

**EFEKTIVITAS INTEROPERABILITAS DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SLEMAN**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Mico Yuliyanto

21.94.0229

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

**EFEKTIVITAS INTEROPERABILITAS DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SLEMAN**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

Mico Yuliyanto
21.94.0229

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**Efektivitas Interoperabilitas dalam Pelayanan Administrasi
Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Mico Yuliyanto

21.94.0229

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

pada tanggal 31 Juli 2025

Dosen Pembimbing,



Hanantyo Sri Nugroho, S.I.P., M.A.

NIK. 190302316

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Efektivitas Interoperabilitas dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Mico Yuliyanto

21.94.0229

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

pada tanggal 31 Juli 2025

Nama Penguji

Tanda Tangan

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

NIK. 190302321

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

NIK. 190302326

Hanantyo Sri Nugroho, S.I.P., M.A.

NIK. 190302316

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P)
Tanggal 8 Agustus 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph.D.

NIK. 190302125

PERNYATAAN ORISINALITAS

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, 31 Juli 2025

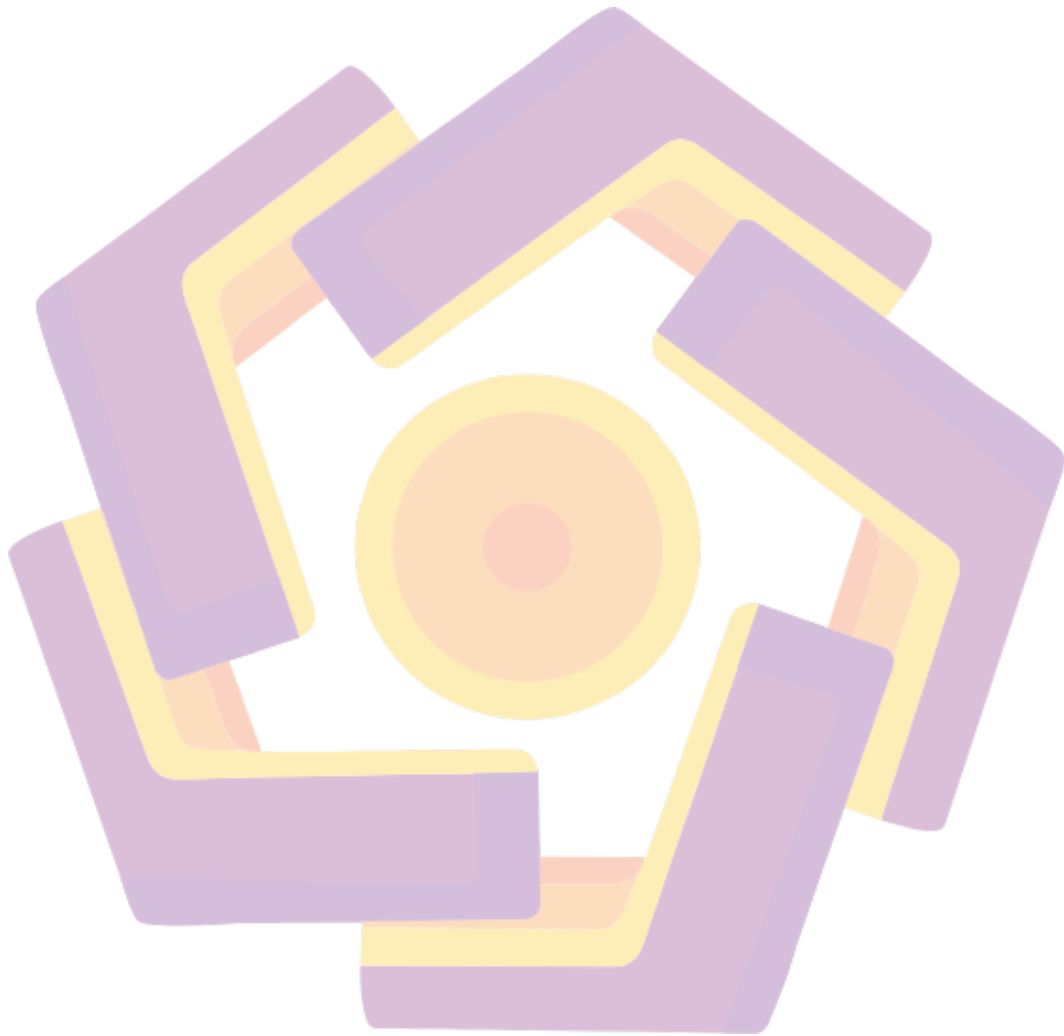

Mico Yuliyanto

NIM. 21.94.0229

MOTTO

“semua orang itu pejuang, untuk memenangkan satu misi didalam hidupnya. so, kalau kamu gagal disatu jalur yang itu, jangan ganti tujuan kamu, tapi ganti jalurnya”

- k3bi -



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobil'amin puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya, serta limpahan anugerah dalam bentuk kesehatan, keteguhan, kesabaran, dan kemudahan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta,
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta,
3. Muhammad Zuhdan, S.I.P., M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta,
4. Hanantyo Sri Nugroho, S.I.P., M.A. selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat,
5. Kepada kedua orang tua, Bapak Slamet dan Ibu Mislimah yang telah berjuang dan selalu memberikan dukungan penuh sampai saat ini demi Mico bisa berkuliah,
6. Kepada kakak Ane Purwati dan Mas Dikin, adik Keisha yang memberikan dukungan dan semangat selama berkuliah,
7. Kepada saudara-saudara dan keluarga, Ojik, Hasan, Adi,
8. Kepada sahabat-sahabatku, Iqram, Taufiq, Wingit, Wulan, Entris, Sania, Moris, Ferry, Choirul, Satria, Zidan, Dede, Alvisha, Yhelky, Rizki, Effan, Aya, Dita, Risa, Nanda, Marlina, Sudiin, Riki, Raihan, Adit, Abdul, Renaldi, Farhan, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu,
9. Kepada teman-teman Samasta Coffee, Mas Adil, Mas Caecar, Mas Yayan, Ka Linda, Ka Sand, Taufiq, Guntur, Melon, Bagus, Elsean, Fira, Najma, Nabila, Rizan, Marion,
10. Kepada teman-teman saya di Jogja, Alfian dan Zito,
11. Bapak Ibu Dosen, Pak Hanan, Pak Zuhdan, Pak Ferri, Ibu Ina, Ibu Ardiyati, Ibu Mei, Ibu Anik, serta seluruh dosen yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama berkuliah di Universitas Amikom Yogyakarta,
12. Bapak/Ibu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, Ibu Endang, Ibu Lili, dan Bapak Fajar,

13. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada sosok yang selama ini selalu berjuang tanpa henti, seorang laki-laki sederhana dengan impian yang tinggi, yang selalu memendam masalahnya sendiri, namun sering kali sulit ditebak isi pikiran dan hati. Mico Yuliyanto, anak terakhir yang sedang melangkah menuju dewasa namun kadang sifatnya masih seperti anak kecil pada umumnya. Terima kasih telah turut hadir didunia ini, telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan yang dunia hadirkan. Terima kasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri. Terima kasih telah bertahan walaupun cobaan terus datang. Mico bangga atas setiap langkah kecil yang dilalui. Mico bangga walaupun tidak punya tempat cerita dan mengadu, tapi ada Allah yang selalu mengiringi setiap langkahku. Jangan pernah lelah untuk terus melangkah dan berusaha, bersyukur dan berbahagialah dimanapun berada. Rayakan apapun dalam dirimu dan jadikan dirimu bersinar dimanapun tempatmu bertumpu. Mico hanya bisa berdoa semoga langkah dari kaki kecil ini selalu diperkuat, dikelilingi orang-orang hebat, dan mimpimu satu persatu akan terjawab. Aamiin.

Yogyakarta, 8 Juli 2025

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah, atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya. Dengan izin dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Efektivitas Interoperabilitas dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) Ilmu Pemerintahan di Universitas Amikom Yogyakarta. Dalam proses penulisan ini, penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu penulis sangat mengharap kritik dan saran yang membangun agar dapat melakukan perbaikan untuk masa yang akan datang.

Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini. Terutama kepada Bapak Hanantyo Sri Nugroho, S.I.P., M.A. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, serta ilmu yang bermanfaat selama proses penyusunan skripsi ini hingga hari ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang positif dan menjadi bagian dari pengembangan ilmu pengetahuan untuk saat ini dan masa yang akan datang. Penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih.

Yogyakarta, 8 Juli 2025

Penulis

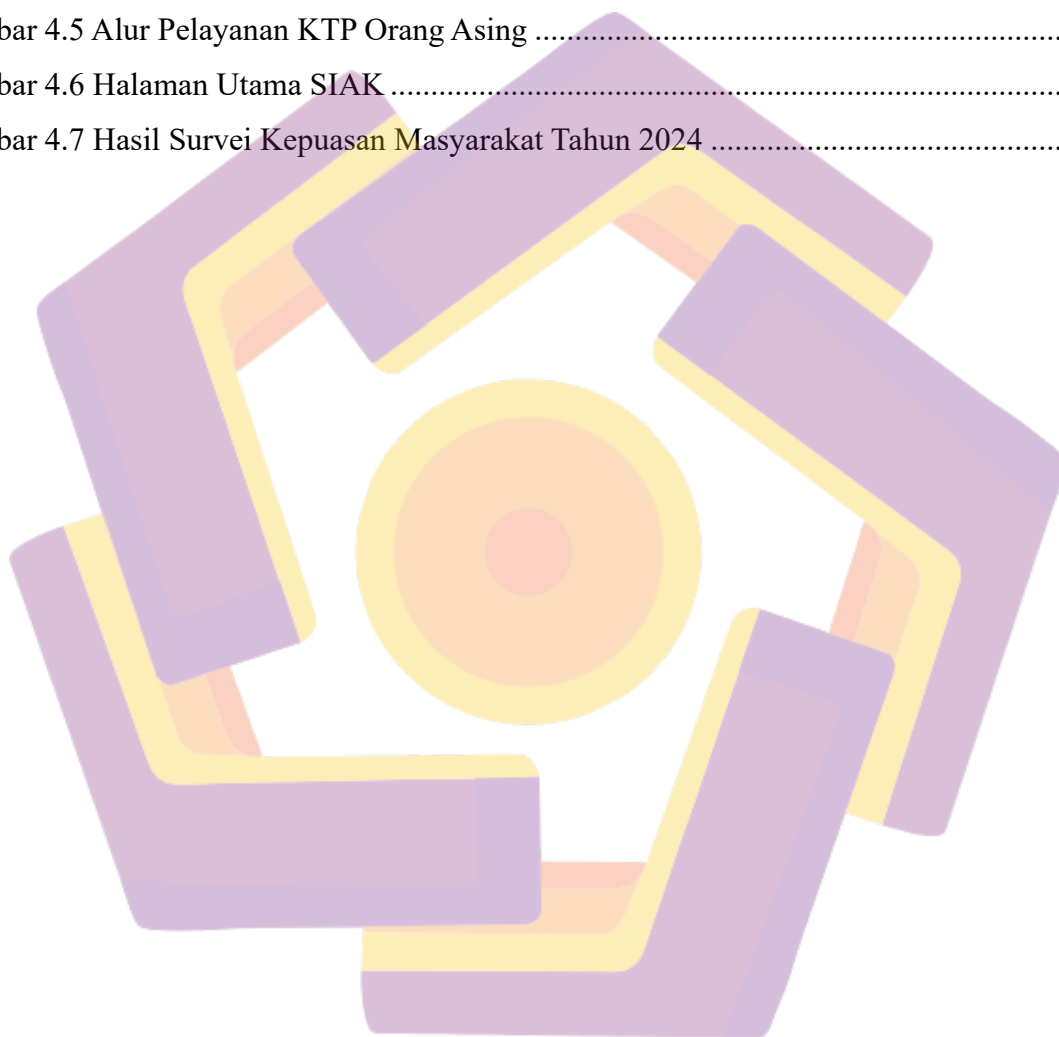
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang	1
1. 2 Rumusan Masalah	5
1. 3 Tujuan Penelitian	5
1. 4 Manfaat penelitian	6
1. 5 Sistematika BAB	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2. 1 Efektivitas Organisasi	8
2. 2 Pelayanan Publik	13
2. 3 Mal Pelayanan Publik	14
2. 4 Penelitian Terdahulu	15

2. 5	Kerangka Berpikir.....	19
BAB III		21
METODE PENELITIAN.....		21
3. 1	Desain Penelitian	21
3. 2	Objek Penelitian.....	21
3. 3	Subjek Penelitian	22
3. 4	Waktu dan Tempat Penelitian.....	23
3. 5	Sumber Data.....	23
3. 6	Teknik Pengumpulan Data.....	23
3. 7	Teknik Analisis Data	24
BAB IV		26
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		26
4. 1	Interoperabilitas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman.....	26
4. 2	Efektivitas Interoperabilitas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman	43
BAB V		58
KESIMPULAN DAN SARAN.....		58
5 .1	Kesimpulan	58
5 .2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....		62
LAMPIRAN.....		65

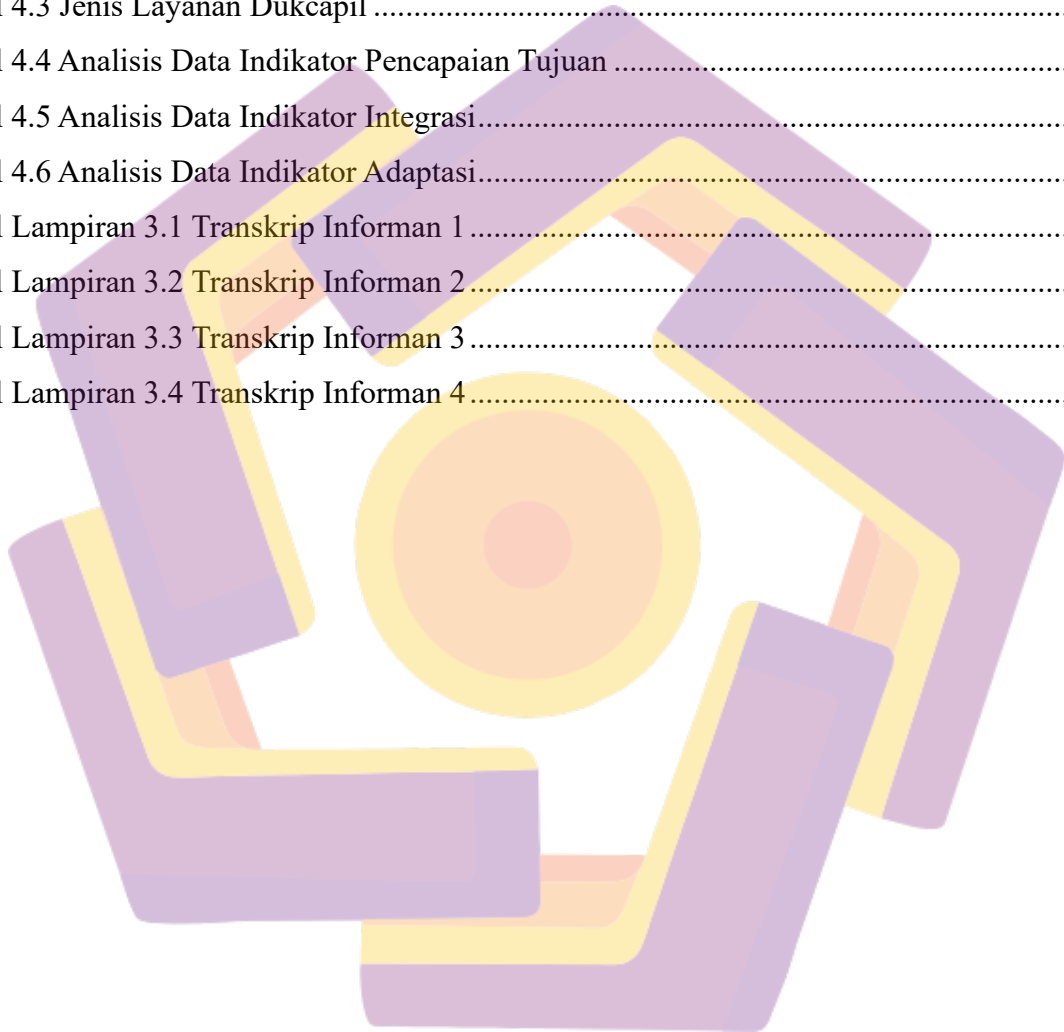
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	20
Gambar 4.1 Struktur DPMPTSP Sleman.....	29
Gambar 4.2 Alur Pelayanan E-KTP.....	31
Gambar 4.3 Alur Penerbitan KTP Luar Domisili	32
Gambar 4.4 Alur Pelayanan Pindah Datang Izin Menjadi Penduduk.....	33
Gambar 4.5 Alur Pelayanan KTP Orang Asing	34
Gambar 4.6 Halaman Utama SIAK	36
Gambar 4.7 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024	40



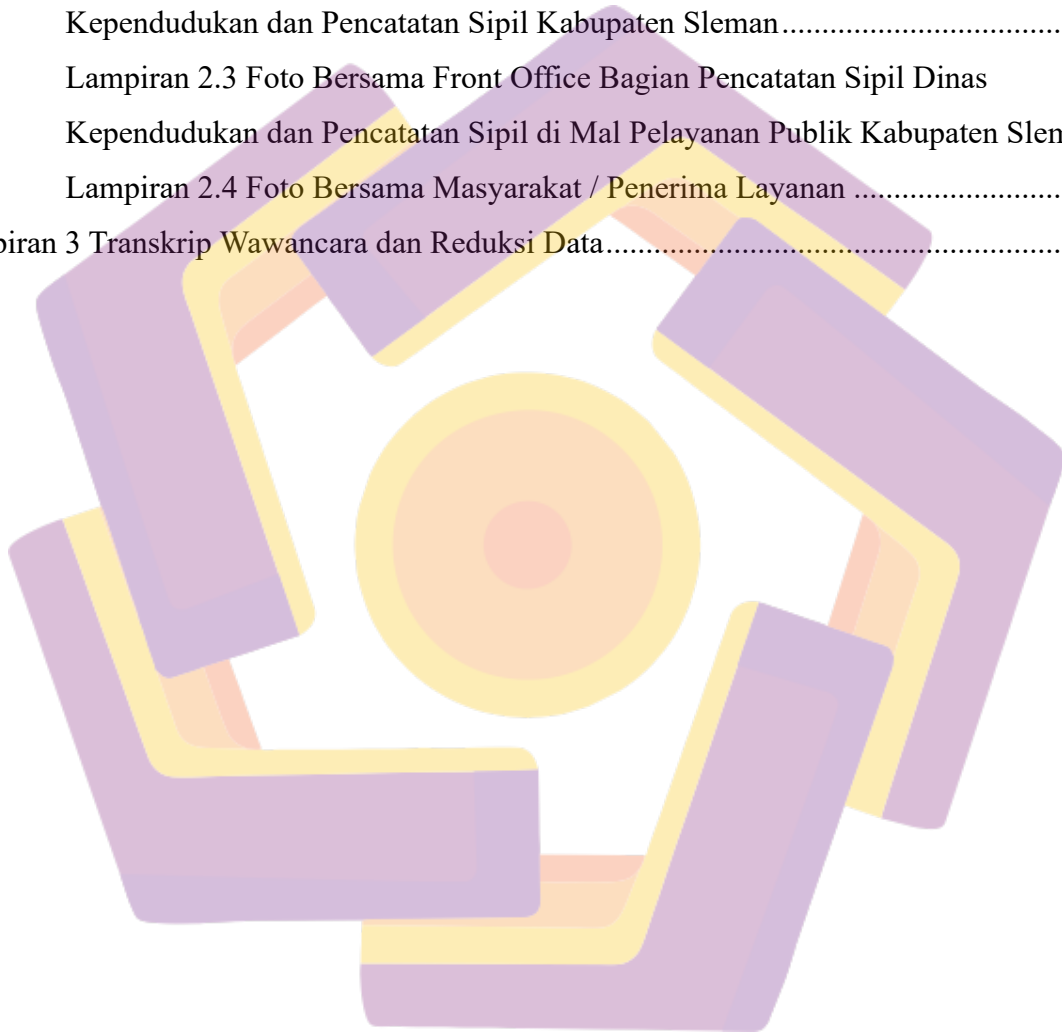
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Penduduk Kabupaten Sleman Tahun 2024	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	22
Tabel 4.1 Daftar Instansi Yang Membuka Pelayanan di MPP Sleman	27
Tabel 4.2 Perbedaan MPP dan DPMPTSP.....	30
Tabel 4.3 Jenis Layanan Dukcapil	45
Tabel 4.4 Analisis Data Indikator Pencapaian Tujuan	49
Tabel 4.5 Analisis Data Indikator Integrasi.....	54
Tabel 4.6 Analisis Data Indikator Adaptasi.....	57
Tabel Lampiran 3.1 Transkrip Informan 1	71
Tabel Lampiran 3.2 Transkrip Informan 2	76
Tabel Lampiran 3.3 Transkrip Informan 3	80
Tabel Lampiran 3.4 Transkrip Informan 4	86



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Interview Guideline	65
Lampiran 2 Dokumentasi Kegiatan	69
Lampiran 2.1 Foto Bersama Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.....	69
Lampiran 2.2 Foto Bersama Staff Bagian Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.....	69
Lampiran 2.3 Foto Bersama Front Office Bagian Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman.....	70
Lampiran 2.4 Foto Bersama Masyarakat / Penerima Layanan	70
Lampiran 3 Transkrip Wawancara dan Reduksi Data.....	71



INTISARI

Pada kesempatan ini peneliti melakukan penelitian tentang Efektivitas Interoperabilitas dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas interoperabilitas administrasi kependudukan di Kabupaten Sleman. Pelayanan ini diharapkan dapat mempermudah akses masyarakat, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan masyarakat lebih lanjut, penting untuk memperkuat kolaborasi antar pemangku pemerintah dan lembaga guna membangun sistem pelayanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat Sleman.

Untuk mengukur Efektivitas Interoperabilitas dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman penulis menggunakan teori Efektivitas yang dilihat dari aspek 1) Pencapaian Tujuan, 2) Integrasi, 3) Adaptasi. Selain itu penulis juga menggunakan indikator Interoperabilitas yang dilihat dari aspek 1) Kompatibilitas Sistem, 2) Kecepatan dan Efisiensi Pertukaran Data, 3) Akurasi dan Konsistensi Data, 4) Aksesibilitas dan Ketersediaan Layanan, 5) Tingkat Pemanfaatan, 6) Feedback Pengguna, 7) Kualitas Layanan, 8) Keterlibatan Stakeholder. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dimana peneliti melakukan kajian dan survei langsung di lapangan. Dengan adanya penelitian ini diharapkan juga memberikan wawasan terhadap pemerintah terkait untuk memperkuat kerjasama dan pengembangan layanan serta kebijakan untuk kedepannya.

Hasil penelitian ini menunjukkan Efektivitas Interoperabilitas dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman yaitu cukup efektif. Efisiensi yang dihasilkan dalam proses pelayanan khususnya di Mal Pelayanan Publik telah mencapai sasaran. Namun ada beberapa hal yang menjadi titik permasalahan dalam kinerja pelayanan yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). SDM yang dimaksud dalam pelayanan ini adalah pegawai atau petugas pelayanan. Kendala SDM sangat mempengaruhi tingkat pelayanan kepada masyarakat yang menyebabkan kualitas pelayanan menjadi berkurang. Hal ini menunjukkan walaupun kondisi pelayanan telah menunjukkan efisiensi, tetapi masalah SDM bisa teratasi dengan berbagai kebijakan agar pelayanan tetap dapat berjalan secara optimal dan inklusif.

Kata kunci : Efektivitas, Interoperabilitas, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Mal Pelayanan Publik

ABSTRACT

In this study, researchers conducted a study on the effectiveness of interoperability in population administration services at the Sleman Regency Public Service Mall. This study aimed to determine the effectiveness of population administration interoperability in Sleman Regency. This service is expected to facilitate public access, reduce waiting times, and further increase public satisfaction. It is crucial to strengthen collaboration between government stakeholders and institutions to build a better service system and meet the needs of the Sleman community.

To measure the effectiveness of interoperability in population administration services at the Sleman Regency Public Service Mall, the authors used the theory of effectiveness, which is viewed from the aspects of 1) Goal Achievement, 2) Integration, 3) Adaptation. In addition, the authors also used interoperability indicators, which are viewed from the aspects of 1) System Compatibility, 2) Speed and Efficiency of Data Exchange, 3) Data Accuracy and Consistency, 4) Accessibility and Availability of Services, 5) Utilization Level, 6) User Feedback, 7) Service Quality, and 8) Stakeholder Involvement. This study employed a qualitative descriptive method, where researchers conducted direct field studies and surveys. This research is expected to provide insights to relevant government agencies to strengthen collaboration and develop future services and policies.

The results of this study indicate that interoperability in Population Administration Services at the Sleman Regency Public Service Mall is quite effective. Efficiency in the service process, particularly at the Public Service Mall, has achieved its targets. However, several issues remain, particularly in terms of Human Resources (HR). HR in this context refers to employees or service officers. HR constraints significantly impact the level of service provided to the public, resulting in a decline in service quality. This demonstrates that although service performance has demonstrated efficiency, HR issues can be addressed through various policies to ensure optimal and inclusive service delivery.

Keywords: *Effectiveness, Interoperability, Population Administration Services, Public Service Mall*