



**PERANAN APARAT KELURAHAN DALAM PELAYANAN
MASYARAKAT DI KELURAHAN GUNUNG KETUR
KECAMATAN PAKUALAMAN KOTA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Skripsi ini disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata 1 Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Disusun oleh :

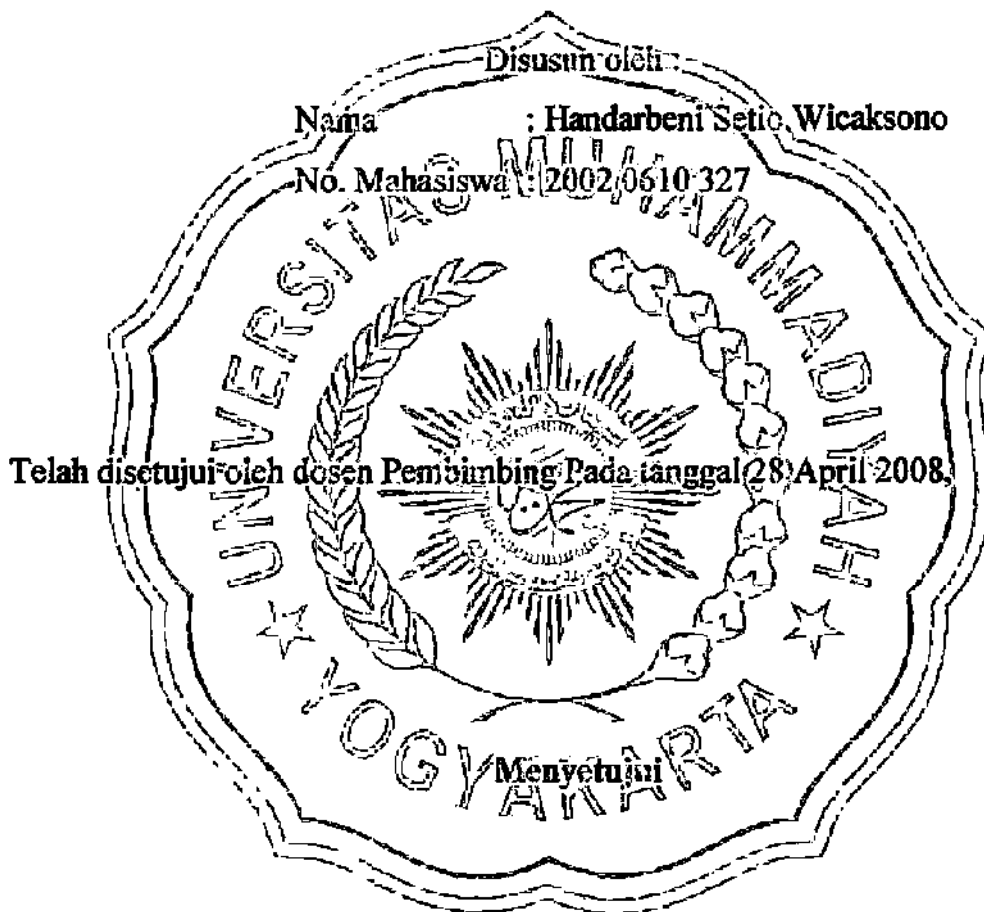
HANDARBENI SETIO WICAKSONO
NIM. 2002 0610 327

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2008**



HALAMAN PERSETUJUAN

PERANAN APARAT KELURAHAN DALAM PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN GUNUNG KETUR KECAMATAN PAKUALAMAN KOTA YOGYAKARTA



Dosen Pembimbing I

JOHAN ERWIN, S.H., M.H.
NIP. 152.030

Dosen Pembimbing II

BENI HIDAYAT, S.H.
NIP. 152.030



HALAMAN PENGESAHAN

**PERANAN APARAT KELURAHAN DALAM PELAYANAN MASYARAKAT
DI KELURAHAN GUNUNG KETUR KECAMATAN PAKUALAMAN KOTA
YOGYAKARTA**

Telah dipertahankan dihadapan tim penguji pada tanggal 3 Mei 2008,
yang terdiri dari :

Ketua

Bagus Samawa S.H., M.Hum
NIP. 260 006 276

Anggota

JOHAN ERWIN, S.H., M.H.
NIK. 153 020

Anggota

BENI HIDAYAT, S.H.
NIK. 153 030

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



M. ENDRO SUSILO, S.H., MCL.
NIK. 153 042 / 830 424

HALAMAN MOTTO

- *Allah tidak akan merubah suatu kaum sehingga kaum itu merubah sendiri (Q.S. Ar Rad ayat 11)*
- *Bekerjalah sekuat tenaga untuk mencari harta sebanyak-banyaknya seolah-olah akan hidup selama-lamanya, dan beribadahlah dengan khusuk, seolah-olah esok hari akan mati (Hamba Allah)*
- *Janganlah kau berjalan didepanku karena aku takut tidak bisa mengikutimu, janganlah kau berjalan dibelakangku karena aku takut tidak bisa menjadi pemimpin yang baik bagimu, tapi berjalanlah disampingku sehingga kita dapat mengerti arti keadilan (Hamba Allah)*
- *Ayah dan Ibu adalah "hakim yang adil", tempat mengadu yang paling bisa memahami serta menjadi matahari kasih yang sinarnya menerangi dari setiap langkah perjuangan (Karl Marx)*
- *Detik ini adalah tujuan, Detik lalu adalah fikiran dan Detik yang akan datang adalah Hayalan (Handarbeni S.w.)*
- *Berfikirlah seperti orang yang bertindak, dan bertindaklah seperti orang yang bisa berfikir (Handarbeni S.w.)*
- *Keberhasilan adalah mendapatkan apa yang anda inginkan, kebahagiaan adalah menyukai apa yang anda dapatkan (Handarbeni S.W.)*
- *Zhi Fu Shi Guangrong (Jangan Malu Menjadi Kaya, Kejarlah Kekayaan Itu dan Tunjukkan Pada Dunia Kekayaan Itu) (Gina 1986 : 5)*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- *Tuhanku Allah SWT, dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.*
- *Suri tauladanku Nabi Muhammad SAW, dengan perjuangannya membawa Islam sebagai pedoman hidup umat manusia untuk bahagia dunia-akhirat.*
- *Kedua orang tuaku, Papaku wahyu Dhiarto Ws. dan Mamaku Marwati sebagai "hakim yang adil" bagi kehidupanku dan yang telah membesarkanku, mendidikku dengan cinta dan kasih sayang, serta selalu memberikan yang terbaik untukku.*
- *Adikku Suci Prawesti Ningrum & Anggeretha Wahayuningtyas yang selalu memberikan semangat hidup penuh kerinduan dan keceriaan dalam keluarga.*
- *Penyempurna imajiku (Nurdriyah Ratnani S.IP), sebagai cahaya dalam redupku, sandaran dalam lelahku, dan penyejuk dalam dahagaku, cintamu sangat memberi arti dalam kehidupanku wahai bintang hidupku.*
- *Seluruh Keluarga besarku, didikan serta tempaan yang kini berbuah semakin ranum akan aku serahkan hanya untuk seluruh keluarga besarku.*
- *Almamanterku & Widyawitara & Mahasiswa & Dosen & Staf & ...*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan proses penulisan skripsi dengan judul "Peranan Aparat Kelurahan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Gunung Ketur Kecamatan Pakualaman Kota Yogyakarta". Adapun dasar dilakukannya penulisan skripsi adalah dalam rangka memenuhi dan melengkapi sebagian persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana pada jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Selanjutnya dengan selesainya skripsi ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga kepada semua pihak tanpa terkecuali yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung baik moril maupun materiil.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. *Bapak Johan Erwin S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing I, terimakasih atas bimbingan dan pengarahannya.*
2. *Bapak Beni Hidayat S.H., selaku Dosen Pembimbing II, terimakasih atas bimbingan dan pengarahannya.*

3. *Bapak Bambang Endrowibowo S.IP. beserta seluruh Aparat Kelurahan Gunung Ketur, terimakasih atas kontribusi informasi dan data untuk keperluan skripsi ini.*
4. *Bapak. M. Endrio Susilo,S.H.,MCL. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terimakasih atas nasehat-nasehatnya.*
5. *Bapak dan Ibu tata usaha Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terimakasih atas bantuan administratifnya.*
6. *Eyang Wignyo(Alm) dan Eyang Putri (Alm),doa dan harapan mulia yang selalu eyang dengungkan kala itu hingga kini akan terus kami pupuk dan kami agungkan, semoga kami dapat terus membangun dan menjaga kemuliaan darah dagingmu ini hingga waktu kami menyambut hari kami kelak.*
7. *Mbah Kakung Muta'ad dan Mbah Putri Sapuroh, seluruh kemampuan dan kerja kerasku hanya untuk menjawab doa dan kasih sayangmu kepadaku,putu tersayangmu.*
8. *Papa dan Mama cahaya terang kilau gemilang yang selalu memberi kehangatan dikala dingin dan panik ku, yang selalu membimbingku hingga ku dapat terus berjalan dengan sangat cepat tanpa rasa panik dan takut lagi, yang selalu dapat diandalkan dikala semua halangan dan rintangan terus menghadang, terima kasih pemberi fajar dan harapanku, hanya engkaulah yang abadi di hidupku. Special gift for my Sun (Dad Wahyu Dhiarto n Mom Marwati).*

9. *Suci Prawesti Ningrum dan Anggeretha Wahayuningtyas, adik-adikku tercinta, akulah pandu dan tali untuk sepatumu, yang akan terus membimbingmu dalam setiap langkah dan tindakanmu, hari ini ku buktikan bahwa akulah orang yang patut kau dambakan dan kalian tunggu arahnya.*
10. *Ibu Nuryati BA. di Pekalongan, terimakasih atas kepercayaannya serta nasehat-nasehat dan do'anya hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.*
11. *Nurdiyah ratnani S.IP (Nani) jalan cinta penuh kehangatan yang telah kau berikan, dan kesabaran bak mutiara yang kau tanamkan memberi banyak arti bagi hidupku dan kelakku, karna penulis yakin hanya penulis insan yang selalu bahagia akan hadirmu wahai insan yang telah memberikan cinta dan kasihnya kepada penulis dan yang selalu memberikan arti disaat senang maupun susah.*
12. *Seluruh keluarga besar penulis, Lilik-lilik, Lhik Tauhid n Lhik Neli, Lhik Giono n Lhik Ning, Lhik Likha n Om Yoga, Lhik Eni n Lhik Rukhin, Bu'deh Nani n keluarga di Surabaya, Pa'deh IS n Keluarga, Pa'deh SAM n keluarga, Pa'deh Nono n Keluarga, Om Wietj n keluarga penulis berterima kasih yang sebesar-besarnya atas perhatian dan motivasinya dalam proses pendidikan penulis.*
13. *Sahabat-sahabat luar biasa : Tri wahyudi Noor Hidayat, Dedek wahyudi, Andi Wira, Beni Mahardika n His Son, yang telah memberikan perhatian*

14. *sahabat sahabat dan pemberi inspirasi : Heda andanta S.Kes.n Mba Eti S.IP, (Kapan rujuk lagi Yaa?), Ratih Fitria Atunggal S.IP (Hmmm,, Ambil aja positifnya n lumayan juga jadi selangkah lebih maju khan!!), Nur afriliana S.IP n Affa (Hayoo apa lagi yang mau kamu rahasiakan, udah tho mantapkan fikiran dan keberanianmu,,,BANZAI... Faa), Shinta Bontot (STOP LAPAR GO TAMBUN,,Yuuk, semakin tambun semakin cuantige,, iya khan ??), Dipo Kanz (Ayoo tho gek Ndang !!!),*
15. *Special Perform this Event : Eko Budi Setyanto S.H. n Norma Thanks Yaa, Coba kalo gak Ada Eko, apa jadinya skripsi ini....Hee*
16. *Sahabat-sahabatku di UKM SENI SUARA UMY yang telah banyak memberikan kontribusi bimbingan intelektual kepada penulis.*
17. *Sahabat-sahabatku di PT.Excelcomindo Pratama, Mas Rahmat, Mas Erik, Vicky, Emen, Endah, (Kini ku benar-benar layak diposisiku...)*
18. *The Big Family (MFMD Production) Let's Get to The Big Organize*
19. *The Big AMARRA Company (Amarra Batik n Amarra Laundry Crew) be a Professional Company*
20. *Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesainya skripsi ini.*

Mengingat segala keterbatasan pengetahuan, pengalaman yang diperoleh, maka dengan segala kelapangan hati penulis mengharapkan saran dan kritikan yang konstruktif dari semua pihak yang senantiasa bermanfaat dan mendapat ridho serta gemblah dari Allah SWT

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Tinjauan Pustaka.....	8
F. Metode Penelitian.....	19
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG APARAT PEMERINTAH DAN PELAYANAN PUBLIK	23
A. Tinjauan Umum Aparat Pemerintah.....	23
1. Pengertian Aparat Pemerintah.....	23
2. Kedudukan Aparat Pemerintah.....	26
3. Tugas Aparat Pemerintah.....	26

B. Tinjauan Umum Pelayanan Publik.....	31
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	31
2. Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik.....	32
C. Asas-Asas Umum Penyelenggaraan Negara.....	52
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Peranan Aparat Kelurahan Dalam Pelayan Masyarakat di Kelurahan Wirobrajan Kecamatan Wirobrajan Kota Yogyakarta.....	55
1. Kedudukan, Fungsi, Tugas, Organisasi, Tata Kerja dan Jenis Pelayanan Kelurahan Wirobrajan.....	55
2. Pelaksanaan Pelayanan Yang Diberikan oleh Aparat Kelurahan Wirobrajan.....	63
B. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Aparat Kelurahan Wirobrajan Kecamatan Wirobrajan Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan.....	76
BAB IV PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	79
C. Analisa.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	63
Tabel 2	Kedisiplinan Aparat Dalam Pelayanan.....	65
Tabel 3	Tanggung Jawab Dalam Pelayanan.....	66
Tabel 4	Kecepatan Dalam Pelayanan.....	67
Tabel 5	Keadilan Dalam Pelayanan.....	68
Tabel 6	Kesesuain Sistem Biaya Terhadap Pelayanan.....	69
Tabel 7	Ketepatan Dalam Pelayanan Masyarakat.....	71
Tabel 8	Keramahan Aparat Kelurahan dalam Pelayanan.....	72
Tabel 9	Peran serta Aktif Aparat Dalam Pelayanan.....	73
Tabel 10	Ketepatan waktu Bekerja Aparat.....	74