

**KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN DALAM
MELAKUKAN PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Tentang Kinerja Kantor Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku
Tengah Tahun 2005-2006)**

**THE PERFORMANCE OF SUB DISTRICT GOVERNOUNCE
ON PUBLIC SERVICE**

**(The Study of Salahutu Sub district Office Performance of Central Maluku
Regency of 2005-2006)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana (S-1)



Oleh:

**FADLI ANGKOTASAN
20010520247**

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

2007

**KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN DALAM
MELAKUKAN PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Tentang Kinerja Kantor Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku
Tengah Tahun 2005-2006)**

**THE PERFORMANCE OF SUB DISTRICT GOVERNOUNCE
ON PUBLIC SERVICE**

**(The Study of Salahutu Sub district Office Performance of Central Maluku
Regency of 2005-2006)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Persyaratan untuk Memperoleh

Gelar Sarjana (S-1)

Pada Fakultas ISIPOL Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

FADLI ANGKOTASAN
20010520247

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

2007

SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN

**Telah Dipertahankan dan disahkan didepan tim penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 1 Januari 2007

Tempat : Ruang Referensi Lantai I

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua



Dian Eka Rahmawati S.IP, M.Si

Penguji I



Drs. Ulung Pribadi M.Si

Penguji II



Dra. Atik Septi Winarsih M.Si

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

Ketua, Jurusan Ilmu Pemerintahan



Drs. Suswanta M.Si

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fadli Angkotasan
Nomor Mahasiswa : 20010520247
Fakultas : ISIPOL
Program Studi : S1. Ilmu Pemerintahan

Menyatakan skripsi yang susun dengan judul **“KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN DALAM MELAKUKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Kinerja Kantor Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah Tahun 2005 - 2006)”**. Ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi sesuai dengan Undang-Undang dan Peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 10 Januari 2007

Yang menyatakan

Fadli Angkotasan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan segala kerendahan hati, penulis panjatkan Alhamdulillah dan segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Melakukan Pelayanan Publik (Studi Tentang Kinerja Kantor Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah 2005 – 2006)".

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pasang surut semangat, ketersendatan ide dan inspirasi menjadi dinamika yang tak terlupakan. terselesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak yang telah memberikan masukan, motivasi dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Banyak petunjuk dan bimbingan yang telah penulis peroleh dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Bambang Eka CW. S. IP. M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Drs. Suswanta M. Si selaku ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Titin Purwaningsih, S.IP. M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan.
4. Ibu Dian Eka Rahmawati, S.IP. M.Si selaku dosen pembimbing yang telah sabar memberikan waktu, bimbingan, arahan dan solusi dengan kesabaran dan ketelitian untuk setiap permasalahan yang dihadapi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Eko dan staf bagian TU, terima kasih atas informasinya.
6. Terima kasih buat Mbak Yuni bagian ruang Dosen atas bantuannya.

7. Kepada Bappeda Kabupaten Maluku Tengah dan staf yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
8. Kepada pihak kantor Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
9. Kepada Bapak M. Maruapey selaku kepala seksi pemerintahan yang dengan sabar memberikan data dan masukkan yang bermanfaat kepada penulis.
10. Kepada kedua orang tuaku yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan perhatiannya sehingga skripsi ini dapat terwujud.
11. Kakak-kakakku dan adikku yang manis yang selalu memberikan motivasi untuk selalu tetap berusaha dan semangat.
12. Ade, makasih selalu nemenin dan mendengar keluh kesahku dan selalu memberikan semangat untukku.
13. Bang Chaken yang selalu memberikan masukan kepada penulis.
14. Keluarga besarku di Sleman, Gamping makasih atas doa kalian semua.
15. Teman-teman Amq seperjuanganku di Yogyakarta, (Bhetet, Moeghy, Fadli Hayoto, Erwin Bowo, Eky, Piyu, Cholis, Wandy) “Tetap Semangat”.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan segala bantuan dan dukungan pada penulis sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini.

Dengan segala keterbatasan dan kemampuan dari penulis, penulis menyadari sepenuhnya masih banyak kelemahan dan kekurangan dari skripsi ini, tetapi penulis tetap berharap semoga skripsi ini dapat menambah ilmu pengetahuan serta manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Wassalamualaikum Wr Wb

Yogyakarta, 2007

Fadli Angkotasari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
SINOPSIS	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kerangka Dasar Teori	7
1. Kinerja	8
2. Kecamatan	12
3. Pengukuran Kinerja	15
4. Kualitas Pelayanan Publik	16
F. Defenisi Konsepsional	20

G. Defenisi Operasional	21
H. Metode Penelitian	23
BAB II DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN	
A. Keadaan Geografis	31
B. Keadaan Demografi	33
C. Keadaan Sosial Ekonomi	36
D. Keadaan Penyelenggaraan Pemerintahan	
Di Kecamatan Salahutu	38
1. Sturuktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Salahutu	
Kabupaten Maluku Tengah	39
2. Keadaan Pegawai Kantor Kecamatan Salahutu	
Kabupaten Maluku Tengah	42
3. Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Kecamatan Salahutu	
Kabupaten Maluku Tengah	52
4. Sarana dan Prasarana	54
BAB III KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN DALAM MELAKUKAN PELAYANAN PUBLIK	
A. Analisis dan Interpretasi Data dari Sudut Pandang	
Pegawai Kantor Kecamatan Salahutu	59
1. Deskripsi Responden	59
2. Analisis dan Interpretasi Setiap Variabel	61
B. Analisis dan Interpretasi Data dari Sudut Pandang	
Masyarakat/Pengguna Jasa Kantor Kecamatan Salahutu	71
1. Deskripsi Responden	71
2. Analisis dan Interpretasi Setiap Variabel	73
C. Skala Indeks	86
1. Kesimpulan Analisis dan Interpretasi Data dari	
Sudut Pandang Pegawai Kantor Kecamatan Salahutu.	88
2. Kesimpulan Analisis dan Interpretasi Data dari Sudut	
Pandang Masyarakat/Pengguna Jasa Kantor	
Kecamatan Salahutu.	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Luas Daerah kecamatan Salahutu Menurut Desa	32
Tabel 2.2	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kepala Keluarga Di Kecamatan Salahutu Tahun 2006	34
Tabel 2.3	Komposisi Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Desa Di Kecamatan Salahutu Tahun 2006	35
Tabel 2.4	Jumlah Rumah Tangga Menurut pekerjaan Di Kecamatan Salahutu Tahun 2006	37
Tabel 2.5	Keadaan Pegawai Berdasarkan Jabatan dan Golongan Di Kecamatan Salahutu Tahun 2006	51
Tabel 2.6	Tingkat Pendidikan Pegawai Di Kecamatan Salahutu Tahun 2006	52
Tabel 2.7	Pendidikan Non Formal Yang Pernah Diikuti Pegawai Di Kecamatan Salahutu	53
Tabel 2.8	Sarana dan Prasarana Kantor Kecamatan Salahutu	56
Tabel 2.9	Jenis Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Salahutu	57
Tabel 3.1	Deskripsi Responden Menurut Umur	59
Tabel 3.2	Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	60
Tabel 3.3	Deskripsi Responden Menurut Pendidikan	60
Tabel 3.4	Kemampuan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.	61
Tabel 3.5	Tanggung jawab Dalam Menyelesaikan Masalah	62
Tabel 3.6	Kemampuan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Dengan Kurun Waktu Yang Telah Ditentukan	63
Tabel 3.7	Standar waktu Penyelesaian Layanan Pada Kantor Kecamatan Salahutu	64
Tabel 3.8	Pelayanan Yang Cepat Kepada Masyarakat	65
Tabel 3.9	Kemampuan Dalam Memberikan Kepercayaan Kepada Masyarakat Dalam Hal Pelayanan	66

Tabel 3.10	Sikap Pegawai Dalam Menanggapi Masukan dari Masyarakat . . .	67
Tabel 3.11	Kemudahan Dalam Prosedur Pengurusan	68
Tabel 3.12	Sikap Keterbukaan Para Pegawai dan Pelanggan Dalam Menyelesaikan Masalah	69
Tabel 3.13	Para Pegawai Bertanggung Jawab Terhadap Pekerjaan dan Atasannya	70
Tabel 3.14	Deskripsi Responden Menurut Umur	71
Tabel 3.15	Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	72
Tabel 3.16	Deskripsi Responden Menurut Pendidikan	72
Tabel 3.17	Penilaian Responden Terhadap Jumlah Petugas Bagian Pelayanan	73
Tabel 3.18	Penilaian Responden Terhadap Sarana dan Prasarana	74
Tabel 3.19	Harapan Pengguna Jasa Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Dari Waktu ke Waktu	76
Tabel 3.20	Penilaian Responden Terhadap kecepatan Dalam Penyelesaian Masalah	77
Tabel 3.21	Penilaian Responden Terhadap kecepatan Dalam Melayani	78
Tabel 3.22	Penilaian Responden Terhadap Keterampilan	78
Tabel 3.23	Penilaian Responden Terhadap Pengetahuan Para Pegawai	79
Tabel 3.24	Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Para Pegawai	80
Tabel 3.25	Penilaian Responden Dalam Menghormati Konsumen	81
Tabel 3.26	Penilaian Responden Terhadap Kesopanan	82
Tabel 3.27	Penilaian Responden Terhadap Komunikasi Diantara Para Pegawai	83
Tabel 3.28	Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Yang Tanpa Memandang Status Sosial	84
Tabel 3.29	Penilaian Responden Dalam Memberikan Perhatian Kepada Konsumen	85
Tabel 3.30	Indeks Penilaian Pegawai Dalam Pelaksanaan Kinerja	88
Tabel 3.31	Peringkat Variabel	89

Tabel 3.32	Indeks Penilaian Masyarakat/pengguna jasa Dalam Pelaksanaan Kinerja	91
Tabel 3.33	Peringkat Variabel	92

DAFTAR GAMBAR

Bagan 2.1	Struktur Organisasi Kecamatan Salahutu (Surat Keputusan Bupati Maluku Tengah Nomor 56 Tahun 2002 Tentang Penjabaran Tugas Pokok Dan Fungsi Kecamatan Dan Kelurahan Di Kabupaten Maluku Tengah).	41
-----------	---	----

SINOPSIS

Kecamatan sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota merupakan ujung tombak pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik dalam penelitian ini merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah (Sektor Publik) kepada masyarakat atau individu, pelayanan ini bersifat pelayanan administratif. Untuk itulah judul penelitian ini adalah "Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Melakukan Pelayanan Publik" (Studi Tentang Kinerja Kantor Kecamatan Salahutu Dalam Melakukan Pelayanan Publik Tahun 2005-2006). Permasalahan yang diteliti yaitu sampai sejauh mana kinerja Kantor Kecamatan Salahutu dalam melakukan pelayanan publik, dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja kantor Kecamatan Salahutu dalam melakukan pelayanan publik tahun 2005-2006.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Adapun data yang diambil dari data primer dan sekunder serta penelitian di lapangan yakni dengan cara wawancara (interview) kepada pegawai Kecamatan Salahutu maupun kepada masyarakat/pengguna jasa, penyebaran questioner kepada pegawai Kecamatan Salahutu maupun kepada masyarakat/pengguna jasa serta secara dokumentasi. Sampel yang digunakan adalah *accidental random sampling* di mana menggunakan 30 responden untuk masyarakat, dan untuk pegawai kantor Kecamatan Salahutu digunakan *Total Sampling* dalam artian seluruh pegawai terlibat dalam sampel penelitian yang berjumlah 30 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dilihat dari sudut pandang pegawai, yang diukur dengan indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas menunjukkan rata-rata indeks adalah 3,20 yang berarti masuk dalam kategori "Baik". Dan dilihat dari sudut pandang masyarakat/pengguna jasa yang diukur dengan indikator Tangible, reliability, responsiveness, confidence, dan empathy menunjukkan rata-rata indeks adalah 3,21 yang berarti masuk dalam kategori "Baik". Ini berarti masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pada kantor Kecamatan Salahutu.

Dengan demikian kinerja kantor Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah "Baik", namun kesempurnaan perlu ditingkatkan. Dalam hal ini kurangnya sarana dan prasarana dan letak geografis. Oleh karena itu diharapkan agar pemerintah Daerah dapat lebih memperhatikan segala kekurangan atau kelemahan dalam hal pelaksanaan pelayanan sehingga untuk kedepannya dapat menjadi lebih baik.