

KINERJA PELAYANAN APARAT KECAMATAN KALASAN
(Studi Kasus Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2006 - 2007)

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi dan memenuhi syarat untuk mencapai gelar
Kesarjanaan Strata (S-1) Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Dengan
Konsentrasi Manajemen Publik**



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

2008

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini Telah Dipertahankan Dan Disahkan Di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari/tanggal : Senin, 21 Juli 2008

Tempat : Ruang Pendadaran Fisipol

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua



Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si

Penguji I

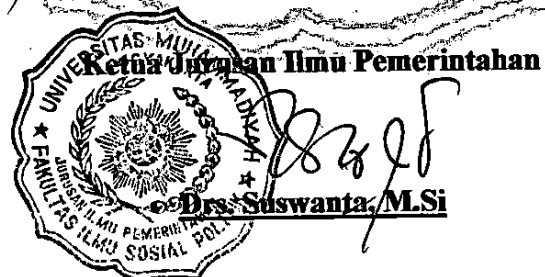


Drs. Suranto, M.Pol

Penguji II



Eko Priyo Purnomo, S.IP, M.Si



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, dan didalamnya tidak terdapat karya-karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya dan atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau 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 menerima konsekuensi yang bersangkutan.

MOTTO

"ALLAH SWT TIDAK AKAN MEMBEBANI SESEORANG MELAINKAN SESUAI DENGAN KEMAMPUANYA".

(AL-BAQARAH : 286)

"HIDUP YANG BAHAGIA DIBANGUN ATAS DASAR AGAMA, ILMU, DAN SENI", DENGAN ILMU HIDUP MENJADI MUDAH, DENGAN SENI HIDUP MENJADI INDAH, DENGAN AGAMA HIDUP MENJADI TERARAH".

(BUYA HAMKA)

PERSEMBAHAN

Dengan Rachmat Allah SWT, Karya Sederhana ini Aku Persembahkan untuk :

- *Allah SWT, Maha Sempurna*
- *Bapak dan Ibu Tercinta*
- *Abu'cik Sulaiman Jalil dan Umi (Almarhum)*
- *Mbah Kakung dan Mbah Putri*
- *Pak'cik dan Makcikku*
- *Adik-adikku*
- *Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur Penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Seiring rasa syukur dan bahagia, penulis menyajikan skripsi yang berjudul "Kinerja Pelayanan Aparat Kecamatan Kalasan" sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program SI Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulisan dan penyusunan skripsi ini penulis sadari masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi penyempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang.

Dengan segala kerendahan hati penulis haturkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberi bantuan. Bimbingan dan dorongan sehingga penulisan dan penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.

Ucapan terima kasih penulis kepada:

1. Drs. Suswanta, M. Si. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan.
2. Dra. Atik Septi Winarsih M.Si selaku pembimbing Skripsi, terimakasih atas segala kesabaran dan ilmu yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Drs. Ahmad Nurmandi, M.Sc selaku Dosen Pembimbing akademik
4. Drs. M. Zaenuri, M.Si, yang bersedia menjadi dosen penguji dalam ujian proposal

5. Ibu Titin Daryaningih, S.Pd, M.Pd

6. Ibu Dian Eka Rahmawati, S.IP, M.Si
7. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan untuk semua bimbingan dan ilmu yang telah diberikan.
8. Segenap karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan pelayanan.
9. Ibuku Tersayang, Yang Senantiasa mendoakanku dan memberikan motivasi
10. Bapak Terhormat, sebagai kepala keluarga dan suri teladan bagi keluarga
11. Pakcik Yas dan Makcik Ainal yang telah banyak memberikan dukungan, Makcik Dewi dan Makcik Hera, terima kasih atas nasehatnya
12. Special thanks for My Lovely Aniza "thank you for inspiring me old the time, for supporting me no matter what the situation and colouring my life".
13. Teman-teman seperjuanganku IP'02 tetap kompak selalu.
14. Teman-teman di Pugeran Community and Merauke.Com Specials thanks to Very Noya, ST yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini, Kawan P4G4, Nak WILLY, Kawan Pay, Ade Jacky, Ade Riky, Amat gw si Raja Chatting Anak-anak dan mantan anak-anak 13.Com Ade-ade di 14, dan Gank Bawel, yang telah banyak berpengaruh baik positif dan negatif, tetap berjuang, berproses, dan berkreatifitas yah Hasta La Vista Siempre.
15. Bapak Prof. DR. Yohanis Parningotan, AP sekeluarga Kasi Trantib di Kantor Kecamatan Kalasan, yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data skripsi ini, Horras..
16. Segenap pegawai Kantor Kecamatan Kalasan yang telah menyediakan data-data dan keterangan yang penulis perlukan dalam penyusunan skripsi ini.

17. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga amal baik kalian dibalas Allah SWT dengan Surga dan Kesuksesan di dunia.
18. Akhir kata, dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kesalahan dan perlu perbaikan dan penyempurnaan. Untuk itu penulis mohon bimbingan dan masukan yang konstruktif. Harapan penulis, skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkan. Semoga penulisan skripsi ini dicatat sebagai amal kebajikan. Amin.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Halaman Motto	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Bagan	xiv
Sinopsis	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kerangka Dasar Teori	8
1. Pengertian Manajemen Pelayanan	8
2. Pengertian Kinerja Oparatur Kecamatan	12
3. Pengertian Kecamatan	15
E. Definisi Konseptual	16
F. Definisi Operasional	17
G. Metode Penelitian	18

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Keadaan Wilayah	22
1. Letak dan Batas Wilayah	22
2. Luas Wilayah	23
3. Keadaan Tanah dan Iklim	24

B. Keadaan Penduduk.....	25
1. Jumlah Penduduk.....	25
2. Mobilisasi Penduduk.....	26
C. Keadaan Sosial, Ekonomi dan Budaya.....	27
1. Komposisi Penduduk Menurut Mata Pencaharian.....	28
2. Komposisi Penduduk Menurut Agama.....	29
3. Komposisi Penduduk Menurut Pendidikan.....	30
D. Sarana dan Prasarana Sosial Budaya dan Ekonomi.....	31
1. Sarana Pendidikan.....	32
2. Sarana Peribadatan.....	33
3. Sarana Kesehatan.....	34
4. Sarana Transportasi.....	35
5. Sarana Komunikasi.....	36
E. Pemerintah Kecamatan Kalasan.....	38
1. Deskripsi Aparatur Kecamatan Menurut Umur.....	38
2. Deskripsi Aparatur Kecamatan Menurut Jenis Kelamin.....	39
3. Deskripsi Aparatur Kecamatan Menurut Tingkat Pendidikan.....	40
4. Deskripsi Aparatur Kecamatan Menurut Pangkat/Golongan.....	41
F. Jenis-jenis Pelayanan.....	42
G. Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.....	43
H. Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Kalasan.....	45

BAB III ANALISIS DATA

A. Analisis Data dari Sudut Aparatur Kecamatan.....	50
1. Distribusi Responden.....	50
a. Distribusi Responden Menurut Umur.....	50
b. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	51
c. Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	52
d. Distribusi Responden Menurut Golongan.....	53

B. Deskripsi Variabel dan Sub Variabel.....	54
1. Kinerja Aparatur Kecamatan dalam Perspektif	
Manajemen Organisasi.....	54
a. Aspek Akuntabilitas.....	54
b. Aspek Responsivitas.....	56
c. Aspek Profesionalisme.....	58
d. Aspek Responsibilitas	60
C. Analisis Data dan Sudut Masyarakat.....	62
1. Deskripsi Responden	62
a. Distribusi Responden Menurut Umur.....	62
b. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	63
c. Distribusi Responden Menurut Pekerjaan.....	64
d. Distribusi Responden Menurut Pendidikan.....	65
D. Analisis Data dari Setiap Variabel.....	65
a. Aspek Akuntabilitas.....	65
b. Aspek Responsivitas	67
c. Aspek Profesionalisme.....	69
d. Aspek Responsibilitas.....	70
E. Kesimpulan Analisis dan Interpretasi Terhadap Kinerja	
Kecamatan Kalasan.....	72

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	72
B. Saran – Saran	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Pemakaian dan Pemilikan Tanah	23
Tabel 2.2. Keadaan Penduduk Menurut Umur	25
Tabel 2.3. Mobilisasi Penduduk	26
Tabel 2.4. Mata Pencarian Penduduk	28
Tabel 2.5. Agama Penduduk	29
Tabel 2.6. Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan	31
Tabel 2.7. Prasarana Pendidikan	32
Tabel 2.8. Sarana Peribadatan	33
Tabel 2.9. Sarana Kesehatan	34
Tabel 2.10. Sarana Transportasi	35
Tabel 2.11. Prasarana Komunikasi	37
Tabel 2.12. Deskripsi Aparatur Menurut Umur	38
Tabel 2.13. Deskripsi Aparatur Menurut Jenis Kelamin	39
Tabel 2.14. Deskripsi Aparatur Menurut Tingkat Pendidikan	40
Tabel 2.15. Deskripsi Aparatur Menurut Pangkat/Golongan	41
Tabel 2.16. Jenis Pelayanan	42
Tabel 3.1. Distribusi Responden Menurut Umur	50
Tabel 3.2. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	51
Tabel 3.3. Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	52
Tabel 3.4. Distribusi Responden Menurut Golongan/Pangkat	53
Tabel 3.5. Jawaban Responden Tentang Kejujuran Aparat	54
Tabel 3.6. Jawaban Responden Tentang Pertanggung Jawaban Pengelolaan Organisasi	55
Tabel 3.7. Jawaban Responden Tentang Kemudahan Dalam Prosedur Pengurusan Administrasi Kependudukan	56
Tabel 3.8. Jawaban Responden Tentang Tanggapan Aparatur Terhadap Keluhan/Kritikan dari Masyarakat	57
Tabel 3.9. Jawaban Responden Tentang Kemampuan Para Pegawai	58
Tabel 3.10. Jawaban Responden Tentang Kedisiplinan Para Pegawai	59

Tabel 3.11. Jawaban Responden Tentang Jumlah Petugas yang Melayani Masyarakat	60
Tabel 3.12. Jawaban Responden Tentang Sarana dan Prasarana yang dimiliki	61
Tabel 3.13. Pengelompokan Responden Menurut Umur	62
Tabel 3.14. Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin.....	63
Tabel 3.15. Jumlah Responden Menurut Pekerjaan.....	64
Tabel 3.16. Jumlah Responden Menurut Pendidikan	65
Tabel 3.17. Penilaian Responden Tentang Kejujuran Para Pegawai	65
Tabel 3.18. Penilaian Responden Tentang Pertanggung Jawaban Pengelolaan Organisasi.....	66
Tabel 3.19. Kemudahan Prosedur Pelayanan Administrasi.....	67
Tabel 3.20. Penilaian Responden Tentang Tanggapan Terhadap Kritik/Keluhan Masyarakat.....	68
Tabel 3.21. Penilaian Responden Tentang Pengetahuan dan Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	69
Tabel 3.22. Penilaian Responden Tentang Kedisiplinan Pegawai.....	70
Tabel 3.23. Penilaian Responden Tentang Jumlah Petugas yang Melayani Masyarakat.....	70
Tabel 3.24. Penilaian Responden Tentang Sarana dan Prasarana yang dimiliki	71
Tabel 3.25. Penilaian Aparatur Dalam Pelaksanaan Kinerja.....	72
Tabel 3.26. Penilaian Masyarakat Terhadap Kinerja Kantor Kecamatan Kelasa	72

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1. Mekanisme Pelayanan Satu Pintu.....	44
Bagan 2.2. Struktur Organisasi Kecamatan Kel...	..