

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 kehadirat 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

SINOPSIS

Skripsi ini mengambil judul “Analisis Kemampuan Kinerja Pegawai Perempuan Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Wates Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017”. Dimana perlu diketahui bahwa Perempuan dinilai tidak mampu memimpin dan membuat kebijakan karena patron (pola) membentuk perempuan sangat tendensius mengutamakan perasaan, sehingga jauh dari sikap profesionalitas. Persepsi negatif tersebut telah terstruktur sedemikian rupa baik di benak kaum perempuan sendiri maupun laki-laki. Konstruksi sosial bangsa Indonesia menempatkan kaum laki-laki lebih dominan dibandingkan kaum perempuan. Indikasinya terletak pada keterlibatan kaum perempuan yang belum proporsional pada jabatan-jabatan publik. Banyak faktor yang menyebabkan keterlibatan perempuan menjadi minim. Oleh karena itu, pemerintah Kabupaten Kulon Progo melalui kantor Kecamatan Wates berupaya mensejajarkan peran perempuan dan laki-laki dalam pemerintahan tanpa membedakan laki-laki atau perempuan dengan tujuan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Peneliti ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan cara melakukan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi kepada beberapa responden. Obyek penelitian yang digunakan adalah pegawai kantor Kecamatan Wates dan masyarakat yang berada di wilayah Kecamatan Wates.

Hasil penelitian yang di temukan bahwa kemampuan kinerja pegawai perempuan di bagian pelayanan publik kantor Kecamatan Wates sudah dilaksanakan dengan cukup baik. Hal ini di buktikan dengan adanya pelatihan yang diberikan oleh bagian pelayanan kepada pegawai pelayanan seperti BIMTEK (bimbingan teknik), pegawai pelayanan melaksanakan tugas sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan oleh Kecamatan dalam memberikan standar pelayanan, serta adanya dukungan dan komunikasi yang baik antara atasan dan seluruh pegawai kecamatan terutama di bagian pelayanan guna memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada masyarakat. Namun, kendala juga masih ditemukan dalam pelaksanaannya terutama peran perempuan dalam membagi tugas sebagai pegawai pemerintah dan ibu rumah tangga. Serta masih kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Wates.

Saran yang diberikan peneliti kepada kantor Kecamatan wates adalah perlunya pelatihan BIMTEK secara menyeluruh kepada petugas Kecamatan Wates yang tidak hanya diberikan kepada petugas yang berada di bagian pelayanan. Karena jumlah pegawai pelayanan yang terbatas, dan pegawai piket yang ada pun hanya dapat membantu pelayanan secara manual saja. Sehingga penting program BIMTEK diberikan secara menyeluruh kepada semua petugas Kantor Kecamatan Wates.

Kata Kunci : Kemampuan Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik.

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
BAB I PENDAHULUAN	I
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
BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN		41
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
BAB III PEMBAHASAN	102
1. ANALISIS KEMAMPUAN KINERJA	105
1.1 Kesanggupan Kerja	105
1.2 Pendidikan	108
1.3 Masa Kerja	112

2. STANDAR PELAYANAN	115
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
1. FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT	138
3.1 Faktor Pendukung Dari Lingkungan Instansi.....	139
3.2 Faktor Penghambat Dari Lingkungan Instansi	140
4. PERAN KELUARGA TERHADAP PEGAWAI PEREMPUAN .	142
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
5. TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN PEGAWAI PEREMPUAN KECAMATAN WATES.....	146
5.1Tingkat Kepahaman Masyarakat Terhadap Kinerja dan Tugas Pegawai Perempuan di Bidang Lain di Wilayah Kantor Kecamatan Wates	152
BAB IV PENUTUP	154
A. Kesimpulan	154
B. Saran	158
DAFTAR PUSTAKA	160
LAMPIRAN	163

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR GAMBAR

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