

**IMPLEMENTASI PROGRAM DURENMAS UNTUK PENINGKATAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI DINDUKCAPIL KABUPATEN BANJARNEGARA**

**TAHUN 2020**

**Dosen: Dr. Ulung Pribadi M.Si**



**OLEH:**

**DINNA MADANINGSIH**

**20170520020**

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

**2020**

**HALAMAN JUDUL**  
**IMPLEMENTASI PROGRAM DURENMAS UNTUK PENINGKATAN KUALITAS**  
**PELAYANAN PUBLIK DI DINDUKCAPIL KABUPATEN BANJARNEGARA**  
**TAHUN 2020**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 Pada  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dinna Madaningsih

NIM : 20170520020

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PROGRAM DURENMAS UNTUK PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINDUKCAPIL KABUPATEN  
BANJARNEGARA TAHUN 2020

Dengan ini saya menyatakan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya susun dan tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sejauh pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah dituliskan dan ditertibkan orang lain, kecuali disebutkan dalam daftar pustaka dibagian akhir dalam penelitian ini. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab atas perbuatan tersebut yang telah berlaku.

Yogyakarta, 09 April 2021

  
*Dinna Madaningsih*  
Dinna Madaningsih

20170520020

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, rezeki dan kesehatan serta berkah dan ridhonya, sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Program Durenmas Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dindukcapil Kabupaten Banjarnegara Tahun 2020”. Shalawat serta salam penulis junjatkan untuk Nabi Muhammad SAW yang mengantarkan kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terangbenderang.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan Strata-1 (S-1), Sarjana Ilmu Politik di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna maka dari itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharpakan dan menerima kritik serta saran dari berbagai pihak untuk menjadi bahan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, nasihat maupun dukungan moral. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Moch. Zaenuri, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Dr. Ulung Pribadi M.Si selaku dosen pembimbing, terima kasih banyak telah membimbing dan memberikan masukan-masukan bagi penyusunan skripsi ini.

5. Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M. IP sebagai penguji 1 yang telah menguji karya ilmiah ini
6. Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si sebagai penguji 2 yang telah menguji karya ilmiah ini
7. Seluruh dosen, staf pengajar dan staf TU di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
8. Bapak Suyatno, selaku Pegawai Dindikcapil Banjarnegara
9. Seluruh narasumber atas kesediaanya untuk berpartisipasi dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi
10. Keluarga Besarku, sahabat dan kawan-kawanku terima kasih banyak akan dukungan selama ini

Bagi seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan, penulis mengucapkan terimakasih banyak atas segala do'a dan dukungannya serta mohon maaf yang sebesar-besarnya. Semoga amal kebaikan dan bantuan berbagai pihak tersebut mendapat balasan yang baik dari Allah SWT dan penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak. Amin

Wassalamu'alikum Wr.Wb

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah ini saya persembahkan kepada:

1. Orang Tua saya yang selalu memberikan dukungan semangat tanpa henti selama masa penyusunan karya ilmiah ini.
2. Untuk keluarga besarku yang selalu menyemangatiku tiada henti.
3. Untuk Dr. Ulung Pribadi M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu mengarahkan saya dan mempermudah saya menyelesaikan skripsi.
4. Untuk teman satu paguyuban Janur, Ahmad Rifki, Nuri, Prayoga, Yogatama, Yoga Adit, Bagas Yoga, Yulio yang membantu dan menyematiku.
5. Untuk teman kos Nela dan Hany yang selalu menemani yang mensupport.
6. Untuk sobat empat sekawan Rizva, Okta, Cici terimakasih banyak selalu ada.
7. Untuk sobat Nisa, Silvi, Kusti, Titah, Zaenal, Fanes yang selalu menjadi teman curhat online.
8. Untuk teman-teman KKN terimakasih selalu mengajak keluar untuk refres otak saat jenuh mengerjakan skripsi.

## MOTTO

Lawan jika memang kamu benar, tetapi diam dan meminta maaf jika kamu melakukan kesalahan.

-Dinna Mada-

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
MOTTO .....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Tinjauan Pustaka .....	9
F. Kerangka Teori .....	13
a. Implemenasi Kebijakan .....	13
b. Implementasi Program .....	15
c. Pelayanan Publik .....	20
d. Kualitas Pelayanan .....	22
G. Definisi Konseptual .....	24
H. Definisi Operasional .....	25
I. Metode Penelitian .....	27
a. Jenis Penelitian .....	27
b. Data & Sumber Data .....	28
c. Unit Analisis .....	28
d. Lokasi dan Responden Penelitian .....	29
e. Teknik Pengumpulan Data .....	29
f. Teknik Analisis Data .....	32



BAB II .....	33
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....	33
A. Dindukcapil Kabupaten Banjarnegara .....	33
a. Sejarah Dindukcapil Kabupaten Banjarnegara .....	33
b. Visi dan Misi Dindukcapil Kabupaten Banjarnegara .....	34
c. Struktur Organisasi Dindukcapil Banjarnegara .....	35
B. Durenmas .....	47
 BAB III .....	 41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN TENTANG IMPLEMENTASI PROGRAM DURENMAS DI DINDUKCAPIL BANJARNEGARA .....	41
A. Implementasi kebijakan terkait pelayanan secara daring/online .....	42
1. Adanya kebijakan Bupati Banjarnegara dalam pelayanan online.....	42
2. Adanya target grup.....	46
3. Adanya unsur pelaksana kebijakan .....	50
B. Faktor yang mempengaruhi impementasi program Durenmas di Dindukcapil Kabupaten Banjarnegara .....	53
1. Komunikasi .....	53
2. Sumber Daya .....	56
3. Disposisi .....	58
4. Struktur Birokrasi .....	61
C. Program Durenmas Kabupaten Banjarnegara dalam peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat pada masa pandemi covid – 19 .....	62
1. Berwujud ( <i>Tangible</i> ) .....	63
2. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	67
3. Respon / Tanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	69
4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	71
5. Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	74
 BAB IV .....	 79
PENUTUP .....	79
1. Kesimpulan .....	79
2. Saran .....	82
 DAFTAR PUSTAKA .....	 83
 LAMPIRAN.....	 103

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Daftar Responden .....	36
Tabel 2. Fasilitas Pelayanan.....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dindukcapil.....	43
Gambar 2.2 Alur menggunakan aplikasi Durenmas .....	48
Gambar 3.1 Surat Kebijakan Bupati .....	52
Gambar 3.2 Tata cara penggunaan Durenmas .....	66
Gambar 3.3 Jumlah Pengguna Durenmas .....	70
Gambar 3.4 Fasilitas Cuci Tangan .....	79
Gambar 3.5 Poster Protokol Kesehatan .....	94