

**STRATEGI PEMERINTAH KECAMATAN GAMPING DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

(Studi tentang Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Gamping Tahun 2012)

SKR
FISIP
10



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana

Pada Jurusan Ilmu Pemerintahan

Disusun Oleh :

SUCI WIFATTARI

20090520022

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

2013

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Dengan Judul :

**STRATEGI PEMERINTAH KECAMATAN GAMPING DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

(Studi tentang Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Gamping Tahun 2012)

Oleh :

SUCI WIFATTARI

20090520022

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari/tanggal : Rabu/17 April 2013

Tempat : Ruang Sidang Fisipol

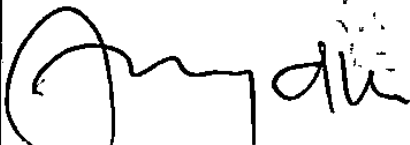
Jam : 11.00 WIB

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

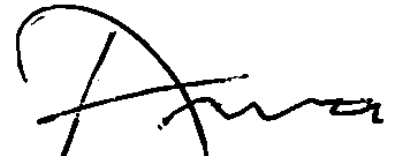
Dr. Suranto, M.Pol.

Penguji I



Awang Darumurti, S.IP.,M.Si

Penguji II



Rahmawati Husein, Ph.D



KETUA TIM PENGUJI PEMERINTAHAN

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya orang lain yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh pihak lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila di kemudian hari terbukti duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 17 April 2013

SUCI WIFATTARI
20090520022

HALAMAN MOTTO

..Bacalah dengan nama Tuhanmu yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah yang Maha Pemurah. Yang mengajar dengan Qalam. Dialah yang mengajar manusia segala yang belum diketahui" (Q.S Al-'Alaq 1-5).

Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh." Confusius

Tidak ada kekayaan yang melebihi akal, dan tidak ada kemelaratan yang melebihi kebodohan."

Berusahalah jangan sampai terlengah walau sedetik saja, karena tas kelengahan kita tak akan bisa dikembalikan seperti semula."

Manusia tak selamanya benar dan tak selamanya salah, kecuali ia yang selalu mengoreksi diri dan membenarkan kebenaran orang lain atas kekeliruan diri sendiri."

Tiadaanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan; dan saya percaya pada diri saya sendiri." Muhammad Ali

Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan imbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh." Andrew Jackson

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmannirrahiiim...

Aku persembahkan karya ini untuk kalian yang telah menghiasi hariku dengan penuh makna dan kasih sayang...

- 1. Allah S.W.T telah memberikan berkah dan karunianya serta menunjukkan jalan terang untuk kehidupanku. Tak kenal lelah aku selalu memohon kepadaMU Ya Allah.**
- 2. Orang tuaku, Bapak dan Ibu yang selalu memberikan semangat dan arahan yang terbaik untuk anaknya. Engkaulah yang menjadi acuanmu untuk menyelesaikan sekolahku.**
- 3. Adik-adikku, Nani & Desty yang selalu ribut dirumah tapi ngangenin dan kaka slalu sayang kalian.**
- 4. Special thanks to mas Jemu yang mau diajak muter-muter cari data, menyemangatin aku dan slalu ngejar-ngejar untuk selesaikan skripsi. Selalu sabar walau aku ngomel-ngomel trus, semoga apa yang kita rencanakan dapat tercapai dengan izin Allah. . amiiien.... Love U ...**
- 5. Beiiibeeh-beiiibeehku tersayang Kiki, Lupy, Veby yang bikin semangat ngampus , , bangga bisa punya temen seperti kalian. Kita senang sedih nangis ketawa susah dan susah senang**

kalah ngerjain tugas. . haahaaa. . semoga persahabatan kita dapat terjalin untuk selamanya.. amien

6. Makasih buat temen-temen UMY, khususnya buat temen-temen satu jurusan Ilmu Pemerintahan-2009 (umi, yuni, hakim, uchi, orien, rere, zeta, nindy, evy, joko, aan , sakir, dan yang lainnya maaf ga bisa disebutin satu-satu). buat temen-temen yang wisuda bulan Juni, Akhirnya kita wisuda juga di bulan juni haahaaahaaa, , , , Buat temen-temen yang masih ngerjain skripsi , tetep semangat ya ngerjainnya. . . .
7. Temen-temen KKN tematik di Banguntapan Arsad, Mas Aan, Ilham, mas Ferdī, Mba Ayu, dan yang lainnya. Seneng banget bisa kenal kalian, suatu pengalaman yang tak terlupakan di waktu KKN, , haaaahaaa
8. Terima kasih Pak Wahid F atas saran dan bantuannya.
9. Terakhir makasih buat semuanya yang telah mendukung semua kegiatanku sehingga dapat gelar Sarjana Ilmu Politik. . Love U All...
10. Almamaterku

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Strategi Pemerintah Kecamatan Gamping Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi tentang Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Gamping Tahun 2012)

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan baik dari segi teknik penulisan maupun dari segi kualitas skripsi. Meskipun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bukan hanya bagi penulis tapi bagi teman-teman ataupun pihak-pihak yang ingin mendapatkan ilmu ataupun informasi baru seputar pemerintahan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Dan untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr.H.Ahmad Nurmandi, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr.Suranto,M.Pol, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, pikiran, dan tenaganya untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Awang Darumurti, S.IP.,M,Si selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah

5. Ibu Rahmawati Husein, Ph.D selaku dosen penguji terimakasih atas masukan yang sangat membantu dalam pembuatan karya sederhana ini.
6. Bapak serta Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
7. Seluruh staff dan karyawan Fisipol Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Seluruh staf perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Untuk Bapak Drs. Budiharjo selaku Camat Gamping yang memberikan izin untuk melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Gamping.
10. Bapak Drs. Bambang Supriyadi selaku Sekretaris Camat Gamping yang membantu memberikan data-data untuk menyelesaikan skripsi.
11. Bapak F. Suparmo selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Gamping sebagai narasumber yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya skripsi ini.
12. Semua staff dan karyawan serta pihak yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu

Terima kasih kepada semua orang yang penulis sebutkan diatas atas segala budi dan amal baiknya selama ini. Penulis hanya bisa mendoakan agar Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas segala kebaikan kalian. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Ammin.

Yogyakarta, 16 April 2013

SUCI WIFATTARI
20090520022

Daftar Isi

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Halaman Motto	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
SINOPSIS	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Kerangka Dasar Teori	10
1. Perencanaan Strategi	10
2. Manajemen Strategi	11
3. Pemerintahan Daerah	17

4. Kualitas Pelayanan	19
5. Kualitas Pelayanan Publik	21
F. Definisi Konseptual	22
G. Definisi Operasional	23
H. Metode Penelitian	25
1. Jenis Penelitian	25
2. Unit Analisis	26
3. Sumber Data	27
4. Teknik Pengumpulan Data	28
5. Teknik Analisis Data	29

BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Kondisi Geografis	31
B. Kondisi Demografis	34
C. Sosial dan Budaya	35
1. Bidang Agama	36
2. Bidang Pendidikan	37
3. Kesehatan dan Gizi	38
4. Bidang Ekonomi	38
D. Pemerintah Kecamatan Gamping	39
1. Visi dan Misi Organisasi	39
2. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Gamping	41

3. Tugas Pokok dan Fungsi Aparat Kecamatan	42
4. Susunan Pejabat Struktural Kecamatan Gamping	52
5. Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Gamping	55
6. Jenis Pelayanan Kecamatan Gamping	56
E. Pembagian Wilayah Kecamatan Gamping	58

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN

A. Perencanaan Strategi Pemerintah Kecamatan Gamping	59
1. Identifikasi Mandat dan Misi Organisasi	60
2. Analisis Lingkungan Strategi dengan SWOT	62
3. Analisis Isu Strategi	78
B. Strategi Pemerintah Kecamatan Gamping Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP	80
1. Meningkatkan Kualitas Kerja Aparatur Kecamatan	80
2. Menjalankan Program Pelayanan Pembuatan E-KTP Sesuai Dengan SOP dan Prosedur yang Berlaku	85
3. Sosialisasi Kepada Masyarakat tentang Prosedur Pembuatan E-KTP	89
4. Mengefektivitaskan Kinerja Tim yang Bertugas dalam Seksi Pelayanan Umum	92
C. Faktor Keberhasilan Strategi Pemerintah Kecamatan Gamping Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan E- KTP	98

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN 101

B. SARAN 103

Daftar Pustaka 104

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Model Analisis Matrik SWOT Menurut Kearn (1992)	15
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Gamping Tahun 2007 - 2010.....	34
Tabel 2.2 Tarif retribusi penyelenggaraan pelayanan	57
Tabel 3.1 Faktor Internal dan Eksternal	74
Tabel 3.2 Matrik SWOT	76
Tabel 3.3 Strategi Pemerintah Kecamatan Gamping Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan E-KTP Berdasarkan Analisis SWOT.....	77
Tabel 3.4 Petugas Operator BSI	86
Tabel 3.5 Daftar petugas Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Gamping	95

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Peta Administrasi Kecamatan Gamping	33
Gambar 2.2 Bagan Struktur Organisasi	55
Gambar 3.1 Proses Penerbitan E-KTP	89

SINOPSIS

Kecamatan Gamping sebagai penyelenggara pelayanan publik mempunyai kelebihan dibandingkan kecamatan lain yang berada di Kabupaten Sleman yaitu tentang lebih cepatnya pendistribusian e-KTP yang sudah jadi ke desa-desa yang berada di wilayah Kecamatan Gamping. Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul: "Strategi Pemerintah Kecamatan Gamping Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi tentang Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Gamping Tahun 2012)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi apa saja yang dilakukan pemerintah Kecamatan Gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP dan faktor apa saja yang berpengaruh dalam keberhasilan strategi tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Unit analisis penelitian ini adalah pelaksanaan strategi pemerintah yaitu: Camat Kecamatan Gamping beserta staf karyawan kantor kecamatan dan masyarakat, dalam hal ini masyarakat di daerah hukum Kecamatan Gamping yang merasakan langsung dampak implementasi dari strategi yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan pemerintah Kecamatan Gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk pembuatan e-KTP yaitu : meningkatkan kualitas kerja aparatur kecamatan, menjalankan program pelayanan pembuatan e-KTP sesuai dengan SOP dan prosedur yang berlaku, sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur pembuatan e-KTP, dan mengefektivitaskan kinerja tim yang bertugas dalam Seksi Pelayanan Umum. Faktor yang mempengaruhi keberhasilan strategi pemerintah kecamatan gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP adalah : metode kerja, tersedianya sarana dan prasarana, Sumber Daya Manusia yang memadai, koordinasi yang baik di kantor Kecamatan Gamping.

Pemerintah Kecamatan Gamping sebaiknya mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan menjadikan keluhan-keluhan serta kritikan dari masyarakat sebagai pemacu untuk terus meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan, kemudian membuat kebijakan yang tegas dalam menangani dan menanggulangi permasalahan yang dialami dalam Seksi Pelayanan Umum, sehingga