

**INOVASI PELAYANAN E-KTP MELALUI PROGRAM  
“PAMAN TIMIN”  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2019**

**Dosen Pembimbing : Dr. Suranto, M.Pol.**



**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta**

**Disusun Oleh :**

**Oktavia Setya Prima Dita**

20160520165

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA TAHUN  
2019**

## **MOTTO**

***PERJALANAN HIDUP TERBAIK ADALAH JIKA DISAKITI MEMAAFKAN  
DAN JIKA DIHIANATI BERSABAR.***

***JANGAN TERLALU PERCAYA KEPADA SESAMA MANUSIA YANG  
AKHIRNYA MEMBUAT KECEWA .***

***PERCAYALAH SUATU PENGHIANATAN AKAN TERBALAS ENTAH  
CEPAT ATAU LAMBAT .***

***RENDAH HATI, PEMAAF , PENOLONG, DAN LAPANG DADA ADALAH  
KUNCI DARI KEHIDUPAN .***

***TIDAK ADA CAHAYA PENOLONG SELAIN DOA KEDUA ORANG TUA  
KITA.***

***JAWABAN SEBUAH KEBERHASILAN ADALAH TERUS BELAJAR DAN  
TAK KENAL PUTUS ASA .***

***SAYA DATANG, SAYA BIMBINGAN, SAYA UJIAN, SAYA REVISI DAN  
SAYA MENANG.***

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bismi-llāhi ar-rahmāni ar-rahīmi*

*Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan makalah ini yang berjudul “INOVASI PELAYANAN PAMAN TIMIN (Kabupaten Sleman Tertib Administrasi Kependudukan) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN” dapat diselesaikan oleh penulis. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kewajiban yang harus dipenuhi dalam rangka mencapai derajat Kesarjanaan S1 di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :*

1. Terimakasih Kepada Tuhanku, ALLAH SWT yang telah memberikan aku kesempatan untuk bernafas hingga detik ini dan mempertemukan aku dengan orang-orang baik.
2. Terimakasih kepada KEDUA ORANGTUA ku yang sangat aku cintai dan sayangi sepenuh hati hingga titik penghabisan. Terima kasih telah memberikan aku dukungan berupa materi dan segalanya hingga akhirnya aku dapat menyelesaikan Skripsi dan kuliahku.
3. Terimakasih kepada sanak saudaraku, yang telah banyak memberikan support dan doa terbaik kepada aku.
4. Terimakasih kepada Doi, Bagas Makhrus Wicaksono yang sudah nemenin aku kuliah dari semester 3 hingga saat ini dan selalu memberikan support kepadaku.
5. Terimakasih kepada temanku, Ken Ajeng Arini yang lucu dan unik telah membantu dalam proses mengerjakan proposal skripsi ini.

6. Terimakasih kepada temanku si gendut, Meliana Putri Seroja yang telah menemaniku Tidur Dikosan dan mengerjakan Skripsi ini.
7. Terimakasih kepada Keluarga Capung, Dhyah Ayu Nurmalasari, Diyah Tri Yuniawati, Herpita Wahyu, Ken Ajeng, Meliana yang turut serta menyemangati sehingga aku mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Terimakasih kepada “temanku” sedari kecil, “temanku” Pendi Nugroho yang sering denger keluh kesahku.
9. Terimakasih kepada teman-teman KKN ku Bagas, Topan, Hida, Gilang, Ari, Rani, Arras, Fira dan Wiwid yang telah memberikan banyak pengalaman dan pelajaran berharga selama KKN dan semoga kita bisa terus menjadi teman baik ya ☺
10. Terimakasih kepada teman-temanku yang tidak mampu aku sebutkan satu persatu terimakasih sudah ada di kehidupan nyataku. Aku sayang kalian.

## SINOPSIS

Skripsi yang berjudul tentang “INOVASI PELAYANAN E-KTP MELALUI PROGRAM *PAMAN TIMIN* PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2019” yang membahas tentang inovasi dalam pelayanan publik Kabupaten Sleman merupakan terobosan baru yang telah diwujudkan dalam pelayanan kepada masyarakat. Dalam penerapannya, inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman ini sudah berjalan dengan cukup baik. Permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini, pertama tentang bagaimana inovasi dalam pelayanan program “PAMANTIMIN” pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman. Kedua, apa saja faktor yang mempengaruhi program pelayanan “PAMANTIMIN” pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menggambarkan suatu inovasi yang telah dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman dan apa saja faktor-faktor yang telah mempengaruhi program inovasi pelayanan publik “PAMANTIMIN” Kabupaten Sleman. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman dan di Desa Sukoharjo, Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman. Teknik data yang digunakan dengan metode wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dapat dikatakan bahwa dengan hadirnya sebuah program inovasi “PAMANTIMIN” yang dilakukan bahwa dengan hasil sebuah inovasi ini memberikan dampak positif bagi masyarakat pengguna E-KTP namun belum perekaman data tidak harus datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melainkan petugas akan datang ke kantor-kantor desa selain itu apabila untuk lansia, jompo dan masyarakat penyandang disabilitas maka petugas akan datang kerumah (Jemput Bola) guna untuk perekaman E-KTP tersebut. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi dari suatu pelayanan ini juga sangat berpengaruh seperti Faktor Tingkah laku yang sopan, Cara Penyampaian, Waktu penyampaian dan Keramah tamahan maka dapat ditarik kesimpulan jika pelayanan pelayanan PAMANTIMIN ( Kabupaten Sleman Tertib Administrasi Kependudukan) telah diimplementasikan dengan baik jika mengacu pada teori yang telah digunakan.

Saran dan Rekomendasi selanjutnya yaitu adanya peningkatan perilaku aparatur untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan sehingga menambah tentang kesadaran masyarakat tentang tertib adminduk, karena dari perhatian petugas begini masyarakat akan terbantu dan merasa mudah saat melakukan penertiban administrasi.

***Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, PAMANTIMIN***

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi dengan judul: INOVASI PELAYANAN PAMANTIMIN (Kabupaten Sleman Tertib Administrasi Kependudukan) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN Tahun 2019” ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda tercinta Krisdiyatmo dan Ibunda yang kusayangi Menuk yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat. Penghargaan dan terima kasih penulis berikan kepada Bapak Dr. Suranto, M.Pol. Selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu penulisan skripsi ini. Serta ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Bachtiar Dwi Kurniawan, S.Fil.I., MPA selaku dosen penguji proposal skripsi.

3. Teman saya Bagas Makhrus Wicaksono yang sudah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Teman-teman baikku selama kuliah dan proses skripsi ini (Bagas, Ken, Meli, Ayuk, Diah, Herpita)

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Amiin

Yogyakarta, 17 Maret 2020





## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

SINOPSIS

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Studi Terdahulu .....	7
1.6. Kerangka Dasar Teori.....	12
1.6.1. Inovasi .....	12
1.6.2. Aspek-aspek Inovasi .....	17
1.6.3. Tipologi Inovasi .....	19
1.6.4. Pelayanan Publik.....	21
1.6.5. Asas-asas Pelayanan Publik.....	24
1.6.6. Standar Pelayanan Publik .....	25
1.6.7. Faktor Pendukung Pelayanan .....	27
1.7. Definisi Konseptual .....	30
1.8. Definisi Operasional .....	31
1.9. Kerangka Pemikiran .....	33
1.10. Metode Penelitian.....	34
1.10.1. Jenis Penelitian.....	34
1.10.2. Lokasi Penelitian.....	34

1.10.3. Unit Analisis Penelitian.....	34
1.10.4. Jenis Data Penelitian .....	35
1.10.5. Teknik Pengumpulan Data .....	38
1.10.6. Teknik Analisis Data.....	40
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
2.1. Keadaan Geografis Kabupaten Sleman .....	42
2.2. Keadaan Demografis Kabupaten Sleman .....	43
2.3. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman ..	45
2.4. Visi dan Misi.....	46
2.4.1. Visi .....	46
2.4.2. Misi .....	47
2.5. Tujuan dan Sasaran.....	48
2.5.1. Tujuan.....	48
2.5.2. Sasaran.....	48
2.6. Struktur Organisasi.....	49
2.6.1. Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan.....	49
2.7. Tugas dan Fungsi.....	51
2.8. Profil Paman Timin .....	52
2.9. Dasar Hukum .....	54
2.10. Tujuan Pelayanan Inovasi Paman Timin .....	55
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
3.1. Inovasi Pelayanan E-KTP melalui Program Paman Timin pada Dinas Pendidikan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman .....	56
3.1.1. Aspek Keuntungan Relatif.....	56
3.1.1.1. Keunggulan dibanding dengan Metode Pelayanan Sebelumnya.....	56
3.1.1.2. Kebaruan Dalam Inovasi Yang Menjadi Ciri Yang Membedakannya Dengan Yang Lain .....	64
3.1.2. Aspek Kesesuaian .....	69

3.1.2.1. Kesesuaian dengan Pelayanan yang Dibutuhkan Oleh Masyarakat .....	69
3.1.3. Aspek Kerumitan .....	72
3.1.3.1. Penerapan Prosedur dengan Mudah dan Tidak Rumit .	72
3.1.4. Kemungkinan Dicoba.....	75
3.1.4.1. Inovasi Melalui Tahap Uji Coba yang Tepat .....	75
3.1.5. Kemudahan Diamati.....	78
3.1.5.1. Hasil Penggunaan Suatu Inovasi Bisa Dilihat Dengan Nyata.....	78
3.2. Faktor Pendorong dari Pelayanan Paman Timin (Kabupaten Sleman Tertib Administrasi Kependudukan) .....	80
3.2.1. Faktor Tingkah Laku yang Sopan.....	80
3.2.1.1. Penerapan Masing-masing Individu dalam Pemberian Pelayanan .....	80
3.2.2. Cara Penyampaian.....	83
3.2.2.1. Penyampaian dengan Tepat Tidak Rumit .....	83
3.2.3. Waktu Penyampaian yang Cepat .....	85
3.2.3.1. Pemberian Petunjuk Kepada Masyarakat dengan Mempertimbangkan dan Melihat Waktu yang Tepat dan Cepat .....	85
3.2.4. Keramah-Tamahan.....	86
3.2.4.1. Sikap Petugas yang Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat yang Tidak Menciptakan Sikap Deskriminatif.....	86
 BAB IV PENUTUP .....	 89
4.1. Kesimpulan .....	89
4.2. Saran .....	91
 LAMPIRAN .....	 93

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ringkasan Tinjauan Pustaka .....	8
Tabel 1.2 Daftar Subjek Penelitian .....	35
Tabel 1.3 Data Primer Penelitian.....	36
Tabel 1.4 Draf Wawancara.....	37
Tabel 1.5 Sumber Data.....	38
Tabel 2.1 Rekapitulasi Data Kependudukan Per Kecamatan dan Jenis Kelamin Kabupaten Sleman Tahun 2019 .....	44
Tabel 3.1 Kegiatan Pelayanan Publik .....	57
Tabel 3.2 Realisasi Capaian Kinerja Tahunan .....	62
Tabel 3.3 Pihak Internal Yang Terlibat Dalam Inovasi Paman Timin .....	66
Tabel 3.4 Pihak Internal Yang Terlibat Dalam Inovasi Paman Timin .....	67
Tabel 3.5 Sasaran Strategis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman .....	70
Tabel 3.6 Data Pelayanan KTP-el Bulan Maret 2019 .....	76

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Tipologi Inovasi Pelayanan Sektor Publik .....	21
Gambar 1.2 Kerangka Berpikir .....	33
Gambar 3.1 Melakukan Kegiatan Jemput Bola.....	58
Gambar 3.2 Alur Perekaman E-KTP Normal .....	59
Gambar 3.3 Kegiatan Sosialisasi Perangkat Desa .....	78
Gambar 3.4 SOP Pelayanan Administrasi Kependudukan .....	79
Gambar 3.5 Pengarahan Prosedur Kegiatan Oleh Petugas .....	81
Gambar 3.6 Pengarahan Prosedur Kegiatan Oleh Petugas .....	83
Gambar 3.7 Petugas Melakukan Perekaman Foto dengan Masyarakat Lansia dan Difabel .....	86

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara Bersama Narasumber Pegawai Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman ..... 93
- Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara Bersama Narasumber Pegawai Register  
Desa dan Masyarakat Pengguna Pelayanan Paman Timin ..... 95

