

SKRIPSI
**“UPAYA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE*
EXCELLENT) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL KABUPATEN SLEMAN 2021”**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dosen Pembimbing:
Erni Zuhriyati, S.S., S.IP., MA.



Disusun Oleh:
Rosa Octaviani
20190520054

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022

HALAMAN PERNYATAAN

Nama : Rosa Octaviani
NIM : 20190520054
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima (*Service Excellent*)
Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman 2021

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

Yogyakarta, 10 Desember 2022



Rosa Octaviani
Nim : 20190520054

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbal'alamin

Segala puji dan syukur panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmatnya, kemudahannya, kelancarannya, dan hidayah yang diberikan Allah SWT untuk saya sehingga saya diberikan keancaran dan rasa semangat untuk menyelesaikan skripsi saya. Shalawat serta salam senantiasa saya haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Dibalik ini semua ada lika liku dalam menyelesaikan skripsi dan orang-orang yang sangat berperan besar dalam membantu dan terus mendoakan saya agar diberikan kemudahan saya sangat mengucapkan terimakasih dan saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Usman Dharma dan Ibu Erna Wati yang telah memberikan kasih sayangnya hingga saya dewasa, selalu mendoakan saya dan memberikan dukungan dan motivasi. Terimakasih telah menjadi pendorong dan penyemangat saya untuk menyelesaikan skripsi
2. Kepada Kaka saya Renita Dharma Pratiwi yang membuat saya selalu termotivasi untuk menjadi lebih baik setiap harinya
3. Terimakasih kepada Ibu dosen pembimbing saya, Ibuk Erni yang telah sangat membantu saya dan membimbing saya untuk bisa menyelesaikan skripsi saya
4. Kepada teman-teman saya di Jogja Tiara, Revky, Bela terimakasih karena telah memotivasi saya untuk bisa segera menyelesaikan skripsi seperti kalian dan terus menyemangati dan bersedia mendengarkan curhatan saya.

KATA PENGANTAR

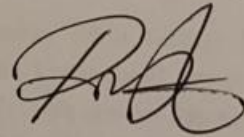
Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmatnya kepada saya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi saya yang berjudul **“UPAYA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENT) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN 2021 ”** oleh karena itu saya sebagai penulis sangat bersyukur dan sangat bangga karena sudah menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar . Skripsi penelitian ini Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan tugas akhir ini tidak luput dari arahan, bimbingan yang diberikan oleh banyak pihak. Oleh kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan dan rasa terimakasih dengan tulus kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi
2. Bapak Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta Wakil Rektor Universitas.
3. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Erni Zuhriyati, S.S., S.IP., MA. selaku dosen pembimbing saya atas arahan, serta ilmu yang diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.selaku dosen penguji 1 saya untuk arahan dan masukannya
7. Bapak Drs. Juhari Sasmito Aji, M.Si selaku dosen penguji 2 untuk arahan dan masukannya

8. Seluruh Dosen & Staf Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu & pelajaran berharga
9. KepalaDinas Dukcapil Sleman dan staff yang sudah membantu menerima dan bekerjasama dalam menyelesaikan skripsi
10. Seluruh informan yang telah bersedia untuk diwawancarai dan membagikan segala informasi yang berguna bagi skripsi yang penulis.

Yogyakarta, 10 Januari 2023



Rosa Octaviani
NIM : 20190520054

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTO.....	iv
KATA PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Tinjauan Pustaka	5
1.6 Kerangka Teori.....	16
1.6.1 Unsur-Unsur Pelayanan Prima (<i>service Excellent</i>)	16
1.6.2 Proses dan Tahapan Pelayanan Prima (Service Excellence).....	16
1.6.3 Tupoksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman	17
1.6.4 Definisi Pelayanan Prima.....	27
1.6.5 Konsep Pelayanan Prima.....	30
1.7 Definsi Konseptual.....	32
1.7.1 Pelayanan Prima (<i>service Excellent</i>)	32
1.7.2 Kualitas Pelayanan	32
1.8 Defিনি Operasional.....	32
1.9 Metode Penelitian.....	33
1.9.1 Jenis Penelitian.....	33
1.9.2 Lokasi Penelitian	34
1.9.3 Unit Anlisis Data.....	34
1.9.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34
1.9.5 Wawancara.....	35
1.9.6 Studi Dokumentasi	35
1.9.7 Teknik Analisis Data.....	36
1.9.8 Reduksi Data	36
1.9.9 Penyajian Data	37
1.9.10 Menarik Kesimpulan.....	37

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	38
2.1 Gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman	38
2.1.1 Sejarah Kabupaten Sleman	38
2.1.2 Kondisi Geografis Kabupaten Sleman	40
2.1.3 Luas wilayah Kabupaten Sleman	42
2.1.4 Kependudukan Kabupaten Sleman	42
2.2 Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.....	43
2.2.1 Struktur Organisasi.....	43
2.2.2 Bagan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	44
2.2.3 Uraian Tugas dan Fungsi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.....	45
2.2.4 Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman	49
2.2.5 Jenis Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	50
 BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN UPAYA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA (<i>SERVICE EXCELLENT</i>) DI DINAS KEPEND UDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN 2021	52
3.1 Kualitas Pelayanan Dukcapil Sleman	52
3.1.1 Bukti Langsung (<i>tangible</i>)	53
3.1.2 Keandalan (<i>reability</i>)	57
3.1.3 Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>).....	62
3.1.4 Jaminan (<i>assurance</i>).....	66
3.1.5 Empati (<i>emphaty</i>)	68
3.2 Mewujudkan Pelayanan Prima (<i>servie excelllent</i>) dengan menerapkan konsep pelayanan prima	70
3.2.1 Sikap (<i>attitude</i>).....	71
3.2.2 Perhatian (<i>attention</i>).....	72
3.2.3 Tindakan (<i>action</i>).....	75
3.2.4 Kemampuan (<i>ability</i>)	77
3.2.5 Penampilan (<i>appearance</i>)	81
3.2.6 Tanggung Jawab (<i>acountability</i>)	83
 BAB IV PENUTUP	85
4.1 Kesimpulan	85
4.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel Literture Rivew	10
Tabel 2. 1 Jumlah Penduduk Sleman Semester I 2021 Menurut Jenis Kelamin	42

DAFTAR BAGAN

Bagan 3. 1 Prosedur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman	67
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 1 Logo Kabupaten Sleman.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2 kantor Dukcapil Sleman.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1 Renja Dukcapil Sleman 2021	54
Gambar 3. 2 Mesin Pengambilan No Antrian.....	55
Gambar 3. 3 Paparan Penerapan Aplikasi Dukcapil Online	60
Gambar 3. 4 Petugas Depan Memberi Informasi Terkait Dokumen Yang Harus Diengkapi.....	63
Gambar 3. 5 Layanan konsultasi, apresiasi dan pengaduan	74
Gambar 3. 6 Pemohon Informasi Publik Dukcapil Sleman 2021	77
Gambar 3. 7 Pemohon Informasi Publik Dukcapil Sleman 2022	77
Gambar 3. 8 Alur pelayanan online	80