

**PERANAN APARAT KELURAHAN DALAM PELAYANAN
MASYARAKAT DI KELURAHAN WIROBRAJAN
KECAMATAN WIROBRAJAN KOTA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Skripsi ini disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata 1 Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Disusun oleh :

EKO BUDI SETIYANTO
NIM. 2003 061 0254

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**PERANAN APARAT KELURAHAN DALAM PELAYANAN
MASYARAKAT DI KELURAHAN WIROBRAJAN
KECAMATAN WIROBRAJAN KOTA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Skripsi ini disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata 1 Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Disusun oleh :

EKO BUDI SETIYANTO
NIM. 2003 061 0254

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN

PERANAN APARAT KELURAHAN DALAM PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN WIROBRAJAN KECAMATAN WIROBRAJAN KOTA YOGYAKARTA

Disusun oleh :

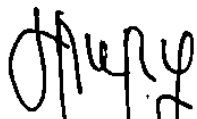
Nama : Eko Budi Setiyanto

No. Mahasiswa : 20030610254

Telah disetujui oleh dosen Pembimbing Pada tanggal 26 Juli 2007,

Menyetujui

Dosen Pembimbing I



Nurwijati S.H. M.Hum

Dosen Pembimbing II



Ragne Sarnawa S.H. M.Hum

HALAMAN PENGESAHAN

**PERANAN APARAT KELURAHAN DALAM PELAYANAN MASYARAKAT
DI KELURAHAN WIROBRAJAN KECAMATAN WIROBRAJAN KOTA
YOGYAKARTA**

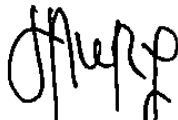
Telah dipertahankan dihadapan tim penguji pada tanggal 26 Juli 2007,
yang terdiri dari :

Ketua



Sunarno S.H., M.Hum
NIK. 153 046

Anggota



Nurwigati S.H., M.Hum
NIK. 153 016

Anggota



Bagus Sarnawa S.H., M.Hum
NIP. 260 006 276

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dewi Nurul Musitari S.H., M.Hum
NIK. 153 027

HALAMAN MOTTO

- *Allah tidak akan merubah suatu kaum sehingga kaum itu merubah sendiri (Q.S. Ar Rad ayat 11)*
- *Bekerjalah sekuat tenaga untuk mencari harta sebanyak-banyaknya seolah-olah akan hidup selama-lamanya, dan beribadahlah dengan khusuk, seolah-olah esok hari akan mati (Hamba Allah)*
- *Janganlah kau berjalan didepanku karena aku takut tidak bisa mengikutimu, janganlah kau berjalan dibelakangku karena aku takut tidak bisa menjadi pemimpin yang baik bagimu, tapi berjalanlah disampingku sehingga kita dapat mengerti arti keadilan (Hamba Allah)*
- *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)*
- *Setiap orang adalah guru dan setiap tempat adalah sekolah (Hamba Allah)*
- *Orang-orang yang paling bahagia di dunia ini adalah orang-orang yang dapat membahagiakan sebanyak mungkin orang lain (Karl Marx)*
- *Dunia-akhirat kita pergunakan ilmu-amal kita laksanakan menuntut*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- *TuhanKu Allahi SWT, dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.*
- *Suri tauladanku Nabi Muhammad SAW, dengan perjuangannya membawa Islam sebagai pedoman hidup umat manusia untuk bahagia dunia-akhirat.*
- *Kedua orang tuaku, Bapakku Mashut S.Ip dan Ibuku Syarifah Rahmah sebagai "hakim yang adil" bagi kehidupanku dan yang telah membesarkanku, mendidikku serta selalu memberikan yang terbaik untukku.*
- *Adikku Dwi Wulandari, yang selalu memberikan kerinduan dan keceriaan dalam keluarga.*
- *Bintang hidupku Nurma Fitria (Memey), sebagai sandaran hati yang sangat memberi arti dalam kehidupanku dan yang telah memberikan cintanya kepadaku.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan proses penulisan skripsi dengan judul "Peranan Aparat Kelurahan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Wirobrajan Kecamatan Wirobrajan Kota Yogyakarta". Adapun dasar dilakukannya penulisan skripsi adalah dalam rangka memenuhi dan melengkapi sebagian persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana pada jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Selanjutnya dengan selesainya skripsi ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga kepada semua pihak tanpa terkecuali yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung baik moril maupun materiil.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Nurwigati S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing I, terimakasih atas bimbingan dan pengarahannya.
2. Bapak Bagus Sarnawa S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing II, terimakasih atas bimbingan dan pengarahannya.
3. Seluruh Aparat Kelurahan Wirobrajan, terimakasih atas kontribusi informasi

4. Ibu Dewi Nurul Musjtari S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terimakasih atas nasehat-nasehatnya.
5. Bapak Leli Joko Suryono, S.H., M.Hum selaku Dosen Wali, terimakasih atas perwaliannya.
6. Bapak dan Ibu tata usaha Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terimakasih atas bantuan administratifnya.
7. Mbah Kakung Atmo Suwandi (Alm), Mbah Putri Painah serta Mbah Putri Rukinansih dan Atuk Jantan Said Bakar (Alm), Atuk Betina Syarifah Rukiyah (Alm) yang telah memberikan nasehat-nasehat dan do'a - do'anya siang dan malam.
8. Bapak dan Mamak sebagai pemberi kasih-sayang sepanjang waktu dan terima kasih telah memberikan pendidikan kepada penulis sampai setinggi ini.
9. Bapak Mas'ud Nursalim (Alm) dan Ibu Julaekhah di Bojonegoro, terimakasih atas nasehat-nasehat dan do'a - do'anya hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Pak Wah dan Mak Wah yang telah banyak memberikan perhatian dan kasih-sayangnnya sejak penulis masih balita hingga dewasa.
11. Adikku Dwi Wulandari yang selalu memberikan kerinduan dan keceriaan ditengah-tengah keluarga.
12. Nurma Fitria (Memey) sebagai insan yang telah memberikan cintanya

13. Seluruh keluarga besar penulis, terima kasih atas perhatian dan motivasi dalam proses pendidikan.
14. Sahabat-sahabatku di Kost GHG : Mas Yudi, Mas Opie, Mas Sam, Mas Anto, Mas Agus, Mas Denni, Mas Damiri, Mas Adit, Mas Ari, Mas Dian, dan Adik Galih, yang telah memberikan perhatian dan motivasi dalam menghadapi problema kehidupan.
15. Sahabat-sahabat luar biasa : Bang Adi, Bang Doli, Bang Budi, Bang Lutfi, Bang Hendra, Bang Anton, Bang Gandi, Mbak Wuri dan Mbak Wahyu, yang telah banyak memberikan ilmu-ilmu diluar bangku kuliah.
16. Sahabat-sahabatku di Kost RHG : Mbak Memey, Mbak Fika, Mbak Ratih, Mbak Lia, Mbak Fenti, Mbak Iga, Mbak Nunung, Mbak Wati, Mbak Elva dan Adik Sinta, yang telah memberikan perhatian dan motivasi dalam menyelesaikan permasalahan kehidupan.
17. Sahabat-sahabatku di HMI Cabang dan Komisariat-Komisariat di Yogyakarta yang telah banyak memberikan kontribusi bimbingan intelektual kepada penulis.
18. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesainya skripsi ini.

Mengingat segala keterbatasan penegetahuan, pengalaman yang diperoleh, maka dengan segala kelapangan hati penulis mengharapkan saran dan kritikan yang konstruktif dari semua pihak yang senang tinge bermanfaat dan mendasar

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

*** ***

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| HALAMAN PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 7 |
| E. Tinjauan Pustaka | 7 |
| F. Metode Penelitian | 19 |
| BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG APARAT PEMERINTAH DAN PELAYANAN PUBLIK | 22 |
| A. Tinjauan Umum Aparat Pemerintah | 22 |
| 1. Pengertian Aparat Pemerintah | 22 |
| 2. Kedudukan Aparat Pemerintah | 25 |

| | |
|--|-----------|
| 3. Tugas Aparat Pemerintah..... | 27 |
| B. Tinjauan Umum Pelayanan Publik..... | 30 |
| 1. Pengertian Pelayanan Publik..... | 30 |
| 2. Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik..... | 31 |
| C. Asas-Asas Umum Penyelenggaraan Negara..... | 52 |
| BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 55 |
| A. Peranan Aparat Kelurahan Dalam Pelayan Masyarakat di Kelurahan Wirobrajan Kecamatan Wirobrajan Kota Yogyakarta..... | 55 |
| 1. Kedudukan, Fungsi, Tugas, Organisasi, Tata Kerja dan Jenis Pelayanan Kelurahan Wirobrajan..... | 55 |
| 2. Pelaksanaan Pelayanan Yang Diberikan oleh Aparat Kelurahan Wirobrajan..... | 61 |
| B. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Aparat Kelurahan Wirobrajan Kecamatan Wirobrajan Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan..... | 72 |
| BAB IV PENUTUP..... | 74 |
| A. Kesimpulan..... | 74 |
| B. Saran..... | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 77 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|---------|--|----|
| Tabel 1 | Kemudahan Prosedur Pelayanan..... | 62 |
| Tabel 2 | Kedisiplinan Aparat Dalam Pelayanan..... | 64 |
| Tabel 3 | Tanggung Jawab Dalam Pelayanan..... | 65 |
| Tabel 4 | Kecepatan Dalam Pelayanan..... | 67 |
| Tabel 5 | Keadilan Dalam Pelayanan..... | 68 |
| Tabel 6 | Kesesuain Sistem Biaya Terhadap Pelayanan..... | 69 |
| Tabel 7 | Ketepatan Dalam Pelayanan Masyarakat..... | 70 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|----------|--|----|
| Gambar 1 | Aktivitas Pelayanan di Kelurahan Wirobrajan..... | 55 |
| Gambar 2 | Aparat Kelurahan Sedang Melalui Masyarakat..... | 61 |