

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT  
DI KECAMATAN WIROBRAJAN**



**Disusun Oleh :**

**Harry Oktario Saputra**

**20070520013**

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

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT**

**DI KECAMATAN WIROBRAJAN**

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh :**

**Harry Oktario Saputra**

**20070520013**

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

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**Dengan Judul :**

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT  
DI KECAMATAN WIROBRAJAN**

**Oleh :**

**HARRY OKTARIO SAPUTRA**

**20070520013**

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



**Pada :**

**Hari/Tanggal**

**Kamis, 19 April 2012**

**Tempat**

**R.Ujian IP-UMY**

**Jam**

**10:00 - 11:00 WIB**

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

**Ketua**

**Dr. H. Achmad Nurmandi, M.Sc.**

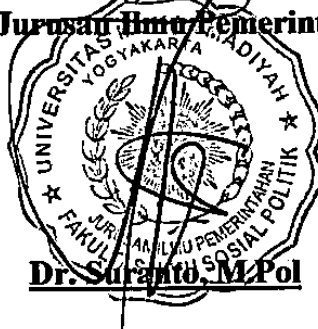
**Penguji I**

**Penguji II**

**Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si**

**Dr. Ulung Pribadi, M.Si**

**Mengetahui  
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**



**Dr. Suranto, M.Pol**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul “**Analisis Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Wirobrajan**” benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis bahkan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut maka saya akan bertanggung jawab dan bersedia untuk memenuhi tuntutan tersebut.

## MOTTO

- ❖ *Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu', (yaitu) orang-orang yang meyakini, bahwa mereka akan menemui Tuhannya, dan bahwa mereka akan kembali kepada-Nya.*

*QS. Al Baqarah:45-46*

- ❖ *Ya rabbi, lapangkanlah untukku dadaku, dan mudahkanlah untukku urusanku, dan lepaskanlah kekakuan dari lidahku, supaya mereka mengerti perkataanku.*

*Q.S. Thaahaa: 5-6*

- ❖ *Ayah dan ibu adalah "hakim yang adil", tempat mengadu yang paling bisa memahami serta menjadi matahari kasih yang sinarnya menerangi dari setiap langkah perjuangan.*

*Karl Marx*

- ❖ *"Tidak ada yang tidak mungkin didunia ini selagi kita masih mau berusaha dan berdoa"*

*Harry Oktario Saputra*

- ❖ *Hidup itu seperti musik, yang harus di komposisi oleh telinga, perasaan dan insting, bukan oleh peraturan .*

*Samuel Butler*

- ❖ *Selalu ada keindahan dalam setiap masalah , Itu adalah salah satu cara kita belajar. Kecantikan bukan di wajah melainkan cahaya yang belajar dari dalam*

**JALAJARAN PERSEMBAHAN**

*Alhamdulillah Rabbi Amin, segala Puji bagi Allah, tuhan semesta alam. Puji syukur selalu kumpulkan kepadamu ya Allah. Atas izinnya penulis bisa menyelesaikan karya yang sederhana ini. Untukmu ya robbi, terimalah ini sebagai amal ibadah hamba-mu. "Sesungguhnya sholatku, hidupku dan matiku semua bagi Allah, RAB semesta alam"* (Q.S. Al An'am: 162)

*Kupersembahkan karya kecilku yang sederhana ini Untuk orang-orang yang sangat berarti dalam hidupku*

*Ayahanda Hj. Husnul Basri, BA & Mama Hj. Kusmiati, SH tercinta, sebagaimana yang telah membesarkanku, mendidikku serta selalu memberikan yang terbaik untukku. Ayah Mama terimakasih atas segala cinta, kasih sayang, dukungan, perhatian serta doa yang selalu mengiringi langkah hidup dan perjuangan adek. Ayah Mama terimalah ini sebagai tanda bakti dan hormat adek. Semoga adek bisa menjadi anak yang Ayah Mama banggakan, karena Ayah Mama adalah kebanggaan adek selamanya.*

*Kakakku tercinta uwo Airin Septi Sari, SE. cingah Febr Dwi Sari, S.Farm., Apt. udo Ade Jendri Saputra, S.F. temudo dr. Muhammad Iqbal & doteng Accank, S.Farm, M.Si, Apt. tersayang terima kasih atas segala kasih sayang, doa, dukungan, pengertian dan kesabaran yang kalian berikan hingga mewarnai hari-hariku dengan penuh keceriaan. Kalian penyemangat dan sumber inspirasi.*

*Doteng Accank, S.Farm, M.Si, Apt. terima kasih atas semua bimbingan dan*

terima kasih atas bimbingan ngajinya yang galak sampe adek bisa walaupun sedikit terbata-bata...hehehe muuuaah... Buat K3 & cingah tempat adek

berkefuh resah selama ini makasih buat segala kasih sayang, doa, dukungang, pengertian dan kesabaran yang kalian berikan selama ngadeptin adek, hingga akhirnya adek bisa menyelesaikan karya adek yang sederhana ini... Ayooooo K3 ngah semangaaaattt adek tunggunu nakarnya yaa..... amiiiiin...

Sahabat-sahabatku : Alip blele, mang Lehen, om Sony, kang Indra yang selalu

memberikan support dan masukannya, makasih buat bimbingannya akhirnya saya bisa nyusul kalian juga hehe...Duka bahagiaku bersama kalian di kota yang berhati nyaman, pengalaman yang mengesankan bisa kenal kalian....

joossss mas bro... Jlahh family : Dani nct, Alif Blele, Bebe Masa, mang Lehen,

Fikar gayo, Uut Ridho, Deboy, Rezi bolet sungguh bahagia bisa kenal kalian hingga mewarnai hari-hariku dengan penuh canda dan tawa, hari-hari penuh kenangan tertawa gila bersama kalian takkan terlupakan memory haahh family... gayo deboy akhirnya wisuda bareng jg qt hehe....

Temen-temen satu atap kos madubronto: Fendi, Riko, Rolik, Rudi, Anis, Ade, Robot yang slalu menciptakan suasana berbeda di kos membert warna baru ketika bersama kalian.....semangaaaatt futsale yooo coy..

Organisasiku KOMAP ULMY yang telah mengajarkanku arti sebuah organisasi dan selama menjadi mahasiswa ULMY hanya KOMAP Organisasiku dikampus" maju terus KOMAP ku

temen-temen seperjuangan IP 07: Doni, Dedi, Amer, Arif, Ahmad, Agus, Fitroh, Evan hari-hari indah penuh kesabaran bersama kalian saat menunggu dosen ketika mau bimbingan... semangaaaatt kawan, akhirnya wisuda bareng jg qt....

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, dan tak lupa shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW dan para sahabat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Wirobrajan”.

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Di samping itu juga sebagai bahan referensi bagi siapa saja yang membutuhkan.

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, nasehat maupun dukungan moral. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih khususnya 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 Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Suranto, M.Si. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. H. Achmad Nurmandi, M.Sc selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini yang dengan penuh kearifan dan kebijaksanaan memberikan bimbingan, petunjuk, pengarahan, serta dorongan semangat kepada penulis.
5. Bapak Jalaludin, S.sos, M.Si selaku Camat Wirobrajan yang telah memberikan informasi dan motivasi bagi penulis.
6. Ibu Sri Indriati, SH selaku Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan di Kecamatan Wirobrajan yang memberikan informasi dan motivasi bagi penulis.



## DAFTAR ISI

|                                |       |
|--------------------------------|-------|
| HALAMAN JUDUL .....            | i     |
| HALAMAN PENGESAHAN.....        | iii   |
| HALAMAN PERNYATAAN .....       | iv    |
| MOTTO.....                     | v     |
| HALAMAN PERSEMBAHAN.....       | vi    |
| KATA PENGANTAR.....            | viii  |
| DAFTAR ISI.....                | x     |
| DAFTAR TABEL.....              | xiv   |
| SINOPSIS.....                  | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN.....         | 1     |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1     |
| B. Rumusan Masalah.....        | 11    |
| C. Tujuan Penelitian.....      | 11    |
| D. Manfaat Penelitian.....     | 12    |
| E. Kerangka Dasar Teori.....   | 12    |
| 1. Otonomi Daerah.....         | 13    |
| 2. Pelayanan Publik.....       | 22    |
| 3. Desentralisasi.....         | 25    |

|   |           |
|---|-----------|
| b. Perkembangan teori tentang publik.....     | 29        |
| c. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....      | 32        |
| d. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....        | 35        |
| F. Definisi Konseptual.....                   | 38        |
| 1. Otonomi Daerah.....                        | 38        |
| 2. Pelayanan Publik.....                      | 38        |
| a. Pengertian Pelayanan Publik.....           | 39        |
| b. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....      | 39        |
| c. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....        | 39        |
| G. Definisi Operasional.....                  | 40        |
| H. Metode Penelitian.....                     | 43        |
| 1. Jenis penelitian.....                      | 43        |
| 2. Jenis Data.....                            | 44        |
| 3. Unit Analisis.....                         | 44        |
| 4. Teknik Pengumpulan Data.....               | 45        |
| Matrix data penelitian.....                   | 47        |
| 5. Analisis Data.....                         | 48        |
| <b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....</b> | <b>50</b> |
| A. Profil Kecamatan Wirobrajan.....           | 50        |
| 1. Kondisi Geografis.....                     | 50        |
| a. Keadaan Alam.....                          | 50        |
| b. Data Kecamatan Wirobrajan.....             | 51        |

|   |    |
|---|----|
| B. Penduduk.....  | 52 |
| C. Pendidikan.....  | 61 |
| D. Pemerintahan.....  | 63 |
| E. Struktur Organisasi.....                                       | 68 |
| F. Fungsi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Kecamatan Wirobrajan..... | 70 |
| G. Jenis Pelayanan.....   | 71 |
| H. Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Publik.....                     | 73 |
| I. Tata Kerja.....  | 80 |

### BAB III PEMBAHASAN ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN

|  |     |
|--|-----|
| WIROBRAJAN.....  | 82  |
| A. Diskripsi Responden.....                                | 82  |
| B. Analisis Data dari setiap Variabel.....                 | 87  |
| 1. Aspek Responsivitas.....                                | 88  |
| 2. Aspek Akuntabilitas.....                                | 95  |
| 3. Aspek Transparansi/Keterbukaan.....                     | 104 |
| C. Tingkat Kepuasan Pelayanan di Kecamatan Wirobrajan..... | 109 |

### BAB IV PENUTUP.....120

|                    |     |
|--------------------|-----|
| A. Kesimpulan..... | 120 |
| B. Saran.....      | 122 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1.1 | Jumlah Penduduk Menurut Kelurahan Dirinci Menurut Jenis Kelamin Tahun 2010.....            | 52 |
| 1.2 | Jumlah Penduduk Per Kelurahan.....   | 53 |
| 1.3 | Penduduk Dirinci Menurut Jenis Kelamin Dan Dewasa/Anak-Anak Tahun 2010.....                | 54 |
| 1.4 | Kepadatan Penduduk Per KM <sup>2</sup> Dirinci Per Kelurahan Akhir Tahun 2010.....         | 55 |
| 1.5 | Banyaknya Rumah Tangga Pada Pertengahan Tahun Dan Akhir Tahun 2010.....                    | 56 |
| 1.6 | Banyaknya Penduduk Pada Pertengahan Tahun Dan Akhir Tahun 2010.....                        | 57 |
| 1.7 | Angka Kelahiran Kasar Dirinci Per Kelurahan Tahun 2010.....                                | 58 |
| 1.8 | Angka Kematian Kasar Dirinci Per Kelurahan Tahun 2010.....                                 | 59 |
| 1.9 | Sex Ratio Penduduk Menurut Jenis Kelamin Dirinci Per Kelurahan Tahun 2010.....             | 60 |
| 2.1 | Banyaknya Sekolah Dirinci Per Kelurahan Dan Jenis Tahun 2010.....                          | 61 |
| 2.2 | Sekolah Negeri Dan Swasta Dirinci Menurut Kelurahan Tahun 2010.....                        | 62 |
| 3.1 | Jarak Dari Masing-Masing Kantor Kelurahan Ke Kecamatan, Kota, Dan Propinsi Tahun 2010..... | 63 |
| 3.2 | Banyaknya Rukun Warga (RW), Rukun Tetangga (RT) Menurut Per Kelurahan Tahun 2010.....      | 64 |
| 3.3 | Rata-Rata Banyaknya Penduduk Per RW Menurut Kelurahan Keadaan Akhir Tahun 2010.....        | 65 |
| 3.4 | Rata-Rata Banyaknya Rumah Tangga Per Rw Menurut Kelurahan Keadaan Akhir Tahun 2010.....    | 66 |

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 3.5 | Rata-Rata Banyaknya Rumah Tangga Per RT Menurut Kelurahan Keadaan Akhir Tahun 2010.....  | 67 |
| 4.1 | Jumlah Responden Menurut Usia.....   | 82 |
| 4.2 | Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin.....  | 83 |
| 4.3 | Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....   | 85 |
| 4.4 | Jumlah Responden Menurut Tingkat Pekerjaan.....  | 86 |
| 5.1 | Jawaban Responden Tentang Tindakan Petugas Kecamatan Jika Masyarakat Membutuhkan Pelayanan.....                                      | 88 |
| 5.2 | Jawaban Responden Tentang Kemampuan Petugas Kecamatan Dalam Merespon Keluhan Masyarakat.....   | 90 |
| 5.3 | Penilaian Responden Tentang Keyakinan Masyarakat Dengan Kemampuan Petugas Kecamatan Dalam Menjelaskan Keluhan Masyarakat.....        | 92 |
| 5.4 | Penilaian Responden Tentang Apakah Petugas Kecamatan Memberikan Perhatian Pada Keluhan Masyarakat.....                               | 93 |
| 6.1 | Penilaian Responden Tentang Ketepatan Waktu Pelayanan Petugas Kecamatan.....   | 95 |
| 6.2 | Penilaian Responden Tentang Kemampuan Petugas Kecamatan Dalam Melayani Masyarakat.....   | 96 |
| 6.3 | Penilaian Responden Tentang Apakah Petugas Kecamatan Memberikan Perhatian Khusus Pada Salah Satu Pengguna Jasa Pelayanan Publik..... | 98 |

|     |  |     |
|-----|--|-----|
| 6.4 | Jawaban Responden Tentang Adilkah Petugas Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik.....   | 99  |
| 6.5 | Penilaian Responden Tentang Kewajaran Biaya Untuk Mendapatkan Pelayanan.....   | 101 |
| 6.6 | Penilaian Responden Tentang Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan Dengan Biaya Yang Telah Ditetapkan.....                                | 102 |
| 7.1 | Penilaian Responden Tentang Kemudahan Prosedur Di Kantor Wirobrajan.....   | 104 |
| 7.2 | Jawaban Responden Tentang Apabila Masyarakat Membutuhkan Informasi Umum, Bagaimanakah Petugas Kecamatan Dalam Memberikan Informasinya..... | 105 |
| 7.3 | Penilaian Responden Tentang Petugas kecamatan Selalu/Tidak Memberikan Pengarahan/Sosialisai Tentang Kegiatan Pelayanan Publik.....         | 107 |
| 8.1 | Penilaian Responden Tentang Apakah Petugas Kecamatan Sopan Dan Ramah Kepada Masyarakat.....  | 109 |
| 8.2 | Penilaian Responden Tentang Apakah Masyarakat Yakin Dengan Keamanan Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Anda.....                          | 111 |
| 8.3 | Penilaian Responden Tentang Bagaimana Kondisi Keamanan Knator Kecamatan Wirobrajan.....  | 112 |
| 8.4 | Penilaian Responden Tentang Bagaimana Kebersihan Kerapihan Dan Kenyamanan Kantor Kecamatan Wirobrajan.....                                 | 114 |
| 8.5 | Penilaian Responden Tentang Bagaimana Penataan Eksterior Dan Interior Kantor Kecamatan Wirobrajan.....                                     | 115 |

|            |  |            |
|------------|--|------------|
| <b>8.6</b> | <b>Penilaian Responden Tentang Bagaimana Kelengkapan Alat-Alat Perkantoran<br/>Kecamatan Wirobrajan.....</b>                             | <b>117</b> |
| <b>8.7</b> | <b>Penilaian Responden Tentang Bagaimana Menurut Anda/Masyarakat, Kebersihan Dan<br/>Keindahan Pada Daerah Kecamatan Wirobrajan.....</b> | <b>117</b> |



## SINOPSIS

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur Negara. Untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur Negara perlu disusun suatu pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diatur dalam keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep. MenPAN) No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, Instruksi Menteri Dalam Negeri No. 25 Tahun 1998 tentang Pelayanan Perizinan Satu Atap di Daerah, dan Peraturan Pemerintah (PP) No. 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah & Kewenangan Provinsi Sebagai Daerah Otonom. Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat.

Dalam penelitian ini tempat penelitian di Kecamatan Wirobrajan, Penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang bersifat pemaparan dan bertujuan untuk memperoleh gambaran lengkap tentang objek yang diteliti. Data diperoleh melalui metode wawancara, kuisioner, observasi dan juga dokumentasi. Wawancara dilakukan langsung dengan Bapak Jalaludin, S.Sos, M.Si selaku Camat Wirobrajan dan pegawai Kecamatan Wirobrajan Ibu Sri Indriati, SH selaku Kasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di Kecamatan Wirobrajan dapat di lihat bahwa Pelayanan Publik di Kecamatan Wirobrajan sudah sesuai dengan Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, bahwa kewenangan Kecamatan adalah menyelenggarakan urusan Pemerintahan pada lingkup Kecamatan sesuai peraturan perundang-undangan kemudian peranan aparat Kecamatan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Sedangkan untuk melihat kinerja di Kecamatan Wirobrajan dapat di lihat dari beberapa aspek berikut ini, dari aspek responsivitas Kecamatan Wirobrajan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat aparat Kecamatan di anggap kurang memuaskan dalam memberikan pelayanan publik. Bila dilihat dari aspek akuntabilitas Petugas kecamatan dalam memberikan pelayanan publik di anggap cukup memuaskan. Kemudian dari aspek transparansi/keterbukaan pelayanan publik Petugas Kecamatan Wirobrajan bisa dikatakan memuaskan.

Oleh karena itu rekomendasi yang penulis berikan untuk masalah tersebut adalah Meningkatkan efektivitas kinerja agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan Menambah SDM dan segera merenovasi ruangan yang kurang komprehensif kemudian Petugas Kecamatan Wirobrajan segera mengikuti diklat-diklat sesuai bidang yang dijalani masing-masing seksi. Kemudian Meningkatkan pengarahannya/sosialisasi tentang kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat, tujuannya adalah agar masyarakat tau akan adanya kegiatan pelayanan publik di Kecamatan Wirobrajan, sehingga dapat mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang transparansi/keterbukaan. Membuat peraturan atau ketentuan yang pasti, mengenai hal prosedur pelayanan, pelaksanaan waktu pelayanan dan peraturan imbalan pelayanan. Perlunya melengkapi alat-alat Perkantoran Kecamatan Wirobrajan dengan membuat