

**TESIS**

**PENERAPAN CITIZEN'S CHARTER SEBAGAI UPAYA  
PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA  
YOGYAKARTA**

Diajukan kepada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
dalam Magister Ilmu Pemerintahan



Oleh:  
ANGGA HERVE  
20121040082

**PROGRAM STUDI  
MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2014**

## **HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

### **PENERAPAN CITIZEN'S CHARTER SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA YOGYAKARTA**

TESIS

Diajukan oleh:

Nama : Angga Herve

NPM : 20121040082

**Telah disetujui oleh:**

Dosen Pembimbing

**Dr. Ulung Pribadi.,M.Si**

**Yogyakarta, 24 february 2015**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Dr. Dyah Mutiarin., M.Si**  
**NIK : 1971108201004 163 089**

## **PENGESAHAN TIM PENGUJI**

Judul : **PENERAPAN CITIZEN'S CHARTER  
SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KINERJA  
PELAYANAN PUBLIK  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN  
SIPIK KOTA YOGYAKARTA**

Ditulis oleh : **Angga Herve**

NPM : **20121040075**

Pembimbing : **Dr. Ulung Pribadi.,M.Si**

Yogyakarta, 11 Mei 2015

**Ketua Penguji**

**Dr. Ulung Pribadi.,M.Si**

**Tim Penguji**

Penguji I

Penguji II

**Dr. Titin Purwaningsih.,M.Si**

**Drs Suswanta.,M.Si**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angga Herve

NPM : 20121040082

Jenjang : Strata dua (S2)

menyatakan bahwa Tesis dengan judul “penerapan citizen’ charter sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan public di dinas kependudukan dan pencacatan sipil kota Yogyakarta” adalah benar hasil penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dan disebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran.

Yogyakarta, 11 Mei 2015  
Pembuat pernyataan,

**Angga Herve**

## LEMBAR REVISI

Telah melaksanakan ujian tesis pada hari Senin tanggal 24 april 2015, Pukul 13.00 WIB bertempat di Gedung AR. pascasarjana Lantai 1, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk diberikan persetujuan Revisi Tesis, oleh:

Nama : Angga Herve  
NPM : 20121040082  
Judul : penerapan citizen' charter sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan public di dinas kependudukan dan pencacatan sipil kota Yogyakarta  
Pembimbing : Dr. Ulung Pribadi.,M.Si (.....)  
Penguji I : Dr. Titin Purwaningsih.,M.Si (.....)  
Penguji II : Drs Suswanta.,M.Si (.....)

**Yogyakarta, 11 Mei 2015**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Dr. Dyah Mutiarin., M.Si**  
**NIK : 1971108201004 163 089**

## **PENGESAHAN PROGRAM STUDI**

Judul : **PENERAPAN CITIZEN'S CHARTER  
SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KINERJA  
PELAYANAN PUBLIK  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN  
SIPIK KOTA YOGYAKARTA**

Ditulis oleh : Angga Herve

NPM : 20121040082

**Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar dalam  
Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Yogyakarta, 11 Mei 2015

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Dr. Dyah Mutiarin., M.Si**  
**NIK : 1971108201004 163 089**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### *Motto:*

***“jika kamu tidak sanggup menahan lelahnya belajar maka kamu harus sanggup menahan perihnya kebodohan”***

***(Imam Syafi’i)***

***“ Pendidikan Merupakan Perlengkapan Paling Baik Untuk Hari Tua”***

***(Aristoteles)***

***“Orang Yang Menuntut Ilmu Berarti Dia Menuntut Rahmat; Orang Yang Menuntut Ilmu Berarti Menjalankan Rukun Islam Dan Pahala Yang Diberikan Sama Dengan Para Nabi”***

***(HR. Dailani Dari Anas r.a)***

***“ Bahwa Tiada Yang Orang Dapatkan, Kecuali Yang Ia Usahakan, Dan Bahwa youUsahanya Akan Kelihatan Nantinya”***

***( Q.S. An Najm ayat 39-40)***

### *Persembahan:*

***Ya Allah.....***

***Terima kasih atas nikmat dan rahmat-Mu yang agung ini,hari ini hamba bahagia sebuah perjalanan panjang dan gelap...telahkau berikan secercah cahaya terang meskipun esok hari penuh teka teki dan tanda Tanya***

***Syukur Alhamdulillah....***

***Kini ku tersenyum dalam iradatmu kini aku mengerti arti sebuah kesabaran dan penantian tak kusangka begitu banyak hikmah yg engkau berikan dari proses ini***

***Mama tersayang....***

***Meski sekarang ku tak bisa menggapai tangan mu, merasakan hangatnya perhatian dan kasih sayangmu tapi ku yakin engkau pasti bangga dan bahagia atas ini semua, doaku Cuma satu disetiap sholatku ya allah jika kiamat nanti izinkan aku berkumpul dengan ibu ku.....makasi atas semuanya ma....miss you***

***Papa tercinta....***

***Kau begitu kuat dan tegar dalam menghadapi hidup ini, kau jadikan setiap tetes keringatmu menjadi semangat meraih cita cita, hari harimu penuh tantangan dan pengorbanan, terima kasih papa you my hero***

*Buat kamu calon istriku vidya tamara mitra makasi atas semua support yang luar biasa, makasi karna perhatian mu aku bisa melewati masa masa sulit ini, moga niat nikah tahun ini kesampaian ya...hehehehe*

*Dan adikku anggi hervi si kecil yang sekarang uda dewasa mulai sekarang bakal merantau sendiri lagi ya cepat selesaikan kuliahnya dan cepat kerja*

*Buat teman teman seperjuangan, Reza M ikhsan S.IP abid zulfan S.IP helryon astika SH satrio abdillah kunin SH dan bentar lagi bakal nambah M.Kn makasi atas dukaungan moril dan materil tetap semangat ya dalam menggapai cita cita...amin*



## **KATA PENGANTAR**

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-NYA kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “penerapan citizen’charter sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan public di dinas kependudukan dan pencacatan sipil kota Yogyakarta”.

Adapun maksud dari penulisan tesis ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Master (Strata-2) di Magister ilmu pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan tesis ini banyak dibantu beberapa pihak baik bantuan moril maupun materiil yang sangat membantu penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Untuk itu dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada

1. Allah SWT, segala puji syukur dan cinta. Terima kasih ya Allah atas semua yang telah memberikaan karunia, memberikan limpahan rahmat, hidayah dan anugerah-Mu kepadaku
2. Almarhumah ibunda Hj yuharni perianti Spd yang semasa hidupnya memberikan kasih sayang dan memberikan semangat kepada penulis dan ayahanda tercinta Drs zahuri yakub MM yang juga memberikan kasih sayang, semangat dan motivasi agar penulis dapat menyelesaikan tesis ini

3. Keluarga tercinta, adik ku anggi c hervi dan calon istriku vidya tamara mitra
  4. Bapak Dr. Achmad nurmandi, M.Si selaku direktur program pascasarjana universitas Muhammadiyah Yogyakarta
  5. Ibu Dr.Diah Mutiarin.,M.si, selaku direktur magister ilmu pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
  6. Bapak Dr. Ulung pribadi.,Msi.selaku Dosen pembimbing
  7. Seluruh dosen magister ilmu pemerintahan universitas muhammadiyah yogyakarta yang telah banyak membantu terselenggaranya proses pendidikan serta memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama kuliah
  8. Para staff administrasi, khususnya bagian pengajaran dan presensi yang telah banyak membantu terselenggaranya proses belajar mengajar di magister ilmu pemerintahan universitas muhammadiyah yogyakarta
  9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Terima kasih semuanya

Mengingat pengetahuan penulis yang jauh dari sempurna, maka di dalam penyusunan tesis ini masih banyak yang ditemui kekurangan. Namun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan, pengetahuan, keyakinan, ketekunan dan kesabaran yang diiringi dengan doa sehingga terwujudnya tesis ini

Penulis berharap, semoga nilai positif tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

*Wassalamualaikum. Wr.Wb.*

Yogyakarta, 11 Mei 2015

Penulis

(Angga herve)