

HALAMAN JUDUL

**EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19
(STUDI KASUS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SLEMAN)**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

Alifbatasarel Andra Jihad Panghegar

20170520099

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

2021

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alifbatatsarel Andra Jihad Panghegar

NIM : 20170520099

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya berjudul **“Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Masa Pandemic Covid-19 (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman)”** benar-benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi tulisan atau pikiran orang lain.

Dan selanjutnya, apabila di kemudian hari terdapat kesamaan dan kemiripan dengankarya orang lain, maka itu merupakan suatu hal yang tidak disengaja oleh penulis, untuk itu penulis akan mempertanggungjawabkan hasil karya tulis ini.

Yogyakarta, April 2021
Yang Membuat Pernyataan



Alifbatatsarel Andra Jihad Panghegar
NIM. 20170520099

MOTTO

“Lakukan yang terbaik, sehingga aku tak akan menyalahkan diriku sendiri atas segalanya.”

- Magdalena Neuner –

“Apa yang benar-benar diperhitungkan adalah akhir yang baik, bukan awal yang buruk.”

- Ibnu Taimiyah –

“Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak.”

- Ralph Waldo Emerson –

“Syukuri hari yang sudah dilalui. Berdoa dan penuh harapan untuk esok hari.”

- Andrie Wongso -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan proposal skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun masih jauh dari kata sempurna, penulis bangga telah mampu mencapai titik ini yang akhirnya proposal ini bisa selesai di waktu yang tepat. Dengan ini akan kupersembahkan proposal skripsi atau Tugas akhir ini saya kepada:

1. Untuk papa Supangkat Dedy Santoso, S.E dan mama Sapta Ratna Sari, S.Pd terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
2. Untuk adikku Rashel Andra Ramadhanti terimakasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.
3. Untuk Muhammad Lutfi Khoiri, terimakasih karena selalu memberikan semangat, menjadi orang yang sabar, dan menemani saat pengambilan data. Terimakasih juga karena telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk sahabat-sahabatku, Shada, Ambar, Okta, Nabiilah, dan Ria. Terimakasih untuk selalu memberikan semangat, menjadi tempat untuk bercerita dan menuangkan keluh kesah. Terimakasih karena telah mengisi hari-hari selama kuliah dari awal masuk sampai sekarang. Semoga kita tetap menjadi sahabat walaupun nantinya akan berpisah untuk menggapai impian kita masing-masing.
5. Untuk sahabat-sahabatku di kos Rosa Pink, Sania, Rosyi, Aldina, Nurul. Kalian orang-orang yang pertama kali aku kenal di Jogja. Terimakasih telah menjadi sahabat yang menyenangkan. Terimakasih atas semangat yang kalian berikan kepadaku. Terimakasih karena telah mengisi hari-hari dan membuat kenangan selama di Jogja.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, nikmat, dan karunia-Nya sehingga atas ridho-Nya penulis diberikan kekuatan, kelancaran, dan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Masa Pandemic Covid-19 (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman)”.

Skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pendidikan jenjang Strata Satu (S-1) dan memperoleh gelar sarjana dari Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis memilih topik ini dengan harapan dapat digunakan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sebagai bahan referensi terkait kinerja ASN dalam melayani masyarakat dan memberikan ide pengetahuan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran saya dalam melaksanakan studi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
5. Bapak Muhammad Eko Atmojo, S.IP.,M.IP_ selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan waktunya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si selaku Dosen penguji yang telah memberikan arahan terkait penulisan tugas akhir saya.
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama proses perkuliahan.
8. Bapak Heru selaku Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Sleman
9. Ibu Ismi selaku Kepala Subbag Umum dan Kepegawaian Disdukcapil Kabupaten Sleman
10. Ibu Endang selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kabupaten Sleman
11. Ibu Titik selaku Kasubbag Perencanaan dan Keuangan sekaligus Plt. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Disdukcapil Kabupaten Sleman

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada kita semuanya atas proses pembuatan skripsi ini. Skripsi ini masih jauh dari kata baik dan benar dan masih terdapat banyak kesalahan yang terkandung didalamnya. Maka, demi perbaikan selanjutnya, penulis sangat menghargai sekali adanya kritik dan saran yang membangun dan akan penulis terima dengan senang hati.

Wassallamua'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, April 2021

Penulis



Alifbatatsarel Andra Jihad Panghegar
NIM. 20170520099

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Literatur review.....	11
F. Kerangka Teori.....	17
1. Teori Efektivitas	17
2. Teori Kinerja ASN.....	23
3. Teori Pelayanan publik	28
G. Definisi Konseptual	30
H. Definisi Operasional.....	30
I. Metode Penelitian	31
1. Jenis Penelitian	31
2. Lokasi Penelitian.....	32
3. Unit Analisis	32
4. Jenis Data.....	33

5. Teknik Pengumpulan Data.....	34
6. Teknik Analisis Data	35
BAB II.....	37
DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	37
A. Deskripsi Umum Kabupaten Sleman	37
1. Kondisi Pemerintahan.....	37
2. Visi.....	42
3. Misi	43
B. Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.....	43
1. Tugas Pokok dan Fungsi.....	43
2. Struktur Organisasi	45
3. Visi.....	57
4. Misi	57
5. Sumber Daya Aparatur	57
BAB III	62
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Efektivitas Kinerja ASN.....	62
1. Kemampuan Menyesuaikan Diri	62
2. Prestasi Kerja	73
3. Kepuasan Kerja.....	81
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja ASN	90
1. Faktor Internal.....	90
2. Faktor Eksternal	98
BAB IV	105
KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
1. Kesimpulan	105
2. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Disdukcpil Kabupaten Sleman.....	56
Gambar 2.2 Jumlah ASN berdasarkan jenis kelamin.....	58
Gambar 2.3 Grafik jumlah ASN berdasarkan jabatan.....	59
Gambar 2.4 Grafik jumlah aparatur berdasarkan tingkat pendidikan.....	60
Gambar 3.1 Pengunjung Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Definisi Operasional.....	31
Tabel 1.2 Data Primer.....	33
Tabel 1.3 Data Sekunder.....	34
Tabel.2.1 Jumlah PNS berdasarkan pendidikan.....	39
Tabel 2.2 Jumlah PNS berdasarkan golongan.....	40
Tabel 2.3 Jumlah PNS berdasarkan eselon.....	41
Tabel 2.4 Jumlah PNS berdasarkan jenis jabatan.....	42
Tabel 2.5 Jumlah ASN berdasarkan jenis kelamin.....	58
Tabel 2.6. Jumlah ASN berdasarkan golongan.....	59
Tabel 3.1 Daftar nama pegawai yang mengikuti diklat.....	93
Tabel 3.2 Jumlah ASN Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	95
Tabel 3.3 Sarana prasarana Disdukcapil Kabupaten Sleman.....	100