

**“ KUALITAS PELAYANAN PUBLIK APARATUR KECAMATAN
BANJARSARI KOTA SURAKARTA DALAM PEMBUATAN KARTU
TANDA PENDUDUK (KTP) TAHUN 2009 ”**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

DRAJAT PAMUJI

20040520148

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

2009

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK APARATUR KECAMATAN
BANJARSARI KOTA SURAKARTA DALAM PEMBUATAN KARTU
TANDA PENDUDUK (KTP) TAHUN 2009**

**Diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan
pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Disusun oleh :

DRAJAT PAMUJI
20040520148

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2009**

PENGESAHAN

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK APARATUR KECAMATAN
BANJARSARI KOTA SURAKARTA DALAM PEMBUATAN KARTU
TANDA PENDUDUK (KTP) TAHUN 2009**

**Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Tim Penguji Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Hari/ tanggal : Selasa, 18 Agustus 2009
Tempat : R. Hibah IP
Jam : 12.00 - 13.00 WIB**

Susunan Tim Penguji

Ketua

Dr. Ulung Pribadi, M.Si

Penguji I

Dr. H. Achmad Nurmandi, M.Sc

Penguji II

Dr. Suranto M.Pol

**Mengetahui
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**

Drs. Suswanta, M.Si

MOTTO

Tidak ada warisan yang paling berharga selain kejujuran (William Shakespeare)

Meskipun terkadang pahit, kejujuran memang berkemungkinan lebih besar bisa memecahkan berbagai persoalan pelik ketimbang kebohongan. Justru, kebohongan yang dibuat seseorang biasanya akan menuntut orang itu untuk membuat kebohongan baru. Dengan begitu, bukannya memecahkan persoalan, kebohongan semakin memperumit keadaan. (Paidjoe)

PERSEMBAHAN

Karya Kecil Ini Ku Persembahkan Untuk:

- ❖ *ALLAH S.W.T, Raja Semuanya*

- ❖ *Muhammad utusan ALLAH si-Penyempurna Akhlaq*

- ❖ *Bunda Isgiyati, Darah, Air mata, Air susu, dan keringatnya ada
ditubuhku*

- ❖ *My Soul -Ardaniana Afiff- yang selalu menyentuh raga ini
dengan jemari hati*

- ❖ *Seluruh umat di bumi yang meng-Agungkan asma ALLAH*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT atas segala nikmat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penelitian yang penulis lakukan berfokus pada penilaian Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk pada tahun 2009 kepada masyarakat di Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat di kemudian hari bagi pihak yang diteliti agar terus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, walaupun penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Namun, dengan segala daya dan upaya serta pemikiran penulis akhirnya skripsi ini dapat selesai dengan doa serta dukungan dari keluarga, teman-teman dan semua pihak yang membantu penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu proses penyusunan skripsi ini baik dukungan moril dan materiilnya.

1. Dr. Ulung Pribadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang tiada henti mendorong untuk terselesaikannya skripsi ini dan atas saran serta kesempatan waktu yang diberikan kepada penulis.
2. Dr. H. Achmad Nurmandi, M.Sc selaku Dekan Fakultas ISIPOL Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

3. Drs, Suswanta, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Ibu Dian Eka Rahmawati S.IP, M.Si yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk melakukan penelitian serta penyusunan skripsi ini.
5. Dosen-dosen dan semua Karyawan jurusan Ilmu Pemerintahan khususnya dan semua karyawan yang bertugas di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Drs. Hasta Gunawan M.M sebagai Camat Kecamatan Banjarsari serta Danang Sulindriyanto SE, M.M sebagai Sekretaris Camat yang telah memberikan ijin penelitian guna penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Endang Agustini, SE sebagai Ketua Subbag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Banjarsari serta jajarannya yang telah membantu pengumpulan data serta keperluan lainnya bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bunda Isgiyati dan Saudara-saudaraku (*Thanks* untuk semuanya) yang memberikan dukungan moril dan materiil sampai selesainya skripsi ini.
9. *My Soul* – Ardianiana Afiff “***Lets Get Our Dream***”, kelembutan hati dan halus tutur kata-mu adalah semangat ku dalam melangkah.
10. Anak Nonkronk (WHandoko, Xubiel, AntoTernate, Dadang, Thomas, Cak DjancooX, Lili, Rani, Vhia, Yeri Pren, Ucub, Paidjoe, Bram), anak-anak 100% *Quick Serve* (jualan lagi yuk?!), teman-teman KKN dan Internship (*thanks* untuk ‘*illegal leader*’-nya), Kos MaTuSing(ManganTuruNgising)(JoyNoorKaluku, GusIbnu, Haris Iony, Anto, Djarwo, Pak Oke & Wife, MasDidick, OmW, Si-Borokokok, AlBashiruu, Warnho, Mussank -*Miss U Guys*-)

11. Teman-teman IP 2004 sekaligus Rekan-rekan seperjuangan (Gayooh, Abraham, Tegar, WongPinter, Budi, Oktra Rizky Djaja (*thanks a lot* untuk tumpangan bobonya selama ini) dan masih banyak lagi...) *We're Friendship For Ever!!!*
12. Teman-teman Guru Olahraga serta rekan-rekan KKG Rayon Banjarsari, Ayo...Maju terus Pantang Mundur walaupun nasib kita belum pasti.....He..
13. Semua pihak yang telah membantu sehingga selesainya skripsi ini

Penulis mengakui tidak ada kerja yang paling sempurna. Satu kerja yang telah berhasil penulis selesaikan ini masih perlu berkelanjutan untuk dapat lebih bermanfaat.

Yogyakarta, 7 Agustus 2009

Drajat Pamuji

SINOPSIS

Salah satu jenis pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat Kecamatan adalah pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Pelayanan kartu tanda penduduk merupakan pelayanan yang paling dirasakan oleh masyarakat, sehingga aparat pemerintah Kecamatan dituntut untuk dapat bekerja secara efektif karena kualitas dari pelayanan ini selalu mendapat perhatian dari masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan di bidang pembuatan kartu tanda penduduk diharapkan mengubah *image* masyarakat terhadap pelayanan publik yang selama ini terkesan berbelit-belit dan memakan waktu yang cukup lama. Untuk itulah judul penelitian yang diambil penulis adalah **“Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) 2009.**

Skripsi ini berusaha menjawab permasalahan yaitu yang pertama bagaimanakah kualitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk dan yang kedua mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah wawancara, observasi, kuesioner, dokumentasi. Penarikan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling* dan validitas data diperoleh dengan teknik triangulasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis *deskriptif statistik* yang berupa tabel dan perhitungan sederhana serta penjelasannya.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan sebagai indikator, pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk di kantor Kecamatan Banjarsari dapat dikatakan baik. Dikatakan baik dengan adanya : Pertama, *reliability* (kehandalan) terlihat dari kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan pembuatan KTP selama 1 jam, kemampuan pegawai untuk tidak melakukan kesalahan dalam biodata. menerapkan pelayanan yang sama obyektif untuk semua pemohon dengan indeks skala 3,88 dengan kategori baik. Kedua, *responsiveness* (daya tanggap) pegawai nampak dari pemberian informasi tentang kejelasan alur pembuatan KTP kepada pelanggan dan kecekatan pegawai untuk segera melayani pemohon tanpa dibiarkan menunggu lama, tanggap terhadap kebutuhan pemohon dan segera merespon keluhan pemohon Kartu Tanda Penduduk dengan indeks skala 4,20 dengan kategori baik. Ketiga, *confidence* (keyakinan) terlihat dari tingkat pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan indeks skala 3,90 dengan kategori baik. Keempat, *assurance* (jaminan) pemberian pelayanan yang sama kepada semua pelanggan dan berusaha memahami keinginan pelanggan dengan indeks skala 3,92 dengan kategori baik, dan Kelima, *tangibles* (bukti langsung) terlihat dari ruangan tunggu yang sangat nyaman dan serta sarana dan prasarana yang memadai yang dimiliki oleh Kecamatan dengan indeks skala 4,26 dengan kategori sangat baik.

Dari hasil penelitian yang dilakukannya maka ada hal yang masih harus diperbaiki oleh aparat Kecamatan Banjarsari untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat seperti penyediaan kotak saran yang berfungsi sebagai masukan dari masyarakat kepada aparat Kecamatan Banjarsari demi terciptanya pelayanan yang optimal dan prima.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| JUDUL..... | i |
| PENGESAHAN..... | ii |
| MOTTO..... | iii |
| PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| SINOPSIS..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah..... | 6 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 6 |
| D. Kerangka Dasar Teori..... | 7 |
| E. Definisi Konsepsional..... | 17 |
| F. Definisi Operasional..... | 18 |
| G. Metode Penelitian..... | 19 |
| 1. Jenis Penelitian..... | 19 |
| 2. Unit Analisis..... | 20 |
| 3. Sumber Data..... | 20 |
| 4. Teknik Pengumpulan Data..... | 21 |
| 5. Teknik Pengambilan Sampel..... | 22 |
| 6. Teknik Analisis Data..... | 24 |
| | |
| BAB II TINJAUAN OBYEK PENELITIAN/ DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN | |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 28 |
| B. Visi dan Misi, Tugas dan Fungsi, Tujuan dan Sasaran, Kebijakan dan Program..... | 31 |
| C. Struktur Organisasi Kecamatan..... | 35 |

| | |
|---|----|
| D. Sumber Daya Manusia..... | 37 |
| BAB III ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA | |
| A. Variabel Keandalan (<i>reliability</i>)..... | 41 |
| B. Variabel Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)..... | 49 |
| C. Variabel Keyakinan (<i>confidence</i>)..... | 54 |
| D. Variabel Jaminan (<i>assurance</i>)..... | 59 |
| E. Variabel Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)..... | 64 |
| F. Perhitungan Skala Indeks Untuk Masing-masing Sub Variabel..... | 68 |
| G. Perhitungan Skala Indeks Menyeluruh Berdasarkan Peringkat..... | 69 |
| BAB IV PENUTUP | |
| A. Kesimpulan..... | 71 |
| B. Saran..... | 73 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

| | |
|--|----|
| Tabel I | |
| Klasifikasi Pegawai Kecamatan Banjarsari Berdasarkan Pendidikan..... | 38 |
| Tabel II | |
| Hasil kuesioner no. 1 Sub Variabel Ketepatan Waktu..... | 41 |
| Tabel III | |
| Hasil Kuesioner no. 2 Sub Variabel Prosedur Pelayanan dan Biaya..... | 44 |
| Tabel IV | |
| Hasil Kuesioner no.3 Sub Variabel Kejelasan Tentang Alur Pembuatan KTP..... | 49 |
| Tabel V | |
| Hasil Kuesioner no. 4 Sub Variabel Kecekatan Aparat dalam Menyajikan Pelayanan | 52 |
| Tabel VI | |
| Hasil Kuesioner no. 5 Sub Variabel Tingkat Pengetahuan Pegawai..... | 54 |
| Tabel VII | |
| Hasil Kuesioner no. 6 Ketrampilan Aparat dalam Melayani Pemohon..... | 57 |
| Tabel VIII | |
| Hasil Kuesioner no. 7 Pelayanan yang Sama Terhadap Semua Pelanggan Tanpa Membedakan Status Sosial dan Lainnya..... | 59 |
| Tabel IX | |
| Hasil Kuesioner no. 8 Sub Variabel Berusaha Memahami Keinginan Pelanggan... | 61 |
| Tabel X | |
| Hasil Kuesioner no. 9 Sub Variabel Ruang Tunggu Yang Nyaman..... | 64 |
| Tabel XI | |
| Hasil Kuesioner no. 10 Sub Variabel Sarana dan Prasarana yang Memadai..... | 66 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar I

| | |
|----------------------------|----|
| Matrik Alur Pelayanan..... | 50 |
|----------------------------|----|