

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2014
(STUDI KASUS PELAYANAN E-KTP DI DESA TAMAMTIRTO
KASIHAN BANTUL)**

SKRIPSI



**DISUSUN OLEH :
REZKY GUSTIANTO
20050520040**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2014**

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2014
(STUDI KASUS PELAYANAN E-KTP DI DESA TAMAMTIRTO
KASIHAN BANTUL)**

SKRIPSI



**DISUSUN OLEH :
REZKY GUSTIANTO
20050520040**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2014**

SKRIPSI

Dengan Judul

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK TAHUN 2014 (STUDI KASUS PELAYANAN E-KTP DI DESA
TAMAMTIRTO KASIHAN BANTUL)**

Oleh :

Rezky Gustianto

20050520040

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

Pada

Hari/Tanggal : Rabu, 24 Desember 2014

Tempat : Ruang Sidang Ilmu Pemerintahan

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

DR. Suranto M.Pol

Penguji I

Penguji II

DR. Achmad Nurmandi, M.sc

Drs. Juhari Sasmita Aji, MSi

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

DR. Suranto M.Pol

LEMBAR 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 keserjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis terdapat dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka, selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan, maka saya akan bertanggung jawab menurut segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 12 Desember 2014

Penulis

Rezky Gustianto

MOTTO

Dan tiadalah dunia ini melainkan permainan dan senda gurau belaka.
Sesungguhnya kampung akhirat itu lebih baik bagi orang-orang yang bertaqwa.

Maka tidakkah kamu memahaminya.

(QS. Al An'am : 32)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila
kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh

(urusan) yang lain, dan hanya kepadamu

Tuhan-mulah hendaknya kamu berharap.

(QS. Al Insyirah : 6-8)

Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah
dilaksanakan/diperbuatnya

(Ali Bin Abi Thalib)

Mengetahui apa itu kemenangan dan kekalahan,
berlari dan menangis, itu adalah cara menjadi laki laki sejati

(Shanks-OnePiece)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT atas rahmat dan karunianya, selama ini aku masih di berikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi ini. dan Nabi Muhammad SAW, sosok teladan bagi umat Islam.
2. Kepada kedua orang tuaku tercinta H. Agusman Djamaan dan Hj. Netty Yulizar, terima kasih atas kasih sayang, bimbingan, arahan dan dukungan baik materi maupun spiritual nya selama ini, ikhy sangat bangga dan bahagia mempunyai orang tua seperti kalian berdua.
3. Papa dan Mama adalah orang tua yang terbaik, yang sudah sabar menanti Ikhy untuk memperoleh gelar sarjana seperti yang papa dan mama harapkan. Terima kasih juga buat Adikku tercinta "*Agnes Yuliani*" yang sudah mau banyak membantu ka' Iky selama penyusunan skripsi.
4. Keluarga yang ada di Tidore, Ternate dan Balaraja yaitu Pakdang Sabar, mama El, Dony, Lidya, Iksan, om Yon, om in, tante Pit, Pakdang Lis, tante Net, mama As, Paete Zul, Paete Tony, tante Upi, Nenek Balaraja. dan teman-teman di Tidore dan Ternate yang selalu memberikan semangat.
5. Terima kasih kepada Pak Slamet, Ibu Siti dan alhmarhum Pak Warsito dan Mbo yang mau menerima saya sebagai anak kost, dan sangat spesial buat Filo Modjo yang sudah memberikan Iky semangat mengerjakan skripsi ini. Aroel Senpai yang sudah banyak membantu menemani mengambil data yang tidak mengenal lelah dan malu. Indra Sensei, Ando Taher, Riyadi Santoso, Mbak Debri serta teman-teman di Jogja yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR



Assalamuallaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang yang telah memberikan rahmat, karunia, hidaya, dan inayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2014 (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Desa Tamantirto Kasihan Bantul)”**. Untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) pada Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, petunjuk, pengarahan serta motivasi dari berbagai pihak. Maka, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis hendak mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto, M.A sebagai rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Ali Muhammad, S.IP., M.A., Ph.D sebagai dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak DR. Suranto M.Pol sebagai Ketua jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Awang Darumurti, S.IP, M.Si. ebagai sekretaris jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak Dr. Suranto, M. Pol. Selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu ditengah kesibukkannya yang padat untuk memberikan bimbingan demi selesainya skripsi ini.

6. Bapak Dr. Achmad Nurmandi, M.sc selaku Dosen Penguji I, terimakasih penulis ucapkan atas semua kritik dan masukannya yang konstruktif dan memberikan motivasi bagi penulis untuk lebih baik lagi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Juhari Sasmita Aji, MSi selaku Dosen Penguji II, terimakasih penulis ucapkan atas semua kritik dan masukannya yang konstruktif dan memberikan motivasi bagi penulis untuk lebih baik lagi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Bapak Wisnu Ardi selaku Kepala Desa Tamantirto, dan Bapak Marsudi selaku kepala bagian pemerintahan Desa Tamantirto, Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul. yang turut membantu penulisan dalam pengurusan segala keperluan tugas karya ilmiah.
9. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staff dan civitas akademika yang berada dilingkungan Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Akhirnya dengan segala keterbatasan dan kemampuan yang ada, penulis mengharpkan agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua, *amien*

Wassalamu'allaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 23 Desember 2014

Penulis

Rezky Gustianto

20050520040

SINOPSIS

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh penyusun terhadap aspek kualitas kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintahan Desa Tamantirto, Kasihan, Bantul menunjukkan permasalahan yaitu masih terbatasnya pengetahuan dan kemampuan manajerial aparatur pemerintahan desa dalam menyelenggarakan birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik.

Rumusan masalah penelitian ini adalah: 1) Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik E-KTP di Desa Tamantirto?; 2) Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kualitas pelayanan Publik E-KTP di Desa Tamantirto?. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di desa Tamantirto Kasihan Bantul dalam menyelenggarakan pelayanan publik E-KTP serta mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik E-KTP di Desa Tamantirto kasihan Bantul.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek yang paling dominan dalam pelayanan publik adalah daya tanggap. Skor rata-rata yang dimiliki daya tanggap adalah 3,12, skor keandalan yaitu 3,03, wujud 2,92, sedangkan kepastian dan perhatian sebesar 2,80. Skor total untuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 2,96.

Disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik E-KTP di Desa Tamantirto sudah positif. Hal ini dapat dilihat dari nilai indeks menunjukkan adanya nilai skala sebesar 2,96. Kondisi ini sesuai dengan ketentuan bahwa jika nilai indeks yang diperoleh diantara 2,51–3,25, maka termasuk dalam kategori persepsi positif. Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Publik E-KTP di Desa Tamantirto. Faktor efektifitas, otoritas dan tanggung jawab (*authority and responsibility*), serta inisiatif sudah mempengaruhi secara positif. Sementara faktor disiplin (*discipline*) masih negatif. Saran yang dapat diberikan berkaitan dengan usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan aspek kepastian (*assurance*) adalah dengan lebih mengutamakan pencapaian tujuan dan sasaran. Aspek perhatian (*emphaty*) dapat ditingkatkan dengan memberi pelatihan komunikasi interpersonal kepada pegawai agar dalam melakukan interaksi dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat lebih komunikatif. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti kualitas pelayanan publik E-KTP disarankan untuk menggunakan tempat penelitian pada desa yang berbeda selain Desa Tamantirto agar diperoleh data yang dapat digunakan sebagai perbandingan dari penelitian ini.

Kata Kunci : Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik E-KTP.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Motto	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Sinopsis	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Kerangka Teori	10
1. Pemerintahan Daerah dan Pemerintahan Desa	10
a. Pemerintahan Daerah	10
b. Pemerintahan Desa	13
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat	17
a. Pengertian Kualitas	17
b. Masyarakat	19
3. Bentuk-Bentuk Pelayanan Masyarakat	28
4. Strategi Peningkatan Pelayanan Masyarakat	30
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayan Publik	46

6. E-KTP dalam Perwujudan Pemanfaatan Teknologi dan Informasi	48
F. Definisi Konseptual	49
G. Definisi Operasional	50
H. Metode Penelitian	52
1. Jenis Penelitian	52
2. Jenis Data	53
3. Teknik Pengumpulan Data	53
4. Populasi dan Sampel	54
5. Teknik Analisis Data	55
 BAB II. DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN	
A. Kondisi Geografi	57
1. Batas Wilayah Desa Tamantirto	57
2. Pembagian Wilayah Desa Tamantirto	59
B. Kondisi Demografi	60
1. Komposisi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	60
2. Komposisi Penduduk Berdasarkan Usia	62
3. Komposisi Penduduk Berdasarkan Pekerjaan	62
4. Komposisi Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
C. Kondisi Sosial Budaya	63
D. Visi dan Misi	64
E. Strategi dan Arah Kebijakan Desa	67
F. Prioritas Desa	67
G. Kondisi Ekonomi	68
 BAB III. PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2014	
A. Hasil Penelitian	73
1. Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Desa Tamantirto	73
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Desa Tamantirto	99
B. Pembahasan	104

BAB IV. PENUTUP

A. Kesimpulan	109
B. Saran	110
Daftar Pustaka	113

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Persentase Jawaban Subjek Pernyataan 1	73
Tabel 3.2. Persentase Jawaban Subjek Pernyataan 2	74
Tabel 3.3. Persentase Jawaban Subjek Pernyataan 3	76
Tabel 3.4. Persentase Jawaban Subjek Pernyataan 4	77
Tabel 3.5. Persentase Jawaban Subjek Pernyataan 5	78
Tabel 3.6. Persentase Jawaban Subjek Pernyataan 6	80
Tabel 3.7. Persentase Jawaban Subjek Pernyataan 7	81
Tabel 3.8. Persentase Jawaban Subjek Pernyataan 8	82
Tabel 3.9. Persentase Jawaban Subjek Pernyataan 9	83
Tabel 3.10. Persentase Jawaban Subjek Pernyataan 10	84
Tabel 3.11. Persentase Jawaban Subjek Pernyataan 11	86
Tabel 3.12. Persentase Jawaban Subjek Pernyataan 12	87
Tabel 3.13. Persentase Jawaban Subjek Pernyataan 13	88
Tabel 3.14. Persentase Jawaban Subjek Pernyataan 14	89
Tabel 3.15. Persentase Jawaban Subjek Pernyataan 15	90
Tabel 3.16. Persentase Jawaban Subjek Pernyataan 16	91
Tabel 3.17. Persentase Jawaban Subjek Pernyataan 17	93
Tabel 3.18. Persentase Jawaban Subjek Pernyataan 18	94
Tabel 3.19. Persentase Jawaban Subjek Pernyataan 19	95
Tabel 3.20. Persentase Jawaban Subjek	96
Tabel 3.21. Rata-Rata Per Aspek dalam Pelayanan Publik	97

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Peta Desa Tamantirto	58
Gambar 2.2. Komposisi Penduduk Desa Tamantirto Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Gambar 2.3. Tingkat Pertumbuhan Penduduk Desa Tamantirto Tahun 2010-2013	61
Gambar 2.4. Komposisi Penduduk Desa Tamantirto Berdasarkan Usia	62
Gambar 2.5. Komposisi Penduduk Desa Tamantirto Berdasarkan Pekerjaan	62
Gambar 2.6. Komposisi Penduduk Desa Tamantirto Berdasarkan Pendidikan	63