

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAHAN DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN TAHUN  
2022**

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 Ilmu Pemerintahan Pada  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

Intan Nova Surya Isnaini

20200520252

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

**2023/2024**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Intan Nova Surya Isnaini  
NIM : 20200520252  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAHAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2022”** 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, 8 Maret 2024

Penulis,



Intan Nova Surya Isnaini

## **MOTTO**

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmu lah engkau berharap)”*

(Q.S. Al-Insyirah : 5-8)

*“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya”*

(Q.S. Al-Baqarah : 286)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahim..

Dengan mengucap rasa syukur Alhamdulillah rabbi 'alamin, semua yang tertulis disini saya persembahkan kepada:

Allah SWT sebagai Tuhan Yang Maha Esa, Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Maha Pencipta, dan Tuhan Seluruh Alam Semesta.

Kedua orang tua, yang telah memberikan nasehat, mendidik, dan memberikan kasih sayang sepanjang masa. Saudara-saudara saya secara tidak langsung memberikan semangat dan dukungan.

Diri saya sendiri, yang telah berjuang dalam menyelesaikan studi dan dalam proses untuk menggapai cita-cita serta meraih mimpi.

## **KATA PENGANTAR**

**Assalamualaikum Wr. Wb.**

Alhamdulillah rabbi'l'alam, dengan Rahmat dan atas seizin Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis mampu untuk melewati dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan kita yang kita nantikan syafaat Beliau di yaumul akhir kelak, Aamiin. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan peran pihak terdekat yang membantu penulis dalam menyelesaikannya. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yang terhormat, Prof. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., ASEAN., Eng. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. selaku Dosen Pembimbing penulis dalam penyusunan skripsi, yang dengan sabar telah meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan arahan agar skripsi ini menjadi sebuah penelitian yang baik.
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu selama menjalani perkuliahan baik di dalam kelas maupun di lapangan.

6. Staff Tata Usaha Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah membantu dalam proses administrasi dengan baik serta Laboratorium Ilmu Pemerintahan yang telah menyediakan tempat nyaman mungkin dalam proses pengerjaan skripsi.
7. Kedua orang tua yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan, motivasi serta semangat kepada anak perempuan pertamanya. Serta adik-adik penulis, dan saudara serta keluarga yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
8. Seluruh sahabat-sahabat penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu, dan teman-teman Program Studi Ilmu Pemerintahan angkatan 20 yang telah berjuang bersama dan kebersamai penulis dalam proses pengerjaan skripsi.
9. Sahabat seperjuangan penulis dalam proses meraih cita-cita kami, yang saat ini kami terpisah dan harus melanjutkan mimpi masing-masing. Terima kasih telah menjadi bagian dari hidup penulis dalam menggapai proses yang tidak selalu mudah, doa terbaik untuk kesuksesan sahabat penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi harapan penulis semoga skripsi ini dapat menjadi manfaat bagi yang membacanya dan bagi penulis sendiri. Terima kasih

**Wassalamualaikum Wr. Wb.**

Yogyakarta, 2 April 2024



Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
Sinopsis .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>7</b>
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2. Manfaat Praktis.....	8
<b>1.5. Tinjauan Pustaka.....</b>	<b>9</b>
<b>1.6. Kerangka Teori.....</b>	<b>16</b>
1.6.1. Konsep <i>Good Governance</i> .....	16
1.6.2. Konsep Pelayanan Publik .....	21
<b>1.7. Definisi Konseptual dan Operasional .....</b>	<b>27</b>
1.7.1. Definisi Konseptual .....	27
1.7.2. Definisi Operasional.....	28
<b>1.8. Kerangka Berpikir .....</b>	<b>30</b>
<b>1.9. Metode Penelitian .....</b>	<b>30</b>
1.9.1. Jenis Penelitian .....	30
1.9.2. Lokasi Penelitian .....	31
1.9.3. Jenis Data.....	31
1.9.4. Teknis Pengumpulan Data.....	31
1.9.5. Teknik Analisis Data .....	31
<b>BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
<b>2.1. Kabupaten Sleman .....</b>	<b>33</b>
<b>2.2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....</b>	<b>35</b>
2.2.1. Profil penyelenggara.....	35
2.2.2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman	36
2.2.3. Tugas dan Fungsi.....	38
2.2.4. Struktur Organisasi.....	47
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
<b>3.1. Analisis Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> .....</b>	<b>50</b>
3.1.1. Akuntabilitas ( <i>Accountability</i> ).....	50

3.1.2.	Partisipasi Masyarakat ( <i>Society Participation</i> ) .....	51
3.1.3.	Transparansi ( <i>Transparency</i> ).....	52
3.1.4.	Efisiensi dan Efektivitas ( <i>Efficiency and Effectiveness</i> ) .....	54
3.1.5.	Kesetaraan ( <i>Equality</i> ) .....	54
3.1.6.	Tegaknya Supremasi Hukum ( <i>Rule of Law</i> ) .....	55
3.1.7.	Visi Strategis ( <i>Strategic Vision</i> ) .....	56
3.1.8.	Responsif ( <i>Responsiveness</i> ).....	57
3.1.9.	Berorientasi Pada Konsensus ( <i>Consensus Orientation</i> ) .....	58
<b>3.2.</b>	<b>Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....</b>	<b>59</b>
3.2.1.	Bukti langsung ( <i>Tangible</i> ).....	59
3.2.2.	Kehandalan ( <i>Reliability</i> ).....	59
3.2.3.	Respon/tanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	60
3.2.4.	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	61
3.2.5.	Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	62
<b>3.3.</b>	<b>Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Hasil IKM Dinas</b>	
	<b>Kependudukan dan Catatan Sipil tahun 2022 .....</b>	<b>63</b>
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>70</b>
<b>4.1.</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>70</b>
<b>4.2.</b>	<b>Saran.....</b>	<b>72</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>74</b>
<i>Lampiran</i> .....		<b>77</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1 Tinjauan Pustaka.....</b>	<b>9</b>
<b>Tabel 1.2 Definisi Operasional Penelitian .....</b>	<b>29</b>
<b>Tabel 2.1 Pembagian Wilayah Administratif Kabupaten Sleman.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 2.2 Keterangan Susunan Struktur Organisasi.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabel 3.1 Rata-rata Nilai IKM Masing-masing Bidang .....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Grafik Hasil Penilaian Kepatuhan Pemerintah Daerah Kabupaten Tahun 2015-2021 .....</b>	<b>2</b>
<b>Gambar 1.2 Hasil Penilaian Kepatuhan Tahun 2022 .....</b>	<b>2</b>
<b>Gambar 2.1 Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....</b>	<b>48</b>
<b>Gambar 3.1 IKM Sekretariat Semester I.....</b>	<b>63</b>
<b>Gambar 3.2 IKM Sekretariat Semester II .....</b>	<b>63</b>
<b>Gambar 3.3 IKM Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Semester I .....</b>	<b>64</b>
<b>Gambar 3.4 IKM Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Semester II.....</b>	<b>64</b>
<b>Gambar 3.5 IKM Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Semester I .....</b>	<b>64</b>
<b>Gambar 3.6 IKM Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Semester II.....</b>	<b>65</b>
<b>Gambar 3.7 IKM Bidang Pelayanan PIAK Semester I .....</b>	<b>65</b>
<b>Gambar 3.8 IKM Bidang Pelayanan PIAK Semester II.....</b>	<b>65</b>