

**PELAYANAN PUBLIK PADA KECAMATAN ENGGAL KOTA
BANDAR LAMPUNG**

(Studi Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung)

(Skripsi)

Oleh

INDRA JAYA NEGARA



**ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2017**

ABSTRAK
PELAYANAN PUBLIK PADA KECAMATAN ENGGAL KOTA
BANDAR LAMPUNG

(Studi Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung)

Oleh :

INDRA JAYA NEGARA
1016021057

Fungsi ideal dari pelaksanaan tugas pegawai khususnya bidang pemerintahan dalam unit kerja adalah fungsi “pelayanan”, maka orientasi organisasi harus berfokus pada pelanggan. Kecamatan termasuk Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung merupakan *line office* dari pemerintah pusat yang berhadapan langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan observasi penulis, pelayanan yang diberikan Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung kepada masyarakat selaku pengguna jasa diindikasikan masih rendah dan belum sesuai dengan *Standard Operating Procedures* (SOP) yang berlaku. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan publik pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung. Adapun jumlah subjek dan informan penelitian dalam penelitian ini adalah berjumlah 12 Orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data kualitatif yang bersifat studi kasus. Secara umum hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan responden memberikan penilaian dari 10 orang responden secara dominan ada 6 orang (60%) memberikan penilaian pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung dalam kategori “Kurang Baik”.
2. Berdasarkan kriteria penilaian per indikator peningkatan pelayanan publik terkait 8 (delapan) sendi pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum dapat diketahui indikator “Efisiensi” yang paling dominan tinggi dengan kategori “Cukup Baik” dan total rata-rata 2,8, sedangkan indikator “Kesederhanaan” yang terkecil dengan kategori “Kurang Baik” dan total rata-rata 1,8. Adapun secara rinci hasil penelitian 8 (delapan) sendi pelayanan tersebut sebagai berikut: a) Berdasarkan kriteria penilaian indikator “Kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, Keamanan, keterbukaan, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu” secara keseluruhan responden memberikan penilaian “Kurang Baik” b) Berdasarkan kriteria penilaian indikator “efisiensi” secara keseluruhan responden memberikan penilaian “Cukup Baik”

Kata Kunci: Pelayanan dan Publik

**PELAYANAN PUBLIK PADA KECAMATAN ENGGAL KOTA
BANDAR LAMPUNG**

(Studi Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung)

Oleh

INDRA JAYA NEGARA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan**

Pada

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung**



**ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2017**

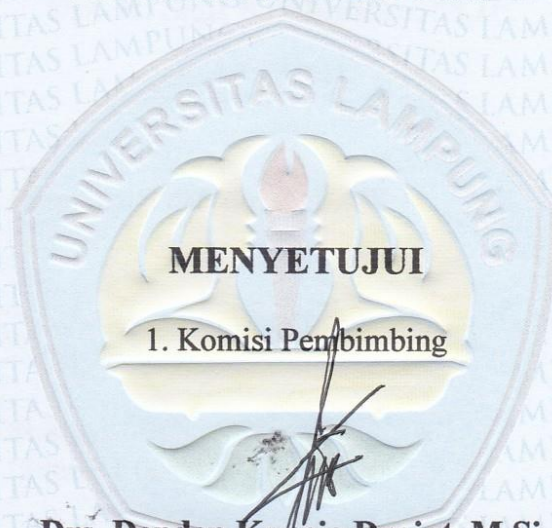
Judul Skripsi : **PELAYANAN PUBLIK PADA KECAMATAN ENGGAL KOTA BANDAR LAMPUNG (Studi pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung)**

Nama Mahasiswa : **Indra Jaya Negara**

No. Pokok Mahasiswa : **1016021057**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si.
NIP 19600729 199010 1 001

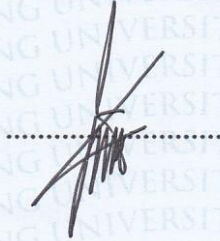
2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP.
NIP 19611218 198902 1 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si.



Penguji : Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

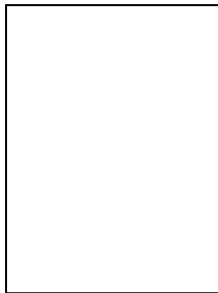


Dr. Syarif Makhya
NIP 19590803 198603 1 003



Tanggal Lulus Ujian : 29 Desember 2017

RIWAYAT HIDUP



INDRA JAYA NEGARA, Lahir di Bandar Lampung, 21 Januari 1992 Anak ke 5 dari 7 bersaudara putra dari pasangan Sopian dan Dra. Aini. Menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar (SD) pada tahun 2004 di SDN 2 Labuhan Ratu Bandar Lampung Lulus Sekolah Menengah Pertama di SMPN 22 Bandar Lampung pada Tahun 2007. Sekolah Menengah Atas di SMAN 15 Bandar Lampung lulus pada tahun 2010. Pada tahun 2010 melanjutkan ke jenjang Perguruan Tinggi di Universitas Lampung fakultas FISIPOL jurusan Ilmu Pemerintahan hingga sekarang.

MOTTO

Dan bersabarlah dalam menggapai sesuatu karena sabar tak pernah berujung hingga Allah memberi petunjuk atau menggantinya dengan yang lebih baik”
(Al-Hadist)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji hanya layak diberikan untuk-MU ya Robb karena atas limpahan nikmat dan karunia-MU penulis dapat mengukir tulisan dalam bentuk yang tidak sempurna ini, dengan segala kerendahan hati, Ku persembahkan karya kecilku ini untuk

Papah dan Mamah tercinta, terima kasih banyak atas semua pengorbanan yang telah ananda terima, tidak ada yang dapat penulis berikan, semoga ALLAH membalas semua kebaikan Papah dan Mamah selama ini.

Kakak dan Adik ku tersayang, yang selalu memberikan motivasi dan dorongan untuk mencapai semuanya.

Almamaterku Tercinta

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karuni-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pelayanan publik pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung (Studi Pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung)” ini tepat pada waktunya. Dalam menyelesaikan Skripsi ini penulis memperoleh banyak bantuan baik dari segi moril, materil serta dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan baik. Untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof Dr Ir Hasriadi Mat Akin. selaku Rektor Universitas Lampung
2. Bapak Dr. Syarief Makhya selaku dekan Fakultas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si selaku pembimbing, yang telah banyak meluangkan waktu memberikan bimbingan, masukan serta arahan bagi penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Bapak Drs. R Sigit Krisbintoro., M.IP selaku ketua jurusan Ilmu Pemerintahan dan sekaligus sebagai pembahas yang telah banyak memberi masukan-masukan yang berguna bagi penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Seluruh dosen-dosen khususnya dosen jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah banyak memberi ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Aparat pemerintahan Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung dan jajarannya yang telah berpartisipasi dalam rangka penyusunan Skripsi ini.

7. Teman-teman seperjuangan semoga kebersamaan dan persaudaraan kita tidak hilang sampai kapan pun, terima kasih atas bantuan dan motivasi yang telah kalian berikan.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak sekali kekurangan, kesalahan serta jauh dari kesempurnaan. Hal itu mengingat kurangnya pengalaman penulis baik dari segi teori maupun praktek serta keterbatasan pengetahuan penulis. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penyusunan Skripsi yang akan datang. Akhirnya dengan diselesaikan Skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi pembaca. Amien

Bandar Lampung, Desember 2017

INDRA JAYA NEGARA

DAFTAR ISI

Halaman

BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Otonomi Daerah	7
B. Pelayanan Publik	12
C. Kepuasan Masyarakat	29
D. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	31
E. Kerangka Fikir	33
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	36
B. Waktu dan Tempat Penelitian	36
C. Definisi Konseptual	36
D. Definisi Operasional	37
E. Subjek Penelitian	38
F. Jenis Data	39
G. Teknik Pengumpulan Data	39
H. Teknik Pengolahan Data	40
I. Teknik Analisis Data	41
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	44
B. Hasil Penelitian	56
1. Uji Validitas Instrumen Penelitian	56
2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	57
3. Analisis Data Kualitatif	58
C. Pembahasan	62

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	93
5.2. Saran	96

DAFTAR PUSTAKA.....	99
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jenis Pelayanan Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung.....	3
2. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	32
3. Definisi Operasional	37
4. Jumlah Responden.....	39
5. Luas Wilayah Kelurahan Se-Kecamatan Enggal.....	45
6. Jarak dari Kelurahan ke Ibukota Kecamatan dan Ibukota Bandar Lampung di Kecamatan Enggal.....	46
7. Jumlah Penduduk Kecamatan Enggal.....	46
8. Data Pegawai Kantor Kecamatan Enggal.....	55
9. Data Tenaga Kontrak di Kantor Kecamatan Enggal.....	55
10. Jumlah Sarana dan Prasarana di Kantor Kecamatan Enggal.....	56
11. Hasil Uji Validitas Pelayanan Publik.....	57
12. Hasil Uji Reliabilitas.....	58
13. Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik.....	59
14. Penilaian Per Indikator Variabel Pelayanan Publik.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Fikir	35
2. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung.....	47
3. Histogram Pelayanan Publik.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	102
Lampiran II Pedoman Wawancara.....	104
Lampiran III Nilai-Nilai R Tabel Product Moment.....	106
Lampiran IV Rekapitulasi Jawaban Responden.....	107