



**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.*)

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

BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Tipe Penelitian	26
3.2 Objek penelitaian.....	27
3.3 Penentuan Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.2.1 Tempat Penelitian	27
3.2.2 Waktu Penelitian.....	27
3.4 Penentuan Populasi dan Sampel	28
3.4.1 Penentuan Populasi.....	28
3.4.2 Penentuan Sampel.....	29
3.5 Definisi Operasional Variabel	32
3.6 Sumber Data.....	33
3.7 Teknik Pengumpulan Data	34
3.8 Metode Analisis Data.....	36
3.8.1 Perhitungan Mean (rata-rata hitung).....	38
3.8.2 Perhitungan Modus	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo	40
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
4.2 Tata Cara Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo.....	51
4.3 Analisis Data	53
4.3.1 Perhitungan Mean dan Modus	54
4.4 Pembahasan	84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	

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