

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI
KANTOR KECAMATAN SANDEN KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2009**



Disusun oleh :

BENI PRIMAJAYA
20050520056

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2009

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI
KANTOR KECAMATAN SANDEN KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2009**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh:

Beni Prima Jaya
20050520056

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2009**

HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 24 Desember 2009

Tempat : Ruang Sidang Fisipol

Waktu : 12.00 – 13.00 WIB

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

Dr. Ulung Pribadi. M.Si

Penguji I

Penguji II

Dra. Atik Septi Winarsih. M.Si

Dr. Suranto. M.Pol

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)
Tanggal: 24 Desember 2009

Drs. Suswanta, M.Si

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah di tulis oleh orang lain, kecuali pendapat tersebut disebutkan dalam daftar pustaka, selanjutnya apabila di kemudian hari terbukti terdapat duplikasi dan atau ada pihak lain yang merasa dirugikan, maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, Desember 2009

Yang membuat pernyataan

BENI PRIMA JAYA

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk yang terkasih :

- » Kedua orang tua kandungku (Bapak Rahmad Hadi Istanto / Ibu Mujirah)
- » Kakakku : Rina Iswati, & Wiwin Erwati,
- » Bangsa dan Negara ku Republik Indonesia
- » Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- » Almamaterku

MOTO

Apabila di dalam diri seseorang masih ada rasa malu dan takut untuk berbuat suatu kebaikan, maka jaminan bagi orang tersebut adalah tidak akan bertemunya ia dengan kemajuan selangkah pun.

– Bung Karno

Cara untuk menjadi di depan adalah memulai sekarang. Sehingga tahun depan Anda akan tahu banyak hal yang sekarang tidak diketahui, dan Anda tak akan mengetahui masa depan jika Anda menunggu-nunggu.

– William Feather

Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna.

– Einstein

Kita tidak bisa mengubah masa lalu. Kita tak bisa mengubah sesuatu yang tak bisa dihindari. Satu hal yang bisa kita lakukan adalah berpegang pada tali yang kita punya. Dan itu adalah perilaku yang benar.

– Charles R Swindoll

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih. Lagi Maha Penyayang, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan judul Analisis Kinerja Pelayanan Kependudukan Di Kantor Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul Tahun 2009.

Penulis menyadari bahwa pengetahuan, pengalaman, kepustakaan, dan material yang sangat terbatas merupakan sebuah tantangan tersendiri dalam menyusun skripsi ini sehingga jauh dari kesempurnaan. Maka penulis mengharapkan segala macam kritik dan saran yang bersifat membangun.

Semoga tulisan sederhana ini dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi dinamika ilmu pemerintahan dan juga bisa berguna sedikit ataupun banyak bagi para junior-junior Jurusan ilmu pemerintahan.

Skripsi ini dapat terselesaikan atas dorongan dan motivasi dari banyak pihak dimana saran dan masukan yang mereka berikan sangatlah berguna. Karena itu kiranya menjadi kewajiban bagi penulis untuk memberikan penghargaan dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ulung Pribadi. M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah sabar dan telaten dalam memberikan bimbingan kepada saya.
2. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih. M.Si. selaku dosen penguji satu.
3. Bapak Dr. Suranto. M.Pol. selaku dosen penguji dua.

4. Seluruh Dosen ilmu pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membagi ilmunya kepada saya.
5. Bapak Soesanto, S. IP, selaku Camat Sanden dan seluruh staf karyawan kantor Kecamatan Sanden.
6. Bapak Rahmad Hadi Istanto & Ibu Mujirah, atas jerih payah, kesabaran, dan ketabahannya berikut doa yang dihaturkan tak henti-hentinya didalam perampungan skripsi ini.
7. Kakaku : Rina Iswati, S. E & Wiwin Erwati, S. Pd, yang telah mensupport dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Ponakan ku tersayang : Raya & Tara, makasih buat kalian berdua yang telah memberi makna berarti buat oom eben.
9. Kang / Dek Fery Suryantoro, makasih lho atas bantuannya kalo pas lapy ku sedang mengalami kerusakan. Hehe.
10. Nyut (yuni widayati), makasih juga selama ini telah mau menemani kemanapun aku pergi dan sabar dengan tingkah laku ku.
11. Kawan-kawan ilmu pemerintahan : Riyadi, Sukron, Ayu, Aam, Ibnu dan yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, terimakasih atas persahabatan kalian.
12. Kawan-kawan KKN kelompok 18 cayo : Budi Satrio Adi N, Damayanti T Mandar, Deriana Putera Pamungkas, Dhani Rachmawati Dharmani, Dian Karyati Pamungkas, Eko Ariedano Setiawan, Hafid Praba Bilawa, Masrur Wicaksono, Nadya Ardila.

Terimakasih atas segala bantuan dan bimbingan, penulis mendoakan atas jasa baik yang diberikan dan semoga dibalas dengan pahala yang setimpal oleh Sang Khalik. Penulis menyadari bahwa didalam penyelesaian skripsi ini, didalamnya masih banyak hal yang membutuhkan kritikan dan saran yang bersifat membangun. Demikian karya sederhana ini, semoga dapat bermanfaat.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, Desember 2009

Penulis

BENI PRIMA JAYA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
SINOPSIS	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Kerangka Dasar Teori	8
1. Organisasi.....	10
2. Kinerja Organisasi Publik	14
3. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi Publik	16
4. Pelayanan Kependudukan	20

E. Definisi Konsepsional	24
F. Definisi Operasional	25
G. Metode Penelitian	27
1. Jenis Penelitian.....	27
2. Populasi dan Sampel	28
3. Unit Analisis	29
4. Jenis Data	29
5. Teknik Pengumpulan Data.....	29
6. Teknik Analisis Data.....	30

BAB II DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

A. Kondisi Geografis	32
1. Letak dan Batas Wilayah.....	32
2. Mata Pencaharian	33
B. Kondisi Penduduk	34
1. Data Persebaran Penduduk.....	34
2. Jumlah Kepala Keluarga Kecamatan Sanden	35
C. Profil Kecamatan Sanden.....	36
1. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Sanden.....	36
2. Tugas Pokok Kantor Kecamatan Sanden	38
3. Tata Kerja Kantor Kecamatan Sanden.....	49
D. Gambaran Pelayanan Dikantor Kecamatan Sanden.....	51

BAB III ANALISA DAN INTERPRETASI DATA

A. Deskripsi Responden.....	61
1. Distribusi Responden Menurut Umur	62
2. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	62
3. Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan.	63
4. Distribusi Responden Menurut Pekerjaan.....	64
B. Analisa Data Variabel	65
1. Variabel Kinerja Pelayanan Kependudukan	66
2. Variabel Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan Kependudukan.....	95

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	99
B. Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel		
Tabel 1.1	Jumlah Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sanden.....	6
Tabel 2.1	Jumlah Penduduk Kecamatan Sanden Menurut Mata Pencaharian.....	33
Tabel 2.2	Jumlah Penduduk Kecamatan Sanden Menurut Kelompok Umur	34
Tabel 2.3	Jumlah Penduduk Kecamatan Sanden Menurut Jenis Kelamin.....	35
Tabel 2.4	Laporan Perkembangan Kepala Keluarga Bulan Juli 2009	35
Tabel 3.1	Distribusi Responden Menurut Umur.....	62
Tabel 3.2	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	62
Tabel 3.3	Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	63
Tabel 3.4	Distribusi Responden Menurut Pekerjaan.....	64
Tabel 3.5	Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Kerja Di Kantor Kecamatan Sanden.....	66
Tabel 3.6	Fasilitas Kerja Kantor Kecamatan Sanden.....	67
Tabel 3.7	Tanggapan Responden Tentang Kebersihan, Kerapian, dan Kenyamanan Ruangan Di Kantor Kecamatan Sanden.....	68

Tabel 3.8	Tanggapan Responden Tentang Keramahan dan Kesopana Pegawai Kantor Kecamatan Sanden.....	70
Tabel 3.9	Tanggapan Responden Tentang Biaya Untuk Pelayanan Di Kantor Kecamatan Sanden	72
Tabel 3.10	Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Pegawai Kecamatan Sanden Dalam Memberikan Pelayanan	74
Tabel 3.11	Tanggapan Responden Tentang Jangka Waktu Pelayanan Di Kantor Kecamatan Sanden	76
Tabel 3.12	Tanggapan Responden Tentang Keterampilan Petugas Kantor Kecamatan Sanden	78
Tabel 3.13	Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Pegawai Dalam Menangani Masalah Sosial Kemasyarakatan	79
Tabel 3.14	Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap Pegawai Kantor Kecamatan Sanden Dalam Memenuhi Kebutuhan Masyarakat	80
Tabel 3.15	Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Pegawai Kantor Kecamatan Sanden Dalam Memberikan Bantuan Pelayanan	82
Tabel 3.16	Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Pegawai Kantor Kecamatan Sanden Dalam Memberikan Informasi pelayanan	84

Tabel 3.17	Tanggapan Responden Tentang Jaminan Keamanan Berkas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Sanden	85
Tabel 3.18	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Tanpa Memandang Status Sosial Di Kantor Kecamatan Sanden	87
Tabel 3.19	Tanggapan Responden Tentang Sikap Adil dan Jujur Dalam Pemberian Pelayanan	89
Tabel 3.20	Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Petugas Dalam Mencermati Kritikan Dari Masyarakat Kecamatan Sanden	90
Tabel 3.21	Indeks Variabel Kinerja Pelayanan Kependudukan.....	93
Tabel 3.22	Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	96
Tabel 3.23	Fasilitas Kerja Di Kantor Kecamatan Sanden.....	98

DAFTAR GAMBAR

Struktur Organisasi Kecamatan Sanden.....	37
---	----