

**KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN
PANDAK KABUPATEN BANTUL
(Studi Kasus Pelayanan KTP tahun 2009)**

SKRIPSI



Oleh:

Septiana Tri Rahayu

2006 05 20005

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2010**

**KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN
PANDAK KABUPATEN BANTUL
(Studi Kasus Pelayanan KTP tahun 2009)**

SKRIPSI

**Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Jurusan Ilmu Pemerintahan
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta**

Oleh:

Septiana Tri Rahayu

2006 05 20005

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2010**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Dengan Judul :
Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Pandak, Kabupaten Bantul
(studi kasus pelayanan KTP tahun 2009)

Oleh :
Septiana Tri Rahayu
20060520005

Telah Di Pertahankan dan Di Sahkan di Depan Tim Penguji Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :
Hari / tanggal : Sabtu, 14 Agustus 2010
Tempat : Ruang Sidang Fisipol
Waktu : 10.00 – 11.00 WIB

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

Dr. Ulung Pribadi M,Si

Penguji I

Penguji II

Dra. Atik Septi Winarsih M,Si

Dr. Suranto M,Pol.

Mengetahui
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Drs. Suswanta M,Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya orang lain yang pernah di tulis dan di terbitkan oleh pihak lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan di sebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila di kemudian hari terbukti duplikasi dan ada pihak lain yang merasa di rugikan dan menuntut maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta 20-08-2010

Yang membuat pernyataan

Septiana Tri R.

Motto

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

(Q.S. Al-Insyirah : 6-7)

Ilmu pengetahuan tanpa agama adalah pincang (Einstein)

‘Man Jadda Wa jada’... Barang siapa yang sungguh-sungguh, maka ia akan mendapatkannya. (A. Fuadi)

Niat adalah ukuran dalam menilai benarnya suatu perbuatan. Oleh karenanya, ketika niat benar, maka perbuatan itu benar. Dan jika niatnya buruk, maka perbuatan itu buruk.

(Imam an nawi)

Pengetahuan tidaklah cukup, kita harus mengamalkannya. Niat tidaklah cukup, kita harus melakukannya.

(Johan Wolfgang Von Goethe)

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

(Einstein)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmannirahim... aku persembahkan karya ini untuk kalian yang telah mengukir hidupku dengan makna dan kasih sayang...

stepty thanks to :

- ☺ Allah SWT.. yang Maha Pengasih dan Penyayang, yang telah memberiku kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkahku, mengabulkan doaku dan menjadikanku pengikut-Mya.
- ☺ Kedua orang tuaku.. bapak dan ibu tercinta.. yang selalu memberikan kasih sayang dan perhatian setiap waktu, mendoakan dan menasehatiku,, terimakasih atas semua yang kalian berikan. "neng sayang bapak ibu"..
- ☺ Kakakku.. teteh & mas dani.. mari kita bangga atas kejenongan dan keberba'an keluarga jugambreng. Hehe.. makasih yaa buat doa dan perhatiannya.
Teteh,, jgn hentikan tradisi pinjam meminjam qt yaa. Aahhaayy... Lanjutkaann!!!!
Mas dani,, akhirnya aku menang,, lulus duluan menyaingi S2 mu. heee,,
Mas baron,, mba yuni,, makasi juga yaa udah baik sama neng..
- ☺ Keponakan2ku yang lucu-lucu & ngegemesin :
 - ♥ aa'.. sekolah yg rajin ya a' biar jd anak pinter. Jgn nakal, jgn cengeng.. nurut sm tante yaa sygg.. lohh??? Sama mama maksudnya. Hehe,, muuaacchh...
 - ♥ dede'.. cepet gede ya de, jgn nakal2 ya cantik yaa!! Tar ga tante siram air panas lagi deehh. Mama aja yg tante siram. Haha.. muuaacchh...
 - ♥ de adnan (sama dede yg belum nongol).. hmm,, lucu pasti ya dedenya de adnan. De adnan cepet becal yaa sygg,, muuaacchh...
- ☺ Keluarga besarku dijogja, karawang, muntilan,, mamak, simbah, om, tante, sepupu2ku yang buanyak buangettt. Semuanya,, yg ga bisa aku sebutin satu-persatu,, Makasih buat semuanya.. Lebaran qta ngumpul lagii. Cihuuuyyyy...
- ☺ Rifqi Rakhmat,, yang udah nemenin aku selama ini, nyemangatin biar skripsi cepet selese, ngajarin banyak hal, maen budok2, makasi yaa mbLeng buat semuanya. Ups..

Jangan ganti2 ya parfum jumblenge,, marai semakin lah,, ngeeeekkk!!! semakin nggilani hahae..
Cepet kerjain skripsine konggg.. sMangattt!!!

☺ Sahabatkuu tersayanggg :

♥ Andin : sahabat sehari2ku.. hahae.. macam malu ka de nulis buat ko. Sahabatku yang ini paling bodok. Tapi paling dewasa, kalo ngasi nasehat manteppp!! Tukang mata panjang n bicara2 orang dibelakang. Tetep jd sahabatku yaa biarpun kos udah jauh2. Hahae.. jaga mboti baik2 e..aku sm fika tetep memperebutkan mboti secara sehat. Dudadidi..

♥ Fika : klo sahabatku yg ini,, tukang belanja, mati foya2 sekalie. Hahae...
Yg menciptakan inspirasi bahasa bodok2 dan kelucuan lainnya. Tetep utamakan gaya e de biarpun paksa diri. Hahae.. besok klo aku sama andin mau berenang tak pergi keapartemenmu e.. buka jendela langsung loncat kolam renang kappa..
Baik2 e sama toni. Ups... dudadidi..

♥ H. hakam : sahabatku yg ini paling lebai n alay.. paling hafal al-Quran sekalie.. hahae.. selalu bergaya hidup glamor dan tukang basuruh orang. Ahahha,, jangan lupa sama kita e jeng klo udah jadi orang sukses!!! Dudadidi..

All : jangan pernah lupa sama persahabatan qta yg udah terjalin 4 tahun yaa sahabat. Tetep bodok2, mulut panjang, mata panjang, telinga panjang, kaki panjang n bicara2 orang. Klo qt udah pisahan sama2 ga dijgg, tetep komunikasi e..knn itu adalah motto qta. hahae.. geli k..?! makasih yaa sahabat2ku.. udah nemenin aku dijgg. Banyak kenangan indah bersama kalian yg ga mungkin terlupakan. Tetep jadi sahabat terbaikku yaa!!! Laff u..

☺ Teman2 IP '06.. yang ga bisa aku sebutin satu persatu. Makasih yaa udah jadi temen2ku semasa kuliah 4 tahun. Sama2 belajar,, dan sama2 lulus. Hhh... akhirnya, hehe,, Semoga kita menjadi orang yg sukses. Aminnn!!!!

☺ Temen2 KKM tematik di 'karang rejek'.. senengnya bisa kenal sama kalian. Banyak hal baru bersama kalian. Makasii buat ketawa2nya. Aahhaayy...

☺ Temen2 kos,, titis, ulan, nopi, ida, dan semuanya.. makasih yaa.. tetep utamakan menggosippp!!! Hehe..

- ☺ Temen2 SMA.. dede, dempul, cupank, dll.. temen osisku yang terbaik yg doyan rempong.
Klo keluar ngajak2 yaa.. dan lanjutkan dgn berfoto. Aahahaaii... mari qta hancurkan jogja...
- ☺ Dan buat semuanya yang ga bisa aku sebutkan satu persatu.. thanks all..

KATA PENGANTAR

Assalamu'Alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi bagi ALLAH SWT yang maha pemberi petunjuk kepada seluruh makhluk dan umatnya. Tempat kita berpasrah diri segala sesuatunya, yang maha memelihara yang mendatangkan manfaat dan hidayah serta inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Karena kekiatan dan kesempatan yang telah diberikan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang **berjudul “Kinerja Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Pandak, kabupaten Bantul (studi kasus pelayanan KTP tahun 2009)”** sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan program S-1.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan penulis. Oleh karena itu dengan segala keterbukaan penulis akan menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan karya tulis dimasa mendatang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Dan untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Ir. H.M. Dasron Hamid, M.Sc selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr.H. Achmad Nurmandi, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.
3. Drs. Suswanto, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan.
4. Ibu Dian Eka Rahmawati, S.IP, M.Si selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Pemerintahan
5. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing utama yang telah memberikan arahan serta meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran dari awal sampai selesainya skripsi ini.
6. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si selaku dosen penguji I
7. Bapak Dr. Suranto, M.Pol selaku dosen penguji II

8. Bapak serta Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
9. Seluruh staf dan karyawan Fisipol Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
10. Seluruh staf perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
11. Seluruh staf keamanan dan parkir UMY
12. Buat Bapak Indriyanta selaku Camat Kecamatan Pandak yang sudah memberikan izin penelitian di Kecamatan Pandak
13. Ibu Vitri, Bpk. Petrus dan staf Kecamatan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih banyak telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.
14. Serta buat masyarakat penerima pelayanan di Kecamatan Pandak.

Semoga Allah membalas segala kebaikan yang telah di berikan dengan pahala yang sebaik-baiknya, Amien.

Akhir kata penyusun menyadari bahwa penulisan ini jauh dari sempurna. Semoga laporan ini bermanfaat sebagai perbandingan dan pertimbangan bagi yang membutuhkan.

Yogyakarta, 20-08-2010

Septiana Tri R.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
SINOPSIS	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kerangka Dasar Teori.....	9
1. Pelayanan Publik	9
2. Kinerja	15
3. Kecamatan	23
F. Definisi Konsep.....	25
G. Definisi Operasional.....	26
H. Metode Penelitian.....	27
1. Jenis Penelitian	27
2. Unit Analisis	28
3. Populasi dan Sampel.....	28
4. Jenis Data.....	30
5. Teknik Pengumpulan Data.....	30
6. Teknik Analisis Data	31
BAB II PROFIL KECAMATAN PANDAK DESKRIPSI WILAYAH	33
A. Deskripsi Wilayah Kecamatan Pandak	33
1. Geografi.....	33
2. Penduduk	33

3. Fasilitas Pendidikan.....	34
4. Fasilitas Kesehatan	35
5. Fasilitas Olah Raga.....	35
6. Fasilitas Ekonomi	36
B. Deskripsi Kantor Kecamatan	37
C. Deskripsi Pelayanan Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Pandak	52
1. Jenis Pelayanan di Kecamatan Pandak	52
2. Pelaksanaan Pelayanan Umum	60
BAB III ANALISIS KINERJA PELAYANAN KTP PADA KANTOR KECAMATAN PANDAK, KABUPATEN BANTUL, PROPINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2009	64
A. Kinerja Pelayanan KTP pada Kantor Kecamatan Pandak, Kabupaten Bantul, Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2009	64
1. Produktivitas	64
2. Resposivitas	72
3. Responsibilitas	80
4. Kualitas Layanan.....	85
5. Akuntabilitas	99
B. Analisis Indeks	104
BAB IV PENUTUP	109
A. Kesimpulan.....	109
B. Saran	111

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1. Pelayanan KTP di kecamatan Pandak selama tahun 2008.....	7
Tabel II.1. Jumlah Penduduk Kecamatan Pandak menurut Jenis Kelamin Tahun 2009	34
Tabel II.2. Jumlah Sarana Pendidikan di Kecamatan Pandak Tahun 2009	34
Tabel II.3. Jumlah Sarana Kesehatan di Kecamatan Pandak.....	35
Tabel II.4. Jumlah Lapangan Olah Raga di Kecamatan Pandak.....	36
Tabel II.5. Banyaknya Sarana Ekonomi di Kecamatan Pandak	36
Tabel II.6. Data Kepangkatan/ Golongan Ruang Pegawai	51
Tabel II.7. Latar Belakang Pendidikan Pegawai.....	51
Tabel III.1. Efisiensi pekerjaan yang dilakukan.....	65
Tabel III.2. Efektivitas pekerjaan yang dilakukan	71
Tabel III.3. Kualitas hasil pekerjaan sesuai dengan ketentuan	67
Tabel III.4. Sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa	72
Tabel III.5. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan mendatang	75
Tabel III.6. Penempatan pengguna jasa oleh aparat dalam sistem pelayanan yang berlaku	78
Tabel III.7. Persyaratan administrasi sesuai dengan tatanan administrasi ..	81
Tabel III.8. Prosedur pelayanan sesuai dengan kebutuhan	83
Tabel III.9. Tingkah laku yang sopan	85
Tabel III.10. Kemampuan Petugas Keamanan.....	88
Tabel III.11. Kecepatan pelayanan.....	90
Tabel III.12. Kewajaran biaya pelayanan.....	93
Tabel III.13. Keramah tamahan.....	95
Tabel III.14. Kenyamanan lingkungan.....	97
Tabel III.15. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat	99
Tabel III.16. Pelayanan yang diberikan oleh aparat kecamatan bisa dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.....	102

Tabel III.17.	Indeks Keseluruhan dari Kuesioner Kinerja Pelayanan KTP Pada Kantor Kecamatan Pandak, Kabupaten Bantul, Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2009.....	106
Tabel III.18.	Indeks Kinerja Pelayanan KTP pada Kantor Kecamatan Pandak, Kabupaten Bantul, Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2009.....	107

SINOPSIS

Pada organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Informasi mengenai kinerja juga penting untuk menciptakan tekanan bagi para pejabat penyelenggara pelayanan untuk melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi. Penelitian ini akan membahas kinerja pelayanan publik pada kantor Kecamatan Pandak, Kabupaten Bantul khususnya pelayanan kartu tanda penduduk karena berdasarkan penelitian awal masih ditemukan berbagai keluhan dari masyarakat tentang keluhan pelayanan KTP.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan KTP pada kantor Kecamatan Pandak, Kabupaten Bantul, Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2009.

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara atau interview, observasi dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah aparat pelaksana pelayanan di Kecamatan Pandak dan masyarakat penerima pelayanan. Dalam menganalisa data menggunakan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kuantitatif dan deskriptif kualitatif.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan maka diperoleh hasil sebagai berikut: Kinerja Pelayanan KTP pada Kantor Kecamatan Pandak, Kabupaten Bantul, Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2009 adalah sebagai berikut: produktivitas pelayanan KTP pada kantor Kecamatan Pandak dalam kategori baik, responsivitas pelayanan KTP pada kantor Kecamatan Pandak dalam kategori baik, responsibilitas pelayanan KTP pada kantor Kecamatan Pandak dalam kategori baik, kualitas layanan KTP pada kantor Kecamatan Pandak dalam kategori baik, akuntabilitas pelayanan KTP pada kantor Kecamatan Pandak dalam kategori baik. Penempatan pengguna jasa oleh aparat dalam sistem pelayanan yang berlaku untuk mengurus pelayanan KTP di Kecamatan Pandak dalam kategori sedang oleh karena itu diperlukan upaya peningkatan agar masyarakat semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan. Penilaian responden terhadap kinerja pelayanan KTP pada Kantor Kecamatan Pandak, Kabupaten Bantul, Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2009 dikategorikan baik, hal ini didasarkan pada jumlah indeks total rata-rata mencapai 3,83, dimana jumlah indeks 3,83 termasuk dalam kategori baik yaitu antara indeks 3,43 – 4,23