

PENERAPAN *AGILE GOVERNANCE* DALAM APLIKASI LAYANAN
KEPENDUDUKAN BERBASIS ONLINE SIPON KEDUTEN DI MASA
PANDEMI COVID-19

(STUDI KASUS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KLATEN)



DISUSUN OLEH :

ESTI ANDRIYANI

20180520218

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

2021

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Esti Andriyani

NIM : 20180520218

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“PENERAPAN AGILE GOVERNANCE DALAM APLIKASI LAYANAN KEPENDUDUKAN BERBASIS ONLINE SIPON KEDUTEN DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KLATEN)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi manapun.

Apabila pada kemudian hari terbukti skripsi ini hasil jiplakan saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Yogyakarta, 24 November 2021


Esti Andriyani

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang saya sayangi kedua orang tua saya, Bapak Suprihato dan Ibu Lanjar yang tidak pernah berhenti memberikan doa, dukungan dan motivasi kepada saya untuk selalu sabar dan berusaha dalam melakukan apapun. Terima kasih selama ini telah memberikan yang terbaik kepada penulis, mencukupi segala kebutuhan finansial dan selalu mengusahakan segala sesuatu yang terbaik bagi penulis. Melalui skripsi ini semoga memberikan kebanggaan dan kebahagiaan kepada kedua orang tua saya atas terselesaikannya pendidikan sarjana yang telah ditempuh dan sebagai langkah awal untuk mewujudkan mimpi-mimpi saya kedepan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENERAPAN *AGILE GOVERNANCE* DALAM APLIKASI LAYANAN KEPENDUDUKAN BERBASIS ONLINE SIPON KEDUTEN DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KLATEN)”** sesuai dengan apa yang diharapkan. Penulisan skripsi ini digunakan untuk memenuhi syarat kelulusan dalam memperoleh gelar sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga segala rintangan dapat dilalui dan teratasi dengan baik. Oleh karena itu, penulis dalam kesempatan ini mengucapkan terimakasih banyak kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. Takdir Ali Mukti, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dr. Tunjung Sulaksono, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Dr. Suranto, M.Pol selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini

5. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
6. Segenap keluarga penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat yang sangat berarti bagi peneliti
7. Sasa Hanggana selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten yang telah membantu peneliti dalam mengumpulkan informasi yang mendukung penelitian
8. Bapak Didik selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten yang telah membantu mengumpulkan data yang dibutuhkan peneliti
9. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian guna penyusunan skripsi
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018 Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Peneliti juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada peneliti pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 24 November 2022



Esti Andriyani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi-vii
DAFTAR ISI.....	viii-ix
DAFTAR GAMBAR.....	x-xi
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1-7
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	8-9
E. Tinjauan Pustaka	9-15
F. Kerangka Teori.....	16
1. Agile Governance.....	16-23
2. Pelayanan Publik	24-26
3. Administrasi Kependudukan.....	26-27
G. Definisi Konseptual	27
F. Definisi Operasional	28-29
H. Metode Penelitian.....	29
1. Jenis Penelitian.....	29-30
2. Jenis Data	30-31
3. Teknik Analisis Data	31-33
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	34
A. Sekilas Kabupaten Klaten	34

1. Kondisi Geografis dan Topografi	34-36
2. Kondisi Demografi	36-42
B. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Klaten	42
1. Visi	43-44
2. Misi	44
3. Lokasi Penelitian.....	44
4. Struktur Organisasi	45-46
C. Profil Sipon Keduten	46-48
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Good Enough Governance	49-58
1. Adanya koordinasi dan pembagian kerja tim.....	49-51
2. Jumlah masalah yang berhasil ditangani	51-56
3. Adanya evaluasi secara berkelanjutan	56-58
B. Business Driven	59-61
1. Prosedur pembayaran yang tidak berbelit-belit.....	59-60
2. Masyarakat mengakses layanan murah dan terjangkau	60-61
C. Human Focused.....	61
1. Tersedianya ruang kritik dan saran dalam pelayanan	62-64
2. Adanya mitra diluar pemerintah yang terlibat	64-68
D. Based On Quick Wins	68-74
1. Kecepatan proses layanan	68-70
2. Tersedianya informasi jelas atas layanan yang diajukan	70-73
3. Keamanan privasi masyarakat dalam mengakses layanan.....	73-74
E. Systematic and Adaptive Approach	74-89
1. Tersedianya fitur layanan sesuai kebutuhan masyarakat	75-84
2. Kepuasan pengguna layanan	84-86
3. Peningkatan jumlah layanan yang diterima	86-89
F. Simple Design and Continuous Refinement	89-94
1. Kemudahan pengguna dalam menggunakan fitur layanan	90-93
2. Ketersediaan informasi yang <i>up to date</i>	93-94

BAB IV PENUTUP	95
A. Kesimpulan	95-96
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	98-100
LAMPIRAN.....	101-104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Persebaran Covid-19 di Indonesia.....	2
Gambar 2.1 Peta Geografis Kabupaten Klaten	35
Gambar 2.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	40
Gambar 2.3 Presentase Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan.....	41
Gambar 2.4. Susunan Organisasi Disdukcapil Klaten	46
Gambar 3.1 Informasi <i>Maintenance System</i>	52
Gambar 3.2 Kegagalan Masuk Sipon Keduten	54
Gambar 3.3 Keluhan Masyarakat.....	55
Gambar 3.4 Layanan Aduan Sipon Keduten	63
Gambar 3.5 Ulasan Aplikasi Sipon Keduten di Google Playstore	64
Gambar 3.6 Komentar Kecepatan Pelayanan.....	69
Gambar 3.7 Status Pengajuan di Sipon Keduten	70
Gambar 3.8 Notifikasi Pengajuan Berhasil Terkirim.....	71
Gambar 3.9 Notifikasi Pengajuan Diproses	72
Gambar 3.10 Notifikasi Pengajuan Ditunda	72
Gambar 3.11 Notifikasi Pengajuan Siap Cetak.....	72
Gambar 3.12 Pengurusan Akta Kelahiran	77
Gambar 3.13 Pengurusan Akta Kematian.....	78
Gambar 3.14 Pengurusan KTP-EL	79
Gambar 3.15 Pengurusan Kartu Keluarga	80
Gambar 3.16 Pengurusan Perpindahan Keluar	81
Gambar 3.17 Pengurusan Kedatangan	82
Gambar 3.18 Pengurusan Updata Data/Online NIK.....	83

Gambar 3.19 IKM Disdukcapil Klaten Triwulan III Tahun 2021	85
Gambar 3.20 Kepuasan Masyarakat	86
Gambar 3.21 Desain Aplikasi Sipon Keduten	90
Gambar 3.22 Komentar Masyarakat	92
Gambar 3.23 Statistik Pelayanan dan Penerbitan Dokumen Harian.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top 8 Zona Rawan Covid-19.....	3
Tabel 1.2 Jenis Data	31
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Klaten 2020	37-38
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur.....	38-39
Tabel 3.1 Data Jumlah Pelayanan Via Sipon Keduten	87
Tabel 3.2 Data Jumlah Layanan Offline	88

