



**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN  
KARTU TANDA PENDUDUK PADA KANTOR KECAMATAN MARON  
KABUPATEN PROBOLINGGO**

***THE ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE PERFORMANCE IN THE MAKING  
OF RESIDENCE IDENTIFICATION CARD AT MARON SUBDISTRICT  
OFFICE OF PROBOLINGGO DISTRICT***

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

oleh

**Liana Eka Wahyuningtiyas**

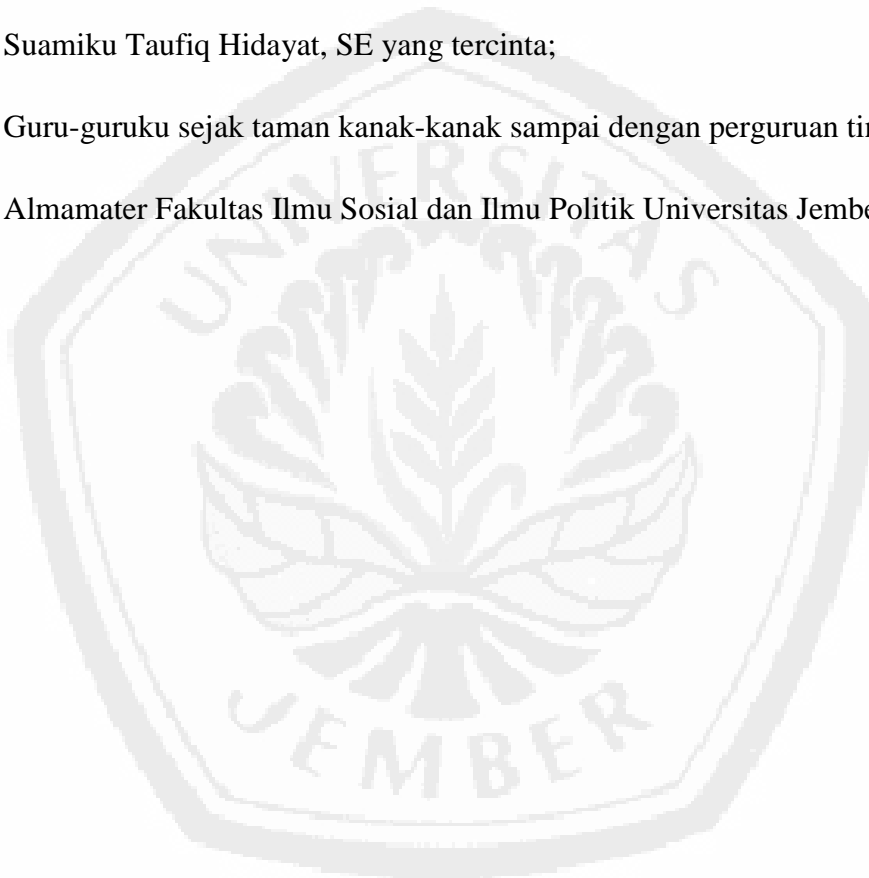
**NIM 070910291013**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku Agung Herjanto, SH dan Suherlin yang tercinta;
2. Kedua adikku Esti Dwi Erlinda dan Selvia Tri Andani yang tercinta;
3. Suamiku Taufiq Hidayat, SE yang tercinta;
4. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.



## MOTO

Melayani orang lain dengan penuh kesadaran sebagai alat dari Yang Mahakuasa.\*)



---

<sup>\*)</sup>J. Donald Walters. **Rahasia Penerimaan Diri**. Yogyakarta: Kanisius.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Liana Eka Wahyuningtiyas

NIM : 070910291013

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada intitusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 14 Oktober 2011

Yang menyatakan,

Liana Eka Wahyuningtiyas

NIM 070910291013

**SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN  
KARTU TANDA PENDUDUK PADA KANTOR KECAMATAN MARON  
KABUPATEN PROBOLINGGO**

oleh

Liana Eka Wahyuningtiyas

NIM 070910291013

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sutomo, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Dra. Inti Wasiati, MM

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari : Rabu

tanggal : 2 November 2011

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

### Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si  
NIP . 195805101987022001

Dr. Sutomo, M. Si  
NIP. 196503121991031003

### Anggota

1. Dra. Inti Wasiati, MM ( )  
NIP. 19530731 198002 2 001
2. Drs. A Kholiq Azhari, M.Si ( )  
NIP. 19590726 198902 1 001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A  
NIP. 1952072719810310003

## RINGKASAN

**Analisis Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo;** Liana Eka Wahyuningtiyas, 070910291013; 2011: 95 halaman; Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pelayanan KTP termasuk pelayanan publik merupakan suatu arena transaksi paling nyata dan intensif antara rakyat dengan pemerintah. Dalam rangka transaksi tersebut, kewajiban pemerintah adalah untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik kepada masyarakat. Selama ini pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kurang memuaskan masyarakat sebagai pengguna jasa diantaranya waktu penyelesaian KTP yang tidak sesuai dengan target, prosedur yang berbelit-belit, dan kurang responsif terhadap keluhan masyarakat.

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan kinerja pelayanan publik dalam pembuatan kartu tanda penduduk. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sudah melakukan pembuatan kartu tanda penduduk. Penentuan responden tersebut dilakukan dengan *cluster random sampling* dan *insidental*. Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner, observasi nonpartisipan dan dokumentasi. Data yang diperoleh, kemudian di analisis secara interaktif dengan menggunakan skala likert, kategori interval, penyajian data berupa tabel dengan perhitungan statistik deskriptif yaitu mean dan modus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, perhitungan mean variabel kinerja pelayanan publik sebesar 4.02 sehingga dalam interval kategori penilaian kinerja pelayanan publik dapat dikatakan baik. Sedangkan untuk perhitungan modus pada variabel kinerja pelayanan publik terdapat pada skor (4) diperoleh jumlah total frekuensi tertinggi 600 sehingga dalam interval kategori penilaian kinerja pelayanan dapat dikategorikan baik. Dapat disimpulkan kinerja pelayanan publik

dalam pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo mendapat tanggapan baik oleh masyarakat khususnya pemohon pembuatan KTP.





## **PRAKATA**

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo”. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Keberadaan dan dedikasi banyak orang merupakan bagian penting yang turut berperan atas selesainya karya ini. Karenanya, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM., selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember dan sebagai dosen pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini;
4. Ibu Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang turut memberikan dukungan, arahan, dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa;
5. Bapak Dr. Sutomo, M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah memberi dukungan, bimbingan, saran, pikiran, waktu, dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini;
6. Tim Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;
7. Bapak Camat dan pegawai Kantor Kecamatan Maron, Bapak Drs. Sumaidi, Bapak Agung Herjanto, SH, Bapak Andik, Masyarakat Kecamatan Maron, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu

persatu, penulis ucapkan terima kasih atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama dalam penelitian;

8. Keluarga Besar Administrasi Negara angkatan 2007 yang telah memberikan bantuan, semangat, dan kasih sayang khususnya teman diskusi penulis, yaitu: Doris Alfiah, Budi Utomo, Mahandi, Eka Putri, Elly Yuliastutik, Nurul, Calvin Edo, dan temen-temen dekat penulis, yaitu Yeyen, Wulan, Rina, Ana, Yunita, Rina serta teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu sehingga dapat membangun mental penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang diberikan kepada penulis selama ini, penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Jember, Oktober 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	12
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	13
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	13
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	14
<b>2.1 Pelayanan Publik</b> .....	14
2.2.1 Pemberi pelayanan.....	15
2.2.2 Pelanggan (penerima layanan).....	15
2.2.3 Barang dan Jasa .....	17
<b>2.2 Kinerja</b> .....	20
<b>2.3 Kinerja Pelayanan Publik</b> .....	21
2.3.1 Dimensi Kinerja Pelayanan Publik.....	21

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
<b>3.1 Tipe Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>3.2 Objek penelitaian.....</b>	<b>27</b>
<b>3.3 Penentuan Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>27</b>
3.2.1 Tempat Penelitian .....	27
3.2.2 Waktu Penelitian.....	27
<b>3.4 Penentuan Populasi dan Sampel .....</b>	<b>28</b>
3.4.1 Penentuan Populasi.....	28
3.4.2 Penentuan Sampel.....	29
<b>3.5 Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>32</b>
<b>3.6 Sumber Data.....</b>	<b>33</b>
<b>3.7 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>34</b>
<b>3.8 Metode Analisis Data.....</b>	<b>36</b>
3.8.1 Perhitungan Mean (rata-rata hitung).....	38
3.8.2 Perhitungan Modus .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo .....</b>	<b>40</b>
4.1.1 Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Kantor Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo .....	44
4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo.....	45
4.1.3 Susunan Organisasi Kantor Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo .....	46
4.1.4 Keadaan Aparatur Kantor Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo.....	50
<b>4.2 Tata Cara Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor     Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo.....</b>	<b>51</b>
<b>4.3 Analisis Data .....</b>	<b>53</b>
4.3.1 Perhitungan Mean dan Modus .....	54
<b>4.4 Pembahasan .....</b>	<b>84</b>

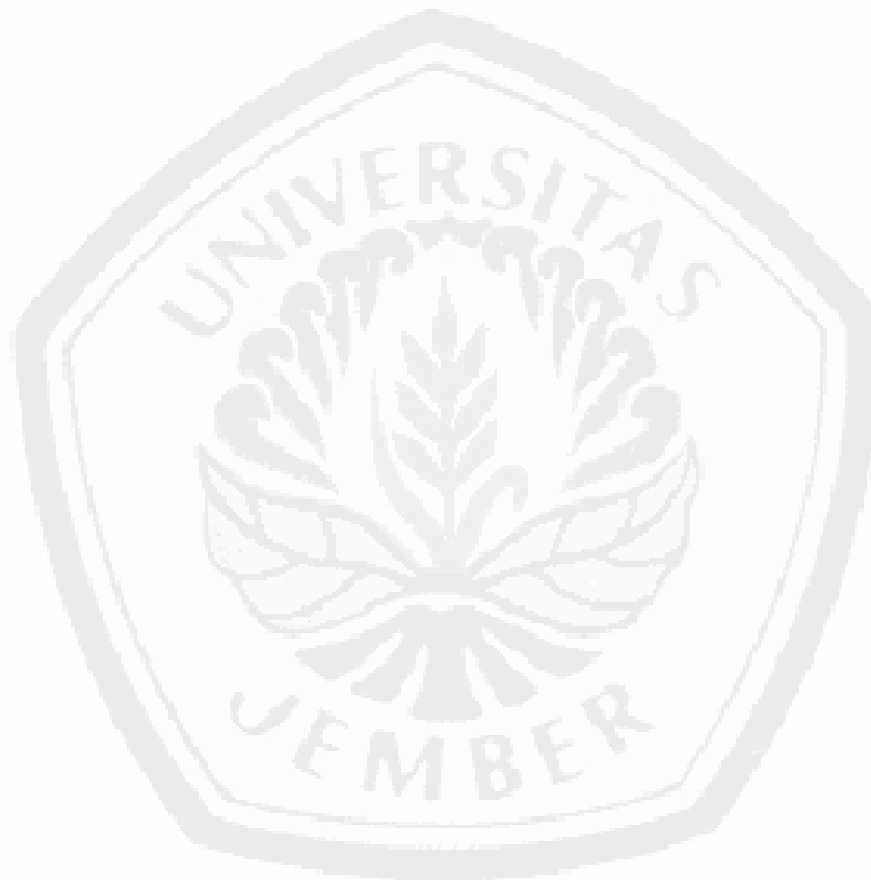
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	88
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	88
<b>5.2 Saran</b> .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	90
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Prioritas Jenis Pelayanan Publik .....	2
Tabel 1.2 Target dan Realisasi Waktu Penyelesaian serta Biaya Pembuatan KTP Tahun 2011.....	9
Tabel 1.3 Jumlah Pemohon dan Jumlah Penyelesaian Pembuatan KTP dan Jumlah Penyelesaian Pembuatan KTP Sesuai Target 1 Hari yang Terdaftar di Kantor Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo pada Bulan April Tahun 2011.....	10
Tabel 3.1 Jumlah Pemohon Pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang Terdaftar di Kantor Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo Bulan April Tahun 2011 .....	28
Tabel 3.2 Variabel Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik .....	32
Tabel 4.1 Distribusi Penduduk Kecamatan Maron Menurut Jenis Kelamin Dan Kepadatan Penduduk Tahun 2009 .....	41
Tabel 4.2 Distribusi Penduduk Kecamatan Maron Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin Tahun 2009 .....	42
Tabel 4.3 Distribusi Penduduk Kecamatan Maron Menurut Mata Pencaharian Penduduk.....	43
Tabel 4.4 Rincian Pegawai Kantor Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo .....	50
Tabel 4.5 Indikator Dimensi Efisiensi.....	54
Tabel 4.6 Data Jarak Desa Ke Ibu Kota Kecamatan Maron .....	57
Tabel 4.7 Dimensi Efisiensi .....	59
Tabel 4.8 Indikator Dimensi Efektivitas .....	60
Tabel 4.9 Dimensi Efektivitas .....	66
Tabel 4.10 Indikator Dimensi Keadilan .....	68
Tabel 4.11 Dimensi Keadilan.....	73
Tabel 4.12 Indikator Daya Tanggap.....	74

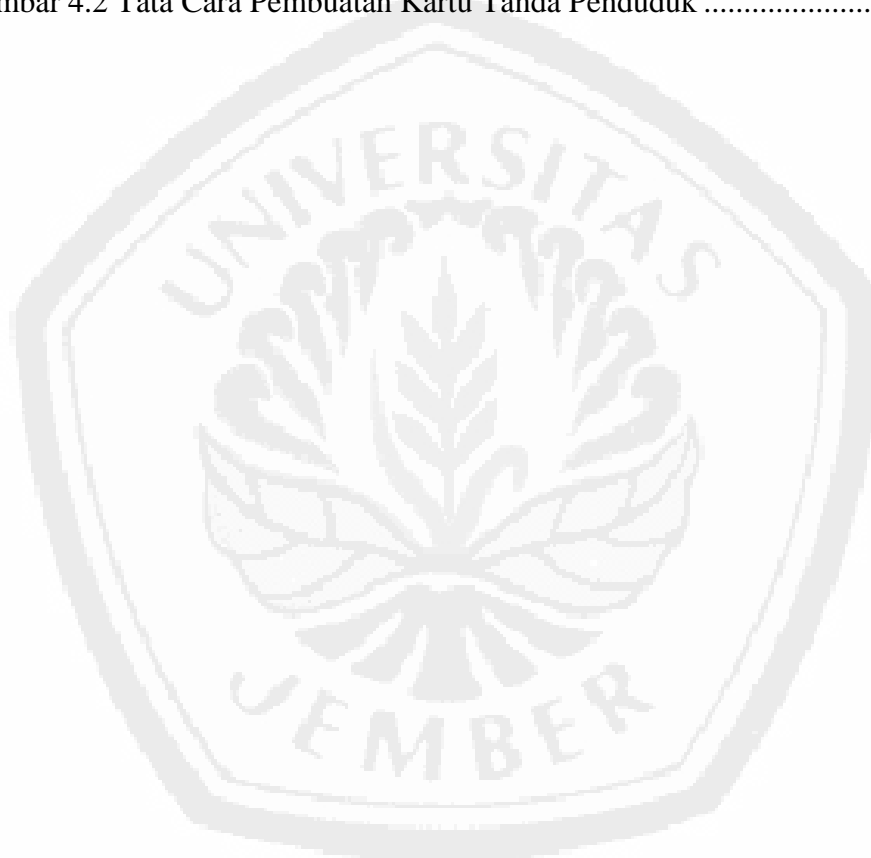
Tabel 4.13 Dimensi Daya Tanggap.....	81
Tabel 4.14 Tabel Rekapitulasi Mean dan Modus Variabel Kinerja Pelayanan Publik .....	83
Tabel 4.15 Mean Variabel terhadap Dimensi Kinerja Pelayanan Publik.....	84



## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo.....	47
Gambar 4.2 Tata Cara Pembuatan Kartu Tanda Penduduk .....	51





## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.....	93
B. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember .....	94
C. Surat Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Politik dan Linmas Kabupaten Probolinggo .....	95
D. Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	96
E. Rencana Strategis Kecamatan Maron Tahun 2008-2013 Pemerinta Kabupaten Probolinggo .....	97
F. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 7 Tahun 2005 tentang <i>Daftar Prioritas Pelayanan Publik</i> .....	119
G. Surat Sekretariat Daerah Kabupaten Probolinggo tanggal 31 Desember 2007 Nomor: 470/0014/426.711/2007 perihal petunjuk pelayanan KK dan KTP.....	123
H. Kuesioner.....	127
I. Tabulasi Data Skor .....	133
J. Daftar Responden Pemohon Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Kantor Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo Mei 2011 .....	135
K. Data Jarak Desa ke Ibu Kota Kecamatan Maron .....	146
L. Jumlah Wajib KTP .....	147
M. Data Jumlah Penduduk Menurut Kepadatan Per Desa.....	148
N. Data Penduduk Kecamatan Maron Menurut Umur Dan Sex Ratio Per Desa	149
O. Daftar Nama Karyawan/Karyawati Kantor Kecamatan Maron .....	158
P. Daftar Kegiatan Konsultasi/Bimbingan Skripsi.....	161
Q. Lampiran Analisis Data.....	163
R. Formulir Permohonan KTP F1-07 .....	181
S. Daftar Pemohon KTP Bulan April Tahun 2011 .....	182

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perhatian pemerintah dan masyarakat terhadap kinerja pelayanan sektor publik di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir dirasakan semakin tinggi. Masyarakat semakin berani mengkritisi kinerja pelayanan sektor publik. Di sisi lain dengan sistem demokrasi yang baru pemerintah juga semakin terbuka dan menyadari pentingnya inovasi birokrasi dalam rangka perbaikan kinerja sumberdaya manusia, sarana dan prasarana maupun kelembagaannya.

Tuntutan terhadap perbaikan pelayanan sektor publik dimasa datang akan semakin tinggi mengingat dalam era demokrasi dan kemajuan teknologi informasi ini masyarakat akan semakin cerdas, mudah memperoleh informasi dan semakin banyakuntutannya. Oleh karena itu, perbaikan kinerja pelayanan publik perlu terus dikembangkan dan disesuaikan dengan tuntutan yang berkembang dimasyarakat.

Penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik memegang peranan yang cukup penting dalam hal inovasi atau perbaikan kinerja pelayanan publik. Jika kinerja pelayanan publik yang diberikan melebihi harapan masyarakat, maka kinerja pelayanan publik tersebut dapat dikatakan bermutu, begitu pula sebaliknya jika kinerja pelayanan publik yang diberikan kurang atau tidak memenuhi harapan masyarakat, maka kinerja pelayanan publik tersebut dapat dikatakan tidak bermutu.

Salah satu jenis pelayanan publik kepada masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan. Peningkatan kinerja pelayanan administrasi kependudukan sangat dibutuhkan mengingat pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu prioritas utama pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. SE/10/M.PAN/7/2005 tentang Daftar Prioritas Pelayanan Publik, terdapat 11 sektor pelayanan publik yang perlu mendapatkan perhatian prioritas peningkatan kualitas dan jenis pelayanannya, meliputi: