

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN UMUM APARATUR  
DI KECAMATAN UMBULHARJO**

**( Studi Kasus Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2012 )**

**SKRIPSI**



**Disusun oleh :  
Arief Guna Hartoyo  
20070520083**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2012**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN UMUM APARATUR  
DI KECAMATAN UMBULHARJO**

**( Studi Kasus Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2012 )**

**SKRIPSI**

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



**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2012**

# LEMBAR PENGESAHAN

## SKRIPSI

**Dengan Judul:**  
**ANALISIS KINERJA PELAYANAN UMUM APARATUR**  
**DI KECAMATAN UMBULHARJO**  
**( Studi Kasus Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2012 )**

Disusun oleh:  
Arief Guna Hartoyo  
20070520083

*Telah dipertahankan dan disahkan di depan tim penguji*

Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari / tanggal : Sabtu/ 22 Desember 2012  
Tempat : Ruang Lab.IP  
Jam : 10.00 WIB

SUSUNAN TIM PENGUJI

KETUA

Dr. Suranto, M.Pol.

PENGUJI I

PENGUJI II

Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.

Awang Daramurti, S.IP., M.Si.

Mengetahui,  
KETUA JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

Dr. Suranto, M.Pol

## **PERNYATAAN**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi dimanapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila ada di kemudian hari terbukti terdapat duplikat dan ada pihak lain yang merasa dirugikan, maka saya akan bertanggungjawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yang membuat pernyataan

Arief Guna Hartoyo

## HALAMAN MOTTO

Dia-lah yang menjadikan bumi sebagai hamparan bagimu dan langit sebagai atap, dan Dia menurunkan air (hujan) dari langit, lalu Dia menghasilkan dengan hujan itu segala buah-buahan sebagai rezeki untuk mu; karena itu, janganlah kamu mengadakan sekutu-sekutu bagi ALLAH, padahal kamu mengetahui.

**(AL-BAQARAH 22)**

"Langit yang tujuh, bumi dan semua yang ada di dalamnya bertasbih kepada Allah. Dan tidak ada sesuatu-pun melainkan bertasbih dengan memuji-Nya, tetapi kamu tidak mengerti tasbih mereka..."

**(AL-ISRA' 44)**

"...karena di bawah telapak kaki ibu ada surga untuk anak-anakmu, maka berlakulah selayaknya penghuni surga. Dan janganlah sekalipun membuat surga itu merasa resah dalam keharibaanmu..."

"...berputar menjadi sesuatu yang bukan kita, demi bisa menjadi diri kita lagi..."

**(PERAHU KERTAS, DEE)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk kedua orangtua ku, yang aku tahu tak henti-henti nya berdoa dan selalu mencintai ku. Mungkin ini bukanlah karya terbaik yang pernah kubuat, tetapi dengan sangat bangga aku mengatakan, bahwa karya tulis ini ku persembahkan untuk mereka yang selalu mencintai seperti apapun diriku.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **ANALISIS KINERJA PELAYANAN UMUM APARATUR DI KECAMATAN UMBULHARJO (Studi Kasus Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2012)**” sebagai syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan dukungan dan keluarga besarku yang selalu mendukungku.
2. Bapak Dr. Achmad Nurmandi, M.Sc, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Suranto, M.Pol selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu di tengah kesibukan yang padat untuk memberikan bimbingan demi selesainya skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan.

5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis tak lupa mohon kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini, karena penulis yakin bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Akhir kata semoga atas bantuannya, baik moril maupun materiil akan mendapat balasan dari Allah SWT. Dan semoga tulisan ini dapat memberi kan manfaat bagi kita semua. Amin.

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, Desember 2012

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
SINOPSIS .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Kerangka Dasar Teori .....	10
F. Definisi Konseptual .....	31
G. Definisi Operasional.....	32
H. Metode Penelitian.....	34
BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN .....	41
B. Gambaran Umum Kecamatan Umbulharjo .....	41
C. Pemerintah Kecamatan Umbulharjo .....	48
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Responden .....	61
B. Analisis Kinerja Kantor Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta .....	65
1. Aspek Responsivitas ( <i>Responsiveness</i> ) .....	65
2. Aspek Kompetensi ( <i>Competence</i> ) .....	69
3. Kesopanan ( <i>Courtesy</i> ) .....	76

4. Keamanan ( <i>Security</i> ) .....	79
5. Akses ( <i>Acces</i> ).....	83
C. Analisis Data Melalui Indeks .....	89
D. Faktor yang mempengaruhi Kinerja Kantor Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta .....	94
BAB IV PENUTUP .....	100
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran .....	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Surat Izin Penelitian BAPPEDA DIY
2. Kuesioner
3. Rekapitulasi Kuesioner dan hasil prosentase

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Pemakaian dan Pemilikan Tanah .....	42
Tabel 2.2	Keadaan Penduduk Menurut Umur .....	43
Tabel 2.3	Mobilisasi Penduduk .....	44
Table 2.4	Mata Pencaharian Penduduk .....	45
Tabel 2.5	Agama Penduduk .....	46
Table 2.6	Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan .....	47
Table 2.7	Prasarana Pendidikan .....	48
Table 2.8	Sarana Peribadatan .....	49
Table 2.9	Sarana Kesehatan .....	50
Table 2.10	Sarana Trasportasi .....	51
Table 2.11	Prasarana Komunikasi .....	52
Table 2.12	Deskripsi Aparatur menurut umur .....	53
Table 2.13	Deskripsi Aparatur Menurut Jenis Kelamin.....	53
Table 2.14	Deskripsi Aparatur Menurut Tingkat Pendidikan .....	54
Tabel 2.15	Deskripsi Aparatur Menurut Golongan atau Pangkat .....	55
Tabel 2.16	Jenis pelayanan .....	56
Tabel 3.1	Deskripsi Responden Menurut Umur .....	61
Tabel 3.2	Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	62
Tabel 3.3	Deskripsi Responden Menurut tingkat Pendidikan .....	63
Tabel 3.4	Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan .....	64
Tabel 3.5	Penilaian Responden terhadap tanggapan petugas dalam menanggapi kebutuhan dan keinginan serta kritik dari masyarakat adalah baik .....	64

Tabel 3.6	Penilaian Responden terhadap petugas merespon dengan cepat dan tepat.....	66
Tabel 3.7	Penilaian Responden kemampuan petugas sudah baik dalam melakukan pelayanan sesuai tugas dan fungsinya .....	68
Tabel 3.8	Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas mampu menggunakan alat-alat pelayanan dengan benar .....	72
Tabel 3.9	Diklat Penjenjangan Kantor Kecamatan Umbulharjo .....	74
Tabel 3.10	Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Kecamatan Umbulharjo .....	74
Tabel 3.11	Penilaian Responden terhadap Keramahan dan Kesopanan Petugas .....	75
Tabel 3.12	Penilaian Responden terhadap Petugas menunjukkan sikap menerima yang baik akan kedatangan klien .....	78
Tabel 3.13	Penilaian Responden jaminan keamanan/keselamatan .....	80
Tabel 3.14	Penilaian Responden terhadap Kenyamanan Pelayanan .....	82
Tabel 3.15	Penilaian Responden terhadap Kemudahan Mendapatkan Informasi .	82
Tabel 3.16	Penilaian Responden terhadap prosedur pelayanan Administrasi Kependudukan sudah baik dan jelas .....	86
Tabel 3.17	Indeks Responden Terhadap Kinerja Kantor Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta Tahun 2012 .....	92
Tabel 3.18	Peringkat Variabel Indeks Responden Terhadap Kinerja Kantor Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta Tahun 2012 .....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi Kecamatan Umbulharjo .....	57
Gambar 3.1. Kotak Saran Kantor Kecamatan Umbulharjo .....	67
Gambar 3.2. Pengoperasionalan Peralatan Kantor Kecamatan .....	74
Gambar 3.3. Suasana Parkir di Kecamatan Umbulharjo .....	80
Gambar 3.4 Kenyamanan dan Kebersihan Kantor Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta .....	82
Gambar 3.5 Mekanisme Pelayanan Satu Pintu .....	88

## SINOPSIS

Masalah pelayanan publik tidak pernah terlepas dari birokrasi pemerintah sebagai pelaksana tugas memberi pelayanan kepada masyarakat, demikian juga dalam birokrasi pemerintah khususnya ditingkat kecamatan. Kecamatan Umbulharjo adalah salah satu Kecamatan di Kota Yogyakarta. Kecamatan Umbulharjo juga menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan agar terciptanya suatu sistem pengumpulan dan pengolahan data atau informasi kependudukan guna kepentingan di bidang pemerintahan dan pembangunan pada pelayanan masyarakat secara nasional. Selain itu juga agar terbentuk database kependudukan. Berdasarkan hal tersebut maka menarik untuk mengetahui kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Umbulharjo tahun 2012.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan dokumentasi untuk melengkapi informasi, wawancara yakni memberikan pertanyaan secara langsung kepada responden dan kuesioner untuk mengetahui kinerja kan tor kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta tahun 2012. Jenis Penelitian ini adalah Penelitian deskriptif (kualitatif).

Hasil penelitian kinerja Kantor Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta dalam pelayanan administrasi kependudukan diukur dengan metode skala indeks dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa Kantor Kecamatan Umbulharjo memiliki kinerja "baik" yang ditunjukkan dengan skala indeks 4,07 dengan variabel keamanan (*Security*) dengan indeks paling baik yaitu 4,88 dan variabel Akses (*Access*) terendah yaitu 3,45 yang berarti baik. Faktor yang mendukung kinerja Kantor Kecamatan Umbulharjo adalah adanya dukungan sumber daya baik dari segi kualitas dan kuantitas pegawai maupun dari fasilitas pendukung, adanya sarana komputerisasi adanya dana dari pemerintah Kota dalam menjalankan tugas dan fungsinya

Saran dalam penelitian ini adalah Pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Umbulharjo sudah baik tetapi perlu ditingkat lagi agar pencapaian tujuan kebijakan retribusi KTP dan KK lebih meningkat. Dalam hal ini pengembangan iklim komunikasi dan meningkatkan gagasan inovatif dari pimpinan dengan cara memberi penghargaan bagi pegawai yang berprestasi dalam bidang kerjanya baik dalam bentuk pujian maupun insentif merupakan daya dorong yang luar biasa. Perlunya peningkatan sarana prasarana khususnya sarana komputer yang terus berkembang mengikuti perkembangan teknologi dan perlunya sistem antrian seperti di instansi perbankan sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terkait pelayanan di Kantor Kecamatan Umbulharjo.