

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**Dengan Judul :**

**STRATEGI PEMERINTAH KECAMATAN GAMPING DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi tentang Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Gamping Tahun 2012)**

**Diajukan oleh :**

**SUCI WIFATTARI**

**20090520022**

**Telah dipertahankan dan disahkan didepan Tim Penguji Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Pada :**

**Hari / tanggal : Rabu , 17 April 2013  
Tempat : Ruang Sidang Fisipol  
Waktu : 11.00 –12 .00 WIB**

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

**Ketua**

**Dr. Suranto, M.Pol**

**Penguji I**

**Penguji II**

**Awang Darumurti, S.IP.,M.Si**

**Rahmawati Husein, Ph.D**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**

**Dr. Suranto, M.Pol**

**STRATEGI PEMERINTAH KECAMATAN GAMPING DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi tentang Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Gamping Tahun 2012)**

**Disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**

**Pada Jurusan Ilmu Pemerintahan**

**Disusun Oleh :**

**SUCI WIFATTARI**

**20090520022**

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

**2013**

## **HALAMAN 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, 17 April 2013

**SUCI WIFATTARI**  
**20090520022**

## HALAMAN MOTTO

**“...Bacalah dengan nama Tuhanmu yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah. Yang mengajar dengan Qalam. Dialah yang mengajar manusia segala yang belum diketahui” (Q.S Al-‘Alaq 1-5).**

**“Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh.” Confusius**

**“Tidak ada kekayaan yang melebihi akal, dan tidak ada kemelaratan yang melebihi kebodohan.”**

**“Berusahalah jangan sampai terlengah walau sedetik saja, karena atas kelengahan kita tak akan bisa dikembalikan seperti semula.”**

**“Manusia tak selamanya benar dan tak selamanya salah, kecuali ia yang selalu mengoreksi diri dan membenarkan kebenaran orang lain atas kekeliruan diri sendiri.”**

**“Tiadanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan; dan saya percaya pada diri saya sendiri.” Muhammad Ali**

**“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh.” Andrew Jackson**

## *Presented for*

*My parents, Bapak and Ibu*

*Terima kasih atas semua doa dan dukungan yang tak pernah lelah untuk anakmu yang selalu menyusahkan ini. Aku selalu berusaha untuk menjadi anak yang membanggakan kalian dan keluarga ini.*

*My sister Nani and Desty*

*thanks for your love and attentions to me.*

*My soulmate Mas Jemu*

*I'll love all of forever*

*My all family*

*My best friends and all my friends*

*Tanks fo your supporting me*

*Almamaterku*

# PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmannirrahiim...

Aku persembahkan karya ini untuk kalian yang telah menghiasi hariku dengan penuh makna dan kasih sayang...

1. Allah S.W.T telah memberikan berkah dan karunianya serta menunjukkan jalan terang untuk kehidupanku. Tak kenal lelah aku selalu memohon kepadaMU Ya Allah.
2. Orang tuaku, Bapak dan Ibu yang selalu memberikan semangat dan arahan yang terbaik untuk anaknya. Engkaulah yang menjadi acuanaku untuk menyelesaikan sekolahku.
3. Adik-adikku, Nani & Desty yang selalu ribut dirumah tapi ngangenin dan kaka slalu sayang kalian.
4. Special thanks to mas Jemu yang mau diajak muter-muter cari data, menyemangatin aku dan slalu ngejar-ngejar untuk selesaikan skripsi. Selalu sabar walau aku ngomel-ngomel trus, semoga apa yang kita rencanakan dapat tercapai dengan izin Allah. . amiiien.... Love U ...
5. Makasih buat temen-temen UMY, khususnya buat temen-temen satu jurusan Ilmu Pemerintahan-2009 (umi, yuni, hakim, uchi, orien, rere, zeta, nindy, evy, joko, aan , sakir, dan yang lainnya maaf ga bisa disebutin satu-satu). buat temen-temen yang wisuda bulan Juni, Akhirnya kita wisuda juga di bulan juni haaahaaahaaa, , , , , Buat temen-temen yang masih ngerjain skripsi , tetep semangaat ya ngerjainnya. . . .

6. Beibeeh-beibeehku tersayang Kiki, Lupy, Veby yang bikin semangat ngampus , , bangga bisa punya temen seperti kalian. Kita seneng, sedih, nangis, ketawa,susah dan pusing bareng kalau ngerjain tugas. . haahaaa. . semoga persahabatan kita dapat terjalin untuk selamanya.. amien
7. Temen-temen KKN tematik di Banguntapan Arsad, Mas Aan, Ilham, mas Ferdi, Mba Ayu, dan yang lainnya. Seneng banget bisa kenal kalian, suatu pengalaman yang tak terlupakan di waktu KKN, , haaaaahaaa
8. Terima kasih Pak Wahid F atas saran dan bantuannya.
9. Terakhir makasih buat semuanya yang telah mendukung semua kegiatanku sehingga dapat gelar Sarjana Ilmu Politik. . Love U All...

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Strategi Pemerintah Kecamatan Gamping Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi tentang Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Gamping Tahun 2012)

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan baik dari segi teknik penulisan maupun dari segi kualitas skripsi. Meskipun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bukan hanya bagi penulis tapi bagi teman-teman ataupun pihak-pihak yang ingin mendapatkan ilmu ataupun informasi baru seputar pemerintahan.

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

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr.H.Ahmad Nurmandi, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr.Suranto,M.Pol, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, pikiran, dan tenaganya untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Awang Darumurti, S.IP.,M,Si selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan pengarahan, kritik dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.

5. Ibu Rahmawati Husein, Ph.D selaku dosen penguji terimakasih atas masukan yang sangat membantu dalam pembuatan karya sederhana ini.
6. Bapak serta Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
7. Seluruh staff dan karyawan Fisipol Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Seluruh staf perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Untuk Bapak Drs. Budiharjo selaku Camat Gamping yang memberikan izin untuk melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Gamping.
10. Bapak Drs. Bambang Supriyadi selaku Sekretaris Camat Gamping yang membantu memberikan data-data untuk menyelesaikan skripsi.
11. Bapak F. Suparmo selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Gamping sebagai narasumber yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya skripsi ini.
12. Semua staff dan karyawanserta pihak yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu

Terima kasih kepada semua orang yang penulis sebutkan diatas atas segala budi dan amal baiknya selama ini. Penulis hanya bisa mendoakan agar Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas segala kebaikan kalian. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Ammin.

Yogyakarta, 16 April 2013

**SUCI WIFATTARI**  
**20090520022**

## SINOPSIS

Kecamatan Gamping sebagai penyelenggara pelayanan publik mempunyai kelebihan dibandingkan kecamatan lain yang berada di Kabupaten Sleman yaitu tentang lebih cepatnya pendistribusian e-KTP yang sudah jadi ke desa-desa yang berada di wilayah Kecamatan Gamping. Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul: “Strategi Pemerintah Kecamatan Gamping Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik ( Studi tentang Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Gamping Tahun 2012 )”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi apa saja yang dilakukan pemerintah Kecamatan Gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP dan faktor apa saja yang berpengaruh dalam keberhasilan strategi tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Unit analisis penelitian ini adalah pelaksanaan strategi pemerintah yaitu: Camat Kecamatan Gamping beserta staf karyawan kantor kecamatan dan masyarakat, dalam hal ini masyarakat di daerah hukum Kecamatan Gamping yang merasakan langsung dampak implementasi dari strategi yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan pemerintah Kecamatan Gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk pembuatan e-KTP yaitu : meningkatkan kualitas kerja aparatur kecamatan, menjalankan program pelayanan pembuatan e-KTP sesuai dengan SOP dan prosedur yang berlaku, sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur pembuatan e-KTP, dan mengefektivaskan kinerja tim yang bertugas dalam Seksi Pelayanan Umum. Faktor yang mempengaruhi keberhasilan strategi pemerintah kecamatan gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP adalah : metode kerja, tersedianya sarana dan prasarana, Sumber Daya Manusia yang memadai, koordinasi yang baik di kantor Kecamatan Gamping.

Pemerintah Kecamatan Gamping sebaiknya mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan menjadikan keluhan-keluhan serta kritikan dari masyarakat sebagai pemacu untuk terus meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan, kemudian membuat kebijakan yang tegas dalam menangani dan menanggulangi permasalahan yang dialami dalam Seksi Pelayanan Umum, sehingga dapat lebih memberikan kepuasan kepada masyarakat.

# Daftar Isi

	Halaman
Lembar Pengesahan .....	i
Halaman Pernyataan .....	iii
Halaman Motto .....	iv
Halaman Persembahan .....	v
Kata Pengantar .....	viii
SINOPSIS .....	x
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar .....	xvi
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Kerangka Dasar Teori .....	10
1. Perencanaan Strategi .....	10
2. Manajemen Strategi .....	11
3. Pemerintah Daerah .....	17
4. Kualitas Pelayanan .....	19

5. Kualitas Pelayanan Publik .....	21
F. Definisi Konseptual .....	22
G. Definisi Operasional .....	23
H. Metode Penelitian .....	25
1. Jenis Penelitian .....	25
2. Unit Analisis .....	26
3. Sumber Data .....	27
4. Teknik Pengumpulan Data .....	28
5. Teknik Analisis Data .....	29

## **BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

A. Kondisi Geografis .....	31
B. Kondisi Demografis .....	34
C. Sosial dan Budaya .....	35
1. Bidang Agama .....	36
2. Bidang Pendidikan .....	37
3. Kesehatan dan Gizi .....	38
4. Bidang Ekonomi .....	38
D. Pemerintah Kecamatan Gamping .....	39
1. Visi dan Misi Organisasi .....	39
2. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Gamping .....	41
3. Tugas Pokok dan Fungsi Aparat Kecamatan .....	42

4. Susunan Pejabat Struktural Kecamatan Gamping .....	52
5. Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Gamping .....	55
6. Jenis Pelayanan Kecamatan Gamping .....	56
E. Pembagian Wilayah Kecamatan Gamping .....	58

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN**

A. Perencanaan Strategi Pemerintah Kecamatan Gamping .....	59
1. Identifikasi Mandat dan Misi Organisasi .....	60
2. Analisis Lingkungan Strategi dengan SWOT .....	62
3. Analisis Isu Strategi .....	78
B. Strategi Pemerintah Kecamatan Gamping Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP .....	80
1. Meningkatkan Kualitas Kerja Aparatur Kecamatan .....	80
2. Menjalankan Program Pelayanan Pembuatan E-KTP Sesuai Dengan SOP dan Prosedur yang Berlaku .....	85
3. Sosialisasi Kepada Masyarakat tentang Prosedur Pembuatan E-KTP .....	89
4. Mengefektivitaskan Kinerja Tim yang Bertugas dalam Seksi Pelayanan Umum .....	92
C. Faktor Keberhasilan Strategi Pemerintah Kecamatan Gamping Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan E- KTP .....	98

## **BAB IV PENUTUP**

A. KESIMPULAN .....	101
B. SARAN .....	103
Daftar Pustaka .....	104

## Daftar Tabel

Tabel 1.1 Model Analisis Matrik SWOT Menurut Kearn (1992) .....	15
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Gamping Tahun 2007 - 2010.....	34
Tabel 2.2 Tarif retribusi penyelenggaraan pelayanan .....	57
Tabel 3.1 Faktor Internal dan Eksternal .....	74
Tabel 3.2 Matrik SWOT .....	76
Tabel 3.3 Strategi Pemerintah Kecamatan Gamping Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan E-KTP Berdasarkan Analisis SWOT.....	77
Tabel 3.4 Petugas Operator BSI .....	86
Tabel 3.5 Daftar petugas Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Gamping .....	95

## **Daftar Gambar**

Gambar 2.1 Peta Administrasi Kecamatan Gamping .....	33
Gambar 2.2 Bagan Struktur Organisasi .....	55
Gambar 3.1 Proses Penerbitan E-KTP .....	89