

**ANALISIS PELAYANAN PRIMA DALAM KEPEMILIKAN DOKUMEN  
KEPENDUDUKAN DI KALURAHAN TAMANMARTANI KAPANEWON  
KALASAN KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2022-2023**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memperoleh Gelar S1 Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dosen Pembimbing : Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.



Disusun Oleh:

Nama : Theresa Riska Yunita

NIM : 20200520268

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

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Theresa Riska Yunita  
NIM : 20200520268  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "ANALISIS PELAYANAN PRIMA DALAM KEPEMILIKAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI KALURAHAN TAMANMARTANI KAPANEWON KALASAN KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2022-2023" merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak ada pengutipan atau penjiplakan yang diluar dan tidak sesuai etika keilmuan dalam penulisan karya ilmiah. Dengan pernyataan ini, jika ada pelanggaran duplikasi atau ada pihak yang dirugikan terhadap etika penulisan karya ilmiah saya siap bertanggung jawab dan menerima konsekuensinya.

Yogyakarta, 21 Desember 2023

Penulis,



Theresa Riska Yunita

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Cinta Pertamaku, Papa Hudri. Terima kasih sebesar-besarnya atas segala bentuk Kasih Sayang, Motivasi, dan Do'a yang telah diberikan selama ini. Terima kasih atas kesabaran dan keikhlasan hati dalam menghadapi detik-detik akhir dari studi penulis. Terima kasih juga atas peran sebagai penguat dan pengingat paling hebat.
2. Pintu Syurgaku, Mama Ika Mustika. Terima kasih telah menjadi Mama sekaligus teman berkeluh kesah, selalu menjadi garda terdepan bagi anak-anaknya. Juga, terima kasih atas semangat dan motivasi yang Mama berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya hingga tingkat sarjana.
3. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan dedikasi dan waktu untuk membimbing pengerjaan skripsi ini hingga terselesaikan dengan baik.
4. Seseorang yang memiliki NIM 20200520215 adalah sosok yang tak kalah penting kehadirannya dalam perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas kontribusinya yang besar, baik dari segi tenaga maupun waktu, dalam penulisan karya tulis ini. Terima kasih juga atas dukungan, hiburan, pendengaran setia terhadap keluh kesah, serta semangat yang diberikan, yang telah menjadi pendorong untuk tetap pantang menyerah.

## **KATA PENGANTAR**

### **Assalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Puji Syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan hidayah dan inayahnya. Tak lupa, Junjungan kita umat islam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman yang gelap gulita hingga ke zaman yang terang benderang seperti saat ini. Atas Rahmat dan Karunia-Nya, Peneliti berhasil menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Analisis Pelayanan Prima Dalam Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kalurahan Tamanmartani Kapanewon Kalasan Kabupaten Sleman Tahun 2022-2023”. Adapun salah satu landasan dalam penelitian tersebut dimana Peneliti mengidentifikasi bahwa inovasi pelayanan publik, khususnya pelayanan prima di Kalurahan Tamanmartani, memiliki potensi untuk dikembangkan dan diadopsi oleh kalurahan lain. Oleh karenanya, dalam tulisan ini masih terdapat beberapa hal yang perlu untuk diperbaiki melalui masukan serta saran oleh beberapa Rekan Mahasiswa, Dosen dan Pihak terkait. Perkenankan pada kesempatan ini peneliti untuk menyampaikan banyak terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak yang telah membantu memberikan bimbingan, dukungan moril maupun materiil, kritik dan saran, antara lain kepada:

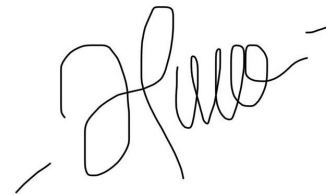
1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM. Selaku Rektor di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Dr. Takdir Ali Mukti, M.Si selaku Dekan dan Ridho Al-Hamdi, M.A., Ph.D. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si. sebagai Ketua Program Studi dan Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP., sebagai Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Terimakasih kepada Dosen Pembimbing Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. dan Dosen Penguji 1 Drs. Juhari Sasmito Aji, M.Si. dan Dosen Penguji 2 Awang Darumurti, S.IP., M.Si.
5. Seluruh rekan-rekan Civitas Akademika Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama duduk di bangku perkuliahan, Staff Administrasi TU dan Program Studi yang telah membantu proses administrasi dengan baik dan lancar.
6. Terimakasih kepada Orang Tua, Keluarga, Teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut andil dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Semoga segala bantuan yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, akan mendapatkan balasan pahala yang setimpal dari Allah SWT (Tuhan Yang Maha Esa).

Melalui karya tulisan ini dalam bentuk Skripsi, Peneliti memiliki harapan besar agar nantinya dapat bermanfaat bagi Pembaca, Civitas Akademika, dan dapat menambah khazanah keilmuan khususnya dalam ruang lingkup disiplin Ilmu Pemerintahan serta ilmu pengetahuan pada tingkat umumnya.

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.**

Yogyakarta, 16 Januari 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Theresa Riska Yunita', with a horizontal line extending from the end of the signature.

Theresa Riska Yunita

20200520268

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN MOTTO.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
ABSTRAK .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.4.2 Manfaat Praktis .....	10
1.5 Tinjauan Pustaka.....	11
1.6 Kerangka Teori .....	19
1.6.1 Pelayanan Publik.....	19
1.6.2 Pelayanan Prima.....	23
1.7 Definisi Konseptual .....	27
1.8 Definisi Operasional .....	28
1.9 Kerangka Berpikir.....	28
1.10 Metode Penelitian .....	30
1.10.1 Jenis Penelitian.....	30
1.10.2 Lokasi Penelitian.....	31
1.10.3 Jenis Data Penelitian .....	31
1.10.4 Teknik Pengumpulan Data .....	33
1.10.5 Teknik Analisis Data.....	35
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	37
2.1    Gambaran Umum Kalurahan Tamanmartan.....	37

2.1.1	Sejarah Kalurahan Tamanmartani .....	37
2.1.2	Letak Geografis Kalurahan Tamanmartani.....	38
2.2	Demografis Kalurahan Tamanmartani.....	42
2.2.1	Jenis Kelamin .....	42
2.2.2	Agama .....	42
2.2.3	Ekonomi .....	43
2.2.4	Pendidikan.....	45
2.2.5	Umur.....	46
2.3	Kepemilikan KTP, Akta Kelahiran dan Akta Perkawinan.....	47
2.3.1	Penduduk Wajib KTP .....	47
2.3.2	Kepemilikan Akta Kelahiran .....	47
2.3.3	Kepemilikan Akta Perkawinan .....	48
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....		50
3.1	Kemampuan ( <i>Ability</i> ) .....	55
3.1.1	Pengetahuan Teknis.....	56
3.1.2	Kemampuan Komunikasi .....	57
3.2	Sikap ( <i>Attitude</i> ) .....	58
3.3	Penampilan ( <i>Appearance</i> ) .....	62
3.4	Perhatian ( <i>Attention</i> ).....	67
3.5	Tindakan ( <i>Action</i> ) .....	70
3.6	Tanggung Jawab ( <i>Accountability</i> ) .....	74
3.7	Ringkasan Hasil Temuan Penelitian .....	81
BAB IV .....		83
4.1	Kesimpulan.....	83
4.2	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....		87
LAMPIRAN.....		92



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kepemilikan Akta Kelahiran Di Kaluran Tamanmartani 2022.....	7
Tabel 2. Tinjauan Pustaka .....	11
Tabel 3. Definisi Operasional .....	28
Tabel 4. Daftar Narasumber .....	32
Tabel 5. Lurah Tamanmartani .....	38
Tabel 6. Tata Guna Lahan .....	39
Tabel 7. Dusun di Kalurahan Tamanmartani .....	40
Tabel 8. Jumlah Penduduk Tamanmartani Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 9. Jumlah Penduduk Tamanmartani Berdasarkan Agama .....	43
Tabel 10. Jumlah Penduduk Tamanmartani Berdasarkan Pekerjaan .....	44
Tabel 11. Jumlah Penduduk Tamanmartani Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	45
Tabel 12. Jumlah Penduduk Tamanmartani Berdasarkan Umur.....	46
Tabel 13. Jumlah Penduduk Wajib KTP.....	47
Tabel 14. Kepemilikan Akta Kelahiran Penduduk Tamanmartani .....	48
Tabel 15. Kepemilikan Akta Perkawinan Penduduk Tamanmartani .....	48
Tabel 16. Jumlah Pelayanan Dokumen Kependudukan.....	53
Tabel 17. Jumlah Fasilitas Pelayanan Prima.....	63
Tabel 18. Ringkasan Hasil Temuan Penelitian.....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Penduduk Kalurahan Tamanmartani 2023.....	6
Gambar 2. Poster Pelayanan Prima.....	8
Gambar 3. Definisi Operasional .....	29
Gambar 4. Peta Kalurahan Tamanmartani.....	41
Gambar 5. Lampiran SK Petugas Pelayanan Prima.....	52
Gambar 6. Penampilan Petugas Pelayanan Prima.....	63
Gambar 7. Chat WhatsApp Petugas Pelayanan Prima dengan Masyarakat .....	72
Gambar 8. Respon Cepat Pelayanan Prima .....	76
Gambar 9. Informasi Pelayanan Publik .....	76
Gambar 10. Transparansi Biaya Pelayanan Prima.....	78

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Draft pertanyaan kepada Lurah / Carik Tamanmartani .....	92
Lampiran 2. Draft pertanyaan kepada Petugas Pelayanan Prima.....	93
Lampiran 3. Draft Pertanyaan Kepada Masyarakat Kalurahan Tamanmartani.....	94
Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara Dengan Bapak Carik Kalurahan Tamanmartani .....	95
Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara Dengan Petugas Pelayanan Prima Kalurahan Tamanmartani .....	96
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara Dengan Masyarakat di Kalurahan Tamanmartani...	97