

ABSTRAK

PENGARUH PERILAKU BIROKRASI KANTOR KECAMATAN SUKOHARJO TERHADAP KEPUASAN DALAM PELAYANAN PUBLIK MASYRAKAT PEKON PANDANSARI KECAMATAN SUKOHARJO KABUPATEN PRINGSEWU

Oleh

Putri Pertiwi

Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan pengaruh perilaku birokrasi Kantor Kecamatan Sukoharjo terhadap kepuasan dalam pelayanan publik masyarakat Pekon Pandansari Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu.

Permasalahan pokok yang dikaji dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh perilaku birokrasi Kantor Kecamatan Sukoharjo terhadap kepuasan dalam pelayanan publik masyarakat Pekon Pandansari Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan metode deskriptif karena penelitian ini merupakan suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui, yaitu dengan mendeskripsikan keadaan yang terjadi sekarang secara sistematis dan faktual yang menuntut untuk sgera mencari jalan keluarnya. Penelitian ini juga ditunjang dengan teknik pengumpulan data seperti angket sebagai teknik pokok, sedangkan teknik penunjang seperti dokumentasi, wawancara dan studi pustaka.

Berdasarkan hasil analisis terlihat bahwa sub indikator tanggung jawab petugas Kecamatan Sukoharjo dalam memberikan pelayanan publik cenderung pada kategori baik yaitu 58 orang atau 74,32%. Untuk subindikator sikap dan arogansi petugas Kecamatan Sukoharjo cenderung pada kategori baik dan tidak arogan yaitu sebanyak 48 orang atau 53,16%. Untuk subindikator motivasi petugas Kecamatan Sukoharjo dalam memberikan pelayanan publik cenderung pada kategori baik yaitu sebanyak 41 orang atau 53,94%. Untuk subindikator hierarki komando di Kecamatan Sukoharjo cenderung pada kategori kurang efektif yaitu sebanyak 49 orang atau 64,47%. Untuk subindikator spesialisasi peran di Kecamatan Sukoharjo cenderung pada kategori efektif yaitu 45 orang atau 59,21%. Untuk subindikator komunikasi, koordinasi, dan integritas di Kecamatan Sukoharjo cenderung pada kategori kurang efektif yaitu sebanyak 49 orang atau

64,47%. Untuk indikator rasa puas dan senang karena harapan akan pelayanan publik yang diberikan telah sesuai dengan kenyataan cenderung pada kategori kurang puas yaitu sebanyak 37 orang atau 48,68%. Sedangkan untuk indikator pelayanan publik yang berkualitas di mata masyarakat cenderung pada kategori baik yaitu sebanyak 55 orang atau 72,37%.

Berdasarkan uji hipotesis didapat hasil bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $12,6091 > 1,993$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara perilaku birokrasi Kantor Kecamatan Sukoharjo terhadap kepuasan dalam pelayanan publik masyarakat Pekon Pandansari Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu.

**PENGARUH PERILAKU BIROKRASI KANTOR KECAMATAN
SUKOHARJO TERHADAP KEPUASAN DALAM
PELAYANAN PUBLIK MASYARAKAT
PEKON PANDANSARI KECAMATAN
SUKOHARJO KABUPATEN
PRINGSEWU**

Oleh

Putri Perttiwi

**Skripsi
Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar
Sarjana Pendidikan
Pada
Program Studi PPKn
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2010**

Judul Skripsi : Pengaruh Perilaku Birokrasi Kantor Kecamatan Sukoharjo Terhadap Kepuasan Dalam Pelayanan Publik Masyarakat Pekon Pandansari Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu

Nama : Putri Pertiwi

NPM : 0613032008

Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

1. Menyetujui,
Pembimbing I **Pembimbing II**

Dra. Farida Hasyim, M.Hum.
NIP 19460614 197205 2 001

Dr. Irawan Suntoro, M.S.
NIP 19560323 198403 1 003

1.Mengetahui

Ketua Jurusan Pendidikan IPS

Ketua Program Studi PKn

Drs. Iskandarsyah, M.H
NIP 19571011 198703 100 1

Drs. Holilulloh, M.Si
NIP 19610711 198703 1 003

MENGESAHKAN

1. Tim Pengaji

Ketua : **Dra. Farida Hasyim, M.Hum**

Sekretaris : **Dr. Irawan Suntoro, M.S.**

Pengaji : **Dr. Adelina Hasyim, M.Pd.**

2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung

Prof. Dr. Sudjarwo, M.S.
NIP 19530528 198103 1 002

Tanggal Lulus Skripsi : 21 April 2010

Motto

*“Jangan Terus Menuntut Dan Bertanya Apa Yang Negara
Telah Berikan Kepadamu Tapi Tanyalah Pada Dirimu Apa
Yang Sudah Kamu Berikan Kepada Negaramu”*

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini akan kupersembahkan kepada:

- *Yang tercinta, Ayah dan Ibu yang telah bersabar dan berkorban dalam mendidik, membesar kan dan senantiasa berdoa untuk keberhasilanku*
- *Adik-adikku (Panji dan Amanda) yang senantiasa memberi motivasi dalam kehidupanku*
- *Dosen-dosen dan guru-guru yang telah berjasa mendidikku*
- *Teman-temanku yang selalu memberikan warna dan menemani dalam hidupku*
- *Almamaterku tercinta, FKIP Unila tempatku menimba ilmu*

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Putri Pertiwi, dilahirkan di desa Lembasung Kecamatan Blambangan Umpu Way Kanan pada tanggal 25 Februari 1988, anak pertama dari Bapak Edi Riwoto, S.Pd, dan Ibu Sri Mairita.

Pendidikan formal yang penulis tempuh adalah:

1. Sekolah Dasar Negeri 3 Pandansari Sukoharjo Pringsewu, yang diselesaikan pada tahun 2000
2. Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Sukoharjo Pringsewu yang diselesaikan pada tahun 2003
3. Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Pringsewu yang diselesaikan pada tahun 2006.

Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Lampung pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan melalui Program PKAB.

KATA PENGANTAR

Asalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Mahaesa atas Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Perilaku Birokrasi Kantor Kecamatan Sukoharjo Terhadap Kepuasan Dalam Pelayanan Publik Masyarakat Pekon Pandansari Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan sebagai Sarjana Pendidikan Universitas Lampung.

Terselesaikannya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari hambatan yang datang baik dari luar dan dari dalam diri penulis. Penulisan skripsi ini juga tidak lepas dari bimbingan dan bantuan serta petunjuk dari berbagai pihak, oleh karena itu Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Hi. Sudjarwo, M.S. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
2. Dr. Hi. Bujang Rahman, M.Si. selaku pembantu Dekan I Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
3. Drs. Nengah Maharta, M.Si. selaku pembantu Dekan II Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

4. Drs. Tontowi Amsia, M.Si. selaku pembantu Dekan III Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
5. Drs. Iskandar Syah, M.H. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Pendidikan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
6. Drs. Holilulloh, M.Si. selaku Ketua Program Studi PPKn Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung sekaligus pembahas I yang telah memberikan saran dan pengarahan kepada penulis.
7. Dra.H. Farida Hasyim, M.Hum selaku dosen pembimbing akademik dan Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis
8. Dr. Irawan Suntoro, M.S selaku pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis.
9. Dr. Adelina Hasyim, M.Pd selaku pembahas I atas saran dan kritiknya dalam penulisan skripsi ini.
10. Bapak dan Ibu dosen di lingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, khususnya Bapak dan Ibu dosen Program Studi PPKn.
11. Bapak dan Ibu staf dan karyawan Universitas Lampung.
12. Bapak M. Karim, BA telah memberi izin penelitian dan atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis.
13. Seluruh warga Pekon Pandansari Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian yang penulis lakukan.

14. Bapak dan ibu petugas Kantor Kecamatan Sukoharjo yang telah membantu dalam penelitian penulis lakukan.
15. Kedua orang tua, Ayah dan Ibu tercinta atas keiklasan dan cinta kasih sayangnya, do'a dan motivasi, moral serta finansial yang tidak akan pernah terbayarkan.
16. Adik-adikku tercinta, adek Panji dan adek Amanda, serta segenap keluarga besar penulis atas do'a, dukungan, bantuan, perhatian, dan cinta kasih yang diberikan.
17. Kak Saipul Anwar A.Md.Kom atas do'a, dukungan, perhatian, serta cinta kasih yang diberikan serta senantiasa menunggu keberhasilanku
18. Sahabat-sahabat terbaikku Eti, Endah, Putri, Dwi, dan Putut yang selalu memberikan semangat, kekompakan dalam suka maupun duka, semoga dengan selesainya kuliah kita bukan akhir dari kebersamaan kita.
19. Teman-temanku seangkatan di Program Studi PPKn 2006, kakak dan adik tingkat yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu trimakasih penulis ucapkan atas motivasi dan doanya.
20. Sahabat-sahabatku di Asrama "Angsa Putih", Ginanjar, Eva, Alfi, Henri, Yudi, Dewi, Siska, Fitri, Umi atas motivasi dan segala bantuan serta canda tawanya sehingga membuat hari-hari menjadi indah.
21. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai.

Semoga amal baik yang telah Bapak/Ibu/Saudara/I berikan akan selalu mendapatkan pahala dan balasan dari Tuhan Yang Mahaesa. Akhir kata penulis

menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Wasalamualaikum Wr.Wb.

Bandar Lampung, Maret 2010

Penulis

Putri Pertwi

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Perumusan Masalah	8
1.5 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1.6.1 Tujuan Penelitian	9
1.6.2 Kegunaan Penelitian	9
1.5.2.1 Kegunaan Teoritik.....	9
1.5.2.2 Kegunaan Praktis	9
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	9
1.6.1 Ruang Lingkup Ilmu	10
1.6.2 Ruang Lingkup Obyek dan Subek Penelitian	10
1.6.3 Ruang Lingkup Wilayah dan Waktu Penelitian	10

II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Perilaku Birokrasi	11
2.1.1.1 Pengertian Perilaku	11
2.1.1.2 Pengertian Birokrasi	13
a.Ciri-Ciri Birokrasi	16
b.Karakteristik Birokrasi	21

c.Unsur-Unsur Birokrasi	22
d.Fungsi Birokrasi	24
e.Pemahaman Tentang Birokrasi	26
1) Inefisiensi Organisasi	26
2) Kekuasaan Atau Pemerintahan yang Dijalankan Pejabat	27
3) Administrasi dalam Organisasi Negara	29
4) Masyarakat Modern	29
5) Organisasi Rasional	29
f. Birokrasi Di Negara Berkembang	30
g.Model-Model Birokrasi	31
2.1.1.3 Perilaku Birokrasi	33
2.1.2 Kepuasan Dalam Pelayanan Publik	37
2.1.2.1 Pelayanan Publik	37
a. Klasifikasi Pelayanan Publik	38
b. Asas Pelayanan Publik	39
c. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	40
d. Standar Pelayanan Publik	45
e. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	47
f. Pelayanan Prima	48
g. Biaya Pelayanan Publik	51
h. Pelayanan Bagi Penyandang Cacat, Lajut Usia, Wanita Hamil, dan Balita	52
i. Pelayanan Khusus	52
j. Biro Jasa Pelayanan	52
k. Penyelesaian Pengaduan dan Sengketa	53
l. Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik	54
m. Budaya Kerja	56
2.1.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sukoharjo	59
2.1.2.3 Kepuasan Mayarakat	66
2.1.3 Tinjauan Tentang Kecamatan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008	70
a.Kedudukan, Tugas, dan Wewenang	73
b.Susunan Organisasi	78
c.Persyaratan Camat	79
d.Tata Kerja dan Hubungan Kerja	79
e.Perencanaan Kecamatan	80
f. Pembinaan dan Pengawasan	81
g.Pendanaan	81
2.1.4 Tinjauan Tentang Masyarakat Pekon/Desa	82
2.2 Kerangka Pikir	86
2.3 Hipotesis	88
III. METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	89

3.2 Populasi dan Sampel	90
3.2.1 Populasi	90
3.2.2 Sampel	91
3.3 Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Pengukuran	92
3.3.1 Variabel Penelitian	92
3.3.2 Definisi Operasional	93
a. Perilaku Birokrasi	93
b. Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik	94
3.3.3 Rencana Pengukuran Variabel	96
3.4 Teknik pengumpulan data	98
3.4.1 Teknik Pokok	98
3.4.1 Kuesioner atau Angket	98
3.4.2 Teknik Penunjang	99
3.4.2.1 Dokumentasi	99
3.4.2.2 Wawancara	99
3.4.2.3 Observasi	100
3.4.2.4 Studi Pustaka	100
3.5 Validitas dan uji Reliabilitas	101
3.5.1 Validitas	101
3.5.2 Uji Reliabilitas	101
3.6 Teknik Analisis Data	103
3.7 Uji Hipotesis	104

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Langkah-Langkah Penelitian	107
4.1.1 Persiapan Pengajuan Judul	107
4.1.2 Penelitian Pendahuluan	107
4.1.3 Pengajuan Rencana Penelitian	108
4.1.4 Penyusunan Alat Pengumpulan Data	108
4.1.5 Pelaksanaan Uji coba Angket	109
4.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	114
4.2.1 Geografi Kecamatan Sukoharjo	114
4.2.2 Jumlah Penduduk	115
4.2.3 Mata Pencaharian	115
4.2.4 Perkebunan, Pertanian dan Industri	116
4.2.5 Struktur Organisasi	117
4.2.6 Sarana dan Prasarana	118
4.3 Deskripsi Data	119
4.3.1 Pengumpulan Data	119
4.3.2 Penyajian Data	119
4.4 Pengujian Hipotesis	133
4.5 Pembahasan	136
a. Tanggung Jawab Petugas Kecamatan Sukoharjo dalam Memberikan Pelayanan Publik	137
b. Sikap dan Arogansi Petugas Kecamatan Sukoharjo dalam Memberikan Pelayanan Publik	137
c. Motivasi Petugas Kecamatan Sukoharjo dalam Memberikan	

Pelayanan Publik	138
d. Hierarki Komando Di Kecamatan Sukoharjo	138
e. Spesialisasi Peran Di Kecamatan Sukoharjo	139
f. Komunikasi, Koordinasi, dan Integritas Di Kecamatan Sukoharjo	139
g. Rasa Puas dan Senang Karena Harapan akan Pelayanan Publik yang Telah Diberikan Sesuai Kenyataan	140
h. Pelayanan Publik yang Berkualitas Di Mata Masyarakat	140

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	141
5.2 Saran	141

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Jumlah Kepala Keluarga di Pekon Pandansari Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu bulan November 2009.....	91
Tabel 2: Hasil perhitungan sampel KK di Pekon Pandansari Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu.....	92
Tabel 3. Hasil Uji Coba Angket Pengaruh Perilaku Birokrasi Kantor Kecamatan Sukoharjo Terhadap Kepuasan Dalam Pelayanan Publik Masyarakat Pekon Pandansari Utara Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu. Dari 10 Orang Di Luar Responden Untuk Skor Item Ganjil (X).....	110
Tabel 4. Hasil Uji Coba Angket Pengaruh Perilaku Birokrasi Kantor Kecamatan Sukoharjo Terhadap Kepuasan Dalam Pelayanan Publik Masyarakat Pekon Pandansari Utara Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu. Dari 10 Orang Di Luar Responden Untuk Skor Item Genap (Y).....	110
Tabel 5. Tabel Kerja Antara Item Ganjil (X) Dan Item Genap (Y).....	111
Tabel 6. Jumlah Penduduk Kecamatan Sukoharjo Tahun 2009.....	114
Tabel 7. Hasil Komoditi Kecamatan Sukoharjo tahun 2009.....	115
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Tanggung Jawab Petugas Kecamatan Sukoharjo dalam Memberikan Perlayanan Publik.....	121
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Tentang Sikap dan Arogansi Petugas Kecamatan Sukoharjo dalam Memberikan Pelayanan Publik.....	122
Tabel 10. Distribusi Frekuensi motivasi Petugas Kecamatan Sukoharjo dalam Memberikan Pelayanan publik.....	124
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Hierarki Komando di Kecamatan Sukoharjo.....	126

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Spesialisasi Peran di Kecamatan Sukoharjo.....	128
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Komunikasi, Koordinasi dan Integritas di Kecamatan Sukoharjo.....	129
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Tentang Perasaan Senang Dan Puas Masyarakat Pekon Pandansari Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu Karena Harapan Mengenai Pelayanan Public Yang Diselenggarakan Oleh Pihak Kantor Kecamatan Sukoharjo Telah Sesuai Dengan Kenyataan.....	132
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Tentang pelayanan public yang berkualitas di mata masyarakat Pekon Pandansari Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu.....	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Model umum perilaku birokrasi.....	34
Gambar 2: Bagan Proses Permohonan KK/KTP.....	60
Gambar 3: Proses Pengurusan Akta Kelahiran.....	64
Gambar 4. Proses Pengurusan Akta Kelahiran.....	65
Gambar 5: Paradigma ganda dengan satu variabel independent (X) dan satu variabel dependent (Y).....	88
Gambar 6. Bagan Stuktur Organisasi Kantor Kecamatan Sukoharjo.....	116

DAFTAR LAMPIRAN

Angket
Rekapitulasi Nilai Angket
Distribusi Skor Angket
Data X dan Y
Perhitungan Hubungan X dan Y
Perhitungan Persamaan Regresi Sederhana
Perhitungan Koefisien Determinasi Sederhana
Tabel T
Tabel R
Surat Keterangan Talah Seminar Hasil
Surat Izin Penelitian Pendahuluan
Surat Izin Penelitian
Surat Pengantar dari Kecamatan
Surat Keterangan Telah Mengadakan Penelitian