

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR**

## **KECAMATAN DEPOK KABUPATEN SLEMAN**

*(Study tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Depok*

*Kabupaten Sleman Tahun 2013- 2014)*

### **SKRIPSI**



Oleh:

Zaen Farizul Wathan  
NIM : 20070520073

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2014**

## **LEMBAR PENGESAHAN**

### **SKRIPSI**

Dengan Judul:

“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman  
(*Study tentang pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Depok Kabupaten  
Sleman tahun 2013-2014*)”

Oleh:

Zaen Farizul Wathan  
NIM. 20070520073

Telah dipertahankan dan disahkan di depan tim penguji Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Tanggal	Hari dan	: Sabtu, 27 Desember 2014
	Tempat	: Ruang Ujian Ilmu Pemerintahan
	Pukul	: 12.00

### **SUSUNAN TIM PENGUJI KETUA,**

DR. Suranto, M.Pol.

PENGUJI I,

PENGUJI II,

Dra. Atik Septi Winarsih, Msi.

DR. Achmad Nurmandi, M.Sc.

Mengetahui,  
KETUA JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

DR. Suranto, M.Pol.

## HALAMAN PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : Zaen Farizul Wathan

NIM : 20070520073

Jurusan / Fakultas : Ilmu Pemerintahan / Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman (*study Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman Tahun 2013 – 2014*)” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun. Demikian pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum warahmatullahiwabarakatuh.

Yogyakarta, 27 Desember 2014  
Penyusun,



Zaen Farizul Wathan  
NIM. 20070520073

## Sinopsis

Pelaksanaan otonomi daerah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dikarenakan akan memperpendek tingkatan atau jenjang hirarki pengambilan keputusan, akan memperbesar kewenangan dan keleluasaan daerah, memperdekat penyelenggara pemerintah dengan konstituennya. Kedekatan dengan konstituen tersebut juga akan meningkatkan tingkat akuntabilitas penyelenggara pemerintah karena masyarakat lebih dekat dan memiliki akses yang lebih besar untuk mengontrol jalannya pemerintahan. Lembaga-lembaga di daerah terutama lembaga publik senantiasa dituntut untuk mampu melakukan pengembangan organisasi baik secara intern maupun ekstern dalam menjawab tantangan yang dihadapi oleh sebuah organisasi terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang prima pada masyarakat. Sebagai organisasi publik tentunya berhubungan dengan masyarakat, maka Kecamatan Depok senantiasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima pada masyarakat. Kualitas pelayanan publik dalam hal ini adalah pelayanan administrasi kependudukan, dimana administrasi kependudukan sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk itulah seharusnya Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman harus lebih tanggap akan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu unit pelayanan perlu diketahui kualitas pelayanannya melalui indek kepuasan masyarakat.

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman Yogyakarta.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman adalah berkualitas baik hal ini terlihat bahwa nilai unsur pelayanan memang berada pada interval 2,51 s/d 3,25. Secara statistik dapat disimpulkan bahwa keseluruhan kualitas unit pelayanan yang ada di Kecamatan Depok Kabupaten Sleman yang ditinjau dari 14 unsur pelayanan berkategori B atau berkualitas baik. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah ketersediaan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang dapat menunjang kelancaran tugas dan pekerjaan pegawai. Untuk sarana dan prasarana yang ditempuh di Kantor Kecamatan Depok dalam meningkatkan pelayanan yang prima pada masyarakat yaitu dengan melengkapi fasilitas yang menunjang pekerjaan pegawai seperti komputer dan AC walaupun jumlahnya masih sangat terbatas dan belum sesuai dengan jumlah pegawai yang ada.

Saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah perlu ditingkatkannya lagi kelengkapan sarana dan prasarana yang ada terutama komputer, agar lebih mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan pekerjaan pegawai serta perlunya penambahan sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Depok mengingat semakin banyaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang prima.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, karna dengan rahmat, izin, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman (*Study tentang pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman tahun 2013-2014*)”.

Shalawat serta salam semoga Allah SWT limpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan kerabatnya serta seluruh pengikutnya.

Penulis menyadari dalam proses penulisan Skripsi ini banyak kesulitan dan hambatan baik segi moril maupun materil. Namun berkat pertolongan Allah SWT berupa kesungguhan, kegigihan dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya Skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, Penulis banyak-banyak menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. DR. Bambang Cipto, M.A, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ali Muhammad, M.A., Ph.D., selaku Dekan FISIPOL Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. DR. Suranto, M.Pol., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak menuangkan waktunya untuk memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga terselesaikannya Skripsi ini.
4. Ayahanda H. Moh. Zainuddin, S.Pd. dan Ibunda Marwati, S.Pd yang tiada henti-hentinya mendo'akan dan memberikan motivasi kepada anak-anaknya secara moril maupun materil dan selalu memberikan kasih sayang yang tulus sejak Penulis dilahirkan hingga sekarang, semoga Allah selalu mengampuni dosa-dosanya dan

memberikan rahmat kebahagiaan dunia dan akhirat atas seluruh apa yang beliau perjuangkan untuk anak-anaknya.

5. Kakak-kakakku tercinta Zeni Eka Mariana, S.Pd beserta keluarga, Dedi Hardi Putra, S.H. beserta keluarga, Zaen Heri Sutawan beserta keluarga dan adikku Fuji Rizki Trisna Laraswati yang selalu memberikan motivasi kepada Penulis, semoga Allah SWT memberikan pahala yang berlipat ganda.
6. Teman-teman seperjuangan di Asrama Gerbang Selaparang Lombok Timur Yogyakarta, Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Tunas Bangsa UMY, keluarga besar semeton Aikmel Jogja (SAJ), Scooterist Indonesia dan teman-teman lainnya yang tidak bisa Penulis cantumkan, dan
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini. Dalam hal ini Penulis tidak bisa membalas atas apa yang telah mereka berikan, hanya kepada Allah SWT Penulis serahkan amal baiknya, semoga Allah SWT memberikan yang terbaik kepada mereka.

Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Saran dan kritik Penulis harapkan demi kebaikan dan kesempurnaan Skripsi ini. Semoga bermanfaat dan memberikan arti yang berguna bagi kita semua. Amien.

Yogyakarta, 27 Desember 2014  
Penyusun,



Zaen Farizul Wathan  
NIM. 20070520073

## Daftar Isi

### Halaman Judul

Lembar Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan .....	iii
Sinopsis.....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vii

### BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	5
C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN .....	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Manfaat Penelitian.....	6
D. KERANGKA TEORI .....	7
1. Kualitas Pelayanan .....	7
2. Pelayanan Publik .....	13
E. DEFINISI KONSEP .....	18
F. DEFINISI OPERASIONAL .....	19
G. METODE PENELITIAN.....	21
1. Jenis Penelitian.....	22
2. Populasi dan Sampel Penelitian .....	22
3. Tehnik Pengumpulan Data .....	24
4. Tekhnik Analisa Data.....	25

### BAB II DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

A. Kondisi Geografis .....	29
1. Luas Dan Batas Wilayah .....	29
2. Jarak Pusat Pemerintahan.....	29
B. Kondisi Demografis .....	30
1. Jumlah Penduduk .....	30
2. Tingkat Pendidikan.....	31
C. Kondisi Sosial Ekonomi.....	32
D. Pemerintahan Kecamatan Depok Kabupaten Sleman.....	33

**BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Responden..... 42

B. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan ..... 44

C. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi  
Kependudukan Di Kecamatan Depok Kabupaten Sleman..... 62

**BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

A. KESIMPULAN..... 65

B. SARAN..... 66

**DAFTAR PUSTAKA..... 67**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**