

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Dengan Judul:
"Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Bidang
Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Wonosobo Tahun 2017"

Oleh:
Zachra Soniya Hardiyani
NIM. 20140520141

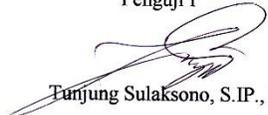
Telah disahkan dan dipertahankan didepan tim penguji Jurusan Ilmu
Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :
Hari dan Tanggal : Jumat, 2 Maret 2018
Tempat : R. Sidang Fisipol
Pukul : 10.00 – 11.00

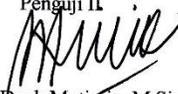
SUSUNAN TIM PENGUJI
Ketua


Dr. Ulung Pribadi, M.Si.

Penguji I


Tanjung Sulaksono, S.IP., M.Si.

Penguji II


Dr. Dyah Mutiarin, M.Si.

Mengetahui,
KETUA JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN


Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si.

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Zachra Soniya Hardiyani

Nomor Mahasiswa : 20140520141

Judul Skripsi : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Tahun 2017

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, 20 Januari 2018

Yang membuat pernyataan



Zachra Soniya Hardiyani

MOTTO

“Dan kepada Tuhan, berharaplah”

(Q.S Al Insyirah : 6-8)

“Tidak ada balasan kebaikan kecuali kebaikan pula..”

(QS. Ar-Rahman: 60)

"Bertaqwalah kepada Allah, maka Dia akan membimbingmu. Sesungguhnya Allah mengetahui segala sesuatu."

(Qs. Al Baqarah: 282)

“Dan bersabarlah, dan tidaklah ada kesabaranmu itu kecuali dari Allah.”

(QS. An-Nahl: 128)

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 :

- ❖ Bapak Harsono dan Ibu Idayani Purnomowati, Orang tua paling luar biasa, terhebat dan paling aku cintai. Terimakasih untuk 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. Tanpa doa dan ridho Bapak Ibu, aku tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga Bapak Ibu selalu dilimpahkan rezeki, kesehatan dan dilindungi oleh Allah SWT.
- ❖ Mbak Zachnas Damayani dan Mas Agus Hendrayana. Kakak-kakakku tersayang terimakasih telah menjadi penyemangat dalam menyelesaikan karya sederhana ini. Menjadi tempat berkeluh kesah, menghibur dikala susah. Semoga kalian selalu bahagia dan setiap langkahnya di ridhoi Allah SWT.
- ❖ Atika Nurmalia, Dina Aliyatul Aisyah, Sri Wahyuni, Baiq Laras Paramudita, Anggita Retno Dewi. Teman rasa Saudara yang selalu ada dibangku kuliah. Yang selalu bersama dari awal kuliah semester 1 hingga akhir kuliah. Terimakasih untuk bantuan, kenangan, canda, tawa, tangis dan semuanya. Tanpa kalian kehidupan kampusku nggak asik.
- ❖ Almira Sonaya, Sahabatku yang menemaniku dari SD dan masih setia hingga saat ini. Terimakasih untuk semuanya. Semoga persahabatan kita yang penuh cerita ini terus berlanjut *till jannah*.
- ❖ Keluarga Besar Keluarga Cendana. Anggita Ayu Pramesti, Dita Safrina, Nurul Utami, Ainun Alisha, Nina Tri Rahmiyanti , Dariyah, Nursiah yuniarti, Mbak Rensi, Nika terimakasih telah menghadirkan "rumah" di perantauan.
- ❖ Keluarga dan saudara-saudara baik dari keluarga Bani Hardjono maupun Bani Mutohar Zubair. Terimakasih untuk doa dan dukungannya.
- ❖ Teman-teman SMA, IPS 1, terimakasih masih menjalin persaudaraan dan selalu mendukung serta mendoakan setiap langkahku.
- ❖ Kepada Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si. sebagai dosen pembimbing skripsi ini. Terimakasih atas segala bantuan tenaga, waktu, dan pikiran yang telah diberikan yang tidak akan pernah terlupakan. Semoga selalu diberikan kesehatan dan rezeki oleh Allah SWT.
- ❖ Teman-teman jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta angkatan 2014, 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 “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Tahun 2017”.

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. Ibu DR. Titin Purwaningsih. S. IP. M,SI. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bantuan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membimbing selama menempuh studi.
6. Kedua orangtuaku, Bapak Ibu yang selalu 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 ini.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan selama proses penyelesaian tugas akhir ini.

Yogyakarta, 20 Januari 2018

Yang membuat pernyataan

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
SINOPSIS	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Tinjauan Pustaka.....	9
F. Kerangka Teori	15
1. Pelayanan Publik.....	15
2. Kualitas Pelayanan Publik	25
3. Administrasi Kependudukan	29
G. Hipotesis	30
H. Definisi Konsep	31
I. Definisi Operasional	31
J. Metode Penelitian	33
1. Jenis Penelitian.....	33
2. Lokasi Penelitian.....	34

3. Teknik Pengumpulan Data.....	34
4. Teknik Analisis Data.....	37
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	41
A. Gambaran Umum Kabupaten Wonosobo.....	41
1. Kondisi Geografis	41
2. Kependudukan	43
B. Deskripsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	45
1. Struktur Organisasi	45
2. Sumber Daya.....	48
3. Visi, Misi, Tujuan Dan Sasarana	50
BAB III PEMBAHASAN	52
A. Deskripsi Responden	52
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	53
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan Yang Dibutuhkan	55
B. Kualitas Pelayanan.....	56
1. Reability (Reabilitas).....	56
2. Assurance (Jaminan)	62
3. Emphaty (Empati)	64
4. Responsiveness (Responsivitas).....	96
5. Tangible (Bukti Nyata).....	76
C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelanan	83
1. Kesadaran	83
2. Sarana Prasarana.....	85
3. Aturan.....	87
4. Kemampuan.....	89

D. Analisis Faktor- Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Tahun 2017	92
1. Korelasi	92
2. Regresi.....	94
BAB IV PENUTUP	97
A. KESIMPULAN	97
B. SARAN.....	98
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

2.1 Jumlah Penduduk Penduduk Kabupaten Wonosobo Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin Tahun 2015.....	44
2.2 Komposisi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan pendidikan formal	49
2.3 Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Berdasarkan Jenis Kelamin	49
2.4 Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Berdasarkan Jenis Kelamin	50
3.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	52
3.2 Responden Menurut Jenis Usia.....	53
3.3 Responden Menurut Jenis Pekerjaan	54
3.4 Responden Menurut Jenis Pelayanan yang dibutuhkan.....	55
3.5 Penyelesaian Dokumen Kependudukan Tepat Waktu	56
3.6 Pegawai Pelayanan Melayani Masyarakat Dengan Sama Rata	58
3.7 Pegawai Pelayanan Dalam Melayani Menunjukkan Kemampuan Dibidangnya	60
3.8 Pegawai Pelayanan Kompeten Atau Memiliki Pengetahuan Dan Keterampilan Yang Menjamin Pelayanan.....	62
3.9 Pegawai Pelayanan Sopan Saat Melakukan Pelayanan	63
3.10 Komunikasi Yang Terjalin Antara Pegawai Dan Masyarakat Sudah Baik	65
3.11 Pegawai Pelayanan Memahami Keluhan Dan Kebutuhan Masyarakat.....	67
3.12 Pelayanan Yang Diberikan Cepat Dan Tepat	69
3.13 Prosedur Pelayanan Tidak Berbelit-Belit	71
3.14 Pegawai Pelayanan Tanggap Apabila Terdapat Sebuah Masalah Ataupun Komplain Masyarakat.....	73
3.15 Pegawai Memberikan Informasi Yang Jelas Dan Mudah Kepada Masyarakat.....	74
3.16 Sarana Fisik Seperti Ruang Tunggu Sudah Baik	76
3.17 Terdapat Papan Informasi Atau Banner Untuk Membantu Mengetahui Syarat Maupun Prosedur Pelayanan.....	78
3.18 Peralatan Yang Dimiliki Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Sudah Lengkap.....	79
3.19 Jumlah Pegawai Sudah Sesuai Ketentuan.....	81
3.20 Terdapat Kesungguhan Dan Keikhlasan Pegawai Dalam Melayani Masyarakat.....	83
3.21 Fasilitas Yang Tersedia Sudah Memudahkan Pelayanan	85
3.22 Dasar Atau Landasan Peraturan Sudah Di Terapkan Oleh Pegawai Dalam Melayani Masyarakat.....	88
3.23 Penanganan Atau Pengadministrasian Catatan Atau Dokumen Sudah Baik.....	90
3.24 Korelasi	92
3.25 Regresi	94

DAFTAR GAMBAR

1.1 Kerangka Teoritik	30
2.1 Peta Kabupaten Wonosobo	43
2.2 Bagan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	48