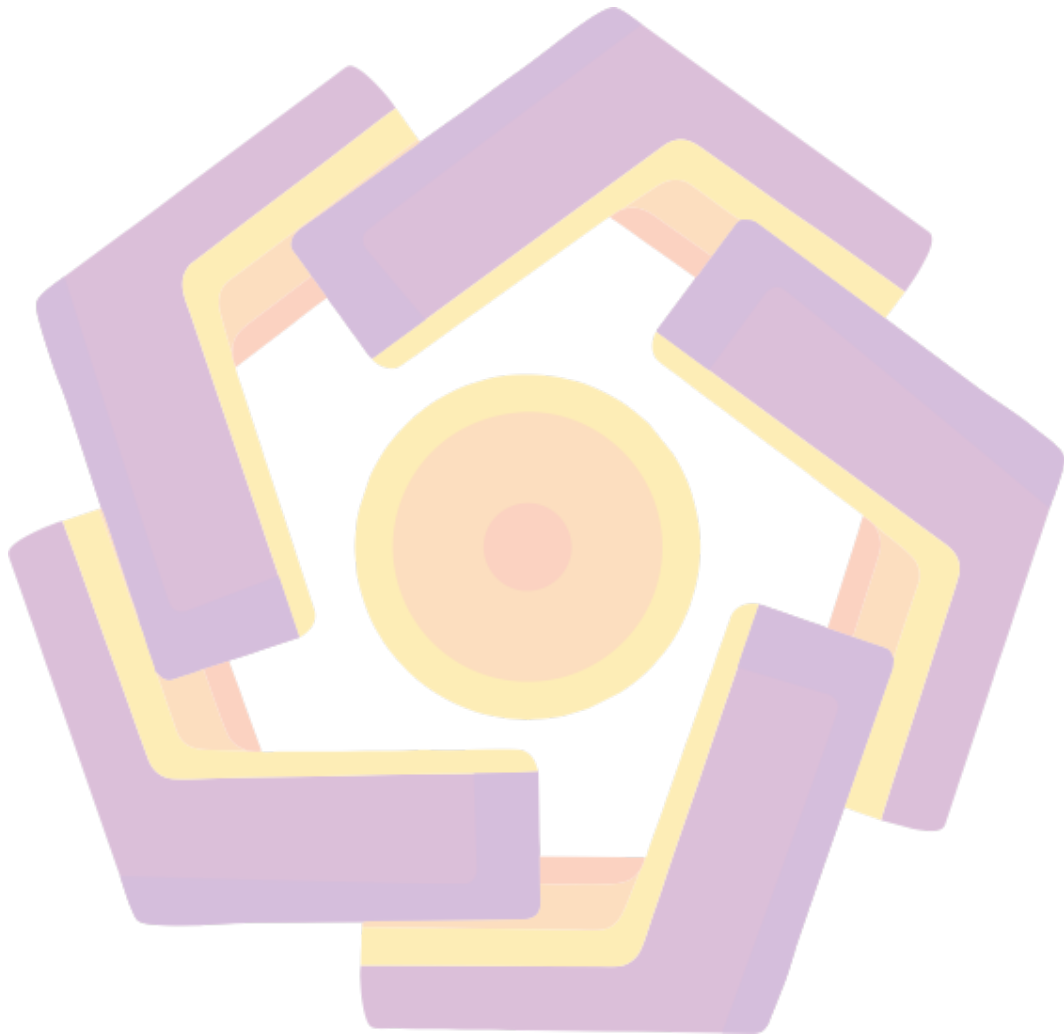
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUT	
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTO.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
SUMARY	xiv
ABSTRAK	xvi
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Masalah.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Menurut Teori :	4
1.4.2 Manfaat praktis :	5
1.4.3 Sistematika Penulisan :	5
2.1 Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan.....	6
2.1.1 Definisi Pelayanan Publik	6
2.1.2 Definisi pelayanan administrasi kependudukan	6
2.1.3 Definisi pelayanan publik inklusif	7
2.2 Inovasi Publik	7
2.3 Definisi Difabel dan Lansia	9
2.3.1 Definisi Difabel	9
• JENIS-JENIS DIFABEL	10
• HAK-HAK DISABILITAS :	11
• PERUNDANG-UNDANGAN YANG MENGATUR TENTANG DIFABEL DALAM PELAYANAN PUBLIK :.....	11
2.4.2 Definisi Lansia	11
2.4 Program Kendaraan Antar Dokumen Untuk Difabel dan Lansia (Kado Untuk Dilan).....	12
3.1 Pendekatan Penelitian.....	13
3.1.1 Subyek dan Objek Penelitian	14
a. Obyek	14

b. Subjek.....	14
3.1.2 Sumber Data.....	15
• Data Primer.....	15
• Data Sekunder	15
3.1.3 Teknik Pengumpulan Data.....	15
• wawancara	15
• observasi.....	16
• studi kepustakaan	16
3.1.4 Teknik Analisis Data.....	16
3.2 Kerangka Pemikiran.....	18
3.3 Penelitian Terdahulu	19
4.1 Gambaran Umum Kado Untuk Dilan.....	20
4.2 PEMBAHASAN	27
4.2.1 Relative Advantages/keuntungan relatif.....	27
4.2.2 Compatibility/Kesesuaian	32
4.2.3 Complaxity/Kerumitan.....	36
4.2.4 Triability/Uji Coba.....	39
4.2.5 Observability/Observasi	40
4.2 PENCAPAIAN TUJUAN MENYELURUH.....	41
5.1 KESIMPULAN	43
5.2 SARAN	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Rogers (1983)	9
Tabel 2.2 Pengertian Disabilitas	10
Tabel 3.1 Subjek Penelitian	14
Tabel 3.2 Penelitian Terdahulu	19



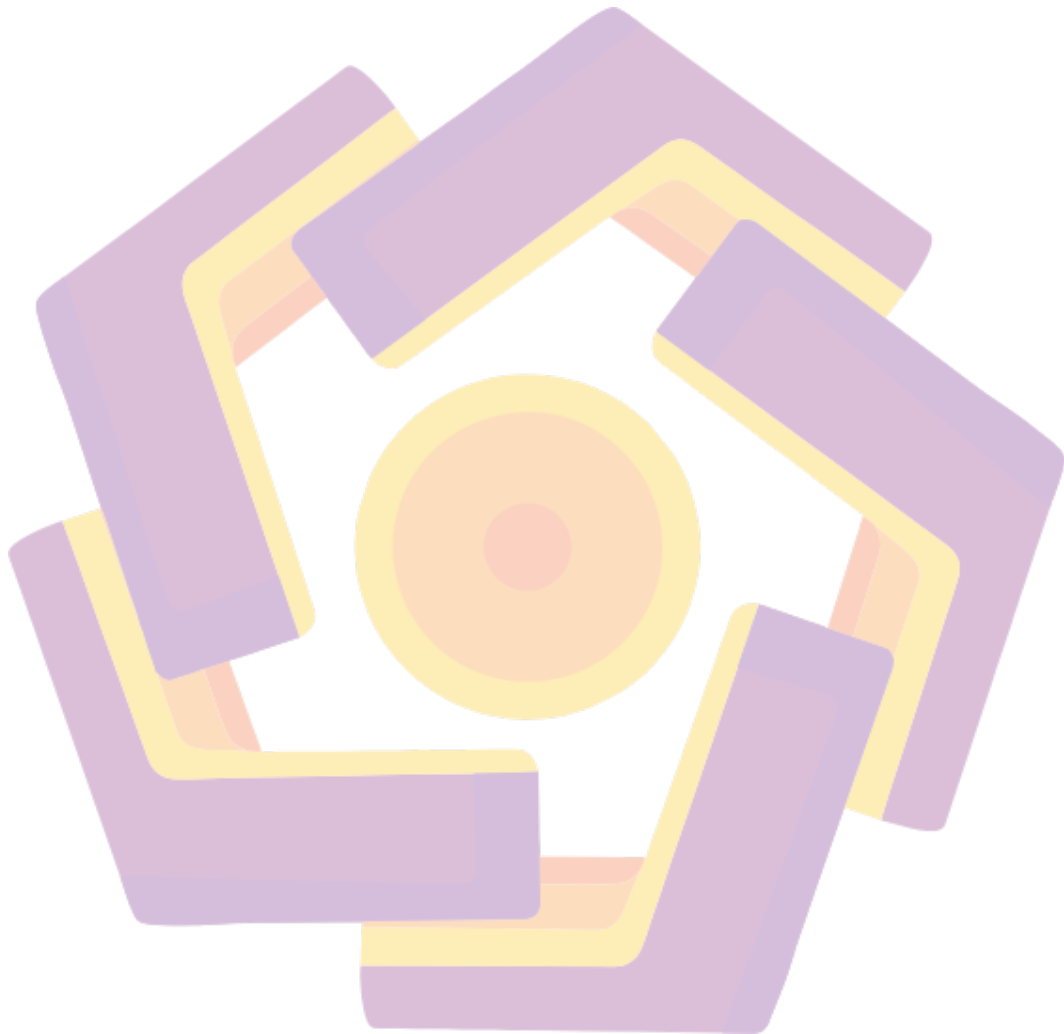
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo SATRIA	34
Gambar 1 Wawancara Dengan Bapak Aris Selaku Warga Lansia	49
Gambar 2 Wawancara Dengan Bapak Aris Supriadi Pelayanan Umum Kapanewon Depok	49
Gambar 3 Wawancara Dengan Ibu Heny Selaku Warga Difabel	49
Gambar 4 Wawancara Dengan Ibu Novi Selaku Ketua Jawatan Umum Kapanewon Depok	49
Gambar 5 Wawancara Dengan Ibu Sarjinh Selaku Warga Lansia	50
Gambar 6 Wawancara Dengan Ibu Arin Selaku Warga Difabel Muda	50
Gambar 7 Wawancara Dengan Bapak Tukijo Selaku Warga Difabel Lansia Pria	50



DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Proses Teknik Analisa Data	17
Bagan 3.2 Kerangka Pikir	18



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Gambar	49
Lampiran Pertanyaan	51
Lampiran Bukti Cek Plagiasi	62



SUMMARY

This study discusses the innovation of inclusive public service vehicle program between documents for the disabled and the elderly (Kado Untuk Dilan) in providing solutions in public services for people with disabilities and also the elderly in Kapanewon Depok. This study aims to 1) Analyze the innovation of Population Administration Services for the disabled and the elderly through the vehicle program between documents for the disabled and the elderly (Kado Untuk Dilan) in Kapanewon Depok, Sleman, Special Region of Yogyakarta, 2) determine the impact of the vehicle program between documents for the disabled and the elderly (Kado Untuk Dilan) for Population Administration services for the disabled and the elderly. This study raised about the lack of public service facilities in queuing queues and also the extent of the area that provides obstacles for the disabled and the elderly in queuing to take care of the files so that the Depok Kapanewon government office created an innovation program in the form of a vehicle between documents for the disabled and the elderly (Kado Untuk Dilan). Vehicle between documents for the disabled and the elderly (Kado Untuk Dilan) is an inter-messaging service dedicated to the disabled and elderly community to help deliver public service administration files at the Depok Kapanewon Office to the disabled and elderly community in order to provide justice for the entire Depok Kapanewon community.

In describing the results for this study using 5 attribute theory of Rogers M Evert (1983), namely 1) relative advantage, 2) compatibility, 3) complexity, 4) triability, 5) observability. data analysis techniques in this study using descriptive qualitative through interviews, observations, literature studies. The population and samples used in this study are 1) government employees of Public Service Depok Kapanewon Office, 2) Some people with disabilities who subscribe to use the vehicle program between documents for the disabled and the elderly (Kado Untuk Dilan) around Kapanewon Depok, 3) some elderly people who subscribe to use the vehicle program between documents for the disabled and the elderly (Kado Untuk Dilan) around Kapanewon Depok. In this study, it was found that the vehicle program between documents for the disabled and the elderly (Kado Untuk Dilan) which was analyzed using Rogers Evertt attributes was in accordance with these five attributes, but there were still data constraints in the community data.

Keywords: *Public Service, Inter-document vehicle program for disabled and elderly, innovation*

RINGKASAN

Penelitian ini membahas mengenai inovasi pelayanan publik inklusif program Kendaraan Antar Dokumen Untuk Difabel Dan Lansia (Kado Untuk Dilan) dalam memberikan solusi dalam Pelayanan Publik bagi masyarakat difabel dan juga lansia yang berada di Kapanewon Depok. Penelitian ini bertujuan untuk 1) Menganalisis Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Difabel dan Lansia melalui Program Kendaraan Antar Dokumen Untuk Difabel dan Lansia (Kado Untuk Dilan) di Kaponewon Depok, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, 2) Mengetahui dampak Program Kendaraan Antar Dokumen Untuk Difabel dan Lansia (Kado Untuk Dilan) untuk pelayanan administrasi kependudukan bagi difabel dan lansia. Penelitian ini mengangkat tentang kurangnya fasilitas pelayanan publik dalam mengantri antrian dan juga luasnya wilayah yang memberikan halangan bagi difabel dan lansia dalam mengantri mengurus berkas sehingga Kantro Pemerintah Kapanewon Depok menciptakan program inovasi berupa Kendaraan Antar Dokumen Untuk Difabel dan Lansia (Kado Untuk Dilan). Kendaraan Antar Dokumen Untuk Difabel dan Lansia (Kado Untuk Dilan) adalah sebuah layanan pesan antar yang didedikasikan kepada masyarakat Difabel dan Lansia guna membantu mengantarkan berkas administrasi pelayanan publik di Kantor Kapanewon Depok kepada masyarakat difabel dan lansia agar memberkan keadilan bagi seluruh masyarakat Kapanewon Depok.

Didalam menguraikan hasil untuk penelitian ini menggunakan 5 teori atribut dari Rogers M Evvert (1983), yaitu 1) *relative advantage*, 2) *compatibility*, 3) *complexity*, 4) *triability*, 5) *observability*. teknik analisa data didalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif melalui wawancara, Observasi, studi kepustakaan. Populasi dan sampel yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu 1) Pegawai Pemerintahan Pelayanan Publik Kantor Kapanewon Depok, 2) beberapa masyarakat difabel yang berlangganan menggunakan program Kendaraan Antar Dokumen Untuk Difabel dan Lansia (Kado Untuk Dilan) disekitar Kapanewon Depok, 3) beberapa masyarakat lansia yang berlangganan menggunakan program Kendaraan Antar Dokumen Untuk Difabel dan Lansia (Kado Untuk Dilan) disekitar Kapanewon Depok. Dalam penelitian ini mendapatkan hasil bahwa program Kendaraan Antar Dokumen Untuk Difabel dan Lansia (Kado Untuk Dilan) yang dianalisis menggunakan atribut Rogers Evertt sudah sesuai dengan kelima atribut tersebut akan tetapi masih terdapat kendala data di dalam data masyarakatnya.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, program Kendaraan Antar Dokumen Untuk Difabel dan Lansia, inovasi