

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI REFORMASI BIROKRASI DAN KUALITAS PELAYAN PUBLIK
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATATAN SIPIL KABUPATEN
SLEMAN TAHUN 2014-2016**



Disusun Oleh :

Nama : TAUFAN

NIM : 20130520253

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

2017

**IMPLEMENTASI REFORMASI BIROKRASI DAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2014-2016**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi dan Melengkapi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Kesarjanaan Strata I (S-1) Pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



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

2017

HALAMAN MOTTO

“Impian harus menyala dengan apapun yang kita miliki, meskipun yang kita miliki tidak sempurna, meskipun itu retak-retak”

(Iwan Setyawan, Novelis Indonesia)

“Hidup adalah perjalanan untuk membangun rumah untuk hati. mencari penutup lubang-lubang kekecewaan, penderitaan, ketidakpastian, dan keraguan. Akan penuh dengan perjuangan. Dan itu yang akan membuat rumah indah”

(Iwan Setyawan, Novelis Indonesia)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat berarti di dalam hidup saya, untuk:

- **Untuk kedua orang tuaku Ibu Khairiah & Bapak Anwar yang telah menyayangiku sepenuh jiwa raga, yang telah membimbingku, memotivasiku dan mendoakkanku setiap hariku. Dan selalu mengingatkanku untuk terus sholat lima waktu, dan maaf jika putramu ini masih sering lalai dalam mengerjakan sholat lima waktu, Kalian pahlawan dalam hidupku. Untuk kedua orang tuaku maafkan putramu yang nakal ini yang selama ini selalu memberikan, maafkan putramu yang tidak pernah menurut atas semua rencanamu. Terimakasih atas segala pengorbananmu, semoga dengan berakhirnya masa studiku yang insyaAllah bukan untuk yang terakhir ini sedikit bisa membuat senyuman di wajah kalian.**
- **Kakak pertama, Salman yang selalu membimbing saya dari kecildan yang menemani saya untuk melanjutkan kuliah di Jogja. Semoga selalu di beri kesuksesan dalam setiap usahanya.**
- **Kakak kedua, Mega Utami, perempuan kedua di rumah, yang telah menemani dan menjaga saya dari kecil maaf jika adikmu ini yang mungkin banyak salah padamu. Semoga sukses dan menjadi istri yang baik untuk suaminya**
- **Adikku, Al Fauzan Arief, yang menjadi sahabat dan teman bermain di rumah dari kecil.**
- **Kepada Nabilah, yang selalu menemani hari saya setiap hari walaupun dari jauh dan juga yang selalu mengingatkan untuk mengerjakan skripsi dan membangun saya pagi-pagi untuk bimbingan skripsi.**

- **Seluruh keluarga besarku, semoga kita bisa berkumpul kembali di desa kelahiran kita, dan semoga kesuksesan selalu menghampiri kalian.**
- **Sahabat-sahabatku tercinta.**
- **Almamaterku Ilmu Pemerintahan UMY**

Penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh handaitaulan yang telah berkontribusi banyak selama penulis menumpuh masa perkuliahan

- 1. Seluruh Dosen IP UMY yang telah memberikan ilmu tanpa lelah kepadaku semoga kebaikan selalu menyertai Bapak, Ibu terimakasih juga kepada seluruh Staf di Jurusan Ilmu pemerintahan UMY.**
- 2. Kepada Bapak Drs. H. Juhari Sasmito Aji., M.Si. yang telah sabar membimbing saya, dari awal skripsi ini dibuat hingga skripsi ini selesai.**
- 3. Seluruh Mahasiswa Ilmu Pemerintahan angkatan 2013 yang tidak bias saya sebutkan satu persatu, pasti akan rindu dengan kalian semua, selamat menjadi agen perubahan, maribangun daerah.**
- 4. Kepada bg idan, dan ulul yang telah membantu saya ketika mendaftar kuliah di jogja**
- 5. Sahabat saya (geng bangkit mandiri) terlalu banyak kenangan indah bersama kalian semoga kalian sukses selalu dan semoga suatu saat kita dapat berkumpul kembali, Muhammad Iqbal S.Ip, Cecep Jamiat S.Ip, Relsan Mandela, Mardha adi Pratama, M. Lukman khakim, Auliya Try Anggraini S.Ip, Ayunda Riska Amanda, Fifi widyawati, Nensy Lusida, Ummi Nurlathifah, Oktiani dwi Cahyanti .**
- 6. Teman Kos Hanapi yang telah menasehati dan mengingatkan saya dalam menulis dan menyelesaikan skripsi**
- 7. Seluruh teman Seperantauan dari Kabupaten Merangin cepat selesaikan study kalian.**
- 8. Kawan-kawan KKN 089 Padukuhan Piring 2 (Wawan, Relsan, Tegar, Ganden, Ferdi, Ummi, Ayunda, Okti, Aulia, Safina, Isnaini, Diah, Ani, Amel)**

- 9. Geng PS (Relsan, Labeh, Hazqon, Danang, Cecep, dan Sindu)**
- 10. Seluruh kawan-kawan di Jogja, Semoga kita dapat dipertemukan kembali.**
- 11. Untuk sahabat saya penghuni kontrakan young sardiman (Agus, Rifki, Sindu, dan Labeh)**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih dan Penyayang, segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan tanpa hambatan yang berarti. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing dan membawa manusia menuju jalan yang diridhai Allah SWT. Limpahan kasih, dan hidayah-NYA sehingga Penulis mampu menyusun Skripsi dengan judul **“Implementasi Reformasi Birokrasi Dan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2014-2016”** ini dengan cukup baik.

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi masih jauh dari kesempurnaan. Keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki serta berbagai hambatan dan kendala yang datang silih berganti yang mewarnai penyusunan skripsi ini. Namun berkat usaha, do'a, dan fokus serta bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya penyusunan skripsi ini terselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ali Muhammad, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Bapak Awang Darumurti, S.IP. M.SI. selaku sekeretaris jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Drs. H. Juhari Sasmito Aji, M.Si. selaku Dosen Pembimbing, yang penuh kesabaran dan ketulusan membimbing penulis serta meluangkan waktu dan memberikan masukan yang sangat berarti bagi penyelesaian skripsi ini.
5. Kepada Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan kepada saya dalam penyelesaian skripsi ini
6. Kepada pemerintah Kabupaten Sleman yang telah memberikan saya izin melakukan penelitian skripsi
7. Kepada Bagian Organisasi Setda Kabupaten Sleman terutama kepada Bapak Wawan Hariawan, S.IP, M.Si selaku narasumber yang telah memberikan informasi mengenai data yang mendukung peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini
8. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman terutama untuk Bapak Drs. Hardiman, M.Si dan Ibu Setiti Maryani, S.Sos yang telah memberikan informasi dan narasumber peneliti
9. Kepada masyarakat Kabupaten Sleman yang telah mau menjadi narasumber dan memberikan tanggapannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

10. Seluruh Dosen dan Staf di jurusan Ilmu Pemerintahan UMY yang telah memberikan hal yang terbaik untuk Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, khususnya kepada penulis.

Maka dengan sangat rendah hati tulisan ini disampaikan kepada pembaca untuk ditanggapi dan diberikan saran serta kritik yang konstruktif demi kesempurnaan hasil penelitian ini, dan segala kekurangan kelemahan yang ada merupakan tanggung jawab penulis. *Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, Oktober 2016

Peneliti

Taufan

N I M : 20130520253

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
HALAMAN MOTTO.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
SINOPSIS.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kerangka Dasar Teori.....	9
1. Birokrasi.....	9
2. Reformasi Birokrasi.....	15
3. Pelayanan Publik.....	18
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	26
F. Kerangka Pemikiran.....	31
G. Definisi Konseptual.....	31
H. Definisi Operasional.....	32
I. Metode Penelitian.....	34
1. Jenis Penelitian.....	34
2. Lokasi Penelitian.....	34
3. Unit Analisa.....	35

4. Jenis Data.....	35
5. Teknik Pengumpulan Data.....	36
6. Teknik Analisa Data.....	38

BAB II. DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN.....39

A. Profil Pemerintah Kabupaten Sleman.....	39
1. Sejarah Kabupaten Sleman.....	39
2. Kondisi Geografi.....	40
3. Kondisi Demografi.....	42
4. Visi dan Misi.....	43
5. Kepala Pemerintah Kabupaten Sleman.....	43
B. Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.....	44
1. Struktur Organisasi.....	44
2. Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja.....	46
3. Sumber Daya Aparatur.....	56
4. Visi dan Misi.....	56

BAB III. IMPLEMENTASI REFORMASI BIROKRASI DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TAHUN 2014-2016.....59

A. Latar Belakang Munculnya Reformasi Birokrasi di Kabupaten Sleman.....	59
B. Tahapan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kabupaten Sleman.....	65
C. Implementasi Area perubahan Reformasi Birokrasi Kabupaten Sleman.....	67
1. Perubahan Cara Berpikir (<i>Mind set dan culture Set</i>).....	67
2. Penataan dan Penguatan Organisasi.....	73
3. Penataan Ketatalaksanaan.....	77
4. Penataan Peraturan Perundang-Undangan.....	87
5. Penataan Sumber Daya Manusia Aparatur.....	91
6. Penguatan Akuntabilitas.....	101
7. Pelayanan dan Kualitas Pelayanan.....	104
8. Penguatan Pengawasan.....	112
D. Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten sleman.....	116
E. Dampak Area Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	125 xii

BAB IV. PENUTUP.....129

A. Kesimpulan.....130

B. Saran.....132

Daftar Pustaka.....134

Lampiran-lampiran

1. Berita acara ujian proposal
2. Undangan ujian proposal
3. Surat izin penelitian

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 2.1. Peta Kabupaten Sleman.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Berita acara ujian proposal

Lampiran 2. Undangan ujian proposal

Lampiran 3. Surat izin penelitian