

**STRATEGI PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS PADA  
KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
SLEMAN**

**(Studi Kasus: Pada Pelayanan e-KTP Tahun 2023)**

Dosen Pembimbing: Dr. Ane Permatasari, MA.



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana S1 Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Disusun Oleh:**

**NABILA AZIZAH AZ-ZAHRA**

**NIM: 20190520039**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

**HALAMAN JUDUL**  
**STRATEGI PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS PADA**  
**KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN**  
**SLEMAN**

**(Studi Kasus: Pada Pelayanan e-KTP Tahun 2023)**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi  
Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Oleh:**

**NABILA AZIZAH AZ-ZAHRA**

**20190520039**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN**  
**ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA 2023**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nabila Azizah Az-Zahra

Nomor Induk Mahasiswa : 20190520039

Tempat, Tanggal Lahir : Yogyakarta, 26 November 2000

Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman (Studi Kasus: Pada Pelayanan E-KTP Tahun 2023)

Dengan ini saya akan menyatakan skripsi ini benar – benar merupakan hasil karya saya pribadi dan tidak ada hasil karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Universitas manapun. Berdasarkan apa yang telah saya tulis di skripsi ini bukan merupakan pengambilan tulisan atau buah pikiran dari orang lain yang pernah ditulis ataupun diterbitkan, kecuali yang tertulis dan tersusun dalam Daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini terdapat melakukan publikasi dan merugikan pihak lain, maka saya akan bersedia bertanggungjawab dan menerima konsekuensi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 03 April 2023



Nabila Azizah Az-zahra  
20190520039

## HALAMAN MOTTO

*“Kebaikan tidak sama dengan kejahatan. Tolaklah kejahatan itu dengan cara yang lebih baik sehingga yang memusuhimu akan menjadi teman yang setia”.*

(Q.S Fusshilat: 34)

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”.*

(Al-Baqarah: 286)

*“Dan Dia mendapatimu sebagai seorang yang bingung, lalu Dia memberikan petunjuk”*

(Q.S Ad-Duha: 7)

*“Terkadang kita sibuk mencari yang sempurna sampai kita lupa bahwa tidak ada yang sempurna di dunia ini”*

(Penulis)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmannirrahim, Alhamdulillahirrabbi'lamin. Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kepada kedua orang tua tercinta, Almarhum Abi Supracaya dan Umi Sri Hartati yang selalu percaya kepadaku dan tidak pernah menuntutku untuk cepat menyelesaikan skripsi.
2. Kepada saudara kandung saya Kak Nurul, dan Adek Hilmi yang sudah memberi cukup perhatian kepadaku.
3. Kepada Dosen Pembimbing terbaik, Ibu Ane Permatasari, S.IP., MA. terima kasih atas bimbingan serta masukan dari awal hingga akhir hingga saya bisa berada di tahap ini.
4. Kepada Ayu, Meli, Sevi, Yulia, Dyana, Gita, dan Nadya, terima kasih banyak dari semua pertolongan, support, kesenangan yang kalian berikan selama saya mengerjakan skripsi.
5. Kepada Silmi dan Wahyu terima kasih sudah membantu dan menemani saya untuk mendapatkan data penelitian saya yang kurang.
6. Kepada Lambang, terima kasih sudah sempat mengecewakan saya sehingga sempat berhenti mengerjakan skripsi ini dan terima kasih telah datang kembali dengan penyesalan dan semoga tidak mengulangnya lagi, terima kasih banyak atas semangat dan dukungan yang selalu kamu berikan sampai saya ujian pendadaran.
7. Kepada semua teman-teman disekitarku terima kasih banyak.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya hingga saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“STRATEGI PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN (Studi Kasus: Pada Pelayanan e-KTP Tahun 2023)** dengan baik. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi tugas akhir atau syarat untuk menyelesaikan studi pendidikan jenjang Srata-1 (S1) guna memperoleh gelar sarjana program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak sepenuhnya sempurna, jika terdapat kritik dan saran saya persilahkan. Selanjutnya penulis ingin mengucapkan terima kasih terhadap semua yang berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, hingga saya dapat menyelesaikannya dengan baik, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

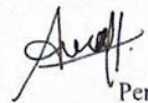
1. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto M.P., selaku pimpinan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, S Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik .
3. Bapak Dr. Tunjung Sulaksono, M. Si selaku ketua program studi Ilmu Pemerintahan.
4. Ibu Ane Permatasari, S.IP., MA. selaku pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, saran serta bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Kepada seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang banyak dan bermanfaat.

6. Kepada Ibu Raden Rara Endang Mulatsih, S.Sos., M.Si selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang sudah membantu saya dalam menjadwalkan wawancara penelitian
7. Kepada orang tua dan teman-teman yang telah memberikan doa dan dukungan penuh dalam mengerjakan skripsi.

Semoga segala kebaikan, dukungan dan bantuan yang telah diberikan yang sangat bermanfaat dapat diberikan balasan yang setimpal oleh Allah SWT. Sebagai penutup penulis berhadap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengetahuan mengenai Strategi Pelayanan Publik Dukcapil dan dapat menjadi referensi penelitian yang selanjutnya.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, 3 April 2023

  
Penulis

Nabila Azizah Az-Zahra

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
SINOPSIS.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian .....	11
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	11
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	11
1.3.2.2 Manfaat Praktis .....	11
1.4 Tinjauan Pustaka .....	12
1.5 Kerangka Dasar Teori .....	22
1.5.1 Analisis SWOT.....	22
1.5.2 Strategi.....	25
1.5.3 Pelayanan Publik .....	28
1.6 Definisi Konseptual .....	33
1.7 Definisi Operasional .....	34
1.8 METODE PENELITIAN .....	35
1.8.1 Jenis Penelitian.....	35
1.8.2 Lokasi Penelitian .....	36
1.8.3 Sumber Data .....	36
1.8.5 Teknik Pengumpulan Data .....	37
1.8.6 Teknik Analisis Data .....	39
BAB II.....	41
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....	41



2.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Sleman	Kabupaten Sleman 41
2.1.1 Sejarah Kabupaten Sleman .....	41
2.1.2 Kondisi Geografis Kabupaten Sleman .....	43
2.1.3 Luas Wilayah Kabupaten Sleman .....	45
2.1.4 Kependudukan Kabupaten Sleman .....	45
2.2 Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman .....	47
2.2.1 Struktur Organisaasi.....	47
2.2.2 Bagan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terdiri dari: .....	48
2.2.3 Uraian tugas dan fungsi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.....	49
2.3 Analisis SWOT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sleman .....	55
2.3.1 Strengths Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sleman .....	55
2.3.2 Weakness Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sleman .....	55
2.3.3 Opportunities Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sleman .....	56
2.3.4 Treats Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sleman .....	56
2.4 Profil Disabilitas Di Kabupaten Sleman .....	58
BAB III .....	61
ANALISIS PENELITIAN .....	61
3.1 Kekuatan Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman	61
3.1.1 Analisis Strategi Kekuatan .....	62
3.2 Kelemahan Strategi Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman .....	76
3.2.1 Analisis Strategi Kelemahan .....	80
3.3 Peluang Strategi Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman .....	85
3.3.1 Analisis Strategi Kelemahan .....	86
3.4 Ancaman Strategi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman .....	92
3.4.1 Analisis Strategi Ancaman .....	93
BAB IV .....	98
PENUTUP .....	98
4.1 Kesimpulan .....	98

4.2 Saran .....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN .....	103

## Daftar Tabel

Tabel 1.1 Jumlah Penyandang Destabilitas Dan Anak Dengan Kedisabilitasan .....	4
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 1.3 Indikator Pelayanan Publik yang baik.....	35
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Sleman Semester 1 2021 Menurut Jenis Kelamin .....	46
Tabel 2.2 Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Sleman Tahun 2021 .....	58
Tabel 2.3 Data Berbagai Macam Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Sleman Tahun 2021 .....	60
Tabel 3.1 Data Berbagai Macam Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Sleman Tahun 2021 .....	66
Tabel 3.2 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sleman 2022.....	68
Tabel 3.3 Rekap Data PPKS Dinas Sosial Kerja Sama Database Tahun 2020 .....	71
Tabel 3.4 Permasalahan/Kelemahan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sleman 2022.....	79
Tabel 3.5 Matriks TOWS.....	84
Tabel 3.6 Rekap Rencana Umum Pengadaan .....	91

Tabel 3.7 Data Berbagai Macam Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Sleman Tahun

2021 .....96

## **Daftar Gambar**

Gambar 2.1 Logo Kabupaten Sleman.....	41
Gambar 2.2 Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman .....	43
Gambar 2.3 Bagan Organisasi Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman .....	48
Gambar 3.1 Foto Penandatanganan Kerja Sama.....	72
Gambar 3.2 Pelaksanaan Jemput Bola.....	74
Gambar 3.3 Petugas Mengalami Kendala .....	78
Gambar 3.4 Dokumentasi Pelaksanaan Sosialisasi Pendataan Disabilitas Kabupaten Sleman.....	83
Gambar 3.5 Proses Jemput Bola .....	85
Gambar 3.6 Sosialisasi Sisir Adminduk.....	88
Gambar 3.7 Pemasangan Alat Perekaman bagi Penyandang Disabilitas.....	89
Gambar 3.8 Rapat Evaluasi Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman.....	94