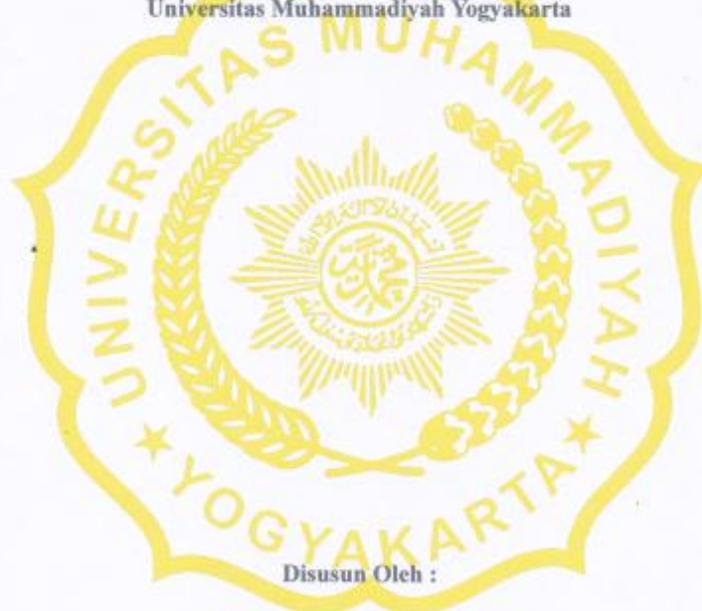


**KINERJA APARAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN  
SLEMAN DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN TAHUN 2014-2015**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Strata 1  
Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun Oleh :**

**Meyda Anggriani Ritonga**

**20120520227**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2016**

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terdapat duplikasi serta ada pihak yang merasa dirugikan, maka saya bertanggung jawab serta menerima konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 12 Mei 2016

Penulis

## **MOTTO**

**Dan (ingatlah), ketika Musa berkata kepada kaumnya, “Wahai kaumku ! ingatlah akan nikmat Allah kepadamu ketika Dia mengangkat nabi-nabi diantaramu, dan menjadikan kamu sebagai orang-orang merdeka, dan memberikan kepada kamu apa yang belum diberikan kepada seorang pun diantara umat yang lain.”**

**(Q.S. Al Ma'idah (5): 20 )**

**Apa yang kamu tanam maka itu juga hasil yang akan kamu tuai kelak,  
Orang yang berkualitas tidak dipandang dari pangkat atau jabatan  
melainkan dari pengalamannya !**

**(Meyda Anggriani Ritonga)**

**Tidak dimana-mana tetapi ada dimana-mana**

**(Rizal Hadi Piliang)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran untukku dalam menyelesaikan skripsi ini.

### **Tulisan ini kupersembahkan kepada :**

- Kedua malaikat hidupku yaitu papa dan mama. Terima kasih tiada terhingga anggy persembahkan karya kecil ini kepada papa dan mama yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, cinta kasih, dan do'a yang mungkin tidak bisa terbalaskan. Anggy sayang dan sangat mencintai papa dan mama , semoga semua airmata yang keluar dan menetes karena segala kepentingan anggy selama ini dapat menjadi sungai kesejukan buat papa dan mama di surga nanti. Dan ketiga saudara kandungku, buat abang Kevin Anugrah Adriansyah Ritonga, Sheila Oktaviani Ritonga, Elfrida Salsabila Ritonga. Terima kasih untuk semua dukungan semangat dan do'a nya. Aku sayang kalian.
- Seseorang yang teristimewa yaitu Rizal hadi Piliang yang selalu mendampingi dalam segala keadaan yang menjadi moodbooster yang

selalu memberikan semangat, motivasi, kasih sayang, saran, perhatian dan inspirasi untuk anggy dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena sudah menjadi pelengkap dan penyempurna hidup anggy, bukan hanya menjadi kekasih saja melainkan bisa menjadi abang, teman, sahabat dan pathner sharing bertukar pikiran sekaligus bagi anggy. Kesabaranmu membimbing dan menemani dari tahap awal sampai akhir skripsi ini.

- Bapak dan Ibu di Dumai, terima kasih sudah selalu mengirimkan do'a kelancaran ujian untuk anggy.
- Tulangku Ir.Saparuddin Simatupang, terima kasih atas dukungan semangat, do'a dan motivasinya, terima kasih untuk tuo Nurhawaty, tuo Muliana, SE dan Seluruh keluarga besar yang tak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan dan do'a nya.
- Uwak Tumlek sekeluarga, terima kasih karena selalu memberikan do'a buat anggy dan terima kasih selama bertahun-tahun setia kerja dirumah anggy dan sudah serasa menjadi bagian keluarga sendiri.
- Personil Kentuters yaitu twinku (Mazaya Isnainy Poetri), Teteh (Annisa Soffat), Bunda (Andani Widya, SE), embrot 1 (Suci Cilia, SE), embrot 2 (Bella Anggini). Terima kasih banyak buat kalian berlima

yang selalu menjadi tempat berbagi keluh kesah, menggibah, menemani penelitian, menemani mengurus semua persyaratan", dan selalu saling memotivasi dan memberi semangat serta do'a. Aku tunggu kabar sukses dan undangan nikah kalian nanti!!

- KKN 65 terima kasih buat semua perjalanan, pembelajaran, pengalaman kita semua selama KKN walaupun banyaknya drama di kelompok kita.
- Bebski Ardwika Laksita, Mbak Vivi Ayu Sartika, S.IP (mama leo), Mbak dr. Astri Kartika, Onty Firgianti, Nena, Khonsa dan Emak Indah Mujiarti. Terima kasih untuk dukungan semangat, motivasi, dan do'anya.
- Teman-teman seperjuangan IP 2012 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih sudah menjadi teman yang saling mendukung dan memotivasi selama berada didalam 1 almamater.

## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
1.4. Kerangka Dasar Teori .....	11
1.4.1. Kinerja .....	12
1.4.1.1 Pengertian Kinerja .....	12
1.4.1.2 Jenis-Jenis Kinerja .....	13
1.4.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi .....	13
1.4.1.4 Tolak Ukur Kinerja Organisasi .....	15
1.4.2 Administrasi Kependudukan .....	17
1.4.3 Akta Kelahiran .....	19
1.4.3.1 Pengertian Akta Kelahiran .....	19
1.4.3.2 Macam-macam Akta Kelahiran .....	21
1.4.3.3 Fungsi Akta .....	21
1.5 Definisi Konseptual .....	22
1.6 Definisi Operasional .....	23
1.7 Kerangka Pemikiran .....	25
1.8 Metode Penelitian .....	26
1.8.1 Jenis Penelitian .....	26
1.8.2 Lokasi Penelitian .....	27

1.8.3 Sumber Data .....	27
1.8.4 Jenis Data .....	27
1.8.5 Teknik Pengumpulan Data .....	28
1.8.6 Populasi dan Sampel .....	29
1.8.7 Teknik Analisis Data .....	33
1.8.7.1 Skala Indeks .....	34
<b>BAB II DESKRIPTIF OBYEK PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
2.1.    Gambaran Umum Kabupaten Sleman .....	36
2.1.1    Sejarah Kabupaten Sleman .....	36
2.1.2    Geografi .....	38
2.1.3    Kependudukan (Demografi) .....	39
2.2    Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	42
2.2.1    Struktur Organisasi .....	42
2.2.2    Uraian Tugas Fungsi dan Tata Kerja .....	45
2.2.3    Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran .....	54
2.2.4    Strategi dan Kebijakan .....	57
2.3    Deskripsi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil .....	59
2.3.1    Jenis Pelayanan Dinas .....	59
<b>BAB III PEMBAHASAN DAN ANALISIS .....</b>	<b>63</b>
3.1    Deskripsi Responden .....	63
3.1.1    Deskripsi Responden Menurut Usia .....	64
3.1.2    Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	66

3.1.3	Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	68
3.1.4	Deskripsi Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	70
3.2	Alat Ukur Kinerja .....	72
3.2.1	Aspek Akuntabilitas Aparat Dinas Kependudukan dan Catatan - Sipil dalam Pembuatan Akta Kelahiran .....	72
3.2.1.1	Unsur Pertanggung Jawaban Aparat Mengenai Kejelasan Informasi .....	73
3.2.1.2	Unsur Pertanggung Jawaban Aparat dalam Memberikan Pelayanan Akta Kelahiran .....	76
3.2.2	Aspek Responsivitas Aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pembuatan Akta Kelahiran .....	80
3.2.2.1	Unsur Daya Tanggap Aparat Dalam Memberikan- Pelayanan Akta Kelahiran .....	80
3.2.2.2	Unsur Ketepatan Solusi Yang Diberikan Aparat Dalam- Memberikan Pelayanan Akta Kelahiran .....	84
3.2.3	Aspek Orientasi Kualitas Layanan Kepada Pelanggan dalam- Pembuatan Akta Kelahiran .....	88
3.2.3.1	Unsur Kecepatan Aparat Dalam Memberikan Pelayanan Akta Kelahiran .....	88
3.2.3.2	Unsur Perlakuan Aparat Dalam Memberikan Pelayanan Akta Kelahiran .....	92
3.2.4	Aspek Produktivitas Aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pembuatan Akta Kelahiran .....	95

3.2.4.1 Unsur Produktivitas Aparat Mengenai Tingkat- Kemaksimalan Dalam Pelayanan Akta Kelahiran .....	95
3.2.4.2 Unsur Produktivitas Tingkat Efektifitas Aparat Dalam- Membuat Akta Kelahiran .....	98
3.3 Skala Indeks .....	101
3.3.1 Indeks Pengukuran Kinerja .....	103
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>106</b>
4.1 Kesimpulan .....	106
4.2 Saran .....	108
4.3 Daftar Pustaka .....	109
4.4 Lampiran .....	112

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Penduduk Berdasarkan Kepemilikan Akta Kelahiran 2014 .....	5
Tabel 1.2	Jumlah Penduduk Berdasarkan golongan usia produktif .....	7
Tabel 1.3	Jumlah Penduduk Berdasarkan Kepemilikan Akta Kelahiran 2015 .....	9
Tabel 2.1	Distribusi Sampel .....	31
Tabel 3.1	Jumlah Penduduk Kabupaten Sleman Menurut Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.1	Jumlah Responden Menurut Usia .....	65
Tabel 4.2	Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin .....	67
Tabel 4.3	Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	69
Tabel 4.4	Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	71
Tabel 5.1	Unsur Pertanggung Jawaban Mengenai Kejelasan Informasi .....	75
Tabel 5.2	Unsur Pertanggung Jawaban Aparat Dalam Memberikan Pelayanan Akta- Kelahiran .....	78
Tabel 5.3	Unsur Daya Tanggap Aparat Saat pelayanan Akta Kelahiran .....	82
Tabel 5.4	Unsur Ketepatan Solusi Yang Diberikan Aparat Saat Pelayanan- Akta Kelahiran .....	86
Tabel 5.5	Unsur Kecepatan Aparat Pada Saat Pelayanan Akta Kelahiran .....	90
Tabel 5.6	Unsur Perlakuan Aparat Pada Pelayanan Akta Kelahiran .....	93
Tabel 5.7	Unsur Produktivitas Aparat Mengenai Tingkat Kemaksimalan Dalam- Pelayanan Akta Kelahiran .....	97
Tabel 5.8	Unsur Produktivitas Tingkat Efektif Aparat Dalam Membuat-	

Akta Kelahiran .....	100
Tabel 6.1 Daftar Nilai Interval Indeks .....	102
Tabel 7.1 Daftar Unsur Pengukuran Kinerja .....	104

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Jumlah Responden Menurut Usia .....	65
Grafik 4.2	Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin .....	67
Grafik 4.3	Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	69
Grafik 4.4	Menurut Jenis Pekerjaan .....	71
Grafik 5.1	Unsur Pertanggung Jawaban Mengenai Kejelasan Informasi .....	76
Grafik 5.2	Unsur Pertanggung Jawaban Aparat Dalam Pelayanan Akta Kelahiran .....	79
Grafik 5.3	Unsur Daya Tanggap Aparat Saat Pelayanan Aktra Kelahiran .....	83
Grafik 5.4	Unsur Ketepatan Solusi Yang Diberikan Aparat Saat Pelayanan- Akta Kelahiran .....	87
Grafik 5.5	Unsur Kecepatan Aparat Pada Saat Pelayanan Akta Kelahiran .....	91
Grafik 5.6	Unsur Perlakuan Aparat Pada Saat Pelayanan Akta Kelahiran .....	94
Grafik 5.7	Unsur Produktivitas Aparat Mengenai Tingkat Kemaksimalan- Dalam Pelayanan Akta Kelahiran .....	97
Grafik 5.8	Unsur Produktivitas Tingkat Efektif Aparat Dalam Membuat- Akta Kelahiran .....	100

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Alur Pemikiran .....	25
Gambar 2.1	Peta Kabupaten Sleman .....	38
Gambar 2.2	Bagan Susunan Organisasi Dinas Kependudukan Dan- Pencatatan Sipil .....	44