

**ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM DUKCAPIL SMART SEBAGAI
INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANTUL**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Ikhsan Adit Setyawan

17.94.0039

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2022**

**ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM DUKCAPIL SMART SEBAGAI
INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANTUL**

SKRIPSI

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



Disusun oleh :

Ikhsan Adit Setyawan

17.94.0039

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2022**

PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM DUKCAPIL SMART SEBAGAI
INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANTUL**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Ikhsan Adit Setyawan

17.94.0039

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing Skripsi

Pada Tanggal, 19 Maret 2022

Dosen Pembimbing



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

NIK. 190302326

PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM DUKCAPIL SMART SEBAGAI
INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANTUL**

Yang Diperiapkan dan Disusun Oleh

Ikhsan Adit Setyawan
17.94.0039

Telah Dipertahankan di Depan Penguji
Pada Tanggal, 19 Maret 2022

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Agustina Rahmawati, S.A.P, M.Si
NIK. 190302320

Ardiyati, M.P.A
NIK. 190302304

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

Tanda Tangan


.....

.....

.....

Skrripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
Tanggal, 19 Maret 2022

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 tanggung jawab saya pribadi.

Yogyakarta, 19 Maret 2022



Ikhsan Adit Setyawan
NIM. 17.94.0039




KATA PENGANTAR

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

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta).
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T.,M.Kom. (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta)
3. Muhammad Zuhdan, S.I.P., M.A. (Kaprosdi, Universitas Amikom Yogyakarta)
4. Agustina Rahmawati, S.A.P., M.Si.(Dosen Pembimbing)
5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

Yogyakarta, 19 Maret 2022



Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penelitian berjudul “Analisis Implementasi Program Dukcapil Smart sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul” tidak lepas dari banyak pihak yang membantu dalam proses penyusunannya, maka dari itu skripsi ini saya persembahkan:

1. Terima kasih kepada Allah SWT dengan segala Rahmat dan Anugrah-Nya,
2. Kedua Orang Tua yang saya sayangi, Bapak Dahijo dan Ibu Maryanti yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil, dalam mendukung segala keputusan saya,
3. Kakak saya, Irfan Heri Setyawan,
4. Dosen Pembimbing saya, Ibu Agustina Rahmawati, S.A.P, M.Si. yang turut membimbing saya dengan penuh kesabaran selama pengerjaan skripsi ini,
5. Seluruh jajaran Dosen di Universitas Amikom Yogyakarta, khususnya Program Studi S1-Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuannya yang sangat berharga.
6. Teman-teman saya. Rizky, Mellaningrum, Firdha, Denny, Novriza, Muhajir, Fajar, Dewi, Qori, serta teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
7. Rekan-rekan Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (HIMIP) Universitas Amikom Yogyakarta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu,
8. Rekan-rekan UKM Shorinji Kempo Universitas Amikom Yogyakarta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu,
9. Rekan-rekan Gugus Tugas Papua UGM yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu,
10. Semua pihak yang telah membantu dalam melancarkan pengerjaan skripsi ini dengan segenap tenaga maupun fikirannya.

Yogyakarta, 19 Maret 2022

Penulis

MOTTO

Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri.
(Q.S. Al-Isra [17] ayat 7)

"Kurang cerdas dapat diperbaiki dengan belajar. Kurang cakap dapat dihalangi dengan pengalaman. Namun, tidak jujur itu sulit diperbaiki."

–Mohammad Hatta

"Dari kemenangan maupun kekalahan kau akan mendapat pelajaran, setelah itu akan membuatmu lebih dewasa. Menangislah lalu bangkitlah!"

–Akagami no Shanks (One Piece)

"Jadilah diri sendiri, tidak ada makhluk yang aneh. Keanehan hanya milik mereka yang berpikiran sempit."

–Penulis

Daftar Isi

Lembar Halaman Cover	ii
Lembar Persetujuan Skripsi	iii
Pengesahan Skripsi	iv
Kata Pengantar	vi
Halaman Persembahan	vii
Motto	viii
Daftar isi	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
Intisari	xiii
<i>Abstract</i>	xiv
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 State of the Art Penelitian	12
1.6 Sistematika Penulisan	16
BAB II Tinjauan Pustaka	18
2.1 Teori Implementasi Kebijakan	18
2.2 Inovasi Sektor Publik	23
2.3 Pelayanan Publik	27
2.4 Kerangka Pikir	29
BAB III Metode Penelitian	31
3.1 Desain Penelitian	31
3.2 Objek Penelitian	32
3.3 Subjek Penelitian	33
3.4 Jenis dan Sumber Data	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5.1 Observasi	36
3.5.2 Wawancara	37
3.5.3 Dokumentasi	38
3.6 Teknik Analisis Data	38

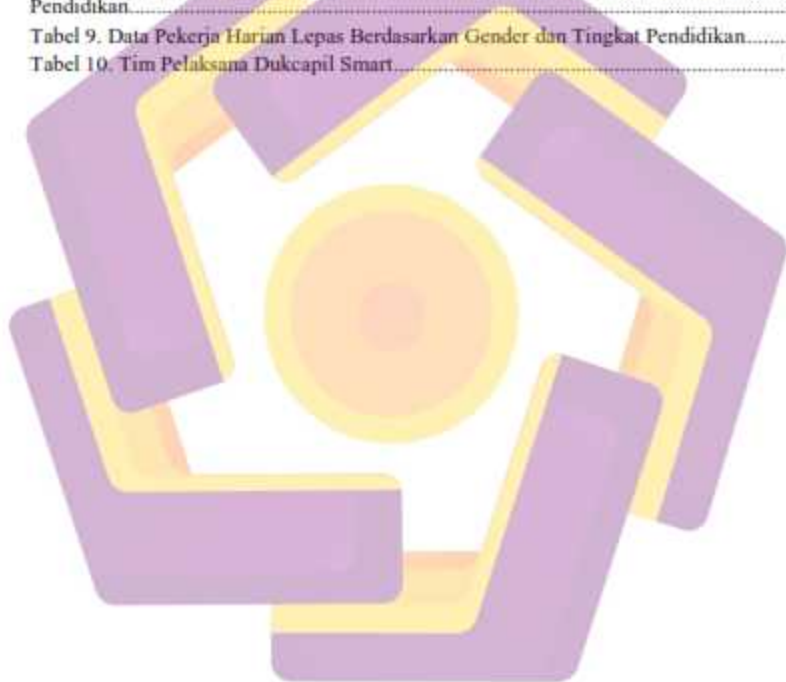
BAB IV. Hasil dan Pembahasan	40
4.1. Hasil Penelitian	40
4.1.1 Gambaran Umum Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul	44
4.1.2 Tugas dan Wewenang Disdukcapil Kabupaten Bantul	47
4.1.3 Fungsi Struktur Organisasi	48
4.1.4 Inovasi Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Bantul	52
4.1.5 Gambaran Umum Dukcapil Smart	55
4.1.6 Aspek Variabel-variabel dalam Implementasi	61
4.2 Pembahasan Penelitian	103
4.2.1 Implementasi Inovasi Pelayanan Dukcapil Smart di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul	103
4.2.2 Variabel yang mempengaruhi kebijakan Dukcapil Smart	116
BAB V. Kesimpulan dan Saran	152
5.1 Kesimpulan Penelitian	152
5.2 Saran	155
Daftar Pustaka	158
Lampiran I. Dokumentasi Lingkungan DISDUKCAPIL Kabupaten Bantul	161
Lampiran 2. SK Nomor 182 Tahun 2019	162

Daftar Gambar

Gambar 1. Ulasan masyarakat terkait aplikasi Dukcapil Smart.....	8
Gambar 2. Model implementasi kebijakan Mazmanian dan Sabatier.....	21
Gambar 3. Kerangka pikir.....	30
Gambar 4. Peta Wilayah Kabupaten Bantul	40
Gambar 5. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.....	44
Gambar 6. Struktur Organisasi Disdukcapil Kab. Bantul	49
Gambar 7. Tampilan Menu Aplikasi Dukcapil Smart.....	55
Gambar 8. Grafik Pelayanan melalui Dukcapil Smart sumber data dari Disdukcapil Kabupaten Bantul.....	59
Gambar 9. sosialisasi media sosial Disdukcapil Kabupaten Bantul terkait Dukcapil Smart	60
Gambar 10. Layanan Pengaduan dan Konsultasi terkait pelayanan Disdukcapil Kabupaten Bantul.....	88
Gambar 11. Kontak layanan konsultasi pelayanan Dukcapil Smart	96
Gambar 12. Layanan Aduan Masyarakat.....	97
Gambar 13. Garis Besar Regulasi Inovasi Kebijakan.....	104
Gambar 14. Hasil Laporan Kinerja Disdukcapil Kabupaten Bantul.....	126
Gambar 15. Diagram presentase penduduk berdasarkan usia.....	137
Gambar 16. Grafik Persentase Jumlah Penduduk di Garis Kemiskinan Kabupaten Bantul	138
Gambar 17. Aktivitas Media Sosial Twitter Disdukcapil Kabupaten Bantul	143
Gambar 18. Timeline Bantul Smart City	145
Gambar 19 Dokumentasi Suasana Kantor DISDUKCAPIL Kabupaten Bantul.....	161
Gambar 20. Dokumentasi Wawancara Bersama Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data DISDUKCAPIL Kabupaten Bantul	161
Gambar 21. Dokumentasi Wawancara bersama Kasi SIAK DISDUKCAPIL Kabupaten Bantul.....	161

Daftar Tabel

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2. Tabel Informan	33
Tabel 3. Data jumlah penduduk berdasarkan wilayah kapanewon di Kabupaten Bantul .	42
Tabel 4. Data Penggunaan Teknologi Informasi Komunikasi Bantul	44
Tabel 5. layanan aplikasi Dukcapil Smart	56
Tabel 6. Capaian Kinerja dan Anggaran Disdukcapil Kabupaten Bantul 2020.....	72
Tabel 7. Tujuan Strategi arah Kebijakan Disdukcapil	74
Tabel 8. Data Jumlah Pegawai Berdasarkan Gender, Golongan Ruang dan Tingkat Pendidikan.....	82
Tabel 9. Data Pekerja Harian Lepas Berdasarkan Gender dan Tingkat Pendidikan.....	82
Tabel 10. Tim Pelaksana Dukcapil Smart.....	132



INTISARI

Dalam Era New Normal akibat covid-19 saat ini, Kabupaten Bantul turut meningkatkan dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk inovasi pelayanan publik salah satunya dengan pemanfaatan Aplikasi Dukcapil Smart. Implementasi program tersebut membutuhkan kajian guna meningkatkan kualitas hasil yang akan dicapai nanti dari implementasi inovasi pelayanan publik tersebut, serta untuk memberikan gambaran dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga dapat menilai kesiapan faktor-faktor yang perlu diperhatikan saat implementasi kebijakan terkait kebijakan inovasi Dukcapil Smart.

Konsep Implementasi Kebijakan yang dikemukakan oleh Mazmanian dan Sabatier menjadi acuan dalam pembuatan karya ilmiah ini. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian berlokasi di Disdukcapil Kabupaten Bantul. Objek dalam penelitian ini berfokus pada kualitas Implementasi kebijakan program Aplikasi Dukcapil Smart dalam pelayanan publik yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantul. Informan utama merupakan badan pelaksana yang bertugas dalam Inovasi Dukcapil Smart di Disdukcapil Kabupaten Bantul. Informan pendukung merupakan masyarakat pengguna layanan.

Hasil yang dapat diperoleh dalam penelitian ini antara lain: Output kebijakan SOP dan surat keputusan terbilang tidak berbelit-belit, memudahkan pengguna layanan. Kepatuhan kelompok sasaran tidak mencakup keseluruhan jumlah kelompok sasaran dipengaruhi faktor besarnya jumlah, heterogenitas kelompok sasaran, dan pemerataan sosio-ekonomi teknologi. Dampak nyata output kebijakan dirasakan oleh implementor serta kelompok sasaran, hal tersebut terkait efektifitas dan efisiensi program Dukcapil Smart terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Persepsi kelompok sasaran terhadap kebijakan terbilang baik dikarenakan output kebijakan dianggap sejalan dengan kebutuhan masyarakat dalam mendapat pelayanan publik yang prima. Evaluasi dan perbaikan terkait pelaksanaan teknis harus dilakukan, mengingat adanya sebagian kecil kelompok sasaran yang terkendala dalam teknis pelaksanaannya.

Kata kunci : Implementasi Kebijakan Publik, Inovasi Sektor Publik, Dukcapil Smart

Abstract

In the current New Normal Era due to COVID-19, Bantul Regency has also increased the use of information technology for public service innovation, one of which is the use of the Dukcapil Smart Application. The implementation of the program requires a study to improve the quality of the results that will be achieved later from the implementation of these public service innovations, as well as to provide an overview of the Population and Civil Registration Service so that it can assess the readiness of the factors that need to be considered when implementing policies related to the Dukcapil Smart innovation policy.

The concept of Policy Implementation put forward by Mazmanian and Sabatier became a reference in making this scientific work. This research uses descriptive qualitative method, the research is located in Disdukcapil Bantul Regency. The object in this study focuses on the quality of the implementation of the Dukcapil Smart Application program policy in public services managed by the Bantul Regency Population and Civil Registry Office. The main informant is the implementing agency in charge of Dukcapil Smart Innovation in the Disdukcapil Bantul Regency. Supporting informants are service users.

The results that can be obtained in this study include. The output of SOP policies and decrees is fairly straightforward, making it easier for service users. The target group's compliance does not cover the total number of target groups influenced by the large number, heterogeneity of the target group, and the socio-economic distribution of technology. The real impact of the policy output is felt by the implementor and the target group, this is related to the effectiveness and efficiency of the Dukcapil Smart program on population administration services. The target group's perception of the policy is fairly good because the output of the policy is considered to be in line with the needs of the community in obtaining excellent public services. Evaluation and improvement related to technical implementation must be carried out, considering that there are a small number of target groups who are constrained in the technical implementation.

Keywords: Public Policy Implementation, Public Sector Innovation, Dukcapil Smart