

HALAMAN JUDUL

**EVALUASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(SIAK) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT
(Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Tahun 2018)**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

Adhi Gunawan

NPM: 20130520135

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

2020

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : **Adhi Gunawan**
NPM : 201030520135
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi mana pun, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 07 Januari 2020

Adhi Gunawan

MOTTO

Apabila kamu sudah memutuskan untuk menekuni suatu bidang, jadilah orang yang konsisten. Itu adalah kunci keberhasilan yang sesungguhnya.

(Jack Ma)

Janganlah engkau mengatakan sesuatu yang tidak engkau kerjakan, sesungguhnya itu sangat dibenci oleh Allah SWT.

(Q.S As-Saff : 2-3)

PERSEMBAHAN

Dengan izin dan rahmat Allah Swt, Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Triyanto dan Ibunda Mulyanti yang dengan rela hati selalu mendukung dan mendoakanku kapanpun. Maafkan kalo anakmu ini sudah ngerepotin terus. Hehe
Dan semoga tuhan memberikan kalian kesehatan, rejeki yang banyak, umur panjang dan selalu membuat orang-orang di sekitarmu merasa nyamannn. Amin yarobbal alaminnn..
2. Kakaku tercinta, Rian Septi Handayani yang turut ikut mendoakanku selama menjalani studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.walaupun kadang sering nyeramahin terus.
3. Seluruh keluargaku yang ada di Yogyakarta terima kasih atas selama ini yang telah banyak membatudalam segi banyak hal. Terutama mbah Sam, Simbok, Lek Har, Mbak rina. Sekali lagi saya ucapkan terimakasih semoga kebaikan kalian akan di balas dengan allah SWT aminnn..
4. Mbah kontrakkan, maafkan aku yang mungkin selalu bikin kesalahan selama aku ngontrak di tempatnya mbah.
5. Seluruh teman-teman yang akrab denganku, teman-teman satu kontrakan satu daerah satu kampus beda jurusan haha... BG_Lun, masuk berempak selesai berempak tapi nga la S2..!!! dak masokk niannn. Dims len, payo di cicil dikit2 barang tu. Jangan pacaran bae.. ajwor nian haha. Heri_ilok nga nyuruh awak wisuda serempak kak ne ape nian kendak nga..??? ini la ku turuti jangan neman2 bae cak ini. Ajwor dunio. wkwkwk
Bodel.. yang sering cico lali. Payon esss. La tue barang kak, payo dewasa dikit bahasan kak. Dak bosan ape metu-metu terus.? Man awak idak bosannnn hahahaha.... Yaser pulakkk tu. Ai dahhh mecot nian serrr yaserr. La lapo ta koen? Mummatt ae...!!! Hahaha
Intine terima kasih pada kalian yang telah menghiasi kisah hidupku selama ini menjadi lebih berwarna, merah, kuning,hijau dan dilangit yang biru. Walaupun bukan aku yang melukis itu.... Hahaha
6. Kepada seluruh tim-tim dari segala penjuru assiyapppp... wkwkwk
Tim badminton, tim lawakan dak mutu, tim cico lali, tim dari segala tim pokok e.. lanjott teross..!!!
7. Serta Almaterku tercinta, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebagai kampus tempat saya menuntut ilmu.
8. Khgusus untuk kamu, anake bu Siti seng paling imut. Njum umi ha...
Terimakasih sudah banyak menyemangati dalam hal apapun, khususnya dalam pembuatan skripsi. Terima kasih atas semuanya. Semoga kita selalu bersama susah maupun senang. Dan semoga tuhan merestui itu.. amin ya robbal alaminn

KATA PENGANTAR

إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ، وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شُرُورِ
أَنْفُسِنَا وَمِنْ سَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا، مَنْ يَهْدِهِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ، وَمَنْ يَضِلَّ فَلَا
هَادِيَ لَهُ، أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ أَرْسَلَهُ
بِالْحَقِّ بَشِيرًا وَنَذِيرًا.

Puji syukur kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta inayah Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa juga shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw, kepada keluarganya, sahabatnya, serta umatnya yang senantiasa istiqomah dalam mengikuti sunnah-sunnah beliau hingga hari kiamat.

Peneliti menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, peneliti tidak lupa mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Muchamad Zaenuri, M.Si. selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan.
4. Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP. selaku Sekretaris Prodi Ilmu Pemerintahan.
5. Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang telah membantu peneliti, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa didunia ini tidak ada yang sempurna. Sama halnya dengan skripsi ini, yang tidak lepas dari kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, dengan seegara ketulusan dan kerendahan hati peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 07 Januari 2020

Penulis

Adhi Gunawan

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
SINOPSIS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka	7
F. Kerangka Dasar Teori	14
1. Pelayanan	14
2. Pelayanan Publik	15
3. Evaluasi	16
a. Evaluasi Menurut Objeknya.....	17
b. Evaluasi Menurut Fokusnya.....	18
c. Evaluasi Menurut Tujuannya	19
4. Evaluasi Menurut William H. Delone dan Ephraim R. Mclean	21
a. Kualitas Sistem (<i>Information Quality</i>)	22

b.	Kualitas Informasi (<i>System Quality</i>)	22
c.	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	22
d.	Intensi Penggunaan (<i>Use</i>)	23
e.	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	23
f.	Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)	24
5.	Sistem Informasi Manajemen (SIM).....	25
6.	Program.....	25
7.	Administrasi Kependudukan.....	28
8.	Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)	29
G.	Definisi Konseptual	29
H.	Definisi Operasional	30
I.	Metode Penelitian.....	32
1.	Jenis Penelitian	32
2.	Objek Penelitian	33
3.	Lokasi Penelitian.....	34
4.	Jenis dan sumber data penelitian	34
5.	Teknik Pengumpulan Data	35
6.	Teknik Analisis Data	37
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN		
A.	Sekilas Kabupaten Bantul	40
B.	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul ..	42
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Kualitas Sistem (<i>Information Quality</i>)	47
1.	Kemudahan untuk mengakses.....	47
2.	Kecepatan akses	50
3.	Keandalan sistem	55
4.	Fleksibilitas sistem.....	56
B.	Kualitas Informasi (<i>System Quality</i>)	57
1.	Kelengkapan.....	57
2.	Relevan.....	58
3.	Akurat.....	61
4.	Ketepatan waktu.....	62
C.	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	63
1.	Kecepatan merespon	64
2.	Jaminan	66
D.	Intensi Penggunaan (<i>Use</i>)	66
E.	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	67
1.	Keefektifan.....	68
2.	Efisiensi.....	69
3.	Kepuasan	72
F.	Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)	74
1.	Produktifitas	74
2.	Meningkatkan pengetahuan	75
BAB IV KESIMPULAN		
A.	Kesimpulan	77
B.	Saran	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah data pelayanan pendaftaran kependudukan tahun 2017 – 2018 Di Kabupaten Bantul	5
Tabel 1.2. Data Primer Penelitian	35
Tabel 1.3. Data Sekunder Penelitian	35
Tabel 1.4. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan kelompok Umur di Kabupaten bantul tahun 2018.....	42
Tabel 1.5. Ringkasan Hasil Penelitian	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang Diperbaharui	21
Gambar 1.2. Bagan Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	45
Gambar 1.3. Daftar Tampilan Menu Aplikasi Dukcapil Smart Kabupaten Bantul	53
Gambar 1.4. SOP Pembuatan KIA	54
Gambar 1.5 Wawancara kepala bidang SIAK di kantor Disdukcapil Kabupaten Bantul	58
Gambar 1.6. SOP Pembuatan Kartu Keluarga	72

