

TUGAS AKHIR

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI APLIKASI "SIPAKDE" PEMERINTAHAN
KAPANEWON DEPOK KABUPATEN SLEMAN**

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Sosial Progrm Studi Ilmu
Pemerintahan Universitas AMIKOM Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan



Di susun oleh:
Mochdar Amin
18.94.0051

PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL PROGRAM STUDI
ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA

2023

PERSETUJUAN

SKRIPSI

**Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi SIPAKDE
Pemerintahan Kapanewon Depok Kabupaten Sleman**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Mochdar amin

18.94.0051

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Skripsi pada tanggal 9 Juni 2023

Dosen Pembimbing,



Ardiyati SIP, MPA

NIK. 190302304

PENGESAHAN

SKRIPSI

**PERENCANAAN PEMBANGUNAN PARTISIPATIF DI KALURAHAN KAMPUNG,
KAPANEWON NGAWEN, KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh :

Mochdar Amin

18.94.0051

Telah dipertahankan di depan Dewan penguji
pada tanggal bulan tahun

Susunan Dewan Penguji

Nama penguji

Ardiyati , S.IP, M.P.A

NIK : 190302304

Mel Maemunah, SH, M.M

NIK : 19030242

Hanantyo Sri Nugroho, S.IP., M. A

NIK : 190302304

Tanda Tangan



Tugas akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan

Tanggal 26 Bulan 06 Tahun 2023

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T, M.Kom

Nik.190302125

HALAMAN PERNYATAAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini.

Nama Mahasiswa : Mochdar Amin

NIM : 18.94.0051

Merayakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut :

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MENGGUNAKAN
APLIKASI SIPAKDE KAPANEWON DEPOK KABUPATEN SLEMAN**

Dosen Pembimbing : Ardiaty, SIPMPA

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Amikom Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan rumusan dan penelitian SAYA sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis ini dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA bukan tanggung jawab Universitas Amikom Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka SAYA sudah bersedia menerima SANKSI AKAMEDIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta 26 Juni 2023

Yang menyatakan



Mochdar Amin

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan penulis panjatkan syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas cinta kasih dan kasih karunia dan kemurahan-Nya sehingga sampai saat ini penulis dapat menyelesaikan penulisan karya ilmiah ini, dengan judul tugas akhir: KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI “SIPAKDE” PEMERINTAH KAPANEWON DEPOK KABUPATEN SLEMAN. Penulisan tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari syarat guna memperoleh gelar sarjana S-1 Fakultas Ekonomi Dan Sosial Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas AMIKOM Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa mulai dari proses persiapan sampai pada penyelesaian penulisan tugas akhir ini tentunya ditemukan banyak sekali hambatan oleh penulis, namun penulis bersyukur bahwasanya dengan adanya campur tangan dan bantuan dari berbagai pihak membuat hambatan ini menjadi ringan, untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah turut terlibat membantu kelancaran proses penyelesaian tugas akhir ini. Penulis mengharapkan tugas akhir ini dapat memberikan pengetahuan yang luas dan berguna bagi penulis serta semua pihak yang terkait. Terima kasih.

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta kemudahan, penulis menyadari tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak penulis mengucapkan terimakasih setinggi tingginya kepada:

1. Tugas akhir ini saya dedikasikan untuk kepada kedua orang tua saya dan saudara saya yang selalu memberikan suport dan doa untuk saya agar tetap semangat menyelesaikan perkuliahan
2. Kepada bapak dan ibu dosen, Hanantyo Sri Nugroho, SIP,MA. Ardiaty, SIP,MPA. Ferri Wicaksono, SIP,MA.
3. Kepada diri saya sendiri dan kepada teman-teman saya

Abstrak

Inti dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan proses bantuan publik di Kantor Kapanewon Depok, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta yang seperti diketahui sebelum penggunaan inovasi untuk Instansi pemerintahan dalam memberikan layanan pada awalnya pelayanan yang diberikan masih menggunakan cara manual yang mana masyarakat harus hadir ke Kantor Kapanewon Depok untuk mendapat informasi atau langsung mengurus keperluan yang dibutuhkan dengan menggunakan pelayanan yang sifatnya manual masyarakat tidak mendapatkan kemudahan dalam waktu, penggunaan inovasi Aplikasi SIPAKDE yang dapat dimanfaatkan oleh Kapanewon Depok terhadap masyarakat. Hasil penelitian ini untuk melihat langsung kualitas pelayanan publik di Kapanewon Depok khususnya dalam mengurus administrasi pembuatan E-KTP yang mana mengacu pada teori Zeithl, Parasuraman dan Barry dalam mengukur kualitas pelayanan publik bisa dilakukan pengukuran melalui 5 indikator yakni (1) *Tangibles*, bukti fisik yang dapat dilihat yaitu bagaimana pemerintah Kapanewon Depok dalam menyediakan pelayanan administrasi melalui pemanfaatan teknologi dalam bentuk aplikasi SIPAKDE dan adapun sarana dan prasarana pendukung untuk masyarakat yang datang ke kantor, (2) *Reliability*, untuk implementasi langsung di Kapanewon Depok dapat dilihat bagaimana para pegawai Kapanewon Depok mampu memberikan pelayanan administrasi yang dapat dipercaya dengan cara memberikan jasa secara cepat dan tepat waktu untuk masyarakat hanya cukup mengisi data melalui aplikasi SIPAKDE dan untuk masyarakat diwajibkan datang ke kantor untuk mengambil keperluan administrasi yang telah dicetak, (3) *Responsiveness*, untuk dimensi ini berdasarkan kondisi dilapangan dapat dilihat langsung bagaimana penyedia layanan mampu memberikan informasi kepada masyarakat terkait keperluan administrasi yang akan diurus oleh masyarakat hal ini merupakan sebagai bentuk prosedur dan mekanisme kinerja yang berlaku dalam organisasi sehingga bentuk pelayanan mendapatkan respon yang baik, (4) *Assurance*, bagaimana sikap penyedia layanan yang sopan dan ramah dalam melayani masyarakat yang mempunyai keperluan dalam mengurus administrasi sehingga dapat memberikan penilaian dalam bentuk rasa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, (5) *Empathy*, untuk dimensi ini dari kondisi dilapangan sudah cukup baik dapat dilihat bagaimana penyedia pelayanan mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan langsung kepada masyarakat yang mempunyai keperluan dalam mengurus administrasi.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, SIPAKDE

Abstrack

The essence of this study is to describe the process of public assistance at the Kapanewon Depok Office, Sleman, Yogyakarta Special Region which, as is known before the use of innovation for government agencies in providing services, initially the services provided still used manual methods where the community had to come to the Kapanewon Depok Office to receive information or directly taking care of the needs needed by using services that are manual in nature, the community does not get convenience in time, the use of public service innovations in the realm of government agencies is making progress by using the SIPAKDE Application innovation which Kapanewon Depok can benefit the community. The results of this study are to see directly the quality of public services in Kapanewon Depok, especially in managing the administration of making E-KTP which refers to the theory of Zeithl, Parasuraman and Barry in measuring the quality of public services. can be seen, namely how the Kapanewon government provides administrative services through the use of technology in the form of the SIPAKDE application and as for supporting facilities and infrastructure for people who come to the office, (2) *Reliability*, for direct implementation in Kapanewon Depok, it can be seen how Kapanewon Depok employees are able to provide reliable administrative services by providing services quickly and on time for the public, it is enough to fill in data through the SIPAKDE application and for the public to come to the office to take administrative requirements that have been printed, (3) *Responsiveness*, for this dimension based on field conditions can You can see directly how the service provider is able to provide information to the community regarding administrative needs that will be taken care of by the community. This is a form of procedure and performance mechanism that applies within the organization so that the form of service gets a good response. (4) *Assurance*, how is the attitude of a polite service provider and friendly in serving the community who have a need to manage administration so that they can provide an assessment in the form of a sense of papacy towards the service community received by the community, (5) *Empathy*, for this dimension from the conditions in the field it is good enough to see how service providers are able to pay attention to various forms of services provided directly to people who have needs in managing administration.

Keywords: Quality, Public Service, SIPAKDE