

**KUALITAS PELAYANAN APARAT
DI KELURAHAN GEDONGKIWO KECAMATAN
MANTRIJERON KOTA YOGYAKARTA DALAM
PEMBERIAN PELAYANAN PUBLIK
TAHUN 2006-2007**

SKRIPSI

**Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program S-1
pada Jurusan Ilmu Pemerintahan**

Oleh:

**Edy Catur Pawoko
20040520065**

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

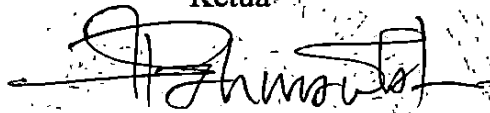
SKRIPSI

Telah dipertahankan dan disahkan didepan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Pada:

Hari/Tanggal: Senin, 7 Januari 2008
Tempat : Ruang Referensi

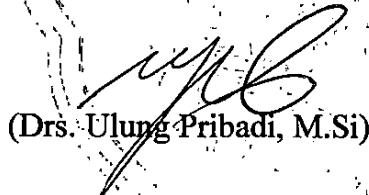
SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua



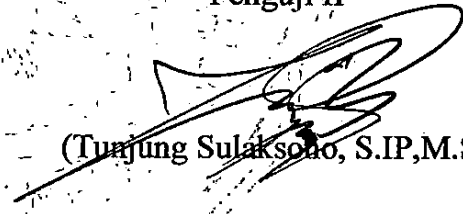
(Dian Eka Rahmawati S.IP, M.Si)

Penguji I



(Drs. Ulung Pribadi, M.Si)

Penguji II



(Tunjung Sulaksono, S.IP, M.Si)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
Persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S-1)

Tanggal, 7 Januari 2008

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan



(Drs. Suswanta, M.Si)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya 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 manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya dan atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila kemudian hari terbukti terdapat duplikasi, serta ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggungjawab serta menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

HALAMAN MOTTO

- ❖ *“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”(Al Insyirah 5-6)*

- ❖ *Mantapkan hati, sempurnakan ikhtiar, banyak do'a dan ingat “TAWAKAL”*

- ❖ *Hidupku adalah bakti untuk orang tua selagi beliau masih hidup. Berusaha menjadi yang terbaik dan dapat membahagiakan mereka yang telah melahirkan, merawat, membesarkan kita dengan kasih sayang dan kesabaran. (Catur)*

- ❖ *Tidak Menunda-nunda pekerjaan yang ada dihadapanmu, dan kerjakanlah*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya kecil dan sederhana ini, penulis persembahkan sebagai wujud rasa hormat dan terima kasihku yang tidak terhingga kepada:

- Allah SWT beserta Nabi dan Rosul beserta para pengikutnya sampai akhir zaman.
- Bapak dan Ibu yang kusayangi
Untuk segala kasih sayang, dorongan dan dukungan yang engkau berikan, untuk pengorbanan tiap tetes keringat, serta do'a yang mengiringi langkahku. Sesungguhnya kasih sayang dan dukungan itu menyejukkan, dan do'a itu menguatkan dan sebagai doronganku melangkah.
- Kakakku (Mas Herdi dan Mbak Erni). Terima kasih atas dorongan dan bantuannya dalam penyelesaian skripsi ini.
- Pacarku dan sekeluarga, makasih atas dukungannya hingga terselesaikan skripsi ini.
- Teman-temanku, IP angkatan 2004 terutama kelas B.
- Dan semuanya yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah AWT, serta tak lupa penulis haturkan shalawat dan salam senantiasa terlimpahkan pada junjungan nabi besar kita Muhammad SAW. Atas kebesaran dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai tugas akhir dari keseluruhan aktivitas perkuliahan guna menempuh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul “Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Aparat Di Kelurahan GedongKiwo Kecamatan Mantrijeron Kota Yogyakarta Dalam Pemberian Pelayanan Publik Tahun 2006-2007”.

Pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah membantu dan memberi kepercayaan kepada penulis. Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Khoirudin Bashori, selaku Rektor UMY
2. Bapak Dr. Tulus Warsito, selaku Dekan Fisipol UMY.
3. Bapak Drs. Suswanta, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fisipol UMY.
4. Ibu Titin Purwaningsih, SIP, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu

5. Ibu Dian Eka Rahmawati, SIP, M.Si, selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji pertama yang telah memberikan bimbingan, dan arahan dengan sabar hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak Drs. Ulung Pribadi, M.Si, selaku Dosen Penguji Kedua yang telah memberikan masukan dan pengarahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak Tunjung Sulaksono, S.IP, M.Si, selaku Dosen Penguji Ketiga yang telah memberikan masukan terselesaikan skripsi ini.
8. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
9. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan dan jajaran staf UMY, yang telah memberikan yang terbaik bagi penulis.
10. Ibu V. Ambar Ismuwardani, SIP, Lurah Kelurahan GedongKiwo beserta staf jajarannya dan warga GedongKiwo, atas pemberian kesempatan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga amal dan budi baik tersebut mendapatkan berkah yang setimpal dari Allah SWT. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis maupun orang-orang yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 7 Januari 2007

(Edy Catur Pawoko)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL DAN BAGAN.....	xi
SINOPSIS	xiv

BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	2
C. Rumusan Masalah	6
D. 1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian	7
E. Kerangka Dasar Teori	7
1.Kualitas Pelayanan	8
2.Kelurahan	16
3.Pelayanan Umum	18
F. Definisi Konseptual.....	21
G. Definisi Operasional.....	21
H. Metode Penelitian.....	24
1.Jenis Penelitian.....	24
2.Teknik Pengambilan Sampel.....	25
a.Populasi	25
b.Sampel.....	25
3 Jenis Data	27

a. Data Primer.....	27
b. Data Sekunder	28
4. Teknik Pengumpulan Data	28
a. Teknik Observasi.....	28
b. Teknik Wawancara.....	28
c. Teknik Kuesioner	29
d. Teknik Dokumentasi	29
5. Unit Analisa Data.....	29
6. Teknik Analisis Data.....	30

BAB II

DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

A. Keadaan Geografis.....	34
B. Keadaan Demografi	35
C. Keadaan Sosial Ekonomi	38
D. Keadaan Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kelurahan GedongKiwo	40
1. Struktur Organisasi Pemerintah Kelurahan GedongKiwo	42
2. Keadaan Pegawai Kantor Kelurahan GedongKiwo.....	46
a. Lurah	46
b. Sekretaris Lurah	47
c. Kepala Seksi Pemerintahan.....	48
d. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum	50
e. Kepala Seksi Pembangunan dan Perekonomian	51
f. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat	52
3. Tingkat Pendidikan Kantor Kelurahan GedongKiwo	55
4. Pelayanan Administrasi Kependudukan	56
a. Jenis Pelayanan.....	56
b. Realisasi Pelayanan.....	61
c. Sarana dan prasarana pelayanan	66

BAB III

ANALISA DAN INTERPRETASI DATA

A. Deskripsi Responden.....	68
1. Deskripsi Responden Menurut Umur.....	69
2. Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan	70
3. Deskripsi Responden Menurut Pendidikan.....	70
4. Deskripsi Responden Menurut Penggunaan Layanan.....	71
B. Analisis Data Variabel.....	72
C. Analisis Indeks	106
D. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	112
1. Faktor Pendukung	112
a. Dukungan dari Pimpinan Daerah	112
b. Sumber Daya Aparat	113
c. Komunikasi/sosialisasi Kebijakan.....	114
2. Faktor Penghambat	115
a. Pimpinan Daerah	115
b. Sarana dan prasarana Pelayanan	116
c. Kesadaran masyarakat.....	117

BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan	119
2. Saran	122

DAFTAR BAGAN DAN TABEL

Tabel 2.1	Jumlah Penduduk kelurahan Menurut Jenis Kelamin di Mantrijeron GedongKiwo Juni Tahun 2007.....	36
Tabel 2.2	Komposisi Penduduk Menurut Usia di Kelurahan GedongKiwo Juni Tahun 2007.....	37
Tabel 2.3	Komposisi Penduduk Menurut Penduduk menurut Mata Pencaharian di Kelurahan GedongKiwo Juni Tahun 2007.....	39
Tabel 2.4	Komposisi Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan di Kelurahan GedongKiwo Juni Tahun 2007.....	40
Tabel 2.5	Keadaan Pegawai berdasarkan Jabatan dan Golongan di Kelurahan GedongKiwo Tahun 2007.....	54
Tabel 2.6	Tingkat Pendidikan Pegawai di Kelurahan GedongKiwo Tahun 2007.....	55
Tabel 2.7	Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan GedongKiwo Tahun 2006.....	63
Tabel 2.8	Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan GedongKiwo Tahun 2007.....	64
Tabel 2.9	Keadaan Sarana dan Prasarana di Kelurahan GedongKiwo Tahun 2007.....	67
Bagan 2.1	Struktur Organisasi Kelurahan GedongKiwo (surat keputusan Walikota Yogyakarta nomor 30 tahun 2005 tentang susunan organisasi dan tata kerja kelurahan).....	45
Tabel 3.1	Deskripsi Responden Menurut Umur.....	69
Tabel 3.2	Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan.....	70
Tabel 3.3	Deskripsi Responden Menurut Pendidikan.....	70
Tabel 3.4	Deskripsi Responden Menurut Pelayanan.....	71
Tabel 3.5	Penilaian responden terhadap kenyamanan ruang Kelurahan yang digunakan untuk memberikan pelayanan publik.....	73
Tabel 3.6	Penilaian responden terhadap tempat duduk ruang	

	disediakan di ruang tunggu pelayanan publik.....	75
Tabel 3.7	Penilaian responden terhadap papan informasi yang disediakan untuk menampilkan berbagai informasi, misal: prosedur, tata cara, persyaratan dan biaya pelayanan.....	77
Tabel 3.8	Penilaian responden terhadap kenyamanan Tempat Parkir....	78
Tabel 3.9	Penilaian responden terhadap ketersediaan Fasilitas tambahan (seperti; Televisi, kipas angin, dll).....	80
Tabel 3.10	Penilaian responden terhadap kerapian dan kebersihan di ruang tunggu pelayanan.....	82
Tabel 3.11	Penilaian responden terhadap lama waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam pelayanan publik.....	83
Tabel 3.12	Penilaian responden terhadap ketepatan waktu dalam pelayanan.....	85
Tabel 3.13	Penilaian responden terhadap prosedur, tata cara, biaya pelayanan yang diterapkan aparat.....	87
Tabel 3.14	Penilaian responden terhadap kemampuan Pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami.....	89
Tabel 3.15	Penilaian responden terhadap sikap pegawai dalam melayani konsumen.....	90
Tabel 3.16	Penilaian responden terhadap kepedulian Pegawai terhadap kesulitan yang dialami konsumen.....	92
Tabel 3.17	Penilaian responden terhadap reaksi dan tanggapan pegawai dalam menerima kritik sehubungan dengan kinerjanya.....	93
Tabel 3.18	Penilaian responden terhadap kemampuan dan ketrampilan pegawai dalam menjalankan tugas pekerjaannya.....	95
Tabel 3.19	Penilaian responden terhadap kesopanan dan keramahan pegawai dalam pelayanan.....	97
Tabel 3.20	Penilaian responden terhadap jaminan keamanan dan kepercayaan dalam pelayanan.....	98
Tabel 3.21	Penilaian responden terhadap tanggung jawab pegawai dalam pelayanan	

Tabel 3.22	Penilaian responden terhadap pelayanan pegawai terhadap konsumen yang tidak memandang status sosial, dll.....	101
Tabel 3.23	Penilaian responden terhadap perhatian pegawai terhadap kebutuhan konsumen.....	103
Tabel 3.24	Penilaian responden terhadap keterlibatan masyarakat dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan public.....	104
Tabel 3.25	Indeks antar Sub Variabel.....	108
Tabel 3.26	Peringkat Variabel kualitas pelayanan public secara menyeluruh di Kantor Kelurahan GedongKiwo Kecamatan Mantrijeron Kota Yogyakarta.....	109