

**SKRIPSI**

**KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DI KANTOR KECAMATAN SEWON KABUPATEN BANTUL**

**Disusun Oleh ;**

**INDAH DWIANA KURNIATI**

**20130520255**

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

**2017**

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi yang saya buat benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu Perguruan Tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya dan atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hal terbukti terdapat duplikasi, serta ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggungjawab serta menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 21 Juli 2017

Indah Dwiana Kurniati

## MOTTO

*IF YOU GIVE THANKS, WILL GIVE YOU MORE*

*Dan (ingatlah juga) tatkala Tuhanmu memaklumkan;  
“Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti kami akan  
menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari  
(nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih”.*

*QS.Ibrahim [14] : 17*

*Ketika langkahku menentukan awal paragraf*

*“Once upon a time....”*

*Dan aku harus mengakhiri cerita tersebut dengan kalimat*

*“And they are happy forever”*

*\*\*Indah Dwiana Kurniati\*\**

## KATA PERSEMBAHAN

**Assalamu'alikum Wr Wb**

Allhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KECAMATAN SEWON KABUPATEN BANTUL”** sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis juga tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada semua pihak-pihak yang telah terlibat ikut campur dalam pembuatan menyelesaikan penyusunan Skripsi ini sehingga Skripsi ini berjalan dengan baik, ucapan terima kasih sebesar-besarnya penulis kepada:

1. Bapak Dr Ir Gunawan Budiyanto, MP., selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si selaku ketua jurusan ilmu pemerintah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si., selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.

5. Bapak Awang Darumurti, S.IP, M.Si, selaku dosen penguji I yang telah memberikan arahan.
6. Ibu Rahmawati Husein, MCP, Ph.D, selaku dosen penguji II yang telah memberikan arahan.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu selama duduk dibangku perkuliahan.
8. Seluruh staff jurusan Ilmu pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Kedua orang tua tercinta Bapak Sofyanto dan Ibu Mirah yang selalu mendoakan, menyayangi serta mendukungku :\* :\*
10. Untuk Fizat Fatah yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan Skripsi ini.
11. Bapak Kwintarto Heru Prabowo S.Sos selaku Camat di Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul, yang telah memberikan izin penelitian.
12. Ibu Nurwalaningsih Bidang pengelolaan pelayanan dan Desimilasi yang telah membantu dalam kelancaran penelitian.
13. Teman-teman yang tidak bisa saya sebut satu persatu, terimakasih telah menjadi teman saya kurang lebih 4 tahun ini
14. Dan buat semuanya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.. Thanks all ...

## SINOPSIS

Berlakunya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dimana pemerintah daerah diberi kesempatan dan wewenang yang lebih luas untuk mengatur dan menyelenggarakan urusan pemerintahan pada daerahnya. Salah satu tujuan dari otonomi daerah sendiri yaitu pemerintah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan. Kantor Kecamatan Sewon sebagai salah satu instansi pemerintah yang berwenang dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan administrasi kependudukan.

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan administrasi kependudukan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian diskriptif kualitatif sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi.

Pengukuran kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul diukur berdasarkan 5 faktor pengukur kinerja pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry yaitu Kentampakan Fisik (Tangibles), Realibilitas (Reliability), Responsivitas (Responsiveness), Kepastian (Assurance) dan Empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari keseluruhan aspek tersebut berada di nilai interval 2,51 s/d 3,25 yang masuk dalam kategori "BAIK". Sedangkan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan adalah Kompetensi apratur, Budaya pelayanan dan pemberian insentif. Dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul keseluruhan sudah baik, untuk kedepannya agar tetap konsisten dalam menyelenggarakan pelayanan agar semakin baik dan masyarakat puas memperoleh pelayanan.

Saran yang diberikan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu agar menambahkan kotak kritik dan saran di lingkungan kantor kecamatan atau di websit resmi kecamatan Sewon.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
SINOPSIS .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Kerangka Teori.....	9
F. Definisi Konsep.....	21
G. Definisi Operasional.....	22
H. Metode Penelitian.....	23
I. Teknik Analisis Data.....	29

## BAB II. DISKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Kabupaten Bantul.....	33
B. Kondisi Geografis .....	35
1) Luas dan Batas Wilayah Administratif .....	36
2) Kondisi Topografi .....	39
3) Kondisi Sosial Ekonomi.....	40
C. Pemerintahan Daerah	
1) Pemerintahan Daerah Kabupaten Bantul .....	42
2) Kecamatan Sewon.....	49

### **BAB III. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

- A. Analisis Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul..... 54
- B. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul .....  
.....84

### **BAB IV PENEUTUP**

- A. Kesimpulan ..... 88
- B. Saran..... ..91



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah penduduk perKecamatan .....	5
Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Yang Mendapatkan Pelayanan Adminduk .....	6
Tabel 1.3 Nilai Persepsi, IKM.....	32
Tabel 2.1 Jumlah Desa, Dusun Dan Luas Kecamatan .....	37
Tabel 2.2 Kepadatan Penduduk Geografis Perkecamatan .....	38
Tabel 2.3 Jumlah Fasilitas Kesehatan .....	39
Tabel 2.4 Angka Melek Huruf .....	40
Tabel 2.5 Rekapitulasi Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan.....	48
Tabel 2.6 Rekapitulasi Pegawai Menurut jenis kelamin .....	48
Tabel 2.7 Rekapitulasi Pegawai Menurut Golongan.....	49
Tabel 3.1 Responden Menurut Umur.....	55
Tabel 3.2 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	56
Tabel 3.3 Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	56
Tabel 3.4 Responden Menurut Pekerjaan .....	57
Tabel 3.5 Daftar Inventaris di Kantoe Kecamatan Sewon.....	58
Tabel 3.6 Nilai Interval Indeks.....	79
Tabel 3.7 Daftar Unsur Kinerja.....	81

## Daftar Gambar

Gambar 2.1 Peta Wilayah Kabupaten Bantul .....	36
--	----

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Kelengkapan Fasilitas Pelayanan .....	59
Grafik 3.2 Kebersihan, keamanan dan kerapian .....	61
Grafik 3.3 Kejelasan Informasi .....	62
Grafik 3.4 Kecepatan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan .....	64
Grafik 3.5 Pertanggungjawaban Pegawai .....	66
Grafik 3.6 Daya Tangkap Pegawai Dalam Melayani Masyarakat.....	68
Grafik 3.7 Sikap Pegawai Dalam Melayani Masyarakat .....	69
Grafik 3.8 Sikap Adil Pegawai .....	71
Grafik 3.9 Ketepatan Waktu Pelayanan .....	73
Grafik 3.10 Keamanan dalam mendapatkan pelayanan .....	75
Grafik 3.11 Memahami ketidaktahuan pemohon.....	77