

HALAMAN JUDUL

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KANTOR KAPANEWON GAMPING TAHUN 2022**

SKRIPSI

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

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh:

AINA SHAFIRA

20180520177

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

2022

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aina Shafira

NIM : 20180520177

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022” Merupakan hasil karya yang saya tulis sendiri dan bukan plagiat dari karya ilmiah atau skripsi yang ditulis oleh orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan dengan semestinya.

Yogyakarta, 22 April 2022

Pembuat Pernyataan,


Aina Shafira

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur saya panjatkan hanya kepada Allah SWT atas rahmat dan ridhoNya, sehingga saya dapat memiliki kekuatan untuk menulis skripsi ini untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana.

Saya ingin memberikan persembahan skripsi ini kepada :

(Alm) Bapak, terima kasih yang tiada henti atas semua kasih sayang, dukungan dan pengorbananmu dalam mencari nafkah semasa hidup sehingga saat ini saya bisa sampai di titik ini. Segala cinta dan kebaikan yang telah engkau berikan untuk saya, semoga Allah selalu membalas menyayangimu seperti engkau menyayangiku di seumur hidupmu.

Untuk Ibu, tiada kata selain ucapan beribu terima kasih, telah memperjuangkan saya untuk sampai di titik ini.. Ibu adalah orang yang luar biasa, orang yang kuat dan hebat yang saya punya. Terima kasih karena sosokmu yang selalu ada, terima kasih sudah menjadi ayah dan ibu sekaligus selama 4 Tahun ini. Ibu, Semoga Allah SWT selalu melindungi langkahmu dimanapun engkau berada.

Untuk kakak-kakakku, keluargaku, dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan yang selalu kalian berikan. Semoga Allah membalas segala kebaikan yang telah kalian berikan untukku sampai saat ini.

Untuk Ardhan, Terima kasih atas dukungan dan semangat yang selalu mengalir setiap harinya. Dukungan dan semangat itu yang membuat saya kuat sampai di titik ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikanmu, dan semoga Rezeki dan kesehatan yang melimpah selalu bersamamu.

MOTTO

Tiada usaha yang akan mengkhianati sebuah hasil. Ikhtiar dan usaha yang kamu jalani kelak akan membawamu menemui jalan yang selama ini kamu perjuangkan dan kamu cari.

Bahagia bukan hanya tentang dirimu sendiri, tetapi juga bagaimana kamu membuat orang-orang yang menyayangimu juga ikut merasakan kebahagiaan itu.

Semua orang memiliki proses yang berbeda-beda, jadi dirimu sendiri dan melangkahlah sesuai dengan apa yang ingin kamu capai

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada ALLH SWT atas rahmat dan hidayah yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022” dengan lancar tanpa kurang suatu apapun sebagai syarat dalam memperoleh gelar Sarjana. Penyelesaiin skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin memberikan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P., IPM selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Perguruan Tinggi ini dari masuk hingga lulus.
2. Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
3. Dr. Tunjung Sulaksono.,S.IP.,M.Si. selaku Kepala Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dan kemudahan dalam penulisan skripsi ini.

4. Drs. Juhari Sasmito Aji, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi bimbingan kepada saya dengan penuh kesabaran selama proses penulisan skripsi ini dilakukan.
5. Seluruh Dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta khususnya Dosen Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuannya kepada mahasiswa selama dibangku perkuliahan.
6. (Alm) Bapak Sri Djoko dan Ibu Sri Maryatun selaku orangtua saya serta keluarga, teman-teman dan saudara-saudara yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.

Demikian kata pengantar yang saya tulis, segala kritik maupun saran saya sadari sangat dibutuhkan untuk membantu kelancaran penulisan skripsi ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 April 2022



Aina Shafira

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
SINOPSIS.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kajian Pustaka	6
F. Kerangka Dasar Teori	11
1. Pelayanan Publik	11
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	17
3. Administasi Kependudukan	20
G. Definisi Koseptual	22
H. Definisi Operasional	23
I. Metode Penelitian	23
1. Jenis Penelitian	23
2. Lokasi Penelitian	24
3. Unit Analisis Data	24
4. Jenis data	24

5. Teknik Pengumpulan Data	25
6. Teknik Analisis Data	26
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	28
A. Gambaran Umum Kapanewon Gamping	28
1. Kondisi Historis	28
2. Kondisi Geografis	29
3. Batas Administrasi	29
4. Luas Wilayah	30
5. Topografi.....	31
6. Kondisi Demografi.....	31
B. Profil Kantor Kapanewon Gamping	34
1. Visi Misi.....	34
2. Struktur Organisasi Kantor Kapanewon Gamping.....	35
3. Jenis Layanan.....	35
BAB III KUALITAS PELAYANAN BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KAPANEWON GAMPING TAHUN 2022	37
A. Deskripsi Responden.....	38
B. Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022	41
1. Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	42
2. Keandalan (<i>Reliability</i>).....	48
3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	58
4. Kepastian (<i>Assurance</i>).....	64
5. Empati (<i>Empathy</i>)	69
BAB IV PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Realisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2019-2021	4
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2.1 Batas Wilayah Kapanewon Gamping	30
Tabel 2.2 Luas Wilayah Kalurahan di Kapanewon Gamping	30
Tabel 2.3 Tingkat Ketinggian Kantor Desa di Kapanewon Gamping	31
Tabel 2.4 Jumlah Penduduk Kapanewon Gamping berdasarkan kategori jenis kelamin	32
Tabel 2.5 Jumlah Penduduk Kapanewon Gamping Berdasarkan Agama	33
Tabel 2.6 Jumlah Penduduk Datang dan Pergi	34
Tabel 3.1 Indikator Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	43
Tabel 3.2 Indikator Keandalan (<i>Reliability</i>)	50
Tabel 3.3 Persyaratan Pelayanan menurut SOP	56
Tabel 3.4 Indikator Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	60
Tabel 3.5 Realisasi Administrasi Kependudukan Bulan Januari-Maret Tahun 2022.....	63
Tabel 3.6 Indikator Kepastian (<i>Assurance</i>)	66
Tabel 3.7 Indikator Empati (<i>Empathy</i>)	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kapanewon Gamping	36
Gambar 3.1 Diagram Responden berdasarkan jenis kelamin	39
Gambar 3.2 Diagram Responden berdasarkan usia	40
Gambar 3.3 Diagram Responden berdasarkan pekerjaan	41
Gambar 3.4 Diagram Responden berdasarkan tingkat pendidikan	42
Gambar 3.5 Ruang Tunggu Pelayanan	44
Gambar 3.6 Loker Pelayanan	47
Gambar 3.7 Banner Informasi Pelayanan.....	52
Gambar 3.8 Banner Tata Cara Penggunaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri..	53
Gambar 3.9 Informasi Pelayanan Online.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner Penelitian.....	81
Daftar Pedoman Wawancara	84
Dokumentasi	86