

**KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KABUPATEN KEBUMEN 2012**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi syarat-syarat guna
memperoleh gelar Sarjana (SI)
Pada Ilmu Pemerintahan**



Disusun Oleh:

Retno Wahyuninigtyas

(20090520009)

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

SKR
FISIP
04

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

Dengan Judul:
**KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KABUPATEN KEBUMEN 2012**

Oleh:
RETNO WAHYUNINGTYAS
20090520009
Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:
Hari/Tanggal : **Rabu/ 17 April 2013**
Tempat : **Ruang Sidang Fisipol**
Jam : **10.00 WIB**

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua


Dra. Atik Septi Winarsih, M. Si

Penguji I


Dr. Achmad Nurmandi, M. Sc

Penguji II


Awang Darumurti, S. IP., M. Si

Mengetahui,



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ
БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

Др. Ахметов Мұратбекұлы, М. 2с

Аманжол Дәуітұлы, 2. ІБ, М. 2с

Бөлімі I

Бөлімі II

Др. Алік Зерек Шығайұлы, М. 2с

Қолы

СУСЫНДЫҢ АТЫ

Темір : 10:00 WIB
Темір : Қазан Сіданг Есірбо
Темір : Қарлы 17 Апри 2013
Темір :

Университет Мұрағатшылар Уақыты
Түркістан Ислам Университетінің Факультеті Ислам Әлеуметтік және Ислам Ғылымдары
Темір қызылдармен және қызылмен қи қызыл Аты Бөлімі

30000230000

КЕЛІМ МАНАСЫ

Ойы:

ДИ КАВУЛЬТЕИ КЕВОНЕИ 2013
ДАҒАМ БЕІУАЛЫАИ АДМИНИСТКАСИ КЕБЕНДУДУКАИ
КИЕКІА ДИУС КЕБЕНДУДУКАИ ДУИ БЕИСАТУАИ СИҒ
Деген жері:

**СКРИПТИ
ТЕМБЕК БЕИСЕЗАННИ**

04
БІРІБ
ЖКК

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya orang lain yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh pihak lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila di kemudian hari terbukti duplikasi dan ada pihak yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab dan

.....

Motto

Met adalah ukuran dalam menilai benarnya suatu perbuatan. Oleh karenanya, ketika met benar, maka perbuatan itu benar. Dan jika metnya buruk, maka perbuatan itu buruk.

(Imam an Naww)

kesuksesanya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

(Qs. Al-Insyirah: 6-7)

Dengan ilmu kehidupan menjadi mudah, dengan seni kehidupan menjadi halus dan dengan agama hidup menjadi terarah dan bermakna. (Mark Twain)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmannirrahim ... saya persembahkan karya ini untuk kalian yang telah mengukir hidup saya dengan makna dan kasih sayang Retno, Terimakasih untuk:

- ☺ Allah SWT..... yang Maha Pengasih dan Penyayang, yang telah memberi saya kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkah saya, mengabulkan doa saya dan menjadikan saya pengikut-Nya.
- ☺ Kedua orang tua saya.... bapak dan ibu tercinta.... yang selalu memberi kasih sayang dan perhatian setiap waktu, mendoakan dan menasehati saya.... terimakasih atas semua yang bapak dan ibu berikan. "rere sayang bapak dan ibu"...
- ☺ Mas yuli, Mba roosi, Ade Rini dan Alisha tersayang.... terimakasih atas semangat, kasih sayang dan perhatiannya.... "sayang kalian".
- ☺ Teman2 IP09... yang tidak bisa saya sebutin satu persatu. Terimakasih sudah jadi teman2 saya selama kurang-lebih 4 tahun ini.
- ☺ Teman2 KKN tematik di "Banguntapan,, Bantul".... senang bisa kenal kalian. Banyak hal baru bersama kalian. Terimakasih buat ketawa2nya. ☺
- ☺ Teman2 kos: Icha, arum, mada, yani terimakasih sudah mau mendengarkan cerita-ceritaku tiap hari ☺ iyaan pernah lupa sama persahabatan citta yang sudah terialin

3 tahun ini... Tetap alay, berisik n Ceria. Kalo kita udah pisah ga di jogja lagi, tetep komunikasi ya.....Banyak kenangan indah bersama kalian ... "yeye sayang kalian"..

☺ Buat tacik_tacikku sayang(Zeta n Orien) terimakasih semangat dan doanya....

tacik zeta sedih ga bisa wisuda bareng tacik, tacik yang semangat yah buat periode selanjutnya ☺

☺ Sahabatku tersayang: winda, Efi, Vite terimakasih atas semangat dan doanya....semoga

persahabatan kita langgeng.. Amiin!!! (khusus buat mba winda, makasih ya udah ditemenin penelitiannya) ☺

☺ Dan buat semuanya yang ga bisa aku sebutkan satu-satu... terima kasih all

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang maha pemberi petunjuk kepada seluruh mahluk dan umatnya. Tempat kita berpasrah diri segala sesuatunya, yang maha memelihara yang mendatangkan manfaat dan hidayah serta inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Karena kekiatan dan kesempatan yang telah diberikan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kebumen 2012.”**

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan penulis. Oleh karena itu dengan segala keterbukaan penulis akan menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan karya tulis di masa mendatang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Dan untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Achmad Nurmandi, MSc selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.
3. Bapak Dr. Suranto, M.pol selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan.
4. Ibu Erni Zuhriyati, SS, S.IP, M.A selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan.
5. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si selaku Dosen Pembimbing utama yang telah memberikan arahan serta meluangkan waktunya dengan

6. Bapak Bapak Dr. H. Achmad Nurmandi, M.Sc selaku dosen penguji I
7. Bapak Awang Darumurti, S.IP., M.Si selaku dosen penguji II
8. Segenap staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu membekali ilmu dan fasilitas selama perkuliahan.
9. Bapak H. Ahmad Ujang Sugiono, SH selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kebumen.
10. Ibu Ulfah Muswardani, S.Si selaku Kepala Bagian Kependudukan Dinas Kependudukan dan Dinas Kependudukan, yang telah banyak membimbing dan mengarahkan penulis selama melakukan penelitian.
11. Seluruh pimpinan Staff dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.
12. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu mendo'akan dan memberi semangat dalam menyelesaikan study serta pengorbanan dan jerih payahnya kepada saya selama ini.
13. Mas, Mba, Adik, dan Keponakan tersayang, terimakasih atas semua kasih sayang, do'a, dan semangat yang diberikan kepada saya.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang

..... dari ini:

Harapan dan do'a penulis semoga Allah SWT berkenan memberikan imbalan yang sepadan atas kebaikan Bapak, Ibu dan Saudara dalam terselesaikannya skripsi ini, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun. Amiin.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR TABEL CROSSTABS dan CHI-SQUARE	xv
DAFTAR GRAFIK	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
SINOPSIS.....	xviii
BAB I.....	1
Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kerangka Dasar Teori.....	9
F. Definisi Konseptual	24
G. Definisi Operasional	25
H. Metodologi Penelitian.....	30

BAB II	40
A. Gambaran Umum	40
1. Kondisi Geografis	40
2. Kependudukan.....	42
3. Pemerintah Daerah	44
B. Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
Kabupaten Kebumen	44
1. Struktur Organisasi.....	45
2. Tupoksi.....	47
3. Visi dan Misi	59
4. Tujuan.....	60
5. Sasaran	61
6. Kebijakan	61
7.Strategi	62
8. Sumber Daya Manusia	62
C. Deskripsi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan	
dan Pencatatan Sipil.....	63
1. Jenis Pelayanan	63
2. Struktur dan Besaran Tarif Retribusi	75
3. Pelaksanaan Pelayanan Umum	7
BAB III.....	81
Analisis Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan	
	81

A.	Deskripsi Responden	81
	1. Menurut Usia	81
	2. Menurut Jenis Kelamin	83
	3. Menurut Tingkat Pendidikan.....	84
	4. Menurut Pekerjaan	85
B.	Jajak Pendapat Masyarakat	85
	1. Tangibles	85
	2. Realibilitas.....	92
	3. Responsivitas.....	94
	4. Kompetensi	97
	5. Kesopanan	100
	6. Kreadibilitas	105
	7. Keamanan.....	113
	8. Akses	115
	9. Komunikasi	117
	10. Pengertian.....	122
C.	Crosstabs latar belakang pendidikan responden dengan unsur-unsur pelayanan	124
D.	Indeks Unsur Pelayanan	158
E.	Nilai IKM Unit Kerja	159
BAB IV		161
Penutup.....		161

B.	Saran.....	164
C.	Daftar Pustaka	165
D.	Lampiran	167

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Penduduk yang mendapatkan Pelayanan Tahun 2012 ..	6
Tabel I.2	Perbedaan Karakteristik antara pelayanan barang dan jasa	15
Tabel I.3	Nilai Persepsi Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan	39
Tabel II.1	Data Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel II.1	Data Responden Menurut Usia	82
Tabel III.2	Data Responden Menurut Jenis Kelamin	83
Tabel III.3	Data Responden Menurut Pendidikan	83
Tabel III.4	Data Responden Menurut Jenis Pekerjaan	84
Tabel III.2	Indeks Unsur Pelayanan	158
Tabel III.2	Tingkat Nilai Unsur Pelayanan Tertinggi Terendah	160

DAFTAR TABEL CROSSTABS DAN CHI-SQUARE

Tabel III.5 Kelengkapan fasilitas	124
Tabel III.6 Kebersihan, Kerapihan, dan Kenyamanan	126
Tabel III.7 Tanggung jawab pegawai.....	129
Tabel III.8 Respon Pegawai	131
Tabel III.9 Kemampuan pegawai	133
Tabel III.10 Keramahan dan kesopanan pegawai	135
Tabel III.11 Kedisiplinan pegawai	137
Tabel III.12 Kesesuaian waktu jam kerja.....	139
Tabel III.13 Kewajaran biaya.....	141
Tabel III.14 Kesesuaian biaya	143
Tabel III.15 Keadilan pegawai dalam memberikan pelayanan	145
Tabel III.16 Keamanan.....	147
Tabel III.17 Kemudahan jangkuan lokasi	149
Tabel III.18 Kemudahan prosedur.....	151
Tabel III.19 Kejelasan informasi.....	153
Tabel III.20 Kemampuan Pegawai dalam menyelesaikan pelayanan	156

DAFTAR GRAFIK

Grafik III.1 Kelengkapan fasilitas.....	86
Grafik III.2 Kebersihan, Kerapihan, dan Kenyamanan.....	89
Grafik III.3 Tanggung jawab pegawai	92
Grafik III.4 Respon Pegawai.....	95
Grafik III.5 Kemampuan pegawai.....	98
Grafik III.6 Kesopanan dan keramahan pegawai	101
Grafik III.7 Kedisiplinan pegawai.....	104
Grafik III.8 Kesesuaian waktu pelayanan	106
Grafik III.9 Kewajaran biaya.....	108
Grafik III.10 Kesesuaian biaya.....	110
Grafik III.11 Keadilan pegawai dalam memberikan pelayanan.....	112
Grafik III.12 Keamanan	114
Grafik III.13 Kemudahan jangkauan lokasi	115
Grafik III.14 Kemudahan prosedur	117
Grafik III.15 Kejelasan informasi	119
Grafik III.16 Kemampuan Pegawai dalam menyelesaikan pelayanan	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Peta Kabupaten Kebumen	40
Gambar II.2	Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sivil Kabupaten Kebumen	17

SINOPSIS

Pada organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis.

Berdasarkan hasil penelitian awal pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih terdapat kekurangan dan keluhan dari masyarakat. Keluhan-keluhan dari masyarakat: adanya kesulitan teknis yang terlalu mengada-ada, antrian yang cukup lama, prosedurnya berbelit-belit, biaya mahal, adanya istilah pelayanan melalui orang dalam atau menggunakan pihak ketiga. Hal ini yang membuat peneliti terdorong untuk peneliti bagaimana kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan kabupaten kebumen 2012. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara atau interview dan dokumentasi. Informan dalam penelitian adalah aparat atau pegawai pelaksana pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kebumen dan masyarakat yang penerima pelayanan.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan maka diperoleh hasil sebagai berikut: Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kebumen 2012 secara umum Penempatan penggunaan jasa oleh aparat atau pegawai dalam sistem pelayanan yang berlaku untuk mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dalam kategori baik, oleh karena itu diperlukan upaya peningkatan agar masyarakat semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan. Penilaian responden terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen tahun 2012 dikategorikan baik, hal ini didasarkan pada indeks rata-rata dan IKM unit kerja yaitu 3,07 dan 76,75 dimana termasuk dalam kategori baik antara Nilai Interval IKM 2,51-3,25 dan Nilai Interval Konversi IKM 62,51-81,25.

Agar pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen lebih baik, seharusnya dinas kependudukan dan pencatatan sipil menambah Sumber Daya Manusia, menambah fasilitas meja dan sosialisasi