

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2016**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Jurusan
Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta**



**Disusun oleh:
ASA NUSAERIK
NIM : 20120520163**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

**LEMBAR PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2016**

SKRIPSI

**Disusun Oleh :
Asa Nusaerik
20120520163**

**Telah disahkan dan dipertahankan didepan tim penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari/Tanggal : Rabu/10 Mei 2017

Pukul : 09.00 – 10.00

Tempat : Ruang Igov Lama

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

Dr. Dyah Mutiarin, M.Si.

Penguji I

Penguji II

Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.

Drs. Suswanta, M.Si.

Mengetahui

Kepala Jurusan Ilmu Pemerintahan Umy

Dr. Titin Purwaningsih., S.IP., M.Si.

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : AsaNusaerik

Nomor Mahasiswa : 20120520163

JudulSkripsi : Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pelayanan Administrasi

Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2016

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi dimanapun sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila ada dikemudian hari skripsi ini terbukti terdapat duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan, maka saya akan menyatakan bertanggungjawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 16 Mei 2017

Yang membuat pernyataan

AsaNusaerik

MOTTO

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah”

(HR. Turmudzi)

“Tidak ada balasan kebaikan kecuali kebaikan pula..”

(QS. Ar-Rahman: 60)

“Tetaplah bergerak maju meski lambat, Karena dalam keadaan tetap bergerak, anda menciptakan kemajuan”

(Penulis)

“Dan kepada Tuhan, berharaplah”

(Q.S Al Insyirah : 6-8)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Alhamdulillah sembah sujud serta rasa syukurku kepada Allah S.W.T yang telah menggerakkan raga, pikiran, hati ini dalam setiap langkah demi langkah. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad S.A.W yang telah membawa kami dari alam jahiliyah ke alam nur islamiah. Karya sederhana ini saya persembahkan untuk :

- ❖ Kedua orang tua tercinta, Asmin dan Tahlisia terima kasih untuk semuanya atas do'a, dukungan, waktu, tenaga, materi dan cinta kasih sayang yang selalu kalian berikan, semoga karya sederhana yang kupersembahkan ini dapat menjadi pengganti atas waktuku yang jarang pulang ke rumah. Bapak dan Mamak lah yang menjadi motivasi pertama untuk menyelesaikan skripsi ini, terima kasih. Semoga selalu dilimpahkan rezeki dan kesehatan oleh Allah SWT.
- ❖ Adikku tersayang Astariansyah Bimantara yang telah menjadi penyemangat dalam menyelesaikan karya sederhana ini.
- ❖ Kakek tercinta Almarhum Ma'in Arysad dan Nenek tercinta Almarhumah Sakdia, serta keluarga besar Almarhum kakek nenek yang telah memberikan semangat, do'a, pesan-pesan yang akan selalu ku ingat.
- ❖ Kakek tercinta Almarhum Asik dan Nenek tercinta Hasnah, serta keluarga besar Almarhum kakek dan nenek yang telah memberikan semangat, do'a, pesan-pesan yang akan selalu ku ingat.
- ❖ Keluarga besar Fossibel belinyu yang telah menjadi keluarga selama berada di tanah perantauan ini, terimakasih atas pengalaman hidup dan canda tawa yang didapat selama saya berada di tanah perantauan ini, semoga kita semua sukses dan tetap menjalin tali silaturahmi dimanapun kita berada.
- ❖ Keluarga besar Raintz yang tidak kalah penting, Dani Wardhana, Dedi Yudha Irawan, Eki Prandika Saputra, H. Romario Simangunsong, M. Aditya Pranata Mallysa, M. Dede Puja Kusuma, Syafrisal Haulussy, Yan Wijaya Putra, Yudiawan Dwi Prasetya. yang telah menjadi keluarga , teman sekaligus sahabat selama penulis menyelesaikan studi ini. Terimakasih atas segala bantuan, pesan moril, pengalaman hidup, cerita sedih senang,

canda tawa yang telah kita lakukan, semoga tali silaturahmi yang telah terjalin dapat berlangsung dimanapun nantinya kita berada, dan semoga kita semua sukses dan selalu diberikan rezeki dan kesehatan oleh Allah SWT

- ❖ Nur Wulan yang telah menjadi orang terdekat dalam kehidupan penulis selama menyelesaikan studi ini, terimakasih atas cinta kasih dan rasa sayangnya, dukungan, bantuan, pesan, semangat yang telah diberikan yang tidak akan terlupakan. Semoga selalu diberikan kesehatan dan rezeki oleh Allah SWT dimanapun engkau berada.
- ❖ Teman sekaligus sahabat Harianto, Agus Kencana Yadi Jaya, Dono Wahyu Wibowo, Dewi Agustiani, Viky Wulandari, Juwita Risdiana. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Semoga kita semua diberikan kesuksesan, kesehatan, dan rezeki oleh Allah SWT.
- ❖ Keluarga KKN 040 UMY, Adit, Ayum, Agus, Ambar, Dewi, Dita, Duta, Fikri, Indra, Muthi, Tama, Tivani, Upi, Wahyu, Wening, Wulan. Terimakasih atas semangat, dukungan dan bantuan, selama penulis menyelesaikan studi ini. Semoga kita semua diberikan kesuksesan, kesehatan, dan rezeki oleh Allah SWT.
- ❖ Kepada Dr. Dyah Mutiarin, M.Si., sebagai dosen pembimbing skripsi ini. Terimakasih atas segala bantuan tenaga, waktu, dan pikiran yang telah diberikan yang tidak akan pernah terlupakan, sekali lagi terimakasih. Semoga selalu diberikan kesehatan dan rezeki oleh Allah SWT.
- ❖ Teman-teman jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta angkatan 2012, untuk ilmu, semangat, dan kisah di bangku perkuliahan selama ini, Penulis mengucapkan banyak terima kasih semoga apa yang telah dicita-citakan tercapai, dan selalu diberikan kesehatan oleh Allah SWT.
- ❖ Seluruh pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung dalam skripsi ini, Penulis mengucapkan banyak terima kasih, semoga Allah S.W.T membalas jasa budi di kemudian hari dan selalu mendapatkan kemudahan dalam setiap langkah, amin.

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2016”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Tidaklah berlebihan bahwa penulisan skripsi ini penulis kerjakan dengan ketekunan dan telah mencurahkan segala kemampuan yang ada, namun karya ilmiah ini sangat sederhana dan mungkin masih banyak kekurangan - kekurangan. Untuk itu penulis mohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini banyak kekurangan serta penulis mohon saran dan kritik yang membangun dari pembaca sekalian.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak DR. Ali Muhammad, MA, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu DR. Titin Purwaningsih. S. IP. M,SI. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Ibu Dr. Dyah Mutiarin , M.Si.selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bantuan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membimbing selama menempuh studi.
6. Kedua orangtuaku yang senantiasa memberikan doa, motivasi, perhatian dan support kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi ini.
7. Sahabat, teman, dan rekan seperjuangan, yang telah memberikan bantuan selama proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan selama proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Yogyakarta, 16 Mei 2017
Yang membuat pernyataan

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv

HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
SINOPSIS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Kerangka Teori	9
1. Tinjauan Pustaka	9
2. Kualitas Pelayanan	14
3. Standar Pelayanan Publik	20
4. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	23
F. Definisi Konseptual	27
G. Definisi Operasional	28
H. Metode Penelitian	30
1.....	Jenis Penelitian
.....	31
2.....	Lokasi Penelitian
.....	14
3.....	Teknik
Pengambilan Sampel	31
4.....	Jenis Data 34
5.....	Unit Analisis
.....	35
6.....	Teknik
Pengumpulan Data	36
7.....	Teknik Analisis
Data	37

BAB II	DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	40	
	A. Gambaran Umum Kabupaten Sleman	40	
	1.....	Sejarah	
	Kabupaten Sleman	40	
	2.....	Kondisi Geografis	
	42	
	B. Deskripsi Dinas Kependudukan		
	dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman	47	
	1.....	Struktur	
	Organisasi	47	
	2.....	Tugas	Pokok,
	Fungsi Dinas	50	
	C. Deskripsi Pelayanan Publik Dinas		
	Kependudukan dan Catatan Sipil	56	
BAB III	PEMBAHASAN	58	
	A. Deskripsi Responden	58	
	B. Pembahasan	65	
	1.....	Kualitas	
	Pelayanan	65	
	2.....	Standar Pelayanan	
	75	
	3.....	Faktor	Yang
	Mempengaruhi Pelayanan	90	
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	99	
	A. Kesimpulan	99	
	B. Saran	100	

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1	Data Perkembangan Penyelenggaraan Pemerintahan 2012-2015.....	8
2.1	Jumlah Penduduk Kabupaten Sleman Menurut Jenis Kelamin	44
2.2	Sumber Daya Manusia Berdasarkan Jumlah	51
2.3	Sumber Daya Manusia Berdasarkan Jabatan	51
2.4	Sumber Daya Manusia Berdasarkan Golongan.....	52
2.5	Sumber Daya Manusia Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	41
3.1	Responden Menurut Jenis Kelamin	58
3.2	Responden Menurut Usia	59
3.3	Responden Menurut Pekerjaan Utama.....	60
3.4	Responden Menurut Pendidikan Terakhir	61
3.5	Responden Menurut Domisili	63
3.6	Responden Menurut Pelayanan Yang Dibutuhkan	64
3.7	Kualitas Pelayanan	66
3.8	Ketampakan Fisik.....	68
3.9	Realibilitas	70
3.10	Responsivitas	71
3.11	Kredibilitas	72
3.12	Akses	74
3.13	Standar Pelayanan	75
3.14	Prosedur Pelayanan	77
3.15	Waktu Pelayanan	79
3.16	Biaya Pelayanan	82
3.17	Produk Pelayanan	84
3.18	Sarana dan Prasarana	85
3.19	Kompetensi Petugas Pelayanan	87
3.20	Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	90
3.21	Faktor Kesadaran	93
3.22	Faktor Aturan	95
3.23	Faktor Kemampuan	

DAFTAR GAMBAR

2.1	Peta Kabupaten Sleman	42
-----	-----------------------------	----

2.2	Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman	49
-----	--	----

SINOPSIS

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan publik bidang administrasi kependudukan serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pencapaian standar pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Fokus penelitian ini terdiri dari menganalisis kualitas pelayanan, standar pelayanan, serta faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian berupa kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan observasi. Kuesioner digunakan sebagai representatif penelitian. Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif, data data penelitian ini berupa data survey menggunakan kuesioner. Pengumpulan data atau informasi di lapangan yang bersifat primer atau sekunder, bersifat kualitatif.

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan, standar pelayanan dan faktor yang mempengaruhi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sudah baik. Dibuktikan dengan data Survei berupa kuesioner dimana masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang mejadi responden. Dari kuesioner tersebut hasil dari survey yang dilakukan dan kemudian diolah berdasarkan indikator masing-masing yang hasilnya rata-rata dalam kategori baik. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah maksimal namun harus membenahi sektor informasi kepada masyarakat yang belum akurat ataupun kurang tepat sasaran.

Saran penulis (1) Sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman harus bisa memaksimalkan fungsi sasaran mutu dan harus mempunyai target tercapai untuk meningkatkan kinerja organisasi. (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman seharusnya perlu meningkatkan kualitas mutu pelayanan dengan focus utama pada pelanggan. Terutama masalah Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman harus dilengkapi dan diperbaiki lagi untuk membuat masyarakat merasa puas sehingga kualitas pelayanan semakin baik lagi (3) Sebaiknya dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sleman memberikan informasi yang lebih akurat dan informasi yang dapat dengan mudah di capai oleh pengguna instansi yaitu masyarakat.