

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

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi syarat guna**

**memperoleh gelar Sarjana (SI)**

**Pada Ilmu Pemerintahan**



Retno Wahyunigtyas

(20090520009)

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2013**

# **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

Penguji II

Dr. Achmad Nurmandi, M. Sc

Awang Darumurti, S. IP., M. Si

Mengetahui,

**KETUA JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN**

Dr. Suranto, M. Pol

## **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 menerima segala konsekuensi yang menyertai.

Yogyakarta, 04-04-2013

Yang membuat pernyataan

Retno Wahyuningtyas

# Motto

Niat adalah ukuran dalam menilai benarnya suatu perbuatan. Oleh karenanya, ketika niat benar, maka perbuatan itu benar. Dan jika niatnya buruk, maka perbuatan itu buruk.

(Imam an nawi)

Sesungguhnya 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)

Man Jadda Wa Jada'.. Barang siapa yang sungguh-sungguh, maka ia akan mendapatkannya.

(A. Fuadi)

# PERSEMBAHAN

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

🕉 Allah SWT..... yang Maha Pengasih dan Penyayang, yang telah memberi saya kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkah saya, mengabdikan 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.... terima kasih atas semua yang bapak dan ibu berikan. "re-re sayang bapak dan ibu"...

🕉 Mas yuli, Mba roosi, Ade Rini dan Alisha tersayang.... terima kasih atas semangat, kasih sayang dan perhatiannya.... "sayang kalian".

🕉 Teman2 IPO9... yang tidak bisa saya sebutin satu persatu. Terima kasih 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. Terima kasih buat ketawa2nya. ☺

🕉 Teman2 kos: Icha, arum, mada, yani terima kasih sudah mau mendengarkan cerita-ceritaku tiap hari ☺.... jangan pernah lupa sama persahabatan kita yang sudah terjalin

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, Vita 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 persatu.... thaks all...

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang maha pemberi petunjuk kepada seluruh makhluk 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 penuh kesabaran dari awal sampai selesainya skripsi ini.

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 membangun demi kesempurnaan skripsi 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.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 04-04-2013

Penulis

Retno Wahyuningtyas

## 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. Metode 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	
Sipil Kabupaten Kebumen .....	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
A.	Kesimpulan .....	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	Tingkatan 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	Kecepatan 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 jangkuan lokasi.....	115
Grafik III.14 Kemudahan prosedur .....	117
Grafik III.15 Kejelasan informasi .....	119
Grafik III.16 Kecepatan Pegawai dalam menyelesaikan pelayan .....	122



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar II.1	Peta Kabupaten Kebumen .....	40
Gambar II.2	Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen .....	47

## 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 secara rutin kepada masyarakat agar menyadarkan masyarakat akan pentingnya Administrasi Kependudukan.