

## SINOPSIS

Skripsi ini memilih judul "Persepsi Masyarakat terhadap kinerja aparatur kecamatan", yang penelitiannya dilakukan di kecamatan Wirobrajan, Kota Yogyakarta, karena pelayanan di Kecamatan Wirobrajan sudah cukup baik, hal ini terlihat dengan diberikannya kemudahan Masyarakat dalam hal pengurusan ijin, khususnya terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat seperti dalam hal Pengantar Pembuatan Akte Kelahiran, Akte kematian, Pembuatan KTP, KIPEM, dan Perizinan Usaha. Rumusan masalah yang dilakukan adalah "Persepsi Masyarakat terhadap kinerja aparatur kecamatan". Keterangan yang di harapkan adalah " Kejelasan tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan wirobrajan dalam menyelenggarakan administrasi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, apakah sudah berjalan secara optimal atau masih terdapat kekurangan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, adapun jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data diambil dari dokumentasi serta penelitian langsung dengan wawancara dengan Aparatur Kecamatan dan Masyarakat serta menyebarkan Kuisisioner Kepada Aparatur kecamatan Wirobrajan dengan total sampling yakni mengambil 19 Responden dan Masyarakat berjumlah 30 Responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur kecamatan baik dan penilaian masyarakat terhadap kinerja Aparatur Kecamatan Wirobrajan sudah cukup baik, walaupun masih ada hal-hal yang dirasakan kurang, seperti dalam hal kedisiplinan pegawai, ketepatan dalam hasil akhir layanan dan kurangnya pemanfaatan waktu jam kerja dengan baik, hal ini ditandai dengan adanya beberapa pegawai yang keluar kantor untuk urusan pribadi pada saat jam kerja, sehingga dapat menumpuk pekerjaan dan nantinya dapat berpengaruh pada keterlambatan penyelesaian dalam penyelesaian seperti pembuatan KTP, KIPEM, dan izin Usaha

Berdasarkan uraian diatas, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wirobrajan pada tahun 2005 dikategorikan baik, walaupun terdapat kekurangannya, diantaranya: dalam hal pelayanan yang dimana sangat berpengaruh pada kecepatan dan ketepatan dalam hal penyelesaian suatu urusan, peningkatan sarana dan prasarana yang dimiliki serta jumlah petugas yang melayani masyarakat yang masih kurang ideal. Hal-hal yang menjadi prioritas utama yang harus diperhatikan Aparatur Kecamatan Wirobrajan guna memenuhi harapan masyarakat (konsumen) adalah: Jumlah petugas yang melayani masyarakat dan juga perlu ditingkatkannya lagi Sarana dan prasarana yang dimiliki, sehingga nanti nya dapat mempermudah Aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat