

**EFEKTIFITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN BAGI
DISABILITAS DAN LANSIA DI KAPANEWON DEPOK
KABUPATEN SLEMAN**

TESIS

**Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Megister pada
Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan**



**disusun Oleh :
FRANSISKUS SUHYADI
22610021**

**PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
YAGYAKARTA
2023**

**EFEKTIFITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN BAGI
DISABILITAS DAN LANSIA DI KAPANEWON DEPOK
KABUPATEN SLEMAN**

TESIS

**Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Megister pada
Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan**



disusun Oleh :

**FRANSISKUS SUHYADI
22610021**

**PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
YAGYAKARTA
2023**



PENGESAHAN

TESIS

**EFEKTIFITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN BAGI
DISABILITAS DAN LANSIA DI KAPANEWON DEPOK
KABUPATEN SLEMAN**

disusun Oleh:

**FRANSISKUS SUHYADI
22610021**

Disahkan oleh Tim Penguji

Pada tanggal 8 September 2023

Susunan Tim Penguji

Nama

1. Dr. Supardal, M.Si

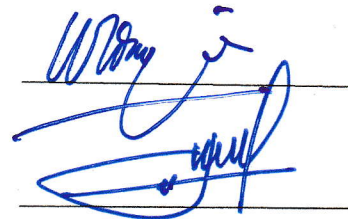
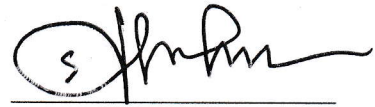
Ketua/Pembimbing

2. Dr. Sri Widayanti

Penguji I

3. Dr. Sugiyanto, S.Sos., MM

Penguji II



**Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana
Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan**



Dr. Sugiyanto, S.Sos., MM.

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Fransiskus Suhyadi
NIM : 22610021
Program : Magister Ilmu Pemerintahan
Studi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis berjudul EFEKTIFITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN BAGI DISABILITAS DAN LANSIA DI KAPANEWON DEPOK KABUPATEN SLEMAN adalah benar karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam tesis tersebut telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Ijazah dan gelar yang saya peroleh dari tesis tersebut.

Yogyakarta,, 1 September 2023

ng membuat pernyataan,



Fransiskus Suhyadi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah memberikan nikmat rahmat, karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan judul **“Efektifitas Pelayanan Kependudukan Bagi Disabilitas Dan Lansia Di Kapanewon Depok Kabupaten Sleman”** dapat penulis selesaikan.

Tesis ini penulis susun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat magister pada Program Pascasarjana (S-2) Program Studi Ilmu Pemerintahan Konsentrasi Pemberdayaan Masyarakat Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyusun hasil penelitian dengan cermat dan akurat, namun apabila masih ada kekurangan, penulis dengan senang hati menerima kritik serta saran dari pembaca. Dengan rasa hormat penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang tinggi kepada :

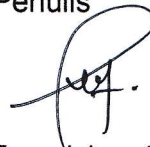
1. Bapak Dr. Supardal, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan dan dorongan semangat selama penyusunan tesis.
2. **Dr. Sri Widayanti** selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dan bimbingan demi sempurna tesis ini.
3. Bapak Dr. Sugiyanto, S. Sos., MM. selaku Direktur Program Pascasarjana (S-2) Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta beserta segenap staf yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
4. Bapak/Ibu dosen pengajar Pascasarjana (S2) Sekolah Tinggi Pemabngunan Masyarakat Desa “APMD” yang telah bimbingan serta memberikan ilmunya dalam berbagi materi perkuliahan selama ini.

5. Pemerintah Kabupaten Sleman yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di Pascasarjana (S2) Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.
6. Bapak Panewu Kapanewon Depok dan karyawan/karyawati, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk mengadakan penelitian di Kantor Kapanewon Depok.
7. Warga Kapanewon Depok disabilitas dan lansia beserta informan yang telah membantu berlangsungnya penelitian.
8. Seluruh mahasiswa Program Pascasarjana (S-2) Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Angkatan XXIX beserta keluarganya yang selalu dalam kebersamaan.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu terselesaikannya tesis ini.

Akhirnya, semoga tesis ini dapat bermamfaat bagi pembaca yang budiman, dan semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah ikut membantu penulis menyelesaikan tesis ini.

Yogyakarta, 1 September 2023

Penulis



Fransiskus Suhyadi

MOTTO

**MEMBAYANGKAN SESUATU YANG BELUM PERNAH DIKERJAKAN
HANYA MENIMBULKAN KESULITAN, NAMUM AKAN SELESAI
APABILA DIKERJAKAN DENGAN KESUNGGUHAN, KARENA
DALAM KESULITAN PASTI ADA KEMUDAHAN**

PERSEMBAHAN

**KARYA IN KUPERSEMBAHKAN UNTUK:
AYAH, IBU, ANAK, ISTRI DAN SAUDARAKU YANG TELAH
MEMBERIKAN DOA DAN RESTU SERTA SEMANGAT DEMI
KEBERHASILANKU SELAMA INI**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
MOTTO	vi
HALAMAN PESEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRAC	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Penelitian Terdahulu	5
C. Fokus Penelitian	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Akademik	9
2. Manfaat Praktis	10
G. Metode Penelitian	10
1. Jenis Penelitian	10
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	11
3. Sumber Data	11
4. Teknik Pengumpulan	19
5. Pengabsahan Data	21
6. Teknik Analisis Data	24
H. Kerangka Konseptual	25
1. Konsep Pelayanan Publik	25
2. Jenis Pelayanan Publik	29

3.	Standar Pelayanan Publik	31
4.	Kualitas Pelayanan	34
5.	Administrasi Kependudukan	41
6.	Standar Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik ...	43
7.	Standar Pelayanan Kartu Keluarga	45
8.	Standar Pelayanan Masuk Penduduk	47
9.	Standar Pelayanan Pindah Penduduk	48
10.	Keunggulan e-KTP	49
11.	Kelemahan e-KTP	50
BAB II	KEADAAN UMUM WILAYAH KAPANEWON DEPOK	53
A.	Kedaan Geografis	53
B.	Kedaan Demografis	54
C.	Sarana Prasarana	58
D.	Perekonomian	60
E.	Prasarana Pendidikan	61
F.	Prasarana Kesehatan	63
G.	Sarana Peribadahan	64
H.	Profil Kapanewon Depok	64
1.	Sejarah Kapanewon Depok	64
2.	Visi Dan Misi	66
3.	Dasar Hukum	67
4.	Tupoksi	67
I.	Struktur Organisasi	75
J.	Pegawai Kapanewon Depok	76
K.	Kompisisi pegawai Kapanewon Depok Berdasarkan Pendidikan	79
L.	Kompisisi Pegawai Kapanewon Depok Berdasarkan Usia ...	79
M.	Peta Wilayah	80
N.	Data Pemohon Kependudukan Bagi Disabilitas dan Lansia di Kapanewon Depok	80
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	82
A.	Standar Operasional Prosedur (SOP) Kelola Dan Antar Dokumen Bagi Difabel Dan Lansia	82
B.	Efektifitas	85
C.	Pembahasan dan Penelitian	87
1.	Bukti Langsung (tangibles)	89

2. Keandalan (Reliability)	90
3. Daya Tanggap (responsiveness)	92
4. Jaminan (assurance)	93
5. <i>Empathy</i> (empati)	94
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran	98
Daftar Pustaka	99
Lampiran-Lampiran	100

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Data Primer	12
Tabel 1.2	Identifikasi Informan Penelitian Berdasarkan Usia	13
Tabel 1.3	Identifikasi Informan Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	15
Tabel 1.4	Identifikasi Informan Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan	16
Tabel 1.5	Data Sekunder	17
Tabel 2.1	Luas Wilayah Menurut Kelurahan di Kapanewon Depok	56
Tabel 2.2	Komposisi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 2.3	Komposisi Penduduk berdasarkan kelahiran dan kematian	58
Tabel 2.4	Komposisi Penduduk Berdasarkan yang Datang dan Yang Pergi	58
Tabel 2.5	Komposisi Penduduk Berdasarkan Usia	59
Tabel 2.6	Banyaknya Sarana Pemerintah	60
Tabel 2.7	Pegawai Kapanewon Depok Tahun 2023	72
Tabel 2.8	Komposisi Pegawai Kapanewon Depok Berdasarkan Pendidikan	75
Tabel 2.9	Komposisi Pegawai Kapanewon Depok Berdasarkan Usia	76
Tabel 2.10	Data Antar Dokumen Untuk Disabilitas dan Lansia	77

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Ijin Penelitian dari STPMD “APMD” Yogyakarta Nomor 091/S-2/VI/2023 tanggal 14 Juni 2023
- Lampiran 2 Surat Keterangan telah Melaksanakan Penelitian Kapanewon Depok Pemerintah Kabupaten Sleman Nomor 070/ 0685 tanggal 4 September 2023
- Lampiran 3 Gambar 1 : Wawancara dengan Panewu Anom Kapanewon Depok
- Lampiran 4 Gambar 2 : Wawancara dengan Kepala Jawatan Umum
- Lampiran 5 Gambar 3 : Wawancara dengan Petugas Pelayanan
- Lampiran 6 Gambar 4 : Wawancara dengan Petugas Pengantar Dokumen Kependudukan
- Lampiran 7 Gambar 5 : Wawancara dengan Pemohon Administrasi Kependudukan
- Lampiran 8 Gambar 6 : Ruang Pelayanan Kapanewon Depok
- Lampiran 9 Gambar 7 : Mesin Antrian Kapanewon Depok
- Lampiran 10 Gambar 8 : Ruang Foto Kapanewon Depok
- Lampiran 11 Surat Keputusan Panewu Depok Nomor 012/KTPS/IV/2022 Tentang Penetapan Inovator Kado Untuk Dilan (Kendaraan Antar Dokumen Untuk Difabel Dan Lansia
- Lampiran 12 Standar Operasional Prosedur Kado Untuk Dilan (Kelola Dan Antar Dokumen Untuk Difabel Dan Lansia)
- Lampiran 13 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
- Lampiran 14 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga
- Lampiran 15 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Masuk Pindah Penduduk
- Lampiran 16 Standar Pelayanan Masuk Penduduk
- Lampiran 17 Standar Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
- Lampiran 18 Standar Pelayanan Kartu Keluarga
- Lampiran 19 Bagan Alur Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI) Antar Kecamatan, Kabupaten, Propinsi
- Lampiran 20 Bagan Alur Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
- Lampiran 21 Bagan Alur Pelayanan Kartu Keluarga

DAFTAR SINGKATAN

Lansia	:	Lanjut Usia
Adminduk	:	Administrasi Kependudukan
KK	:	Kartu Keluarga
KTP-el	:	Kartu Tanda Penduduk Elektronik
SKPWNI	:	Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia
SIPAKDE	:	Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kapanewon Depok
KUA	:	Kantor Urusan Agama
NIK	:	Nomor Induk Kependudukan
HUMAS	:	Hubungan Masyarakat
RT	:	Rukun Tetangga
RW	:	Rukun Warga
ASN	:	Aparatur Sipil Negara
TNI	:	Tentara Nasional Indonesia
POLRI	:	Kepolisian Negara Republik Indonesia
WNI	:	Warga Negara Indonesia
WNA	:	Warga Negara Asing
Dukcapil	:	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
BUMN	:	Badan Usaha Milik Negara
e-IC	:	Kartu identitas elektronik
UID	:	Unique Identification Data
RRC	:	Republik Rakyat China
Wifi	:	Wireless Networking
AC	:	Alternating Current
Puskesmas	:	Pusat Kesehatan Masyarakat
TK	:	Taman Kanak-Kanak
SMA	:	Sekolah Tingkat Atas
SMK	:	Sekolah Menengah Kejuruan
SMP	:	Sekolah Tingkat Pertama
SD	:	Sekolah Dasar
Dati	:	Daerah Tingkat
Perda	:	Peraturan Daerah
OB	:	Office boy
PHL	:	Pegawai Harian Lepas
SOP	:	Standar Operasional Prosedur
Kado Dilan	:	Kelola dan Antar Dokumen Untuk Difabel dan Lansia

INTISARI

Peningkatan pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) Kapanewon Depok Kabupaten Sleman merupakan salah satu yang tertinggi untuk jumlah pemohon dalam pengurusan administrasi kependudukan. Kondisi ini seringkali menyebabkan kerumunan orang antre dimana seringkali terdapat kelompok masyarakat yang rentan, yaitu disabilitas dan lansia.

Tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan cepat dan mudah bagi kelompok rentan yaitu disabilitas dan lansia dalam memperoleh pelayanan publik terutama dalam mengelola dokumen kependudukan agar tidak menjadi korban praktik pencalonan, dan mereka hanya perlu datang ke Kapanewon Depok satu kali untuk mengajukan berkas kependudukan dan tidak perlu mengambil dokumen kependudukan yang sudah jadi karena dokumen akan diantarkan langsung oleh petugas pengantar dokumen kependudukan ke rumah pemohon bagi disabilitas dan lansia dengan biaya gratis.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kebijakan Pelayanan Kependudukan Bagi Disabilitas dan Lansia di Kapanewon Depok Kabupaten Sleman dalam penelitian ini berfokus pada pelayanan KTP, Kartu Keluarga (Pembaharuan dan Perubahan Unsur Data). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kapanewon Depok merupakan langkah maju dalam pelaksanaan administrasi kependudukan di kelola dan antar dokumen untuk kelompok rentan, dalam hal ini penyandang disabilitas dan lansia yang mengalami kendala dalam akses dan mobilitas dengan mudah dapat memperoleh identitas hukum dokumen kependudukan.

Kata kunci : Pelayanan, cepat dan mudah bagi disabilitas dan lansia

ABSTRACT

The improvement of population administration services (adminduk) Kapanewon Depok Sleman Regency is one of the highest for the number of applicants in population administration management. This condition often causes crowds of people to queue where there are often vulnerable community groups, namely the disabled and elderly.

The objectives of this study are: To provide population administration services quickly and easily for vulnerable groups, namely the disabled and the elderly in obtaining public services, especially in managing population documents so as not to become victims of candidacy practices, and they only need to come to Kapanewon Depok once to submit a residence file and do not need to take ready-made residence documents because the documents will be delivered directly by officers Introduction of residence documents to the applicant's home for the disabled and elderly at free of charge.

This type of research is descriptive with a qualitative approach. Population Service Policy for Disability and Elderly in Kapanewon Depok, Sleman Regency in this study focuses on KTP services, Family Cards (Renewal and Change of Data Elements). The results showed that Kapanewon Depok is a step forward in the implementation of population administration in the management and between documents for vulnerable groups, in this case people with disabilities and the elderly who experience obstacles in access and mobility can easily obtain legal identity of population documents.

Keywords: Service, fast and easy for disabled and elderly

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kapanewon Depok merupakan wilayah dengan pertumbuhan paling pesat di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Pengakses pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) salah satu yang tertinggi dengan predikat jumlah penduduk terbanyak, yakni 124.919 jiwa, tentu saja membawa andil besar. Permasalahan yang hadir di Kapanewon Depok dalam soal pelayanan publik adalah; pertama, terbatasnya sarana dan prasarana ruang tunggu pelayanan yang dihadapkan pada membludaknya jumlah pemohon/pengakses pelayanan di Kapanewon Depok dimana terdapat kelompok masyarakat disabilitas dan lansia yang ikut berjibaku dalam antrian. (Lijan Poltak Sinambela, 2018) (Kendaraan, Dokumen and Lansia, 2020).

Dengan adanya pelayanan bagi disabilitas dan lansia di Kapanewon Depok membawa perubahan layanan yang cepat, mudah dan efektif. Hal ini sangat jelas karena disabilitas dan lansia begitu datang di Kapanewon Depok langsung diarahkan oleh petugas keamanan pada loket 2 (dua) nyaitu loket khusus disabilitas dan lansia tidak perlu mengantri lagi dengan masyarakat umum pemohon administrasi kependudukan. Kelebihan yang lain setelah dokumen kependudukan jadi, maka petugas pengantar dokumen kependudukan bagi disabilitas dan lansia mengantar dokumen tersebut kerumah pemohon bagi disabilitas dan lansia.

Pelayanan administrasi kependudukan bagi disabilitas dan lansia ada permasalahan nyaitu setelah datang ke Kantor Kapanewon Depok berkas yang dibawa kurang lengkap dan pada saat mengantar dokumen kependudukan oleh petugas pengantar dokumen kependudukan bagi disabilitas dan lansia yang bersangkutan tidak ada dirumahnya. Naumun permsalahan itu bisa diselesaikan dengan petugas pelayanan hanya bisa mengirimkam berkas dari rumah dengan melalui whatapp pada petugas pelayanan di Kantor Kapanewon Depok dan untuk pengantar dokumen bagi disabilitas dan lansia bila tidak ada dirumahnya, keesokan harinya petugas pengantar dokumen mengantarkan dokumen pada yang bersangkutan dengan menghubungi terlebih dahulu pada pemilik dokumen kependudukan. Dalam hal ini pelayanan kependudukan di Kapanewon Depok bagi disabilitas dan lansia sangat efektif karena mereka mendapatkan pelayanan yang prioritas, cepat, mudah dan dokumen kependudukan diantar langsung kerumah oleh petugas pengantar dokumen kependudukan.

Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak sedangkan lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun (enam puluh) tahun keatas. Menurut Undang – undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas juga mempunyai hak pada Pasal 22 Hak pendataan untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak :

- a. didata sebagai penduduk dengan disabilitas dalam kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

- b. mendapatkan dokumen kependudukan; dan
- c. mendapatkan kartu Penyandang Disabilitas.

(Ndaumanu, 2020)

Sedangkan bagi lanjut usia menurut Undang-undang republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia juga diberikan hak pada pasal 17 ayat 2a adalah pemberian kemudahan dalam pelayanan administrasi pemerintahan dan masyarakat pada umumnya. Kapanewon Depok untuk jumlah penyandang disabilitas terdiri dari 521 jiwa, sedangkan untuk lansia 166 jiwa. Maklumat pelayanan Kapanewon Depok adalah:

1. Memberikan pelayanan terbaik dan memuaskan masyarakat
2. Memberikan pelayanan dengan senyum, sapa, dan salam.

(Akbar *et al.*, 2021)

Menurut Peraturan Bupati Sleman Nomor 39 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 7 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 7 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dalam Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat bahwa Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan KK, KTP, dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, tinggal sementara, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap, sedangkan dalam Bab III Bagian Kesatu Pendaftaran Penduduk berupa Pencatatan dan Penerbitan Biodata Penduduk, KK, dan KTP-el. Dampak positif

yang terjadi setelah adanya pelayanan kependudukan di Kapanewon Depok bagi disabilitas dan lansia adalah pertama, sudah dibuat loket khusus bagi disabilitas dan lansia, dimana petugas akan mengarahkan masyarakat rentan untuk mendaftar di loket khusus tanpa antrian sehingga tidak berjubel dalam antrian. Kedua, meningkatkan kesadaran masyarakat rentan untuk memperbaharui dokumen kependudukan dengan adanya kemudahan yang ditawarkan Kendaraan antar dokumen untuk disabilitas dan lansia sehingga mendukung pemutakhiran data nasional. Ketiga, frekuensi percaloan menurun, hal ini dapat dilihat dari kehadiran calo yang sudah jarang ke Kapanewon Depok. Keempat, kebocoran data dan kesalahan data dapat diminimalisir dengan baik karena diurus langsung oleh yang bersangkutan sehingga data yang bersifat privasi itu tidak disalahgunakan oleh orang lain.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis memaparkan tiga penelitian terdahulu serta perbedaan hasil dari penelitian dengan permasalahan yang akan diteliti tentang Efektivitas Pelayanan Kependudukan Bagi Disabilitas dan Lansia di Kapanewon Depok Kabupaten Sleman.

1. Heldi (2020) "Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Di Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut". Jurnal Inovasi Penelitian, Vol. 1, No. 1 Juni 2020. Hasil penelitian ini dalam upaya mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut, dengan menggunakan 5 Dimensi diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut antara lain sebagai berikut,

Kualitas pelayanan yang dituangkan dalam Undang-Undang no. 25 tahun 2009 bertujuan untuk meningkatkan Kualitas pelayanan di Kecamatan Mekarmukti khususnya dalam pembuatan Kartu Keluarga yang memang dinilai langsung oleh masyarakat Kecamatan Mekarmukti. Adapun untuk menunjang kelancaran dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan mekarmukti memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dengan cara mengkollektifkan pembuatan kartu keluarga untuk dibuat di pusat supaya masyarakat bisa mendapatkan kartu keluarga, kemudian pegawai juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan penilaian terkait bagaimana kualitas pelayanan di Kecamatan Mekarmukti. Kualitas pelayanan yang ada di kecamatan mekarmukti tergantung bagaimana pegawai dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat kemudian masyarakat menilai bagaimana kualitas pelayanan pegawai nya, kedisiplinannya, sopan santun dan kecepatan dalam melayani masyarakat, karena masyarakatlah yang akan merasakan bagaimana pelayanan yang baik di Kecamatan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah metode analisis data, konsep teori yang dipakai serta waktu dan lokasi penelitian.

2. Masyita B (2020) “Efektivitas Kebijakan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Dan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura”. Jurnal Kebijakan Publik, Vol. 3, No.1, April, 2020. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka penulis menyimpulkan beberapa point dari hasil penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pertama, Efektivitas Kebijakan Pelayanan Dokumen Kependudukan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga dan

E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dilihat melalui beberapa aspek yakni, Aspek bukti Fisik (tangible). Perbedaan dengan penelitian ini adalah metode analisis data, konsep teori yang dipakai serta waktu dan lokasi penelitian.

3. Martilia Sari Puspa (2021) "Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi" Jurnal S1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau. berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berada pada rentang 30%-39% dengan persentase 39%, yang berarti Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi tergolong kepada kategori "Cukup Setuju. (Sari,2015)
4. Yustika Oktora Domas (2022) "Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Utara" Skripsi Fakultas Ushuludin Dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Berbasis online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Utara sudah terlaksana dengan Efektif hal ini dibuktikan dengan pegawai memberikan kemudahan serta memfasilitasi pengguna layanan dalam menyelesaikan kebutuhan masyarakat. Dengan proses pelayanan yang telah sesuai Standar Operasional Prosedur, serta didukung oleh kinerja Aparatur Sipil Negara yang responsif dengan kebutuhan pengguna layanan serta Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Online pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung

Utara sudah cukup optimal hal ini dibuktikan dengan kualitas pegawai dalam pelayanan berpenampilan sopan, adanya kemudahan dalam proses pelayanan, keahlian dan kecermatan pegawai dalam menggunakan alat bantu, tidak ada diskriminatif atau sikap membedakan kepada pengguna layanan.

Perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah kalau yang terdahulu melaksanakan pelayanan pada masyarakat umum yang melaksanakan administrasi kependudukan dan masyarakat umum ini sewaktu mengambil hasilnya datang ke kantor pelayanan masing-masing, sedang peneliti yang sekarang disamping pelayanan umum juga bagi disabilitas dan lansia ada loket khusus tidak mengantri, langsung diproses dan dokumen kependudukan setelah selesai diproses, maka dokumen kependudukan dinatar langsung oleh petugas pengantar dokumen bagi disabilitas dan lansia kerumah pemohon masing-masing. Untuk persamaannya sama-sama memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam permohonan administrasi kependudukan dengan mudah, cepat dan tanpa ada biaya.

C. Fokus Penelitian

1. Pelayanan kependudukan bagi kaum disabilitas dan lansia yang khususnya memudahkan dalam pengurusan administrasi kependudukan, maka dengan antar dokumen bagi disabilitas dan lansia mempercepat proses pelayanan kependudukan di Kapanewon Depok sehingga penelitian pada seluruh pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi Kado untuk Dilan, berlaku pelayanan asimetris untuk mewujudkan keadilan proporsional tersebut

dengan memberikan perlakuan khusus (prioritas) dalam soal akses dan pelayanan yang efektif dan efisien.

2. Kendala-kendala yang dihadapi bagi pengantar dokumen disabilitas dan lansia adalah kendala waktu mengantar karena harus diluar jam kerja, dan Sumber Daya Manusia yang dimiliki untuk antar dokumen hanya satu orang saja.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan dokumen kependudukan melalui Standar Oprasional Prosedur (SOP) Kelola dan Antar Dokumen Bagi Difabel Dan Lansia di Kapanewon Depok?
1. Bagaimana efektifitas pelayanan kependudukan bagi disabilitas dan lansia di Kapanewon Depok?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menggambarkan efektifitas pelayanan kependudukan bagi disabilitas dan lansia di Kapanewon Depok Kabupaten Sleman.
2. Untuk mengetahui dan menggambarkan faktor yang menjadi pendukung dan penghambat kepuasan dalam pelayanan kendaraan antar dokumen bagi disabilitas dan lansia khusus KTP-el dan Kartu Keluarga di Kantor Kapanewon Depok Kabupaten Sleman.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Manfaat akademik Secara akademis manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan pengembangan keilmuan khususnya tentang Efektivitas Pelayanan Kependudukan di Kapanewon Depok Bagi Disabilitas Dan Lansia.

2. Manfaat Praktis

Bagi pemerintah, diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini sebagai pengukur untuk mengatasi kejenuhan kerja khususnya pegawai Kantor Kapanewon Depok serta dapat memperoleh masukan-masukan yang positif dan membangun agar dapat diterapkan kedepannya untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi disabilitas dan lansia. Bagi pihak lain, diharapkan agar dapat menambah wawasan dan pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya. Untuk disabilitas dan lansia adalah mereka mendapatkan pelayanan yang prioritas, cepat, mudah dan dokumen kependudukan diantar langsung kerumah oleh petugas pengantar dokumen kependudukan.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan, sedangkan deskriptif ialah sifat data penelitian kualitatif yang wujud datanya berupa deskripsi objek penelitian yaitu kata-kata, gambar, dan angka-angka yang tidak dihasilkan melalui

pengolahan statistika. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan bagi disabilitas dan lansia di Kapanewon Depok Kabupaten Sleman.

2. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada objek lokasi Kapanewon Depok Pemerintah Kabupaten Sleman. Waktu penelitian yang peneliti lakukan pada bulan Juni 2023 sampai dengan bulan September 2023. Alasan peneliti melakukan penelitian pada Kapanewon Depok Pemerintah Kabupaten Sleman ini yakni tingginya kuantitas permohonan pelayanan publik untuk kelompok masyarakat rentan dan disabilitas tetapi sumber daya manusia masih kurang.(Domas *et al.*, 2022)

Objek penelitian dalam penyusunan tesis ini adalah Efektifitas Pelayanan Kependudukan Bagi Disabilitas Dan Lansia Di Kapanewon Depok Kabupaten Sleman. Sedangkan Informan adalah subjek yang memberikan data berupa informasi kepada penulis. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik purposive sampling, dimana penulis memilih Informan Penelitian yang penulis anggap mengetahui tentang permasalahan yang akan memberikan keterangan tambahan demi mendapatkan data yang utuh dalam penelitian ini. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Jawatan Umum Kapanewon Depok Kabupaten Sleman.

3. Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif lebih kepada kualitas atau sumber informasi yang *masif* dan jelas. Sehingga sangat terlihat sekali perbedaannya

dibandingkan dengan penelitian kuantitatif yang menitikberatkan pada data dan angka. Oleh sebab itu, peneliti harus benar-benar teliti dan hati-hati agar sumber-sumber yang disajikan adalah hasil informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Adapun sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua sumber, yaitu data primer dan juga data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data atau sumber informasi utama yang dikumpulkan dan diambil langsung dari orang atau sumber-sumber informasi lainnya. Disini penulis memperoleh data secara langsung melalui wawancara secara mendalam dan hasil observasi secara individu dengan Panewu Anom, dan Kepala Jawatan Umum, Staf, Jasa Lainnya Orang Perorangan pada Kantor Kapanewon Depok Pemerintah Kabupaten Sleman. Adapun teknik pengambilan informan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik purposive sampling dimana penetapan sampel atau informan diambil dari beberapa populasi.

Sampel mempunyai kriteria seperti pegawai pada Kantor Kapanewon Depok Pemerintah Kabupaten Sleman. Dari para informan yang sudah dijelaskan pada data primer Informasi dalam penelitian ini juga didapat 5 dari masyarakat pemohon layanan administrasi kependudukan di Kantor Kapanewon Depok Pemerintah Kabupaten Sleman yang sudah melakukan jasa pelayanan di Kantor Kapanewon Depok Pemerintah Kabupaten Sleman dan 1 dari pengantar dokumen administrasi kependudukan bagi disabilitas dan lansia, petugas layanan administrasi kependudukan bagi disabilitas dan lansia yang memferifikasi dan mengurus berkas pemohon kartu keluarga dan kartu tanda penduduk elektronik serta petugas foto kartu tanda

penduduk elektronik dan petugas pencetakan kartu keluarga. Berdasarkan teknik diatas, yang menjadi sumber informan data primer dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut diantaranya.(Domas *et al.*, 2022)

Tabel 1.1
Data Primer

No.	Nama	Jabatan	Tempat/Tanggal Wawancara
1.	Wawan Hariawan, S.IP, M.Si	Panewu Anom Kapanewon Depok	Kantor Kapanewon
2.	Ginoviva Rully Sri Sulistyaningtyas, SH	Kepala Jawatan Umum	Kantor Kapanewon
3.	Aris Supriyadi, SIP	Analisis Pelayanan pada Jawatan Umum	Kantor Kapanewon
4.	Aurora Annisa Shalekhah	Tenaga Administrasi Kependudukan	Kantor Kapanewon
5.	Sutino	Pengantar Dokumen Disabilitas dan Lansia	Kantor Kapanewon
6.	H.M Faricky Djahribba	Pemohon warga Lansia Pengurusan Kartu Keluarga	Kentungan C-23 RT. 5 RW. 66 Condongcatur
7.	Ratna Dewi Dyah	Pemohon warga Disabilitas dan Lansia Pengurusan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk	Kembang RT.005/ RW. 062 Maguwoharjo
8.	Indro Warsito	Pemohon warga Lansia Pengurusan Kartu Keluarga	Kentungan A/33 Jakal KM 6,5 RT.02 Candongcatur
9.	FC Randim Noer Giyanto	Pemohon warga Lansia Pengurusan Kartu Tanda Penduduk	Komplek Yodara II No,2 Babarsari Caturtunggal
10.	Hj. Hidayati	Pemohon warga Disabilitas Pengurusan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga	Jl. Garuda No.168-D Gejayan RT.005/RW. 030 Condongcatur

Peneliti ini melibatkan beberapa informan yang dianggap mengerti dan menguasai masalah-masalah yang diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Panewu Anom Kapanewon Depok, Jawatan Umum Kapanewon Depok, Analis Pelayanan Pada Jawatan Umum, Tenaga Administrasi Kependudukan, Bapak Sutino Sebagai pengantar dokumen kependudukan bagi disabilitas dan lansia. masyarakat disabilitas dan lansia yang mengurus kartu keluarga dan kartu tanda penduduk di Kapanewon Depok Kabupaten Sleman, sehingga keseluruhan informan dalam penelitian ini berjumlah 10 (sepuluh) orang.

Adapun karakteristik informan dalam penelitian Efektifitas Pelayanan Kependudukan Bagi Disabilitas Dan Lansia di Kapanewon Depok Kabupaten Sleman diidentifikasi berdasarkan umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan.

1) Berdasarkan Umur

Berdasarkan identifikasi informan dari jenis usia, maka antara informan berjenis usia sangat menentukan efektifitas pelayanan, apakah masyarakat lansia dan pengalaman dalam menentukan kebijakan yang akan diambil, berikut ini daftar identifikasi informan berdasarkan usia :

Tabel 1.2

Identifikasi informan penelitian berdasarkan usia :

No.	Berdasarkan Umur	Jumlah Orang
1.	20-24	1
2.	25-29	-
3.	30-34	1
4.	35-39	-
5.	40-44	1

6.	45-49	1
7.	50-54	
8.	55-59	2
9.	60-64	-
10.	65-69	-
11.	70-74	2
12.	≥ 75	2
Jumlah		10

(sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Juli 2023)

Jumlah informan yang usia 20-24 tahun banyak yaitu sebanyak 1 (satu) orang yaitu Tenaga Administrasi Kependudukan, informan yang usia 30-34 tahun sebanyak 1 (satu) orang yaitu Analis Pelayanan Pada Jawatan Umum, informan yang berusia 40-44 tahun sebanyak 1 (satu) orang yaitu Jawatan Umum, informan yang usia 45-49 sebanyak 1 (satu) orang yaitu Panewu Anom Kapanewon Depok. Sedangkan informan untuk usia 55-59 sebanyak 2 (dua) orang yaitu pengantar dokumen bagi disabilitas dan lansia dan masyarakat yang mengurus kartu keluarga dan kartu tanda penduduk, informan yang usia 70-74 sebanyak 2 (dua) orang yaitu masyarakat yang mengurus kartu keluarga dan kartu tanda penduduk dan informan yang usia ≥ 75 sebanyak 2 (dua) orang yaitu masyarakat yang mengurus kartu keluarga dan kartu tanda penduduk.

2) Jenis Kelamin

Berdasarkan identifikasi informan dari jenis kelamin, maka antara informan berjenis kelamin laki-laki dan perempuan, berikut ini daftar identifikasi informan berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 1.3

Identifikasi informan penelitian berdasarkan jenis kelamin :

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Orang
1.	Laki-laki	6
2.	Perempuan	4
Jumlah		10

(sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Juli 2023)

Jumlah informan yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak yaitu sebanyak 6 (enam) orang terdiri dari Panewu Anom Kapanewon Depok, Analis Pelayanan Pada Jawatan Umum, Pengantar dokumen kependudukan bagi disabilitas dan lansia dan masyarakat yang mengurus kartu keluarga dan kartu tanda penduduk, sedangkan informan perempuan sebanyak 4 (empat) orang terdiri dari Kepala Jawatan Umum, Tenaga Administrasi Kependudukan dan masyarakat yang mengurus kartu keluarga dan kartu tanda penduduk.

3) Tingkat Pendidikan

Melalui pendidikan yang dilakukan secara sadar berencana serta berkesinambungan akan membentuk serta mengembangkan kepribadian dan kemampuan seseorang. Pendidikan dimiliki seseorang cenderung mempengaruhi kepribadian, kemampuan, wawasan dan pola pikir seseorang. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang maka akan

semakin tinggi pula keahlian daya pikir dan wawasan yang dimiliki. Berikut identifikasi informan penelitian berdasarkan tingkat pendidikan :

Tabel 1.4

Identifikasi informan penelitian berdasarkan tingkat pendidikan :

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Orang
1.	Sekolah Dasar	1
2.	Sekolah Menengah Pertama/ SMP	-
3.	Sekolah Menengah Atas/SMK	3
4.	Akademi/Diploma I/II/III	3
5.	Sarjana (S1)	2
6.	Pasca Sarjana (S2)	1
Jumlah		10

(sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Juli 2023)

Adapun tingkat pendidikan dari keseluruhan informan ialah, informan yang berlatar belakang Sekolah Dasar 1(satu) orang yaitu pengantar dokumen bagi disabilitas dan lansia, informan yang berlatar belakang Sekolah Menengah Atas/ SMK adalah 3 (tiga) orang yaitu Tenaga Administrasi Kependudukan dan masyarakat yang mengurus kartu keluarga dan kartu tanda penduduk di Kapanewon Depok, informan yang berlatar belakang Akademi/Diploma I/II/III berjumlah 3 (tiga) orang yaitu masyarakat yang mengurus kartu keluarga dan kartu tanda penduduk di Kapanewon Depok dan informan yang berlatar belakang pendidikan Sarjana (S1) berjumlah 2 (dua) yaitu Kepala Jawatan Umum dan Analis Pelayanan Pada Jawatan Umum, sedangkan informan yang berlatar belakang pendidikan Pasca Sarjana (S2) berjumlah 1 (satu) orang yaitu Panewu Anom Kapanewon Depok Kabupaten Sleman.

b. Data Sekunder

Adapun data sekunder diambil dari studi pustaka dari berbagai sumber *literasi* maupun media lainnya media *online*, termasuk juga hasil penelitian dari peneliti terdahulu. Sumber-sumber sekunder ini, dokumen-dokumen, surat kabar, artikel, dan arsip atau lainnya. dalam mendukung data primer sebagai olahan peneliti dalam penulisan karya ilmiah ini yang ada relevansinya terhadap penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini berupa arsip, dokumentasi, kegiatan dan lain-lain terkait objek penelitian.

Tabel 1.5
Data Sekunder

No.	Jenis Data	Sifat data
1.	Profil Kantor Kapanewon Depok Pemerintah Kabupaten Sleman	 PROFIL KANTOR KAPANEWON DEPOK.
2.	Jumlah Pelayanan KTP-el dan Kartu keluarga bagi difabel dan Lansia Tahun 2022 sampai dengan bulan Juni 2023	791 Pemohon
3.	Daftar Pegawai Kantor Kapanewon Depok Pemerintah Kabupaten Sleman	 DAFTAR PEGAWAI KAPANEWON DEPOK
4.	Peraturan Bupati Sleman Nomor 39 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 7 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 7 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil	 ...pdf

4. Teknik Pengumpulan

Data Teknik pengumpulan data dilakukan secara bertahap sesuai dengan kebutuhan penelitian di lapangan. Metode yang digunakan secara spesifik dalam penelitian ini adalah dengan analisis hasil wawancara baik yang terstruktur maupun yang tidak terstruktur, angket/kuesioner yang bersifat terbuka, dokumen dan observasi. Untuk mengumpulkan data dalam kegiatan penelitian diperlukan cara-cara atau teknik pengumpulan data tertentu, sehingga proses penelitian dapat berjalan lancar. Untuk memperoleh data yang valid dan objektif penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu:

a. Observasi

Observasi ialah pengamatan dengan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi merupakan proses yang kompleks, yang tersusun dari proses biologis dan psikologis. Dalam menggunakan teknik observasi yang terpenting adalah mengandalkan pengamatan dan ingatan peneliti. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung yaitu pada Kantor Kapanewon Depok Pemerintah Kabupaten Sleman dan melakukan wawancara pendahuluan pada tanggal 06 Mei 2023 dan bertemu langsung dengan Ibu Ginoviva Rully Sri Sulistyanyngtyas, SH Kepala Jawatan Umum Kapanewon Depok Pemerintah Kabupaten Sleman, serta Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Peneliti melakukan penelitian lebih lanjut pada 29 Agustus 2023 – 06 September 2023 melalui wawancara terstruktur dengan Bapak Panewu Anom selaku Panewu Anom Kapanewon Depok, Bapak Aris Supriyadi, SIP Analis Pelayanan pada Jawatan Umum, Aurora Annisa Shalekhah Tenaga Administrasi Kependudukan, Bapak Sutino Sebagai pengantar dokumen

kependudukan bagi disabilitas dan lansia. Serta masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan antar dokumen bagi disabilitas dan lansia pada Kantor Kapanewon Depok Pemerintah Kabupaten Sleman.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara). Wawancara sendiri sangat membantu apalagi ada beberapa hal yang tidak bisa dijawab dan diketahui dengan hanya mengandalkan sumber literasi saja. Melalui metode ini peneliti melakukan dialog interaktif kepada narasumber yakni Pegawai Kantor Kapanewon Depok Pemerintah Kabupaten Sleman. Narasumber yang digunakan dalam wawancara adalah Panewu Anon Kapanewon Depok, Jawatan Umum Kapanewon Depok, Analisis Pelayanan Pada Jawatan Umum terkait informasi efektivitas terhadap pelayanan kependudukan bagi disabilitas dan lansia. Pada saat proses wawancara metode yang digunakan sesuai dengan panduan atau pedoman wawancara yang telah disesuaikan dengan peneliti dan yang diwawancarai pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1.1 yaitu data informan. Jadi dalam hal ini, metode yang digunakan untuk melakukan interview langsung objek mengenai Efektivitas Pelayanan Kependudukan Bagi Disabilitas dan lansia di Kapanewon Depok Kabupaten Sleman.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode sebagai bukti kuat bahwa penelitian yang dilakukan itu nyata dan benar adanya tanpa manipulasi informasi. Sehingga dokumentasi diambil untuk momen yang memang dinyatakan bahwa telah melakukan penelitian dengan narasumber beserta lokasinya. Termasuk juga di dalamnya ada dokumen-dokumen yang menunjang keabsahan penelitian ini. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa arsip dari Kantor Kapanewon Depok Pemerintah Kabupaten Sleman. (Domas *et al.*, 2022)

5. Pengabsahan Data

Agar dapat dipertanggungjawabkan, data-data yang diperoleh perlu terlebih dahulu dengan menguji keabsahan data. Teknik pemeriksaan keabsahan data (validitas data) dalam penelitian ini adalah teknik *triangulasi*. Pengabsahan data digunakan untuk mengecek kebenaran atas temuan hasil penelitian dengan fakta di lapangan. Pengabsahan data dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data *triangulasi* yaitu sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat gabungan dari berbagai teknik pengumpulan data yang telah ada. Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan *triangulasi*, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. *Triangulasi* teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber

yang sarna. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. *Triangulasi* sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sarna. *Triangulasi* dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat *triangulasi sumber*, *triangulasi teknik pengumpulan data*, dan waktu. Menurut sugiyono (2016) ada tiga macam triangulasi yakni:

a. *Triangulasi Sumber*

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang gaya kepemimpinan seseorang, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dilakukan ke bawahan yang dipimpin, ke atasan yang menugasi, dan ke teman kerja yang merupakan kelompok kerjasama. Data dari ketiga sumber tersebut, tidak bisa dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sarna, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member cheek) dengan tiga sumber data tersebut. Pada penelitian ini, Teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Tujuan umum dilakukan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun *interpretatif* dari sebuah *riset*. Dapat dilihat dari pemaparan kriteria

dalam verifikasi data diatas, peneliti menggunakan teknik *Triangulasi Data*. Dimana teknik ini dilakukan dengan cara membandingkan hasil wawancara dari setiap narasumber yang dijumpai oleh peneliti di lokasi penelitian, yang diantaranya adalah Panewu Aonm Kapanewon Depok, Jawatan Umum Kapanewon Depok, Analis Pelayanan Pada Jawatan Umum, Tenaga Administrasi Kependudukan, Bapak Sutino Sebagai pengantar dokumen kependudukan bagi disabilitas dan lansia serta masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.

a. *Triangulasi Teknik*

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sarna dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandanganya berbeda beda. Pada teknik ini peneliti menghasilkan data yang diperoleh yaitu dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan antar dokumen untuk membandingkan pernyataan pegawai dengan masyarakat untuk memperoleh data yang akurat.

b. *Triangulasi Waktu*

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih *valid* sehingga lebih *kredibel*. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data

dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. Peneliti melakukan wawancara di pagi hari yaitu diwaktu jam kerja hingga selesai.(Domas *et al.*, 2022)

6. Teknik Analisis Data

Penelitian kualitatif mengedepankan keaslian suasana. Peneliti sebagai instrumen utama dalam penelitian sangatlah menentukan. Data-data dalam penelitian ini diperoleh dengan wawancara dan mengambil data berupa kata, maupun gambar dari buku-buku maupun dokumen. Data yang diperoleh dari penelitian ini baik dari hasil wawancara dengan narasumber maupun dari buku-buku yang berhubungan dengan topik penelitian serta hasil pengamatan lapangan akan dianalisis secara kualitatif. Menurut Miles dan Huberman (dalam Emzir, 2021:129-135) analisis data dilakukan dengan beberapa tahap :

a) Reduksi Data

Data dari laporan sebagai bahan mentah, harus diolah terlebih dahulu (memfokuskan, penyederhanaan, abstraksi, pentranformasian) yang tidak penting dibuang, lalu ditampilkan yang penting saja, sehingga data menjadi mudah dipahami, dan mudah dicari sewaktu dibutuhkan.

b) Penyajian Data

Data melihat suatu bayangan memudahkan kita untuk memahami apa yang terjadi untuk membuat analisis lanjutan atau melakukan tindakan berdasarkan pemahaman tersebut. Penyajian data dimaksudkan untuk melihat gambaran keseluruhan atau melihat bagian-bagian tertentu dari

keseluruhan objek penelitian. Dalam tahap ini data diklasifikasikan dan disajikan sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti dengan memberi kode pada setiap sub pokok permasalahan.

c) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data

Untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian. Verifikasi dilakukan agar kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar penelitian lebih tepat dan objektif.

H. Kerangka Konseptual

1. Konsep Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung dengan Pelayanan Publik.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014: 5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus

Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa "pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain" (Sari,2015)

Menurut Harbani Pasalong (2011:128) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Philip Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Pelayanan Publik Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang

dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat. (Sari,2015)

Menurut Sumaryadi (2010:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Menurut Mahmudi (2007:128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut (sinambela 2014:5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir (2015:26) Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. (Sari,2015)

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan (Ratminko, 2005:5).

Menurut Mahmoedin (2010:2) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang di maksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Pelayanan publik harus dilihat dan karakteristik dan sifat dari pelayanan itu sendiri, bukan dari karakteristik lembaga penyelenggaranya atau sumber pembiayaannya semata.(Dwiyanto, 2017:18).

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan

pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka. (Sari,2015).

2. Jenis Pelayanan Publik

Menurut Ahmad Batinggi ada tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

1. Layanan dengan lisan layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat -syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:
 - a) Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
 - b) Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
 - c) Bertingkah laku sopan dan ramah. Layanan dengan tulisan.
2. Layanan melalui tulisan layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk Informasi yang ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu :

- a) Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
 - b) Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas.
 - c) Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak.
 - d) Menuntun orang ke arah yang tepat.
3. Layanan dengan perbuatan pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan. Dalam kenyataan sehari-sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012, secara garis besar ruang lingkup pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

1. Pelayanan administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

2. Kelompok pelayanan barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh publik.

3. Kelompok pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya. (Sari,2015)

3. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Persyaratan;
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c. Jangka waktu penyelesaian;
- d. Biaya/tarif;
- e. Produk pelayanan;
- f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (Fanar, 2009: 56).

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari standar pelayanannya. Standar inilah yang kemudian menjadi tolak ukur pelayanan yang berfungsi sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman ini akan berfungsi sebagai acuan pelaksana dan pengguna pelayanan dalam memenuhi dan memperoleh hak serta kebutuhan dasarnya. Standar pelayanan juga diperlukan dalam upaya menilai efektivitas pelayanan dan mengukur kepuasan masyarakat saat mengakses pelayanan yang diselenggarakan penyelenggara. Penilaian itu, kemudian, bisa dijadikan landasan untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar penyelenggaraannya

semakin berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur. Ada beberapa komponen yang terkandung dalam standar pelayanan. Aneka komponen itu termaktub dalam Bab V UU 25/2009. Seluruh komponen tersebut wajib disusun, ditetapkan dan diterapkan sehingga diketahui oleh masyarakat luas yang mengakses pelayanan. Berikut ini komponen wajib standar pelayanan yang harus ada pada unit pelayanan publik:

1. Persyaratan Informasi ini harus jelas dan terang terpublikasi di hadapan pengguna pelayanan. Syarat yang ditentukan setiap penyelenggara pelayanan tentu berbeda pada setiap instansi dan setiap produk pelayanan. Hal yang perlu dipertimbangkan dalam menyusun persyaratan adalah efektivitas dan efisiensinya. Artinya, indikator ini tidak mempersulit pengguna layanan namun juga segaris dengan dasar hukum yang ada. Melalui cara ini, pengguna layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan bisa meminimalisasi penjelasan verbal kepada penggunanya.
2. Sistem mekanisme dan prosedur ini adalah salah satu indikator yang acapkali ditanyakan pengguna pelayanan. Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, yang berbentuk sebuah bagan dan secara tegas menggambarkan tata cara yang harus ditempuh pengguna untuk memperoleh layanan. Selain itu, Bagan Alur mesti sederhana, tidak berbelit, mudah dipahami, dan dilaksanakan. Sebaiknya disusun dalam bentuk *flow chart* yang dipampang di ruang layanan. Dengan pemenuhan unsur ini, pengguna pelayanan memperoleh kepastian dan kejelasan alur layanan.

3. Jangka waktu layanan merupakan tenggat waktu pemberian layanan oleh penyelenggara layanan. Kepastian waktu, jelas menjadi hal penting yang perlu diketahui pengguna pelayanan. Melalui kejelasan waktu pelayanan, pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilalui. Hindari adagium “kalau bisa diperlambat, kenapa harus dipercepat?” Sudah saatnya penyelenggara layanan memampang waktu layanan bagi pengguna layanan. Dengan cara itu, kepastian dan kejelasan layanan masyarakat bisa terjamin.
4. Biaya/Tarif ketidakjelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan masalah. Pengguna acap kali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah Rupiah yang harus mereka keluarkan. Artinya, untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara negara wajib memampang besaran biaya/tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik. Bahkan, untuk layanan yang diberikan secara cuma-cuma, penyelenggara wajib memampang kata “GRATIS” di unit pelayanannya. Dengan begini, kejelasan bisa tercipta dan potensi penyimpangan dalam rupa pungutan liar (pungli) bisa dihindari.
5. Produk pelayanan apa guna aneka layanan yang bermanfaat bila pengguna tidak tahu produk layanan yang tersedia? Informasi mengenai produk pelayanan perlu diketahui pengguna. Penyelenggara wajib mempublikasikan aneka produk layanan yang ada. Melalui publikasi tersebut, pengguna bisa melihat seluruh produk pelayanan yang disediakan penyelenggara, sehingga kelangsungan pelaksanaan layanan publik yang berkualitas dapat tercipta dan senantiasa terjaga.

6. Sarana, prasarana atau fasilitas sebuah unit pelayanan yang berkualitas mesti ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini perlu tercipta agar pengguna mendapatkan rasa nyaman saat mengakses pelayanannya. Apa jadinya bila pengguna saling berebut tempat antre, misalnya? Untuk situasi ini, tentu saja sarana antre menjadi signifikan. Solusinya tentu saja dengan memberikan nomor antrian pada pengguna layanan yang datang terlebih dahulu. Itu hanya salah satu sarana yang mesti dipenuhi penyelenggara. Lainnya adalah ruang tunggu, tempat duduk, toilet, loket/meja pelayanan.

Evaluasi Kinerja pelaksana (Umpan balik dari pengguna layanan) Apa ukuran sebuah penyelenggaraan pelayanan publik yang baik? Salah satunya adalah penilaian dari pengguna layanan. Dari mereka, penyelenggara pelayanan akan memperoleh banyak asupan opsi peningkatan pelayanan. Cara mendapatkan penilaian tersebut, salah satunya, melalui penyediaan sarana penilaian layanan publik dari pengguna. Boleh jadi, sarana itu berupa kotak kepuasan pelanggan, kuesioner kepuasan pelanggan atau sarana digital dalam rupa layar sentuh. Poin pentingnya adalah masukan dari pengguna akan memperkaya opsi peningkatan layanan publik. (Sari,2015)

4. Kualitas Pelayanan

Menurut Usmara (2008) kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen. Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2005), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang

diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Tjiptono & Chandra (2011: 164), Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Maka dari itu yang dimaksud kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Goetsh dan Davis dalam Tjiptono & Chandra (2011: 164), "Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan".

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2011: 180), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sama seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono (2011: 157), kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011: 157), terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected*

service, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Dari beberapa pendapat, dapat diambil garis besar bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung.

Menurut Tjiptono (2012: 182-89), terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas layanan:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan setiap penyedia layanan diwajibkan untuk menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada konsumen. Beberapa faktor yang menjadi penilaian konsumen seperti keamanan transaksi (pembayaran menggunakan kartu kredit atau debit), keamanan, ketepatan waktu, dan lain-lain. Upaya ini dilakukan untuk membangun pandangan konsumen terhadap kualitas layanan yang telah diterima. Apabila terjadi kekurangan dalam beberapa faktor tersebut, perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Sehingga akan terjadi penilaian yang lebih baik di mata pelanggan.
2. Mengelola ekspektasi pelanggan banyak perusahaan yang berusaha menarik perhatian pelanggan dengan berbagai cara sebagai salah satunya adalah melebih-lebihkan janji sehingga itu menjadi „bumerang” untuk perusahaan apabila tidak dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan. Karena semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar

pula ekspektasi pelanggan. Ada baiknya untuk lebih bijak dalam memberikan “janji” kepada pelanggan.

3. Mengelola bukti kualitas layanan pengolahan ini bertujuan untuk memperkuat penilaian pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan. Berbeda dengan produk yang bersifat *tangible*, sedangkan layanan merupakan kinerja, maka pelanggan cenderung memperhatikan “seperti apa layanan yang akan diberikan” dan “seperti apa layanan yang telah diterima”. Sehingga dapat menciptakan persepsi tertentu terhadap penyedia layanan di mata konsumen.
4. Mendidik konsumen tentang layanan upaya mendidik layanan kepada konsumen bertujuan untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara efektif dan efisien. Pelanggan akan dapat mengambil keputusan pembelian secara lebih baik dan memahami perannya dalam proses penyampaian layanan.
5. Menumbuhkan budaya kualitas budaya kualitas dapat dikembangkan dalam sebuah perusahaan dengan diadakannya komitmen menyeluruh dari semua anggota organisasi dari yang teratas hingga terendah. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenaan dalam peningkatan kualitas.
6. Menciptakan *automating quality* Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah dalam hal kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Namun dibutuhkan perhatian dalam aspek-aspek sentuhan manusia (*high touch*) dan *elemenelemen* yang memerlukan otomatisasi (*high tech*). Keseimbangan antara kedua hal tersebut *scndoffgangat* dibutuhkan untuk menghasilkan kesuksesan penyampaian layanan

secara efektif dan efisien. Contoh, internet banking, phone banking, dan sejenisnya.

7. Menindaklanjuti layanan penindaklanjutan layanan diperlukan untuk memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan yang sudah baik. Dalam rangka ini, perusahaan perlu melakukan survey terhadap sebagian atau seluruh konsumen mengenai layanan yang telah diterima. Sehingga perusahaan dapat mengetahui tingkat kualitas layanan perusahaan di mata konsumen.
8. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan *Service quality information system* adalah sistem yang digunakan oleh perusahaan dengan cara melakukan riset data. Data dapat berupa hasil dari masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan, pelanggan, dan pesaing. Bertujuan untuk memahami suara konsumen (*consumer's voice*) mengenai ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Sehingga perusahaan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan berdasarkan sudut pandang konsumen.

Menurut Fandy Tjiptono (2016: 284) terdapat lima indikator pokok kualitas layanan, yaitu:

1. *Tangibility*, Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi.
2. *Reliability*, Merupakan kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.

3. *Responsiveness*, Kesiediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
4. *Assurance*, Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.
5. *Empathy*, Kesiediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

Menurut Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry, (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:198) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi layanan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa ada suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan.
3. *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain :

- a. *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus membiarkan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti disamping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.
 - b. *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
 - c. *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang akan diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
 - d. *Competence* (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
 - e. *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan sopan santun yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
4. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang

pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengorganisasian yang nyaman bagi pelanggan.

5. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kepuasan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal perusahaan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pihak perusahaan.

Dari pengertian-pengertian yang dipaparkan oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah pada dasarnya bersifat relatif yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasinya, namun secara umum pengertian kualitas dapat didefinisikan sebagai fitur-fitur yang memiliki kesesuaian antara apa yang dirasakan pelanggan dengan apa yang diharapkan pelanggan. (Sari,2015)

Namun dengan adanya Efektivitas Pelayanan Kependudukan Bagi Disabilitas Dan Lansia Di Kapanewon Depok secara umum akan menggambarkan kualitas layanan yang diberikan oleh Kapanewon Depok dari mulai permohonan sudah ditempatkan pada loket khusus bagi difabel dan lansia tidak mengantri dengan pelayanan yang lain, lalu secepat mungkin diproses dan bahkan hasil yang telah dicetak bahkan akan diantar ke rumah pemohon dengan petugas antar layanan dokumen Kapanewon Depok.

5. Administrasi Kependudukan

Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan

dan dalam hubungannya satu sama lain. Data dan informasi yang dimaksud berhubungan dengan aktivitas organisasi, baik untuk kepentingan intern disebut ekstern. (Kamaruddin Sellang, 2016:17).

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, yang merupakan penjabaran amanat Pasal 26 Ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945, bertujuan untuk mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan serta keabsahan dan kebenaran atas Dokumen Kependudukan yang diterbitkan. Dari sisi kepentingan Penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan untuk semua masyarakat tanpa kecuali.

Fungsi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut :

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional.
2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal.
5. Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertujuan untuk:
 - a. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.
 - b. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
 - c. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
 - d. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.

Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. (Sari,2015)

6. Standar Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Dasar Hukum: Peraturan Bupati Sleman Nomor 15 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Peraturan Bupati No 80 Tahun 2009 tentang Prosedur Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

1.	Persyaratan	: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Isian Biodata Penduduk Formulir F-1.01 untuk biodata WNI dan Formulir F-1.02 untuk WNA. ▪ Isian Permohonan KTP (Formulir F-1.07). ▪ Formulir Permohonan Penerbitan KTP Elektronik Fotokopi Kartu Keluarga yang sudah Ber-NIK. ▪ KTP Lama Asli yang habis masa berlakunya untuk yang perpanjangan. ▪ Surat Keterangan Laporan Kehilangan dari Kepolisian bagi yang KTP Lama Aslinya hilang. ▪ Surat Pernyataan Bermaterai Rp6.000,- yang menyatakan bahwa KTP asli hilang yang diketahui Dukuh, Desa dan Kecamatan. <p>Perubahan :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Surat keterangan ganti nama / fotokopi Akta Kelahiran / Ijazah bagi yang ada perubahan tempat tanggal lahir, bulan, dan tahun kelahiran. ▪ Fotokopi Buku Nikah / Akta Nikah / Akta Cerai / Akta Kematian / Surat Keterangan Kematian untuk yang penggantian Status Perkawinan. ▪ Surat Pernyataan Bermaterai Rp 6.000,- Belum Pernah mempunyai / memproses KTP bagi wajib KTP Pemula telat lebih dari 1 tahun (diketahui Ketua RT, RW, Dukuh).
2.	Prosedur	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir yang ditentukan 2. Menyerahkan formulir yang diisi dengan benar yang sudah ditandatangani pemohon, dukuh, dan kepala desa 3. Mendapat antrian foto dan menunggu pemanggilan foto 4. Dilengkapi persyaratan lain jika diperlukan atau ada perubahan
3.	Waktu Pelayanan	: 20 hari kerja (± 1 bulan)
4.	Biaya/Tarif	: Gratis
5.	Produk	: Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el/EKTP)
6.	Pengelolaan Pengaduan	: Aris Supriyadi, SIP (0274) 889874 Ekstensi 7783 Laman: www.depokkec.slemankab.go.id Pos-el : depok@slemankab.go.id ; kecamatan_depok@santel.slemankab.go.id

7. Standar Pelayanan Kartu Keluarga

Dasar Hukum : Peraturan Bupati Sleman Nomor 15 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Peraturan Bupati No 80 Tahun 2009 tentang Prosedur Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

1.	Persyaratan	: <ul style="list-style-type: none">▪ Isian Biodata Penduduk dalam bentuk Formulir F-1.01.▪ Isian Perubahan Elemen Data Kependudukan dalam bentuk Formulir F-1.06. Kartu Keluarga Lama Asli bagi yang penggantian. <p>Dokumen Pendukung Sebagai Dasar Perubahan:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ FC Kutipan Akta Kelahiran▪ FC Ijazah Terakhir▪ FC Kutipan Akta Nikah/ Akta Cerai▪ SK Pekerjaan Formal (PNS/BUMN/TNI/POLRI)▪ Surat Keterangan Dari Lembaga Agama▪ FC Kutipan Akta Pengesahan Anak/Akta Pengakuan Anak▪ FC Kutipan Akta Kelahiran Dengan Catatan Pinggir tentang Pengangkatan Anak Surat Ket.Pelaporan Perubahan Kewarganegaraan untuk WNA dan WNI <p>Surat izin menjadi penduduk :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Surat Keterangan Pindah WNI Asli Dukcapil asal Kartu keluarga▪ KTP el▪ Surat pernyataan Persetujuan Kepala Keluarga <p>Perubahan Elemen Data:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Dasar untuk merubah Nama, Tempat Tanggal Lahir dan Tahun Lahir menggunakan dokumen fotokopi Kutipan Akta Kelahiran / Ijazah▪ Dasar untuk merubah Status Perkawinan, Tanggal Bulan Tahun perkawinan menggunakan foto copy Kutipan Akta Nikah▪ Dasar untuk merubah Agama menggunakan Surat keterangan dari instansi/Lembaga Agama▪ Dasar untuk merubah Pekerjaan menggunakan SK Pekerjaan Formal (PNS,BUMN,TNI,POLRI)
----	-------------	---

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dasar untuk merubah Nama Orang Tua foto copy Kutipan Akta Kelahiran yang bersangkutan/ Ijazah yang bersangkutan/ foto copy Kutipan Akta Nikah orang tua atau yang bersangkutan ▪ Dasar untuk merubah Status Hubungan Dengan Keluarga fotocopy Kutipan Akta Kelahiran dengan Catatan Pinggir Tentang Pengangkatan Anak ▪ Dasar untuk merubah Status Kewarganegaraan menggunakan Surat Keterangan Pelaporan Perubahan Kewarganegaraan untuk WNI/WNA <p>Kehilangan & tidak dapat menunjukkan KK asli:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Surat Keterangan Kehilangan KK dari Kepolisian apabila KK Asli hilang. ▪ Surat Pernyataan bermaterai Rp 10.000,- yang diketahui Dukuh dan/atau Desa bahwa KK asli dengan sengaja ditahan oleh salah satu anggota KK atau pihak lain
2.	Prosedur	: 1. Mengisi Formulir yang ditentukan 2. Menyerahkan formulir yang diisi dengan benar yang sudah ditandatangani pemohon 3. Dilengkapi persyaratan lain jika diperlukan atau ada perubahan
3.	Waktu Pelayanan	: 3 (tiga) hari
4.	Biaya/Tarif	: Gratis
5.	Produk	: Kartu Keluarga
6.	Pengelolaan Pengaduan	: Aris Supriyadi,S.IP (0274) 889874 Ekstensi 7780 Laman: www.depokkec.slemankab.go.id Pos-el : depok@slemankab.go.id

8. Standar Pelayanan Masuk Penduduk

Dasar Hukum: Peraturan Bupati Sleman Nomor 15 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Peraturan Bupati No 80 Tahun 2009 tentang Prosedur Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Isian Biodata Penduduk dalam bentuk Formulir F-1.01. ▪ Isian Perubahan Elemen Data Kependudukan dalam bentuk Formulir F-1.06. Kartu Keluarga Lama Asli bagi yang penggantian. <p>Dokumen Pendukung Sebagai Dasar Perubahan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ FC Kutipan Akta Kelahiran FC Ijazah Terakhir ▪ FC Kutipan Akta Nikah/ Akta Cerai ▪ SK Pekerjaan Formal (PNS/BUMN/TNI/POLRI) ▪ Surat Keterangan Dari Lembaga Agama ▪ FC Kutipan Akta Pengesahan Anak/Akta Pengakuan Anak ▪ FC Kutipan Akta Kelahiran Dengan Catatan Pinggir tentang Pengangkatan Anak ▪ Surat Ket.Pelaporan Perubahan Kewarganegaraan untuk WNA dan WNI <p>Surat izin menjadi penduduk :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Surat Keterangan Pindah WNI Asli Dukcapil asal Kartu keluarga ▪ KTP el ▪ Surat pernyataan Persetujuan Kepala Keluarga/ <p>Perubahan Elemen Data:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dasar untuk merubah Nama, Tempat Tanggal Lahir dan Tahun Lahir menggunakan dokumen fotokopi Kutipan Akta Kelahiran / Ijazah ▪ Dasar untuk merubah Status Perkawinan, Tanggal Bulan Tahun perkawinan menggunakan foto copy Kutipan Akta Nikah ▪ Dasar untuk merubah Agama menggunakan Surat keterangan dari instansi/Lembaga Agama ▪ Dasar untuk merubah Pekerjaan menggunakan SK Pekerjaan Formal (PNS,BUMN,TNI,POLRI) ▪ Dasar untuk merubah Nama Orang Tua foto copy Kutipan Akta Kelahiran yang bersangkutan/ Ijazah yang bersangkutan/ foto copy Kutipan Akta Nikah orang tua atau yang bersangkutan ▪ Dasar untuk merubah Status Hubungan Dengan Keluarga fotocopy Kutipan Akta Kelahiran dengan Catatan Pinggir Tentang Pengangkatan Anak
----	-------------	--

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dasar untuk merubah Status Kewarganegaraan menggunakan Surat Keterangan Pelaporan Perubahan Kewarganegaraan untuk WNI/WNA
2.		<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir yang ditentukan 2. Menyerahkan formulir yang diisi dengan benar yang sudah ditandatangani pemohon 3. Dilengkapi persyaratan lain jika diperlukan atau ada perubahan
3.	Prosedur	3 (tiga) hari
4.	Waktu Pelayanan	Gratis
5.	Biaya/Tarif	Kartu Keluarga
6.	Produk	Aris Supriyadi,S.I.P. (0274) 889874 Ekstensi 7780 Laman: www.depokkec.slemankab.go.id Pos-el : depok@slemankab.go.id

9. Standar Pelayanan Pindah Penduduk

Dasar Hukum : Peraturan Bupati Sleman Nomor 15 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Peraturan Bupati No 80 Tahun 2009 tentang Prosedur Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

1.	Persyaratan	:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Isian Biodata Penduduk Formulir F-1.03 ▪ Fotokopi Kartu Keluarga yang sudah Ber-NIK.
2.	Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyerahkan formulir yang diisi dengan benar yang sudah ditandatangani pemohon 2. Mendapatkan resi pengambilan SKPWNI
3.	Waktu Pelayanan	:	1 hari
4.	Biaya/Tarif	:	Gratis
5.	Produk	:	Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia
6.	Pengelolaan Pengaduan	:	Aris/ Ginoviva Telepon(0274) 889874 Ekstensi 7783 Laman: www.depokkec.slemankab.go.id Pos-el : depok@slemankab.go.id ; kecamatan_depok@santel.slemankab.go.id

10. Keunggulan e-KTP

Keunggulan e-KTP juga dapat dilihat dari target jangka pendek pemerintah dalam pemilu yang akan datang. Dengan e-KTP, kartu pemilihan untuk pemilu sudah tidak ada lagi. Artinya masyarakat cukup memperlihatkan e-KTP mereka masing-masing saat melakukan pemilu. Tentunya, hal ini memberikan penghematan yang luar biasa ke kas negara. Selain itu, e-KTP juga meminimalisir kecurangan dalam pemilu. Karena sudah komputerisasi, tidak ada lagi yang bisa memilih/nyoblos dua kali. Jadi, pemilu bisa lebih jujur, adil, dan bersih.

Berdasarkan pernyataan Menteri Dalam Negeri Gamawan Fauzi di situs resmi e-KTP, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) yang diterapkan di Indonesia memiliki keunggulan dibandingkan dengan e-KTP yang diterapkan di RRC dan India. e-KTP di Indonesia lebih *komprehensif*. Di RRC, Kartu identitas elektronik (*e-IC*) nya tidak dilengkapi dengan biometrik atau rekaman sidik jari. Di sana, *e-IC* hanya dilengkapi dengan *chip* yang berisi data perorangan yang terbatas. Sedang di India, sistem yang digunakan untuk pengelolaan data kependudukan adalah sistem *UID (Unique Identification Data)*, sedangkan di Indonesia namanya NIK (Nomor Induk Kependudukan). *UID* diterbitkan melalui pendaftaran pada 68 titik pelayanan, sedangkan program e-KTP di Indonesia dilaksanakan di lebih dari 6.214 kecamatan. Dengan demikian, e-KTP yang diterapkan di Indonesia merupakan gabungan *e-ID* RRC dan *UID* India, karena e-KTP dilengkapi dengan biometrik dan *chip*.

e-KTP juga mempunyai keunggulan dibandingkan dengan KTP biasa/KTP nasional, keunggulan-keunggulan tersebut diantaranya:

1. Identitas jati diri tunggal
2. Tidak dapat dipalsukan
3. Tidak dapat digandakan
4. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam Pemilu atau Pilkada (*E-voting*)

Selain itu, sidik jari yang direkam dari setiap wajib e-KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk e-KTP karena memiliki kelebihan-kelebihan sebagai berikut:

1. Biaya paling murah, lebih ekonomis daripada biometrik yang lain
2. Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores, unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar. (Sari,2015)

11. Kelemahan e-KTP

Mengenai kelemahan, e-KTP ini sangat sensitif. e-KTP terdiri dari tujuh lapis. Di dalamnya ada data diri, tanda tangan, sidik jari, pupil mata, dan masih banyak lagi. Semuanya dalam bentuk elektrik. Jadi, jangan sampai e-KTP diletakkan di barang-barang elektronik seperti handphone, televisi, kulkas, laptop, dan lainnya. Karena elektromagnetik yang terdapat dalam benda-benda tersebut dalam merusak sistem yang ada di e-KTP. Kekurangan yang lain adalah *chip* di dalam e-KTP bisa rusak jika kartu

tersebut dilaminating bahkan dihektet. Berbeda dengan KTP sebelumnya, untuk mempercantik tampilan, kita bisa melaminating kartu tersebut. Jika beberapa hal tersebut dilakukan, bisa-bisa data diri kita di dalam e-KTP bisa rusak alias *error*.

Dalam pelaksanaannya, penggunaan e-KTP terbukti masih memiliki kelemahan. Misalnya tidak tampilnya tanda tangan si pemilik di permukaan KTP. Tidak tampilnya tanda tangan di dalam e-KTP tersebut telah menimbulkan kasus tersendiri bagi sebagian orang. Misalnya ketika melakukan transaksi dengan lembaga perbankan, e-KTP tidak diakui karena tidak adanya tampilan tanda tangan. Ada beberapa kasus pemegang e-KTP tidak bisa bertransaksi dengan pihak bank karena tidak adanya tanda tangan. Tanda tangan yang tercetak dalam *chip* itu tidak bisa dibaca bank karena tak punya alat (*card reader*). Akhirnya pihak pemegang e-KTP terpaksa harus meminta rekomendasi dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk meyakinkan bank.

Mendagri Gamawan Fauzi telah menyampaikan melalui surat edaran resmi nomor: No. 471.13/1826/SJ bahwa e-KTP tidak diperkenankan difotokopi untuk menghindari kesalahan fatal terkait pembacaan menggunakan *card reader*. (Sari,2015)

a. Syarat dan prosedur pengurusan e-KTP

Syarat:

1. Berusia 17 tahun
2. Menunjukkan surat pengantar dari kepala desa/kelurahan
3. Mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani

oleh kepala desa/kelurahan

4. Foto kopi Kartu Keluarga (KK)

Prosedur:

Prosedur pembuatan e-KTP menurut versi pemerintah sangat simpel dan mudah. Secara umum, proses pembuatan e-KTP (menurut situs resmi e-KTP.com) adalah :

- a. Penduduk datang ke tempat pelayanan membawa surat panggilan
- b. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan database
- c. Foto (digital)
- d. Tanda tangan (pada alat perekam tanda tangan)
- e. Perekaman sidik jari (pada alat perekam sidik jari) dan scan retina mata
- f. Petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tanda tangan sidik jari
- g. Penduduk dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil Proses Pencetakan 2 Minggu setelah pembuatan.

Namun nyatanya tidaklah semudah dan segampang itu, bahkan harus melalui prosedur yang rumit dan berbelit. Bagi yang belum dapat panggilan dari RT/Kelurahan maka warga tersebut tidak bisa mengurus e-KTP. Jadwal pemanggilan bergilir itu tidak tentu jadwalnya, hal ini akan bermasalah karena ada sebagian warga yang ada agenda keluar kota atau pindah domisili.

12. Kelompok Rentan (Disabilitas dan Lansia)

Difabel merupakan singkatan dari bahasa Inggris *different ability people* atau *differently abled people*, yaitu orang-orang yang dikategorikan memiliki kemampuan berbeda dengan manusia pada umumnya. Istilah lainnya ialah *differently able*, yang secara harfiah berarti sesuatu yang berbeda. Sedangkan secara terminologi, difabel adalah setiap orang yang mengalami hambatan dalam aktifitas keseharian maupun partisipasinya dalam masyarakat karena desain sarana prasarana publik yang tidak universal dan lingkungan sosial yang masih hidup dengan ideologi kenormalan. Penyandang Disabilitas, yaitu setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga Negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas pada Bab II pasal 4 ayat 1 menyebutkan ragam disabilitas meliputi :

a. Penyandang Disabilitas Fisik

Penyandang disabilitas fisik adalah terganggunya fungsi gerak, antara lain amputasi, lumpuh layuh atau kaku, paraplegi, *celebral palsy* (CP), akibat stroke, akibat kusta, dan orang kecil.

b. Penyandang Disabilitas Intelektual

Penyandang disabilitas intelektual adalah terganggunya fungsi pikir karena tingkat kecerdasan di bawah rata-rata, antara lain lambat belajar, disabilitas grahita dan *down syndrome*.

c. Penyandang Disabilitas Mental

Penyandang disabilitas mental adalah terganggunya fungsi pikir, emosi, dan perilaku, antara lain:

- Psikososial di antaranya skizofrenia, bipolar, depresi, anxietas, dan gangguan kepribadian; dan
- Disabilitas perkembangan yang berpengaruh pada kemampuan interaksi sosial di antaranya autisme dan hiperaktif.

d. Penyandang Disabilitas Sensorik

Penyandang disabilitas sensorik adalah terganggunya salah satu fungsi dari panca indera, antara lain disabilitas netra, disabilitas rungu, dan/atau disabilitas wicara.

e. Penyandang Disabilitas Ganda atau Multi

Penyandang disabilitas ganda atau multi adalah Penyandang Disabilitas yang mempunyai dua atau lebih ragam disabilitas, antara lain disabilitas runguwicara dan disabilitas netra-tuli.

Sedangkan untuk kelompok usia lanjut adalah orang dengan kelompok usia lanjut cenderung mengalami kerentanan, hal ini karena usia orang tersebut sudah semakin tua sehingga mengalami berbagai kondisi pada kesehatan jasmani dan rohani. Orang dengan kelompok usia lanjut perlu mendapatkan perhatian dalam pelayanan kesehatan dan perawatan agar dapat menikmati hidup di usia yang sudah tua.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia pada pasal 1 ayat 2 menyebutkan bahwa Lanjut Usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun (enam puluh) tahun keatas. lanjut Usia potensial adalah lanjut usia yang masih mampu

melakukan pekerjaan dan/atau kegiatan yang dapat menghasilkan barang dan/atau jasa, sedangkan lanjut usia tidak potensial adalah lanjut usia yang tidak berdaya mencari nafkah sehingga hidupnya bergantung pada bantuan orang lain.

Batasan dan Kelompok Lansia :

Terdapat beberapa versi dalam pembagian kelompok lansia berdasarkan batasan umur, yaitu sebagai berikut (Fatmah, 2010):

a. Menurut WHO, lansia dibagi menjadi empat kelompok, yaitu:

- 1) Usia pertengahan (middle age): usia 45-59 tahun.
- 2) Lansia (elderly): usia 60-74 tahun.
- 3) Lansia tua (Old): usia 75-90 tahun.
- 4) Usia sangat tua (Very Old): usia diatas 90 tahun.

b. Menurut Departemen RI, lansia dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

- 1) Virilitas (Prasenum): masa persiapan usia lanjut yang menampakan kematangan jiwa (usia 55-59 tahun).
- 2) Usia lanjut dini (Senescen): kelompok yang mulai memasuki masa usia lanjut dini (60-64 tahun).
- 3) Lansia beresiko tinggi untuk menderita berbagai penyakit degeneratif: usia diatas 65 tahun.

c. Masdani (psikolog dari Universitas Indonesia), membagi kedewasaan

manusia menjadi empat kelompok, yaitu:

- 1) Fase luventus (usia 25-40 tahun).
- 2) Fase verilitas (usia 40-50 tahun).
- 3) Fase Prasenum (usia 55-65 tahun).
- 4) Fase senium (usia 65 tahun hingga tutup usia).

d. Menurut Hurlock, lanjut usia dibagi menjadi dua tahap, yaitu:

- 1) Early old age (usia 60 - 70 tahun).
- 2) Advanced old age (usia > 70 tahun).

e. Menurut Burnsie, lansia dibagi menjadi empat tahap, yaitu:

- 1) Young old (usia 60-69 tahun).
- 2) Middle age old (usia 70-79 tahun).
- 3) Old-old (usia 80-89 tahun).
- 4) Very old-old (usia>90 tahun).

KEADAAN UMUM WILAYAH KAPANEWON DEPOK

A. Keadaan Geografis

Kapanewon Depok terdiri dari 3 Kelurahan, yaitu: Kelurahan Caturtunggal. Kelurahan Condong Catur dan Kelurahan Maguwoharjo. dengan 58 Dusun/ Padukuhan, 229 RW dan 711 RT. Kantor Kapanewon. Koordinat Geografis 7.46'43"LS dan 110.23'21"BT dengan berbatasan langsung dengan : Sebelah Utara Kapanewon Ngaglik , Sebelah Timur Kapanewon Kalasan Kabupaten Sleman, Sebelah Selatan Kemantren Gondokusuman Kota Yogyakarta & Kapanewon Banguntapan Kabupaten Bantul serta Sebelah Barat Kapanewon Mlati Kabupaten Sleman. Luas Wilayah menurut kelurahan di Kapanewon Depok sebagai berikut.

Tabel : 2.1

Luas wilayah menurut Kelurahan di Kapanewon Sleman

No.	Kelurahan	Luas (Km2)
1.	Caturtunggal	11,04
2.	Maguwoharjo	15,01
3.	Condongcatur	9,50

(sumber : Kapanewon Depok Dalam Angka 2022)

Ada beberapa sungai yang mengalir melalui Kapanewon Depok, di Kelurahan Caturtunggal dilalui oleh Sungai Gajahwong, Tambakbayan, Pelang dan Code sedangkan Kelurahan Maguwoharjo dilalui Sungai Tambakbayan, Buntung dan Pelang. Di Kelurahan Condongcatur dilalui Sungai Pelang, dan Buntung, Gajahwong dan Sungai Tambakbayan. Bentuk wilayah di Kapanewon

Depok antara lain: batar sampai berombak, berombak sampai berbukit, berbukit sampai bergunung. Letak pusat Kapanewon pada ketinggian 140,00 m dpl, dengan suhu 35,00 c sampai dengan 22,00 c. hari hujan yang terjadi 268 Hari dengan ketinggian 232 mm/Th. (sumber : Data Monografi Kapanewon Depok).

B. Keadaan Demografis

Jumlah penduduk di Kapanewon Depok sampai dengan tahun 2023 sebanyak 124.565 jiwa, dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 43.044 keluarga. Dari jumlah total penduduk, warga yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibanding laki-laki. Komposisi penduduk di Kapanewon Depok dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel : 2.2

Komposisi penduduk berdasarkan jenis kelamin

Kelurahan / Kelurahan	Penduduk		
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki dan Perempuan
1. Caturtunggal	21.821	22.508	44.329
2. Maguwoharjo	18.142	18.701	36.842
3. Condongcatur	21.459	21.935	43.394
Jumlah	61.421	63.144	124.565

(sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil 2023)

Pada data 2.2 komposisi penduduk berdasarkan jenis kelamin menunjukkan

bahwa angka jenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada laki-laki dalam hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penduduk di Kapanewon Depok Kabupaten Sleman adalah perempuan terutama pada wilayah Kalurahan Caturtunggal.

Tabel : 2.3

Komposisi penduduk berdasarkan kelahiran dan kematian

Kelahiran					Kematian		
No.	Kelurahan	L	P	Jumlah	L	P	Jumlah
1.	Caturtunggal	113	101	214	315	256	571
2.	Maguwoharjo	107	102	209	198	159	357
3.	Condongcatur	124	113	237	224	179	405
Jumlah		344	316	660	737	594	1.331

(sumber : Kapanewon Depok Dalam Angka 2022)

Tabel : 2.4

Komposisi penduduk berdasarkan yang datang dan yang pergi

Datang					Pergi		
No.	Kelurahan	L	P	L+P	L	P	L+P
1.	Caturtunggal	491	573	1064	635	706	1341
2.	Maguwoharjo	477	592	1069	334	398	732
3.	Condongcatur	589	658	1247	526	551	1077
Jumlah		1.557	1.823	3.380	1.495	1.655	3.150

(sumber : Kapanewon Depok Dalam Angka 2022)

Pada data diatas tabel 2.3 dan 2.4 menunjukkan bahwa angka kelahiran laki-laki

lebih banyak dari pada perempuan dan angka kematian laki-laki juga lebih banyak dari pada perempuan, oleh karena itu angka kematian lebih banyak dari pada angka kelahiran jadi jumlah penduduk terdapat pengurangan. Pada tabel dibawah ini menunjukkan bahwa jumlah penduduk yang datang lebih banyak dari pada penduduk yang pergi.

Tabel : 2.5
Komposisi penduduk berdasarkan usia

No.	Kelompok Umur (Tahun)	Laki-laki (Jiwa)	Perempuan (Jiwa)	Laki-laki dan Perempuan (Jiwa)
1.	0-4	3.939	3.648	7.587
2.	5-9	4.544	4.355	8.899
3.	10-14	4.898	4.624	9.522
4.	15-19	4.332	4.197	8.529
5.	20-24	4.618	4.248	8.866
6.	25-29	4.719	4.663	9.382
7.	30-34	4.478	4.524	9.002
8.	35-39	4.677	4.955	9.632
9.	40-44	5.261	5.237	10.498
10.	45-49	4.333	4.570	8.903
11.	50-54	4.162	4.512	8.674
12.	55-59	3.491	3.988	7.479
13.	60-64	2.956	3.413	6.369
14.	65-69	2.186	2.609	4.795
15.	70-74	1.331	1.542	2.873
16.	≥ 75	1.496	2.059	3.555
Jumlah		61.421	63.144	124.565

(sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil 2023)

Pada data tabel 2.5 komposisi penduduk berdasarkan usia menunjukkan bahwa

angka usia 5 s.d 54 tahun paling banyak sehingga penduduk masih produktif dalam bekerja sedangkan untuk usia yang paling sedikit adalah umur 70 s.d 74 tahun dan 75 tahun hal ini untuk sumber daya manusia kurang produktif karena menurunnya fungsi progresif pada banyak sistem organ.

C. Sarana Prasarana

Tabel : 2. 6
Banyaknya sarana pemerintah

No.	Nama Kantor	Jumlah
1.	Kantor Kapanewon Depok	
	a. Gedung	7
	b. Mesin Antrian	1
	c. AC	17
	d. Komputer	19
	e. Laptop	7
	f. Samsung Tab	1
	g. Wifi	6
	h. Taman Keluarga	1
	i. Taman ramah anak	1
	j. Kamar mandi difabel	1
	k. Roda 4	3
	l. Roda 2	11
	m. Aparatur Sipil Negara	32
	n. Non ASN (Aparatur Sipil Negara)	10
2.	Caturtunggal Gedung	2
3.	Maguwoharjo Gedung	2

4.	Condongcatur Gedung	2
5.	Koramil Gedung	1
6.	Polsek Gedung	3
7.	Kau Gedung	1
8.	Puskesmas Gedung	3

(sumber : Kapanewon Depok Dalam Angka 2022)

Dengan data diatas berdasarkan sarana dan prasarana yang ada di wilayah Kapanewon Depok sudah dapat menggambarkan bahwa pelayanan dapat langsung terlayani dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan fasilitas yang tersedia, untuk keamanan dan ketertiban serta Kesehatan juga bagi masyarakat Kapanewon Depok dapat cepat terlayani karena memiliki 3 (tiga) polsek dan 3 (tiga). Keberadaan tiga polsek dan tiga puskesmas hanya terdapat di wilayah Kapanewon Depok dari 17 (tujuh belas) Kapanewon yang ada di Kabupaten Sleman hal ini menunjukkan bahwa di wilayah Kapanewon Depok yang luas dan banyak warganya.

D. Profil Kapanewon Depok

1. Sejarah Kapanewon Depok

Mengungkap sejarah merupakan perjalanan yang rumit dan melelahkan. Setidaknya pengalaman tersebut dapat dipetik dari upaya Dati II Sleman untuk menentukan hari jadinya. Setelah melalui penelitian, pembahasan, dan perdebatan bertahun-tahun, akhirnya hari jadi Kabupaten Dati II Sleman disepakati. Perda no.12 tahun 1998 tertanggal 9 Oktober 1998, menetapkan tanggal 15 (lima belas) Mei tahun 1916 merupakan hari jadi Sleman. Di sini perlu ditegaskan bahwa hari jadi Sleman adalah hari jadi

Kabupaten Sleman, bukan hari jadi Pemerintah Kabupaten Dati II Sleman. Penegasan ini diperlukan mengingat keberadaan Kabupaten Sleman jauh sebelum Proklamasi 17 Agustus 1945 sebagai wujud lahirnya negara Indonesia modern, yang memunculkan Pemerintah Kabupaten Dati II Sleman. Keberadaan hari jadi Kabupaten Sleman memiliki arti penting bagi masyarakat dan pemerintah daerah untuk memantapkan jati diri, sebagai landasan yang menjiwai gerak langkah ke masa depan. Penetapan hari jadi ini akan melengkapi identitas yang saat ini dimiliki Kabupaten Sleman

Dalam perhitungan Almanak, hari jadi Kabupaten Sleman jatuh pada hari Senin Kliwon, tanggal 12 (dua belas) Rejeb tahun Je 1846 Wuku Wayang. Atas dasar perhitungan tersebut ditentukan surya sengkala (perhitungan tahun Masehi) Rasa Manunggal Hanggatra Negara yang memiliki arti Rasa = 6, manunggal = 1, Hanggatra = 9, Negara = 1, sehingga terbaca tahun 1916. Sementara menurut perhitungan Jawa (Candra Sengkala) hari jadi Kabupaten Sleman adalah Anggana Catur Salira Tunggal yang berarti Anggana = 6, Catur = 4, Salira = 8, Tunggal = 1, sehingga terbaca tahun 1846. Kepastian keberadaan hari jadi Kabupaten Sleman didasarkan pada Rijktsblad no. 11 tertanggal 15 Mei 1916. Penentuan hari jadi Kabupaten Sleman dilakukan melalui penelaahan berbagai materi dari berbagai sumber informasi dan fakta sejarah.

Sejarah Kapanewon Depok Kata “Depok” berasal dari padepokan dikarenakan banyaknya padepokan yang ada di wilayah ini pada masa terdahulu. Pada awalnya Kantor Kapanewon Depok terletak di Komplek Colombo No. 50 A, Papringan, Caturtunggal, Depok, Sleman, D. I. Yogyakarta Kode Pos 55281. Sejak tanggal 28 Februari 2009 Kantor Camat Depok

dipindah ke bangunan baru yang terletak di Jalan Ring Road Utara, Gandok, Condongcatur, Depok, Sleman, D.I. Yogyakarta Kode Pos 55283 yang diresmikan langsung oleh Gubernur DIY Sri Sultan Hamengku Buwono X. Kapanewon Depok secara administratif berada di wilayah Kabupaten Sleman yang terdiri dari 3 Desa yaitu Kelurahan Caturtunggal, Kelurahan Maguwoharjo dan Kelurahan Condongcatur, dengan 58 Dusun/ Padukuhan, 229 RW dan 711 RT. Luas Wilayah Kecamatan Depok adalah 3,5555 Hektar, berbatasan langsung dengan : Sebelah Utara Kapanewon Ngaglik , Sebelah Timur Kapanewon Kalasan Kabupaten Sleman, Sebelah Selatan Kemantren Gondokusuman Kota Yogyakarta & Kapanewon Banguntapan Kabupaten Bantul serta Sebelah Barat Kapanewon Mlati Kabupaten Sleman. Jumlah penduduk Kapanewon Depok pada bulan Agustus tahun 2023 sebanyak 124.565 jiwa berdasarkan basisdata Sistem Informasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Adapun Kepala Keluarga (KK) sejumlah 43.044 KK. <https://depok.slemankab.go.id>.

2. Visi Dan Misi

Visi

Terwujudnya masyarakat Sleman yang cerdas, sejahtera, berdaya saing, menghargai perbedaan, dan memiliki jiwa gotong royong.

Cerdas : Pemerintah dan masyarakatnya dapat memecahkan setiap masalah yang timbul dengan mengoptimalkan segala sumber daya yang dimiliki.

Sejahtera : Terciptanya masyarakat yang adil makmur ditandai dengan derajat pendidikan dan kesehatan serta kondisi ekonomi masyarakat yang lebih baik.

Berdaya saing : Masyarakat yang memiliki keunggulan kompetitif untuk menghadapi persaingan di masa yang akan datang.

Misi

1. Membangun sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung terwujudnya kabupaten cerdas.
2. Meningkatkan ketahanan masyarakat dalam menghadapi berbagai macam ancaman dan bencana.
3. Menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dengan dukungan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
4. Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia melalui pelayanan pendidikan dan kesehatan yg berkualitas dan terjangkau.
5. Membangun perekonomian yang kreatif dan inovatif untuk meningkatkan kesejahteraan.
6. Memperkuat budaya masyarakat yang saling menghargai dan jiwa gotong royong.

3. Dasar Hukum

Dasar Hukum Kapanewon Depok adalah :

1. Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman
2. Peraturan Bupati Sleman Nomor 2.8 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kapanewon.

4. Tupoksi

Kapanewon adalah sebutan Kecamatan di wilayah DIY yang merupakan bagian wilayah dari daerah Kabupaten. Kapanewon merupakan wilayah kerja Panewu sebagai perangkat daerah yang dipimpin oleh Panewu yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Panewu mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan umum, pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati, serta sebagian urusan keistimewaan yang ditugaskan di Kapanewon.

Dalam melaksanakan tugas Panewu mempunyai fungsi:

1. penyusunan rencana kerja Kapanewon;
2. perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan umum, pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan pelaksanaan sebagian urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati, serta sebagian urusan keistimewaan yang ditugaskan di Kapanewon;
3. pelaksanaan urusan pemerintahan umum;
4. pembinaan dan pengawasan pelaksanaan kegiatan Kalurahan;
5. pengoordinasian pelaksanaan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat Kapanewon;
6. pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
7. pengoordinasian penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan Bupati;

8. pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat lingkup perekonomian dan pembangunan;
9. pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
10. pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
11. pelaksanaan dan pembinaan pelayanan umum;
12. pelaksanaan sebagian urusan pemerintahan lingkup pelayanan umum yang dilimpahkan Bupati;
13. pengoordinasian, pemantauan, dan evaluasi terhadap perencanaan dan pengendalian urusan Keistimewaan di wilayah Kapanewon; dan
14. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Uraian Tugas dan Fungsi

a. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan urusan umum, urusan kepegawaian, urusan keuangan, urusan perencanaan dan evaluasi, dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas satuan organisasi, serta penatausahaan berkaitan dengan kegiatan urusan keistimewaan.

Sekretariat dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

1. penyusunan rencana kerja Sekretariat dan Kapanewon;
2. perumusan kebijakan teknis kesekretariatan;
3. pelaksanaan urusan umum;
4. pelaksanaan urusan kepegawaian;
5. pelaksanaan urusan keuangan;
6. pelaksanaan urusan perencanaan dan evaluasi;
7. pengoordinasian pelaksanaan tugas satuan organisasi lingkup

Kapanewon; dan

8. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Sekretariat dan Kapanewon.

b. Subbagian Umum dan Kepegawaian

Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan urusan umum dan urusan kepegawaian.

Subbagian Umum dan Kepegawaian dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

1. penyusunan rencana kerja Subbagian Umum dan Kepegawaian;
2. perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan umum dan urusan kepegawaian;
3. pengelolaan persuratan dan kearsipan;
4. pengelolaan perlengkapan, keamanan, dan kebersihan;
5. pengelolaan dokumentasi dan informasi;
6. penyusunan perencanaan kebutuhan, pengembangan dan pembinaan pegawai;
7. pelayanan administrasi pegawai dan pengelolaan tata usaha kepegawaian; dan
8. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Subbagian Umum dan Kepegawaian.

c. Subbagian Keuangan, Perencanaan dan Evaluasi

Subbagian Keuangan, Perencanaan dan Evaluasi mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan urusan keuangan, urusan perencanaan dan evaluasi.

Subbagian Keuangan, Perencanaan dan Evaluasi dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

1. penyusunan rencana kerja Subbagian Keuangan, Perencanaan dan Evaluasi;
2. perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan keuangan, urusan perencanaan dan evaluasi;
3. pengoordinasian penyusunan rencana kerja Sekretariat dan rencana kerja Kapanewon;
4. pelaksanaan perbendaharaan, pembukuan, dan pelaporan keuangan;
5. pengoordinasian evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kerja Sekretariat dan pelaksanaan kerja Kapanewon; dan
6. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Subbagian Keuangan, Perencanaan dan Evaluasi.

d. Jawatan Praja

Jawatan Praja mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan umum, membina dan mengawasi pelaksanaan kegiatan desa, mengoordinasikan pelaksanaan kegiatan pemerintahan, serta melaksanakan sebagian urusan pemerintahan lingkup pemerintahan yang dilimpahkan Bupati serta sebagian urusan keistimewaan yang ditugaskan di bidang pertanahan dan bidang tata ruang.

Jawatan Praja dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

1. penyusunan rencana kerja Jawatan Praja;
2. perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan umum, dan pembinaan dan pengawasan kegiatan desa;
3. pelaksanaan urusan pemerintahan umum;

4. pembinaan dan pengawasan pelaksanaan kegiatan desa;
5. pengoordinasian pelaksanaan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat kapanewon;
6. pelaksanaan sebagian urusan pemerintahan lingkup pemerintahan yang dilimpahkan Bupati;
7. pengoordinasian, pemantauan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan urusan keistimewaan di bidang pertanahan;
8. pengoordinasian, pemantauan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan urusan keistimewaan di bidang tata ruang; dan
9. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Jawatan Praja.

e. Jawatan Keamanan

Jawatan Keamanan mempunyai tugas mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati dan melaksanakan sebagian urusan pemerintahan lingkup ketenteraman dan ketertiban yang dilimpahkan Bupati.

Jawatan Keamanan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

1. penyusunan rencana kerja Jawatan Keamanan;
2. perumusan kebijakan teknis pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum serta pengoordinasian penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati;
3. pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
4. pengoordinasian penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati;

5. pelaksanaan sebagian urusan pemerintahan lingkup ketenteraman dan ketertiban yang dilimpahkan Bupati; dan
6. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Jawatan Keamanan.

f. Jawatan Kemakmuran

Jawatan Kemakmuran mempunyai tugas mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat lingkup perekonomian dan pembangunan, mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum dan melaksanakan sebagian urusan pemerintahan lingkup perekonomian dan pembangunan yang dilimpahkan Bupati.

Jawatan Kemakmuran dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

1. penyusunan rencana kerja Jawatan Kemakmuran;
2. perumusan kebijakan teknis pengoordinasian pemberdayaan masyarakat lingkup perekonomian dan pembangunan serta pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
3. pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat lingkup perekonomian dan pembangunan;
4. pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
5. pelaksanaan sebagian urusan pemerintahan lingkup perekonomian dan pembangunan yang dilimpahkan Bupati; dan
6. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Jawatan Kemakmuran.

g. Jawatan Sosial

Jawatan Sosial mempunyai tugas melaksanakan pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat lingkup kesejahteraan masyarakat dan melaksanakan sebagian urusan pemerintahan lingkup kesejahteraan masyarakat yang dilimpahkan Bupati serta sebagian urusan keistimewaan yang ditugaskan di bidang kebudayaan.

Jawatan Sosial dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

1. penyusunan rencana kerja Jawatan Sosial;
2. perumusan kebijakan teknis pemberdayaan masyarakat lingkup kesejahteraan masyarakat;
3. pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat lingkup kesejahteraan masyarakat;
4. pelaksanaan sebagian urusan pemerintahan lingkup kesejahteraan masyarakat yang dilimpahkan Bupati;
5. pengoordinasian, pemantauan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan urusan keistimewaan di bidang kebudayaan; dan
6. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Jawatan Sosial.

h. Jawatan Umum

Jawatan Umum mempunyai tugas melaksanakan pelayanan umum dan melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang dilimpahkan Bupati.

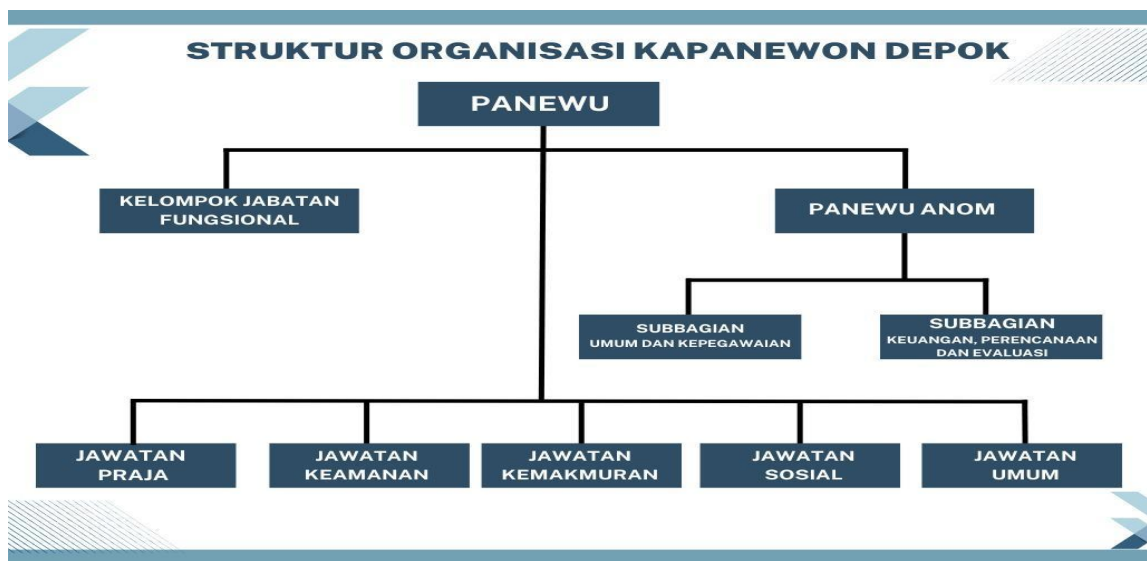
Jawatan Umum dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

1. penyusunan rencana kerja Jawatan Umum;
2. perumusan kebijakan teknis pelaksanaan dan pembinaan pelayanan umum;
3. pelaksanaan dan pembinaan pelayanan umum;

4. pelaksanaan sebagian urusan pemerintahan lingkup pelayanan umum yang dilimpahkan Bupati; dan e. evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja Jawatan Umum.

E. Struktur Organisasi

Bagan Struktur Organisasi Kantor Kapanewon Depok Pemerintah Kabupaten Sleman dapat dilihat sebagai berikut :



(Sumber : <https://depok.slemankab.go.id>)

F. Pegawai Kapanewon Depok

Tabel : 2.7

Pegawai Kapanewon Depok tahun 2023

No.	NAMA	NIP	GOL	JABATAN	JENIS KELAMIN	KET.
1.	Wawan Widiantoro, S.IP, MPA	19711009 199903 1 005	Pembina Tingkat I, IV/b	Panewu Depok	Laki-Laki	
2.	Wawan Hariawan, S.IP, M.Si	19751123 199803 1 004	Pembina, IV/a	Panewu Anom Kapanewon Depok	Laki-Laki	

3.	Dian Kartikaningrum, SH	19780516 201001 2 012	Penata Tingkat I, III/d	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian	Perempuan	
4.	Siti Meijatun	19710504 199303 2 006	Penata Muda Tingkat I, III/b	Pengelola Kepegawaian pada Subbagian Umum dan Kepegawaian	Perempuan	
5.	Adi Nugroho, A.Md	19880726 201101 1 009	Penata Muda, III/a	Pengolah Data Penyuluhan dan Layanan Informasi pada Subbagian Umum dan Kepegawaian	Laki-Laki	
6.	Sukadi, SE	19710224 199203 1 003	Penata Tingkat I, III/d	Kepala Subbagian Keuangan, Perencanaan dan Evaluasi	Laki-Laki	
7.	Andi Saputra, SE	19870918 201101 1 010	Penata Tingkat I, III/d	Pengelola Bahan Perencanaan pada Subbagian Keuangan, Perencanaan dan Evaluasi	Laki-Laki	
8.	Sunarti	19790803 200901 2 002	Pengatur Tingkat I, II/d	Pengelola Keuangan pada Subbagian Keuangan, Perencanaan dan Evaluasi	Perempuan	
9.	Feri Ferdian, S.IP., M.IDS., MPA.	19800129 201001 1 009	Penata Tingkat I, III/d	Kepala Jawatan Praja	Laki-Laki	
10.	Aminudin Aziz	19690727 200906 1 002	Pengatur Tingkat I, II/d	Pengadministrasi Pemerintahan pada Jawatan Praja	Laki-Laki	
11.	Agung Nugraha	19750517 200801 1 007	Pengatur Tingkat I, II/d	Pengadministrasi Pemerintahan pada Jawatan Praja	Laki-Laki	
12.	Adi Suharyanto, S.I.P	19890705 202202 1 001	Penata Muda, III/a	Analisis Tata Praja pada Jawatan Keamanan	Laki-Laki	

13.	Mikael Imbang Susantoro	19700929 200801 1 008	Pengatur Tingkat I, II/d	Pengadministrasi Umum pada Jawatan Keamanan	Laki-Laki	
14.	Wahyudi	19741204 200701 1 007	Pengatur, II/c	Pengelola Keamanan dan Ketertiban pada Jawatan Keamanan	Laki-Laki	
15.	Isti Fajaroh, SP., M.M.A.	19790519 201001 2 007	Penata Tingkat I, III/d	Kepala Jawatan Kemakmuran	Perempuan	
16.	Masrodli, SP	19760827 201001 1 012	Penata, III/c	Analisis Pembangunan pada Jawatan Kemakmuran	Laki-Laki	
17.	Subiyantara, S.Pd	19661005 198803 1 012	Penata Tingkat I, III/d	Kepala Jawatan Sosial	Laki-Laki	
18.	Deni Irwandi, SE, Ak	19760929 201001 1 008	Penata Tingkat I, III/d	Analisis Kesejahteraan Rakyat pada Jawatan Sosial	Laki-Laki	
19.	Norhalidah Hanom	19660412 199003 2 021	Penata Muda Tingkat I, III/b	Pengelola Kesejahteraan Sosial pada Jawatan Sosial	Perempuan	
20.	Ginoviva Rully Sri Sulistyaning tyas, SH	19820504 200501 2 012	Penata Tingkat I, III/d	Kepala Jawatan Umum	Perempuan	
21.	Sri Soebekti	19700520 199003 2 009	Penata Muda Tingkat I, III/b	Pengolah Data Pelayanan pada Jawatan Umum	Perempuan	
22.	Aris Supriyadi, SIP	19911025 202012 1 002	Penata Muda, III/a	Analisis Pelayanan pada Jawatan Umum	Laki-Laki	
23.	Aurora Annisa Shalekhah			Pengadministrasi Kependudukan	Perempuan	PHL

24.	Muhammad Ilhami Baihaqi			Pengadministrasi Umum	Laki-Laki	PHL
25.	Hasyim Sumarah			Petuga Keamanan	Laki-Laki	Keamanan
26.	Jefri Ariyanto			Petuga Keamanan	Laki-Laki	Keamanan
27.	Viky Dwi Rusadi			Petuga Keamanan	Laki-Laki	Keamanan
28.	Aris			Pramu Kebersihan	Laki-Laki	OB
29.	Sutino			Pramu Kebersihan	Laki-Laki	OB
30.	Samuel Rudi			Pramu Kebersihan	Laki-Laki	OB
31.	Toto Haryoto			Pengadministrasi Umum	Laki-Laki	PHL
32.	Alma Ghietha			Pengadministrasi Umum	Perempuan	PHL

(sumber : Kapanewon Depok 2023)

G. Komposisi Pegawai Kapanewon Depok Berdasarkan Pendidikan :

Tabel : 2.8

Komposisi pegawai Kapanewon Depok berdasarkan pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah (orang)
1.	SD	1
2.	SMP	2
3.	SMA/SMK/STM	12
4.	D.III	1
5.	S1	11
6.	S2	5
Jumlah		32

(sumber : Kapanewon Depok 2023)

Pegawai Kapanewon Depok yang berpendidikan sekolah dasar hanya satu orang, sebagian besar berpendidikan SMA/SMK/STM, S1 bahkan S2 yang

menandakan bahwa pegawai Kapanewon Depok merupakan orang-orang yang berpendidikan tinggi.

H. Komposisi Pegawai Kapanewon Depok Berdasarkan Usia

Tabel : 2.9

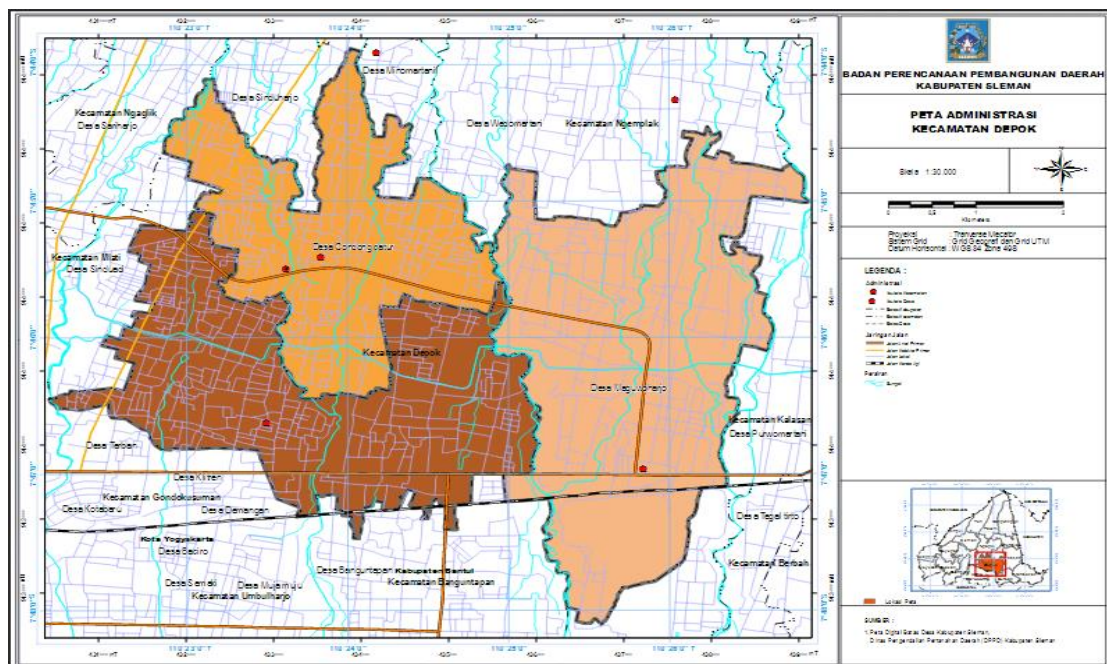
Komposisi pegawai Kapanewon Depok berdasarkan usia

No.	Umur (tahun)	Jumlah (orang)
1.	20 sampai dengan 30	5
2.	31 sampai dengan 40	5
3.	41 sampai dengan 50	11
4.	51 sampai dengan 60	11
Jumlah		32

(sumber : Kapanewon Depok 2023)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pegawai Kapanewon Depok merupakan orang-orang yang masih produktif untuk bekerja.

I. Peta Wilayah



J. Data Pemohon Kependudukan Bagi Disabilitas dan Lansia di Kapanewon Depok

Pemohon dokumen kependudukan disabilitas dan lansia dari tahun 2019 sampai dengan bulan Juni 2023 berjumlah 1.354 (seribu tiga ratus lima puluh empat) orang. Dari data tersebut jumlah difabel yang mengurus kependudukan berjumlah 142 orang sedangkan untuk lansia berjumlah 1212 orang, (sumber : dari petugas pelayanan di Kapanewon Depok) dengan data sebagai berikut :

Tabel 2.10
Data antar dokumen untuk disabilitas dan lansia

Tahun	Akses Dokumen Adminduk oleh Disabilitas	Akses Dokumen Adminduk oleh Lansia	Jumlah
2019	8	29	37
2020	15	225	240
2021	57	231	288
2022	61	392	453
2023 s.d bulan Juni	1	335	336

(sumber: Kapanewon Depok 2023)

Berdasarkan data diatas semakin bertambah dari tahun ke tahun untuk pengantar dokumen kependudukan bagi disabilitas dan lansia, oleh karena itu pelayanan di Kapanwon Depok sudah sangat efektif dengan adanya antar dokumen bagi disabilitas dan lansia.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, F. et al. (2021) 'Pelatihan dan Pendampingan Kader Posyandu Lansia di Kecamatan Wonomulyo', *Jurnal Abdidas*, 2(2), pp. 392–397. Available at: <https://doi.org/10.31004/abdidas.v2i2.282>.
- Depokkec.slemankab.go.id (2022) 'Kapanewon Depok', (0274), pp. 6–7. Available at: <https://depokkec.slemankab.go.id/profile/peta-wilayah>.
- Domas, Y.O. et al. (2022) 'Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online', (Pelayanan publik).
- 'Juknis-Lampiran_Adminduk-Permen-No' (no date).
- Kendaraan, D., Dokumen, A. and Lansia, D. (2020) 'Kado untuk Dilan (Kendaraan Antar Dokumen Untuk Difabel dan Lansia)', (February).
- Lijan Poltak Sinambela (2018) 'Lijan poltak Sinambela', (25), pp. 16–52.
- 'MATERI SIPAKDE VERSI LENGKAP PER 28 juli 2022' (no date).
- Ndaumanu, F. (2020) 'Penyandang Disabilitas Mental', *Jurnal HAM*, 11(1), p. 131.
- 'Perbup Sleman No. 19 Tahun 2013 ttg Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman.pdf' (no date).
- Ratnaningsih, E. (2016) 'Kewajiban Negara dan Hak Penyandang Disabilitas', Binus University [Preprint]. Available at: <https://business-law.binus.ac.id/2016/04/29/kewajiban-negara-dan-hak-penyandang-disabilitas/>.
- Sari, P. (2015) 'Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi', *Jurnal S1 Ilmu Pemerintahan*, 4 Nomor 3. Available at: <http://jurnafis.untan.ac.id>.
- Sejarah, P. et al. (2021) 'proposal kuantitatif " EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI PIJAR DALAM PEMBELAJARAN DARING TERHADAP HASIL BELAJAR SISWA DALAM', (April).
- 'Standar pelayanan kartu tanda penduduk elektronik' (2013), (80), p. 2013.
- ('Juknis-Lampiran_Adminduk-Permen-No', no date)
- (Kristianti and Nurchipayana, 2022) Dio Ashar, Bestha Inatsan Ashila, G.N.P. (2019) 'DISABILITAS BERHADAPAN DENGAN HUKUM Dalam Lingkup Pengadilan', pp. 1–113.
- Eni (1967) '濟無No Title No Title No Title', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., (Mi), pp. 5–24.
- Fajri, N. et al. (2021) *Kajian Disabilitas, Tinjauan Peningkatan Akses dan Taraf Hidup Penyandang Disabilitas Indonesia : Aspek Sosioekonomi dan Yuridis*.
- Jenderal, Direktorat et al. (no date) 'STANDAR LAYANAN'.

- Kemendagri, U. (2021) 'Standar Pelayanan ULA Kemendagri Tahun 2021', pp. 1–23.
- Kusumo, M.P. (2020) 'Buku Lansia', *Buku Lansia*, (June), p. 64.
- Nurdin, I. (2019) 'Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)', *Journal Artikel*, p. 20.
- Sellang, K., Ahmad, J. and Mustanir, A. (2019) 'Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik', (August), pp. 1–168.
- Sukesi (no date) *Dr. Sukesi, MM*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang republic Indonesia Nomor 13 tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia
- Undang-Undang republic Indonesia Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- (Eni, 1967) Eni (1967) '濟無No Title No Title No Title', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., (Mi), pp. 5–24.
- Perda DIY (2021) 'Peraturan Daerah DIY Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Lanjut Usia', pp. 1689–1699.
- Peraturan Bupati Sleman Nomor 39 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 7 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 7 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Bupati Sleman Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Sleman Nomor 80 Tahun 2009 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- ('Perbup Sleman No. 19 Tahun 2013 ttg Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman.pdf', no date)
- Keputusan Panewu Depok Nomor 012/KTP/IV/2022 Tentang Penetapan Inovasi Atas KADO Untuk DILAN (Kendaraan Antar Dokumen Untuk DIFABEL DAN LANSIA KAPANEWON DEPOK