

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) DI
KAPANEWON NGAGLIK**

SKRIPSI



disusun oleh:

Tasya Ananda

18.94.0056

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

2022

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) DI
KAPANEWON NGAGLIK**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Gelar Sarjana
Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan



disusun oleh:
Tasya Ananda
18.94.0056

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2022**

PERSETUJUAN

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) DI
KAPANEWON NGAGLIK**

yang dipersiapkan serta disusun oleh:

Tasya Ananda

18.94.0056

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 10 Juli 2022



Dosen Pembimbing,

Agustina Rahmawati, S.A.P. M.Si

NIK. 190302326

PENGESAHAN

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) DI**

KAPANEWON NGAGLIK

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Tasya Ananda

18.94.0056

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 25 Juli 2022

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Agustina Rahmawati, S.A.P., M.Si

NIK. 190302326

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

NIK. 190302316

Ardiyati, M.P.A

NIK. 190302304

Tanda Tangan



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

29 Agustus 2022

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Sosial



Emha Taufiq Luthli, S.T, M.Kom

NIK. 190302125

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tasya Ananda
NIM : 18.94.0056
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi yang berjudul **EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) DI KAPANEWON NGAGLIK** merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggung jawab saya pribadi

Yogyakarta, 27 Agustus 2022



Tasya Ananda
NIM. 18.94.0056

MOTTO

**"JANGAN TERLALU AMBIL HATI DENGAN UCAPAN SESEORANG,
KADANG MANUSIA PUNYA MULUT TAPI BELUM TENTU PUNYA
PIKIRAN." - ALBERT EINSTEIN**

**"ORANG POSITIF SALING MENDOAKAN, ORANG NEGATIF SALING
MENJATUHKAN. ORANG SUKSES MENGETI PENTINGNYA
PROSES, ORANG GAGAL LEBIH BANYAK PROTES."**

**"KUOLAH KATA, KUBACA MAKNA, KUIKAT DALAM ALINEA,
KUBINGKAI DALAM BAB SEJUMLAH LIMA, JADILAH
MAHAKARYA, GELAR SARJANA KUTERIMA, ORANG TUA, CALON
SUAMI DAN CALON MERTUA PUN BAHAGIA."**

**"MASA DEPAN ITU BAGAIMANA NANTI, MASA DEPAN ITU NANTI
BAGAIMANA, JADI BINGUNG."**

**"JADILAH PRIBADI YANG TEKUN, TAPI JANGAN JADI PRIBADI
YANG ULET. NANTI ORANG LAIN GATAL-GATAL."**

**"TIADA DOA YANG LEBIH INDAH SELAIN DOA AGAR SKRIPSI INI
CEPAT SELESAL."**

**"SAYA DATANG, SAYA BIMBINGAN, SAYA UJIAN, SAYA REVISI
DAN SAYA MENANG."**

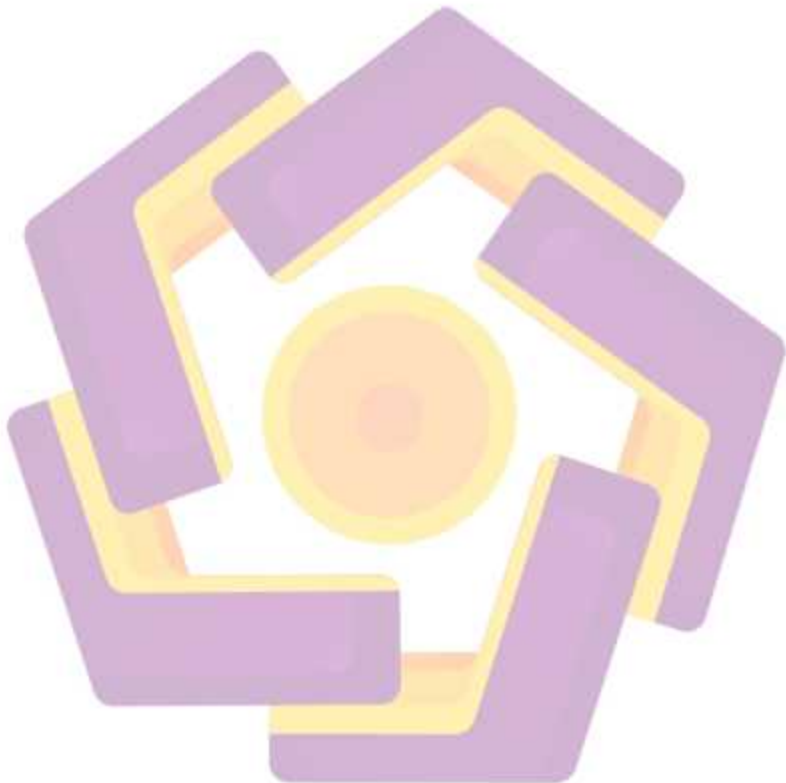
**"SKRIPSI YANG BAGUS ADALAH SKRIPSI YANG SELESAL BUKAN
YANG SEMPURNA."**

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Teristimewa dan paling utama adalah Ibunda tercinta dan tersayang Hasniar Sania dan Ayahanda Arman serta adik penulis yaitu Kesya Nazwa Renanda yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat dari awal sampai akhir kepada penulis.
2. Untuk sahabat-sahabat penulis ucapan terima kasih disampaikan kepada rekan-rekan Mahasiswa/i Ilmu Pemerintahan angkatan 2018.
3. Untuk sahabat-sahabat dekat penulis yang selalu mendukung dalam menjalani perkuliahan selama di Kota Yogyakarta yaitu Dheby Adhelya Dj, Avita Paradita Wiratman, Reski Aprillah Kaso, Atika Syafira, Nurilmi Azzahra, Nurul Magfirah, Febriyanti, Fuji Hastuti, Susi Kurniawati, Indriani Mutmainnah, Firdausi Razal, Vira Yumar, Rahmatul Hayati, Hadra Susanti, Marlia, Rasni, Fatimah Azzahra, Nur Jannah dan lain sebagainya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
4. Untuk teman-teman dekat penulis yang selama ini menjalani kuliah bersama yaitu Zara Almayda, Ayu Khairur Rizqiyah, Anita Risqi, Indah Tri Wulandari, Nabiila Rizqi Khasanah, Adelia Viviani Utami, Abdul Aziz Yusuf, Mochdar Amin, Handono, Epri, dan Wibi Anggriawan Patalo yang telah membantu memberikan semangat doa kepada penulis.
5. Terima kasih untuk segenap keluarga keluarga di Wotu dan Nuha di Sulawesi Selatan yang telah memberikan doa serta dukungannya tanpa henti.
6. Dan secara khusus dipersembahkan juga untuk pendamping hidup saya. (kelak)

7. Dan terakhir terima kasih untuk diri sendiri karena tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi dengan judul "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kapanewon Ngaglik" ini dapat penulis selesaikan dengan baik dan lancar.

Skripsi ini adalah salah satu wujud di antara karunia Allah yang dilimpahkan kepada penulis melalui kemampuan mencurahkan pemikiran kedalam rangkaian karya tulis ini. Selanjutnya penulisan skripsi ini merupakan kewajiban bagi mahasiswa untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan strata satu (S1) jurusan Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta. Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, masih banyak kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki. Penulis tidak dapat berbuat banyak tanpa bantuan, arahan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak baik secara moril maupun material. Karena itu penulis merasa bersyukur kehadiran Allah SWT dan menghaturkan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kepada Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, MM selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Kepada Bapak Emha Taufiq Luthfi, S.T, M.Kom selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Kepada Bapak Muhammad Zuhdan, S.I.P., M.A. selaku Kepala Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Kepada Ibu Agustina Rahmawati, S.A.P., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah memberikan masukan dan bimbingan pembuatan skripsi ini.
5. Kepada Ibu Ardiyati, S.I.P., M.P.A. selaku Pembimbing II yang telah memberikan masukan dan bimbingan pembuatan proposal skripsi ini.
6. Kepada seluruh Dosen-dosen dan Staf pengajar yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti

perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.

7. Kepada seluruh pegawai dan keluarga besar Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta yang selama ini telah memberikan dukungan dan semangat demi terselesaikannya skripsi ini.
8. Kepada seluruh staf pegawai di kantor Kapanewon Ngaglik Kabupaten Sleman.
9. Para narasumber yang disertakan sebagai informasi dalam penulisan skripsi ini yang telah membantu penulis mendapatkan informasi, data-data, dan lainnya yang telah dibutuhkan penulis.
10. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini, Semoga Allah SWT melancarkan niat baik kita dan selalu memberikan Ridho-Nya dalam kebersamaan kita.

Sebagai penutup, peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, maka kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan. Dengan mengucapkan Alhamdulillah, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca sekalian. Demikian yang dapat peneliti sampaikan dan atas perhatiannya peneliti ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 21 Agustus 2022



Tasya Ananda

DAFTAR ISI

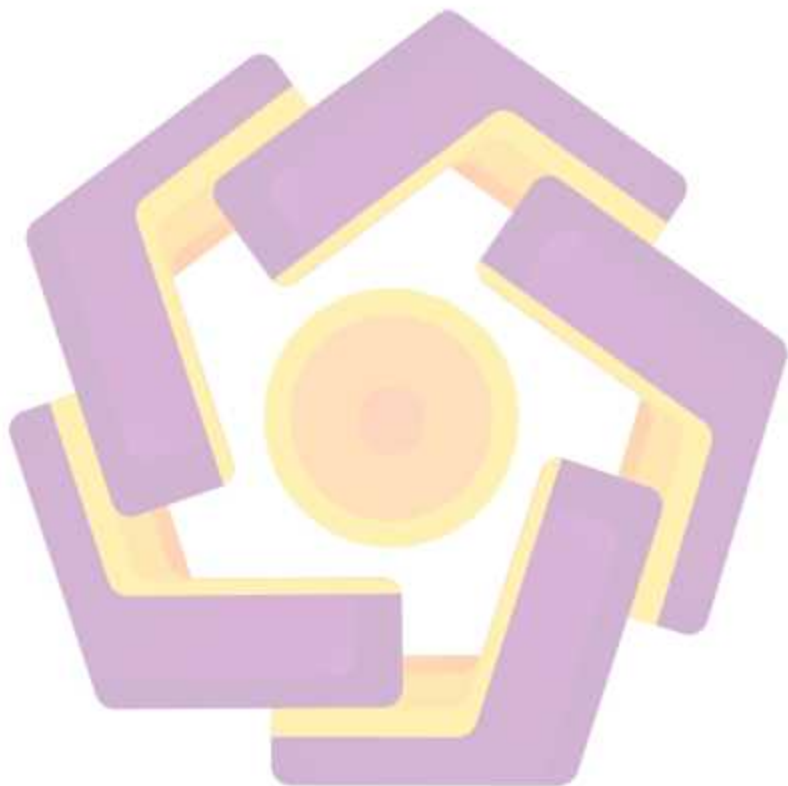
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
INTISARI	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1) Manfaat Teoritis.....	4
2) Manfaat Praktis.....	5
1.5 Sistematika Bab.....	5
1) Bagian Awal Skripsi.....	5

2) Bagian Utama Skripsi	6
3) Bagian Akhir Skripsi.....	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
A. Efektivitas	8
1. Konsep Efektivitas	8
2. Ukuran Efektivitas.....	9
3. Kriteria Efektivitas	10
4. Prinsip-Prinsip Efektivitas.....	12
5. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas.....	14
B. Pengertian Pelayanan Publik.....	15
1. Pelayanan.....	15
2. Pengertian Pelayanan Publik.....	18
3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	22
4. Standar Pelayanan	23
C. Administrasi Kependudukan.....	24
D. Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Dokumen Kependudukan	26
1. Pendaftaran Penduduk.....	26
2. Pencatatan Sipil.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III	34
METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34

3.2	Metode Penelitian.....	35
3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian	35
3.4	Sumber Data.....	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	36
1.	Data Primer	36
a)	Observasi	36
b)	Wawancara	36
c)	Dokumentasi.....	37
2.	Data Sekunder.....	37
a)	Penelitian Keperustakaan	37
b)	Penelitian Lapangan (<i>Field Research</i>)	37
3.6	Teknik Analisis Data.....	37
1)	Reduksi Data.....	38
2)	Penyajian Data	38
3)	Penarikan Kesimpulan	38
3.7	Narasumber.....	38
BAB IV		40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
4.1.1	Sejarah.....	40
4.1.2	Visi dan Misi.....	41
4.2	Penyajian Data	42
4.2.1	Pembagian Narasumber Menurut Jenis Kelamin.....	42
4.2.2	Pembagian Narasumber Berdasarkan Umur.....	43
4.2.3	Pembagian Narasumber Berdasarkan Jabatan/Pekerjaan	43

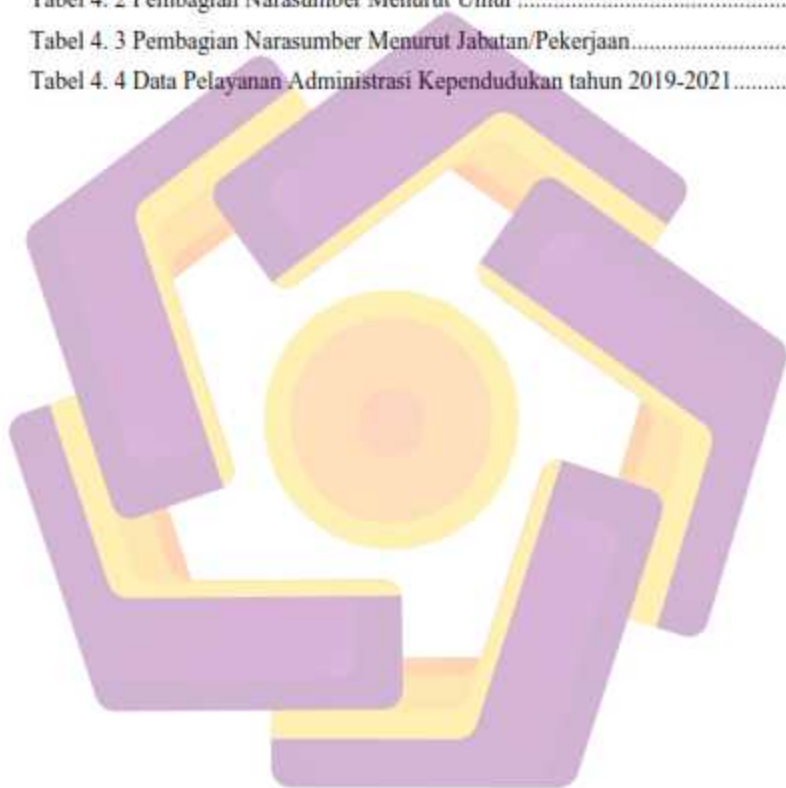
4.3 Hasil Penelitian	44
4.3.1 Mekanisme Penggunaan Mesin ADM	45
4.3.2 Analisis Perbandingan Waktu Pelayanan Mesin ADM	48
4.3.3 Analisis Perbandingan Jumlah Kuantitatif Mesin ADM	49
4.3.4 Analisis Input dan Output Perbandingan Jumlah SDM Pembiayaan pada Pelayanan Mesin ADM	50
4.3.5 Hubungan Mesin ADM dengan Kewenangan dan Perkembangan Era Digital	51
4.3.6 Pelayanan Mesin ADM dengan Teori Campbell	51
1. Keberhasilan Program	52
2. Ketepatan Sasaran	56
3. Kepuasan Terhadap Program	60
4. Tingkat <i>Input</i> dan <i>Output</i>	64
5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh	67
4.3.7 Analisis Pelayanan Administrasi Melalui Mesin ADM	71
1. Keberhasilan Program	71
2. Ketepatan Sasaran	72
3. Kepuasan Terhadap Program	73
4. Tingkat <i>Input</i> dan <i>Output</i>	74
5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh	75
BAB V	76
PENUTUP	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78

LAMPIRAN	1
1. Pedoman Wawancara.....	1
2. Dokumentasi di Lokasi Penelitian	3



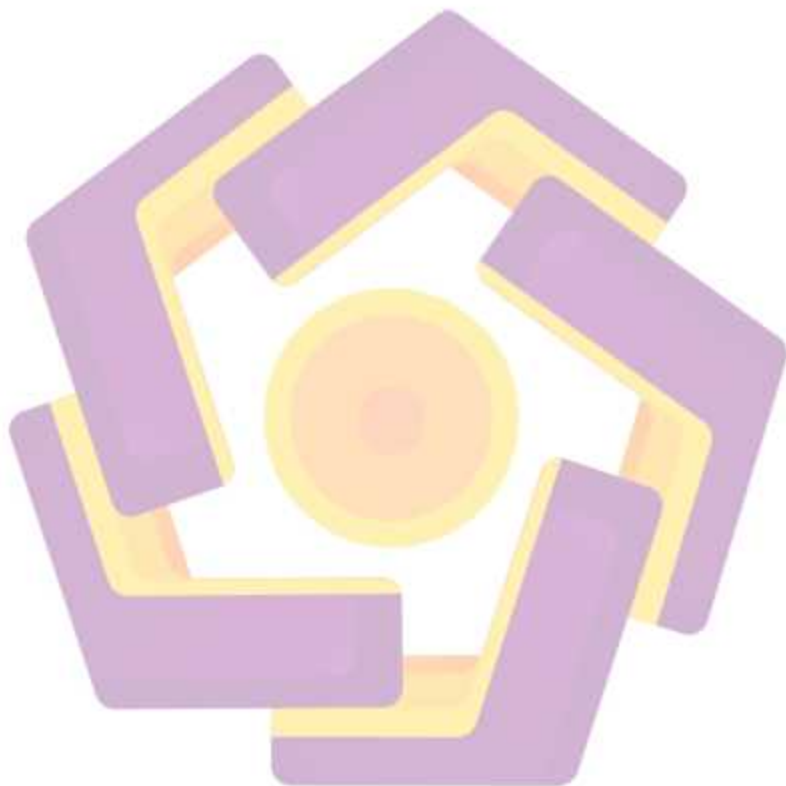
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Data Narasumber.....	38
Tabel 4. 1 Pembagian Narasumber Menurut Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 2 Pembagian Narasumber Menurut Umur	43
Tabel 4. 3 Pembagian Narasumber Menurut Jabatan/Pekerjaan.....	43
Tabel 4. 4 Data Pelayanan Administrasi Kependudukan tahun 2019-2021.....	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4. 1 Peta Batas Kapanewon Ngaglik	40
Gambar 4. 2 Mekanisme Penggunaan Mesin ADM	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Format Identitas Informan	1
Lampiran 2. Interview Guide	1
Lampiran 3. Pelayanan Mesin ADM	3
Lampiran 4. Wawancara dengan Ibu Ratih Purwandaru	3
Lampiran 5. Wawancara dengan Bapak Mulat Sugiarta.....	4
Lampiran 6. Foto Bersama Bapak Mulat Sugiarta dan Ibu Ratih Purwandaru.....	4
Lampiran 7. Wawancara dengan Bapak Bambang Etri Martejo	5
Lampiran 8. Wawancara dengan Bapak Dakiri	5
Lampiran 9. Wawancara dengan Mbak Aprilian Nur Fatimah.....	6
Lampiran 10. Wawancara dengan Ibu Ariya Pujasih	6
Lampiran 11. Wawancara dengan Ibu Murtiasih.....	7
Lampiran 12. Wawancara dengan Ibu Ida	7
Lampiran 13. Wawancara dengan Bapak Hendri	8
Lampiran 14. Wawancara dengan Bapak Haryadi.....	8

INTISARI

Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah bagian dari urusan wajib Pemerintah Daerah yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas dalam memberikan pelayanan dalam rangka pembuatan dokumen kependudukan yang telah diatur sesuai dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kapanewon Ngaglik. Manfaat penelitian ini adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi dalam melakukan tingkatan pelayanan yang efektif.

Adapun penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk mengkaji materi secara alamiah. Lokasi penelitian yang dijadikan sumber riset merupakan Kantor Kapanewon Ngaglik. Narasumber dalam penelitian ini terdapat 10 orang diantaranya dari 4 pegawai dari Kapanewon Ngaglik dan 6 orang masyarakat yang berdomisili di Kapanewon Ngaglik. Teknik analisis data yang digunakan ialah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil akhir dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan belum begitu efektif dari segi keseluruhan program. Hal ini terlihat dari pelayanan mesin ADM yang belum banyak yang bisa mengakses pelayanan ini dikarenakan beberapa kendala diantaranya masyarakat tidak paham teknologi, sosialisasi yang dilakukan masih kurang kepada masyarakat, serta ketersediaan *film* untuk pencetakan yang terbatas dan harus menunggu pendistribusian dari Dinas Dukcapil Sleman.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Administrasi Kependudukan.

ABSTRACT

The Population Administration Service is part of the mandatory local government affairs carried out by the Population and Civil Registry Service. The Department of Population and Civil Registry has the task of providing services in the context of making population documents which have been regulated in accordance with Law no. 23 of 2006 concerning Population Administration. This study aims to determine the effectiveness of Population Administration Services through the Automated Dukcapil Pavilion Machine (ADM) in Kapanewon Ngaglik.

The benefit of this research is to increase the effectiveness of administrative services in carrying out an effective level of service. This research uses descriptive qualitative research methods to examine the material naturally. The research location used as the research source is the Kapanewon Ngaglik Office. There were 10 resource persons in this study, including 4 employees from Kapanewon Ngaglik and 6 people who live in Kapanewon Ngaglik. Data analysis techniques used to reduce data, present data, and draw conclusions.

The final result of this study shows that population administration services have not been very effective in terms of the overall program. This can be seen from the ADM machine service, which has not been able to access this service because of several obstacles, including people who do not understand technology, the socialization that is carried out is still lacking for the community, and the availability of films for printing is limited and they have to wait for distribution from the Dukcapil Service of Sleman.

Keywords: Effectiveness, Service, Population Administration.