

**ANALISIS KEMAMPUAN KINERJA PEGAWAI PEREMPUAN  
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN WATES  
KABUPATEN KULON PROGO TAHUN 2017**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memperoleh Persyaratan Gelar Sarjana (S1)**

**Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**

**Jurusan Ilmu Pemerintahan**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun Oleh :**

**Dina Ardiani**

**20130520114**

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

**2017**

**SKRIPSI**

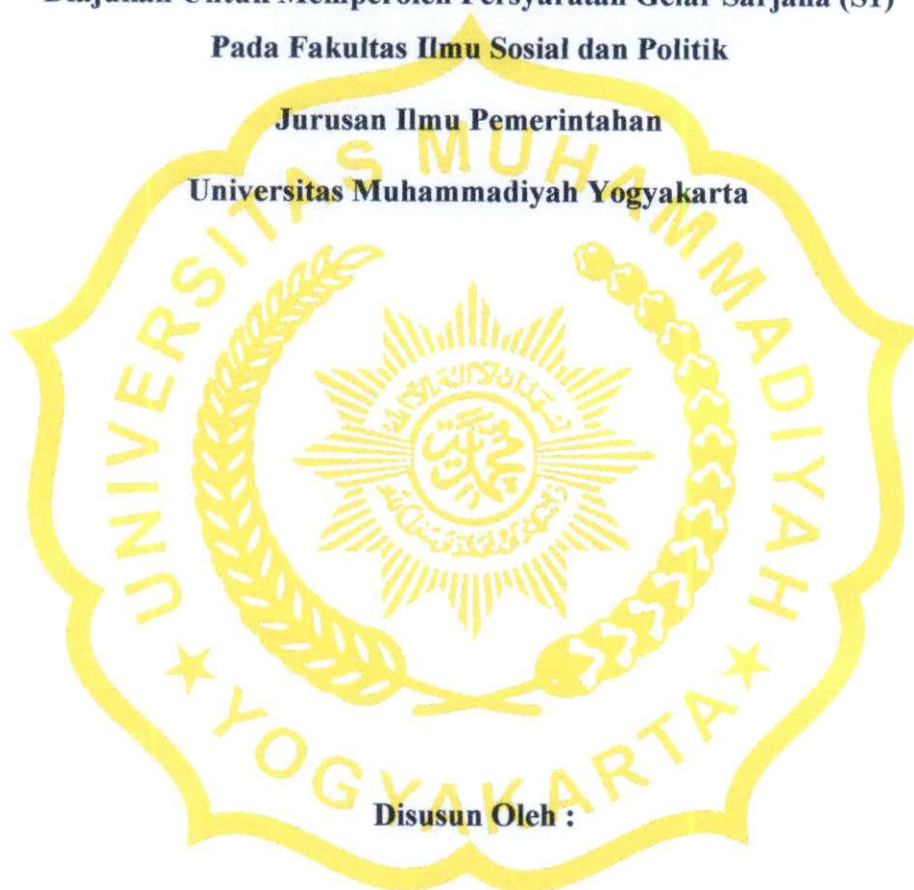
**ANALISIS KEMAMPUAN KINERJA PEGAWAI PEREMPUAN  
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN WATES  
KABUPATEN KULON PROGO TAHUN 2017**

**Diajukan Untuk Memperoleh Persyaratan Gelar Sarjana (S1)**

**Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**

**Jurusan Ilmu Pemerintahan**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun Oleh :**

**Dina Ardiani**

**20130520114**

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

**2017**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

Dengan Judul:

**ANALISIS KEMAMPUAN KINERJA PEGAWAI PEREMPUAN  
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN WATES  
KABUPATEN KULON PROGO TAHUN 2017.**

Oleh :

**Dina Ardiani**


**20130520114**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

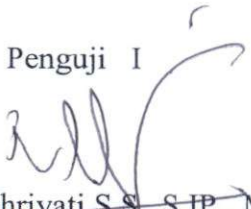
**Pada:**

Hari / Tanggal : Jumat, 09 Mei 2017  
Tempat : Ruang Rapat Dekanat  
Waktu : 10:00 WIB

**SUSUNAN TIM PENGUJI**  
Ketua Tim Penguji

  
Awang Darumurti S.IP., M.Si.

Penguji I

  
Erni Zuhriyati S.S., S.IP., M.A

Penguji II

  
Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.

Mengetahui  
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

  
Dr. Titin Purwaningsih S.IP., M.Si.

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dina Ardiani

Nim : 20130520114

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul “Analisis Kemampuan Kinerja Pegawai Perempuan Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Wates Kabupaten Kulon Progo) Tahun 2017 yang saya buat ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi.
2. Isi skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Saya menyetujui penggunaan skripsi ini dalam berbagai forum ilmiah, maupun dalam bentuk karya ilmiah lainnya.
4. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain tanpa dicantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia skripsi ini dibatalkan.

Yogyakarta, April 2017

Yang membuat pernyataan



Dina Ardiani

NIM. 20130520114



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan Penuh Rasa Syukur Kupersembahkan

Tugas Akhir Skripsi Ini Untuk

1. Mamahku Tercinta Uminarti Soeprapto dan Papaku Bahri Ardi yang senantiasa selalu memberikan doa di setiap sholat dan langkah nya yang selalu saya rindukan saat jauh dari mereka. Terimakasih atas nasihat dan dukungan yang kalian selalu berikan untuk saya saat saya merasa putus asa. Dan terimakasih atas kepercayaan kalian sehingga saya bisa menyelesaikan tugas ini. Aku sayang kalian banget Ma, Pa.
2. Untuk adik laki-laki saya satu-satunya Dimas Ardian Ramadani.
3. Untuk keluarga besar saya Bpk Ardi dan Bpk Soeprapto.
4. “ibobzoio” orang yang selalu menemani saya selama tujuh tahun dari kelas 1 SMA sampai saya Lulus kuliah, terimakasih selalu membantu segala keperluan saya atau hal lain apapun itu.

5. Teman-teman 12 ipa 5 SMAN 1 Cikarang Pusat yang selalu saya rindukan buat kumpul bareng kalo lagi balik ke Cikarang.
6. Untuk sahabat kuliah saya Dias, Jasepa dan Denda Devi terimakasih sudah membuat 4 tahun hidup saya di kampus dengan “enggak” jelasnya kalian jadi teman curhat dan keluarga saya selama saya merantau.
7. Teman-teman yang selalu saya repotkan karena saya sering bertanya tentang skripsi, Ulan Marbun, Mia dan yang lain, terimakasih banyak atas bantuannya.
8. Teman-teman yang sudah memberi kenang-kenangan kepada saya saat ujian pendadaran, Galuh, Dias, Jasepa, Devi, Ulan Marbun dan Atykah, makasih banyak loh ya.
9. Kelompok KKN 068, tempat saya KKN dan pak dukuh Kalitengah lor, Glagaharjo, Cangkringan, Sleman. Terimakasih atas kebaikan, kesederhanaan dan keramahan kalian selama saya berada disana.
10. Serta tak lupa untuk teman-teman satu angkatan, satu perjuangan dan satu almamater **Ilmu Pemerintahan UMY 2013.**

## MOTTO

“Sesuatu Akan Terlihat Tidak Mungkin Sampai Saat Semuanya Selesai.”

(Nelson Mandela)

“Rahasia Untuk Maju Adalah Memulai.”

(Mark Twain)

“Jangan Khawatir Ketika Anda Diacuhkan, Tapi Berjuanglah Jadi Layak Untuk  
Dikenal.”

(Abraham Lincoln)

“Sayangilah Kedua Orangtua Mu, Karena Hanya Dengan Ridho Merekalah Kamu  
Dapat Mengerjakan Suatu Hal Yang Sulit Sekalipun.”

(Dina Ardiani)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan ridho nya yang telah diberikan kepada kita semua. Tak lupa shalawat serta salam, saya senantiasa panjatkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW. Hasil skripsi ini tentu tak lepas dari bantuan dan bimbingan banyak pihak yang selalu mendukung penulis baik secara moril atau materil. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, saya ucapkan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Dr.Ir.Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ali Muhammad, S.IP, MA., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Awang Darumurti, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing pertama, dan sebagai Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Erni Zuhriyati, S.S., S.IP., M.A. selaku Dosen Pembimbing kedua dan dosen penguji proposal, terimakasih telah memberikan masukan dan saran guna memperbaiki skripsi ini.
6. Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. selaku team penguji skripsi ini, saya ucapkan terimakasih atas waktu dan saran yang telah diberikan.



7. Seluruh Dosen dan Staf pegawai Univeristas Muhammadiyah Yogyakarta khususnya Fakultas Fisipol jurusan Ilmu Pemerintahan UMY.
8. Ir Aspiyah M.Si Kepala Camat di Kantor Kecamatan Wates yang telah memberikan izin penelitian.
9. Made Arsa Wijaya S.H selaku sekretaris Kecamatan Wates yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu terselesaikannya tugas penelitian ini.
10. Tumiyati S.IP selaku Kasubag Umum Kecamatan Wates yang bersedia membantu dan memberikan banyak informasi kepada peneliti.
11. Cahya Asti Kartini S.H selaku kepala seksi pelayanan Kecamatan Wates yang memberikan banyak informasi dan keramahan nya.
12. Tri Wahyu Wardani S.E. selaku Kasub Bagian Keuangan Kecamatan Wates.
13. Sumiyati S.IP. selaku Kepala seksi Pemerintahan Kecamatan Wates.
14. Ibu Fajar Dwi Astuti selaku Pengumpul, dan Pengolah Data Perekonomian, Pembangunan dan Lingkungan Hidup Kecamatan Wates.
15. Ibu Sri Wahyuni selaku Pengadministrasi Keuangan Kecamatan Wates.
16. Mbak Nurdiatun selaku petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Wates terimakasih waktu dan informasi yang diberikan.
17. Bapak Suwandi selaku petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Wates terimakasih atas informasi yang diberikan dan waktunya.

18. Seluruh staf dan pegawai di wilayah Kantor Kecamatan Wates terimakasih atas keramahan dan kebaikan kalian menerima saya sebagai tamu yang melakukan penelitian di Kecamatan Wates, mohon maaf jika selama saya disana merepotkan dan mungkin sifat atau perkataan saya ada yang kurang berkenan. Sekali lagi terimakasih saya ucapkan.
19. Masyarakat Wates yang telah menggunakan layanan di Kantor Kecamatan Wates, terimakasih sudah bersedia menjadi informan guna membantu kelancaran sehingga terselesaikannya tugas skripsi ini.
20. Bapak Panut selaku Ketua RT.14/06 Kecamatan Wates yang telah banyak membantu saya dalam memberikan informasi dan bimbingannya guna menyelesaikan tugas ini.

Dengan segala keterbatasan dan kemampuan, penulis sadar bahwa masih banyak kekurangan yang dipaparkan dan dijelaskan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, dengan segala kehormatan dan kerendahan hati, penulis bersedia menerima segala masukan, baik kritik maupun saran yang dapat membangun penulis untuk giat belajar dan membaca agar mendapatkan informasi yang lebih baik sehingga mampu membuat karya tulis yang bermanfaat dan lebih baik lagi untuk kemudian hari.

Yogyakarta, April 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
SINOPSIS .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>I</b>
1. Latar Belakang .....	1
2. Rumusan Masalah .....	17
3. Tujuan Penelitian .....	17
4. Manfaat Penelitian .....	18
4.1 Manfaat Bagi Penulis .....	18
4.2 Manfaat Teoritis .....	18
4.3 Manfaat Praktis .....	18
1. Kerangka Dasar Teori .....	19
1.1 Definisi Kemampuan Kinerja .....	19
1.2 Cara Meningkatkan Kemampuan Kinerja .....	20
1.3 Indikator Kemampuan Kinerja .....	22
2. Pelayanan Publik .....	24
2.1 Pengertian Pelayanan.....	24
2.2 Pengertian Pelayanan Publik .....	25
2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	27
2.4 Azas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik .....	30
2.5 Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	33

a.	Pelayanan Administrasi .....	33
b.	Pelayanan Barang.....	34
c.	Pelayanan Jasa .....	34
2.6	Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	34
3.	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional .....	36
3.1	Definisi Konseptual .....	36
3.2	Definisi Operasional .....	37
4.	Metode Penelitian .....	37
4.1	Jenis Penelitian .....	37
4.2	Lokasi Penelitian .....	38
4.3	Sumber Data .....	38
a.	Data Primer .....	38
b.	Data Sekunder .....	39
4.4	Teknik Pengumpulan Data .....	39
4.5	Teknik Analisa Data .....	40
 <b>BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN .....</b>		<b>41</b>
1.	Profil Kabupaten Kulon Progo .....	41
1.1	Sejarah Kabupaten Kulon Progo .....	41
1.2	Wilayah Kasultanan Ngayogyakarta Hadiningrat (Kabupaten Kulon Progo) .....	41
1.3	Wilayah Kadipaten Pakualaman (Kabupaten Adikarta) .....	43
1.4	Penggabungan Kabupaten Kulon Progo Dengan Kabupaten Adikarta .....	45
2.	Visi, Misi Kabupaten Kulon Progo .....	46
a.	Visi.....	46
b.	Misi .....	48
c.	Visi Pembangunan Jangka Panjang 2005-2025 .....	49
d.	Misi Pembangunan Jangka Panjang 2005-2025 .....	50
3.	Profil Daerah .....	51
3.1	Kondisi Geografis .....	54



3.2 Batas Topografi .....	55
3.3 Wilayah .....	58
3.4 Prasarana .....	59
3.5 Penduduk .....	59
3.6 Tenaga Kerja .....	61
3.7 Sosial .....	62
4. Profil Kantor Kecamatan Wates .....	63
1. Visi dan Misi .....	65
a. Visi.....	65
b. Misi .....	65
2. Tujuan dan Sasaran .....	66
3. Jenis Pelayanan Kecamatan Wates .....	66
3.1 Pelayanan Administrasi .....	66
3.2 Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) .....	67
4. Profil Pegawai Perempuan Kecamatan Wates.....	68
5. Tugas Pokok dan Fungsi .....	72
5.1 Camat .....	74
5.2 Sekretariat Kecamatan .....	74
5.3 Sub Bagian Umum .....	75
5.4 Sub Bagian Keuangan.....	77
5.5 Seksi Pemerintahan .....	78
5.6 Seksi Ketentraman Dan Ketertiban Umum .....	83
5.7 Seksi Perekonomian Dan Pembangunan .....	86
5.8 Seksi Kesejahteraan Rakyat .....	95
5.9 Seksi Pelayanan .....	100
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>102</b>
<b>1. ANALISIS KEMAMPUAN KINERJA .....</b>	<b>105</b>
1.1 Kesanggupan Kerja.....	105
1.2 Pendidikan.....	108
1.3 Masa Kerja.....	112

<b>2. STANDAR PELAYANAN .....</b>	<b>115</b>
2.1 Prosedur Pelayanan .....	115
2.2 Waktu Penyelesaian .....	119
2.3 Biaya Pelayanan .....	126
2.4 Produk Layanan.....	127
2.5 Sarana dan Prasarana.....	128
2.6 Kompetensi Petugas Pemberi Layanan .....	134
<b>1. FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT .....</b>	<b>138</b>
3.1 Faktor Pendukung Dari Lingkungan Instansi.....	139
3.2 Faktor Penghambat Dari Lingkungan Instansi.....	140
<b>4. PERAN KELUARGA TERHADAP PEGAWAI PEREMPUAN. 142</b>	
4.1Perbedaan Kinerja Pegawai Perempuan Yang Belum Menikah Dengan Pegawai Yang Sudah Menikah .....	142
4.2Perbedaan Kinerja Pegawai Perempuan Yang Baru Memiliki Anak Dengan Pegawai Yang Sudah Berusia.....	144
<b>5. TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN PEGAWAI PEREMPUAN KECAMATAN WATES .....</b>	<b>146</b>
5.1Tingkat Kepahaman Masyarakat Terhadap Kinerja dan Tugas Pegawai Perempuan di Bidang Lain di Wilayah Kantor Kecamatan Wates .....	152
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>154</b>
A. Kesimpulan .....	154
B. Saran .....	158
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>160</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>163</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Petugas Piket Pelayanan di Kantor Kecamatan Wates .....	9
<b>Tabel 1.2</b> Jumlah Pegawai di Kantor Kecamatan Wates .....	11
<b>Tabel 1.3</b> Hasil Penilaian Kecamatan Wates Bidang Pelayanan .....	13
<b>Tabel 2.1</b> Luas Wilayah Berdasar Kecamatan .....	58
<b>Tabel 2.2</b> Jumlah Penduduk Kabupaten Kulon Progo .....	59
<b>Tabel 2.3</b> Garis Kemiskinan Penduduk Kabupaten Kulon Progo .....	60
<b>Tabel 2.4</b> Bidang Pekerjaan Penduduk Kabupaten Kulon Progo .....	62
<b>Tabel 3.1</b> Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Kecamatan Wates .....	111
<b>Tabel 3.2</b> Maklumat Pelayanan Kantor Kecamatan Wates .....	117
<b>Tabel 3.3</b> Waktu Penyelesaian Pelayanan di Kecamatan Wates.....	123
<b>Tabel 3.4</b> Kelengkapan dan Kekurangan Sarana dan Prasarana Kecamatan Wates .....	131
<b>Tabel 5.1</b> Data Narasumber Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kinerja Pegawai Perempuan .....	149

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Pembagian Wilayah Kadipaten dan Kasultanan .....	43
<b>Gambar 2.2</b> Logo Kabupaten Kulon Progo .....	51
<b>Gambar 2.3</b> Simbol Binangun .....	51
<b>Gambar 2.4</b> Kondisi Geografis Kabupaten Kulon Progo .....	55
<b>Gambar 2.5</b> Wilayah Kecamatan Wates .....	64
<b>Gambar 2.6</b> Struktur Organisasi Kecamatan Wates .....	73