

SKRIPSI
KUALITAS KINERJA ASN DALAM ADMINISTRAS KEPENDUDUKAN
KOTA YOGYAKARTA DI MASA PPKM
(Studi Kasus Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Yogyakarta Tahun 2021)

Dosen Pengampu : Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Pemerintahan (S.IP) Strata Satu Pada Program Studi Ilmu
Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh :

Hayckal Huda Wijaya

20180520138

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022

HALAMAN PERNYATAAN

Nama : Hayckal Huda Wijaya
NIM : 20180520138
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Kualitas Kinerja ASN Dalam Administrasi Kependudukan
Kota Yogyakarta Pada Masa PPKM

Dengan Ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat pendapat atau karya tulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, April 2022



Hayckal Huda Wijaya

20180520138

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis menyadari bahwa selama proses penulisan skripsi ini tidak lepas dari pertolongan Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa serta doa dan dukungan dari orang – orang terkasih. Dengan segala kerendahan hati saya mengucapkan banyak terimakasih dan mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberi kemudahan, kekuatan, dan jalan keluar untuk setiap kesulitan yang saya alami.
2. Diri saya sendiri, terimakasih sudah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga dalam kondisi apapun. Ini masih awal, perjalanan masih panjang.
3. Kedua orang tua, bapak dan ibu terimakasih sudah menjadi tokoh paling berperan dalam perjalanan ini. Untuk kerja keras, kasih sayang, doa, dan dukungan yang tidak pernah terputus semoga Allah SWT ganti dengan kebahagiaan dunia dan akhirat.
4. Keluarga besar serta kerabat yang selalu mengiringi langkah saya dengan memberikan doa dan dukungan dalam bentuk apapun.
5. Keluarga Jahiliyah Squad, terkhusus kalia yang sudah memberikan semangat serta menjadi support system sekaligus menjadi pelepas penat dikala menggarap skripsi.
6. Teman teman Staff LAB IP dan Staff Prodi IP yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang sudah mensupport baik secara materi maupun non materi.

7. Teman – teman Ilmu Pemerintahan UMY 2018 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu semoga keberhasilan menyertai teman – teman sekalian.
8. Shikarisma yang sudah membantu mensupport saya, membantu, memberikan perhatian baik secara materi maupun non materi kepada saya dalam mengerjakan Skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum. Wr. Wb

Bismilahirrohmanirrahim

Alhamdulillahirrabil'alamin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya karena tanpa seizin-Nya skripsi ini tidak akan selesai dengan baik. Shalawat serta salam tak lupa saya haturkan kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW yang telah membawa kita dari masa kegelapan ke masa yang terang benderang seperti saat ini. Skripsi yang berjudul "Kualitas Kinerja ASN Dalam Administrasi Kependudukan Kota Yogyakarta Pada Masa PPKM" ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan Strata-1 (S-1), Sarjana Ilmu Pemerintahan di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Berbagai kesulitan dan hambatan tentu dialami penulis selama penulisan skripsi ini dilakukan. Namun berkat bantuan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyingkirkan satu persatu kendala yang ada. Dengan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan arahan untuk skripsi ini.
6. Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP. selaku Dosen Penguji I dan Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan masukan demi kelancaran skripsi ini.
7. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu serta bantuan hingga proses penulisan skripsi ini selesai dikerjakan.
8. Seluruh pegawai Tata Usaha Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan pelayanan terbaik sehingga memudahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta terkhusus Mas Tejo yang telah meluangkan waktu untuk berbagi informasi terkait kebutuhan Skripsi.
10. Pak Fuat yang telah memberikan banyak informasi terkait pengelolaan Adminstrasi Kependudukan Kota Yogyakarta.

Demikian ungkapan syukur dan terimakasih ini penulis sampaikan dan mohon maaf karena penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu pihak yang sudah terlibat semoga kebaikan dan ketulusan hati mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini akan bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamualaikum. Wr. Wb

Yogyakarta, April 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned above the printed name.

Haykal Huda Wijaya

20180520138

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	1
HALAMAN JUDUL.....	2
HALAMAN PERNYATAAN	3
HALAMAN MOTTO	6
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	7
KATA PENGANTAR	9
DAFTAR ISI.....	12
DAFTAR GAMBAR	14
DAFTAR TABEL.....	15
SINOPSIS	16
BAB I.....	18
PENDAHULUAN.....	18
1.1. LATAR BELAKANG.....	18
1.2. RUMUSAN MASALAH	21
1.3. TUJUAN PENELITIAN	22
1.4. PENELITIAN TERDAHULU	23
1.5. KERANGKA TEORI.....	28
Kualitas Pelayanan	28
1.6. DEFINISI KONSEPTUAL	32
1.7. DEFINISI OPERASIONAL.....	34
1.8. METODE PENELITIAN	35
BAB II.....	41
GAMBARAN UMUM.....	41
2.1. ASN Dindukcapil Kota Yogyakarta.....	41
2.2. Bentuk Kinerja ASN dalam pelaksanaan Pelayanan.....	45
2.3. Pelayanan Secara Online	47
BAB III.....	49
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	49

3.1.	Penerapan Akuntabilitas Kinerja ASN	49
3.2.	Penerapan Kompetensi ASN	56
3.3.	Penerapan Standar Pendidikan ASN.....	58
3.4.	Etika ASN.....	61
3.5.	Loyalitas ASN.....	62
3.6.	IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat).....	64
3.7.	<i>Reliability</i> (Keandalan).....	75
3.8.	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap).....	77
3.9.	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	78
3.10.	<i>Empathy</i> (Empati).	79
3.11.	<i>Tangible</i> (Bukti langsung).....	81
3.12.	Masyarakat (Pihak Ketiga).....	82
BAB IV		101
PENUTUP.....		101
DAFTAR PUSTAKA		107
LAMPIRAN.....		109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kegiatan ASN.....	43
Gambar 3. 1 Program Rencana Kerja.....	53
Gambar 3. 2 Kegiatan ASN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penyusunan SKM Dindukcapil Kota Yogyakarta	68
Tabel 3. 2 Presentase Grafik IKM 2021	70
Tabel 3. 3 Presentase Grafik IKM 2020	71
Tabel 3. 4 Grafik Pelayanan	72

LAMPIRAN



Dokumentasi Kegiatan penelitian