

**Efektivitas Pelayanan Prima SAKURA dalam Kepengurusan
Dokumen Kependudukan**

(Studi Kasus di DISDUKCAPIL Kabupaten Klaten Tahun 2022)

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dosen Pembimbing :

Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si

Disusun Oleh :

Sidiq Nur Rachmad Jati

20190520189

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

2022

HALAMAN JUDUL
Efektivitas Pelayanan Prima SAKURA dalam Kepengurusan
Dokumen Kependudukan
(Studi Kasus di Disdukcapil Kabupaten Klaten)

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:
Sidiq Nur Rachmad Jati
20190520189

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

2022

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Nama : Sidiq Nur Rachmad Jati

NIM : 20190520189

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Prima Sakura dalam Kepengurusan
Dokumen Kependudukan (Studi Kasus Disdukcapil
Kabupaten Klaten)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat benar-benar 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 juga tidak terdapat pendapat dan karya tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 4 April 2023



Sidiq Nur Rachmad Jati

NIM. 20190520189

LEMBAR PERSEMBAHAN

Pertama puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala kemudahan dan kelancaran yang diberikan dengan terselesaikannya skripsi penulis ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Diri saya sendiri, Sidiq Nur Rachmad Jati, S. IP, terimakasih telah mampu melewati Sebagian kecil ujian hidup dengan semaksimal mungkin, mengorbankan waktu, tenaga, pikiran dan perasaan dalam menyelesaikan skripsi ini dan tetap menjalani hidup dengan penuh rasa bahagia.
2. Ibu saya, Ita Widiyawati telah mencurahkan semua waktunya untuk mendidik, mengarahkan dan membimbing anaknya untuk selalu berkembang dan terus tumbuh menjadi pribadi yang lebih baik dan pantang menyerah untuk menjalani setiap hal yang ada. Semoga anak sulung nya dapat menjadi manusia yang taat beribadah, rajin, dewasa dan dapat membanggakan ibunya.
3. Adik saya Navidya Isna Rachmania, yang telah mendukung dan selalu mendorong saya agar tidak menjadi orang pemalas setiap waktunya serta salah satu alasan kenapa saya harus terus berkembang tanpa mengenal waktu.
4. Dosen pembimbing saya, Dra. Atik Septi Winarsih, M. Si, terimakasih telah sabar dan selalu membimbing saya dalam pengerjaan skripsi saya tanpa kenal lelah.

5. Bapak dosen Dr. Khairy Djuanda, M. Si, telah membimbing, menuntun serta mengarahkan saya dalam pengerjaan skripsi ini setiap waktunya dengan sabar.
6. Perempuan ketiga yang kuat. Shafira Zulfa Ramadhani, terimakasih telah menemani dan mengajarkan bahwa setiap orang memiliki karakter mereka sendiri juga cara berkembang mereka sendiri, betapa pentingnya berpikir dengan tenang juga menyeimbangkan logika serta perasaan, mengedepankan toleransi dan setiap hal yang diajarkan kepada saya. Terimakasih atas waktu yang telah kita lalui bersama sejak 23 Agustus 2020 hingga saat ini.
7. Teman-temanku HAHA-HIHI, Farhan, Ragil, Dhiki dan Gilang telah membantu saya selama perkuliahan dan menampung saya untuk tidur di tempat mereka meskipun saya merepotkan.
8. Teman-temanku dalam grup Republik Rakyat Wijoseno, terimakasih telah menjadi tempat bermain yang menyenangkan serta membimbing adik tingkat yang menyebalkan ini.
9. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah menerima saya menjadi mahasiswanya serta memberikan tempat belajar yang cukup nyaman.

HALAMAN MOTTO

“ Bukan Tersenyum karena bahagia tapi bahagia karena tersenyum “

(Sidiq Nur Rachmad Jati,2022)

“ dunia hanyalah hasil akhir “

(Park Jonggun,2020)

KATA PENGANTAR

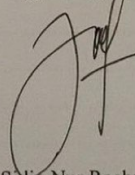
Assalamu'alaikum Wr. Wb. Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT serta junjungan Nabi Muhammad SAW, atas rahmat dan hidayahnya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis menyadari bahwa tanpa berkah dan karunia yang diberikan oleh yang maha kuasa Allah SWT, maka niscaya apapun yang dilakukan penulis tidak akan berarti apapun. Skripsi ini berjudul "Efektivitas Pelayanan Prima Sakura Dalam Kepengurusan Dokumen Kependudukan(Studi Kasus di Disdukcapil Kabupaten Klaten Tahun 2022)", dimana dalam penyusunan ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari banyak pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Banyak tantangan dalam proses penyusunan skripsi dalam mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta namun dengan adanya bantuan dari berbagai pihak maka saya dapat mengatasi permasalahan yang timbul. Untuk itu atas segala bentuk bantuannya penulis mengucapkan banyak terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si. selaku ketua Program Studi Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si Dosen Pembimbing yang telah memberikan masukan dan arahan kepada penulis
5. Seluruh dosen dan staff di Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat berharga membantu memperlancar proses penyelesaian skripsi ini.

6. Teman-teman ilmu pemerintahan angkatan 2019 yang telah bersama-sama berjuang meraih gelar S-1.
7. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang turut memberikan bantuan dan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Demikian ucapan terimakasih yang penulis berikan kepada semua pihak yang telah memberikan doa dan dukungannya semoga amal dan kebaikan yang telah diberikan untuk membantu menyusun skripsi ini mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga hasil skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 4 April 2023



Sidiq Nur Rachmad Jati
NIM. 20190520189

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
SINOPSIS	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
1.5 Tinjauan Pustaka	7
1.6 Kerangka Teori	14
1.6.1 Efektivitas	14
1.6.2 Pelayanan Publik	18
1.6.3 SPBE.....	19
1.6.4 Pelayanan Prima	20
1.7 Definisi Konseptual	23
1.7.1 Efektivitas	23
1.7.2 Pelayanan publik	23
1.7.3 Pelayanan Prima	24
1.8 Definisi Operasional.....	24
1.9 Metode Penelitian	25
1.9.1 Jenis Penelitian.....	25

1.9.2 Lokasi penelitian	26
1.9.3 Sumber data.....	26
1.9.4 Teknik pengumpulan data	27
1.9.5 Teknik Analisa data	29
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	31
2.1 Gambaran Umum Kabupaten Klaten.....	31
2.1.1 Slogan Kabupaten Klaten.....	31
2.1.2 Visi dan Misi Kabupaten Klaten	31
2.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	32
2.2.1 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil.....	32
2.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi.....	33
2.3 Deskripsi SAKURA (Sistem Layanan Adminitrasi Kependudukan Dalam Jaringan)	36
2.3.1 Temuan dan Hasil penelitian atas SAKURA (Sistem Layanan Adminitrasi Kependudukan Dalam Jaringan)	38
BAB III ANALISIS dan PEMBAHASAN	54
3.1.1 Pencapaian tujuan.....	55
3.1.2 Integrasi.....	56
3.1.3 Adaptasi.....	74
3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas.....	76
3.2.1 Faktor Kesadaran	76
3.2.2 Faktor Aturan	77
3.2.3 Faktor organisasi	78
3.2.4 Faktor keterampilan dan kemampuan	78
3.2.5 Faktor Sarana Pelayanan	80
BAB IV PENUTUP.....	82
4.1 Kesimpulan.....	82
4.2 Saran.....	85
Daftar Pustaka	86
Lampiran.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Beranda Layanan SAKURA.....	36
Gambar 2.2 Bagian Layanan yang di Sediakan.....	38
Gambar 2.3 Bagian Pengajuan Layanan KK.....	39
Gambar 2.4 Bagian Pengajuan Layanan KTP.....	41
Gambar 2.5 Bagian Pengajuan Layanan KIA	42
Gambar 2.6 Bagian Pengajuan Layanan Akta Kelahiran	44
Gambar 2.7 Bagian Pengajuan Layanan Akta Kematian.....	45
Gambar 2.8 Bagian Pengajuan Layanan Surat Keterangan Pindah	46
Gambar 2.9 Bagian Pengajuan Layanan Surat Keterangan Datang.....	48
Gambar 2.10 Bagian Pengajuan Layanan <i>Update Data</i>	50
Gambar 2.11 Bagian Pengajuan Layanan Rekam Jemput Bola	51
Gambar 2.12 Bagian Pengajuan Layanan Pengumuman	52
Gambar 2.13 Bagian Pengajuan Layanan Profil Pengguna	53
Gambar 3.1 Sosialisasi Pada Sosial Media Twitter	57
Gambar 3.2 Sosialisasi Pada Sosial Media Instagram.....	58
Gambar 3.3 Sosialisasi Pada Sosial Media Tiktok.....	60
Gambar 3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat	70
Gambar 3.5 Antrian Pengunjung Sebelum Pelayanan Buka	71
Gambar 3.6 antrian pengunjung selang dua jam setelah foto pertama ...	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tinjauan Pustaka	8
Tabel 1.2 Definisi Operasional.....	24
Tabel 3.1 Data Sosialisai Disdukcapil Kab. Klaten.....	62
Tabel 3.3 Sarana Pendukung di Kantor	80

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.2 Pengguna Layanan SAKURA Bulan November	64
Grafik 3.3 Pengguna Layanan SAKURA Bulan Desember	66