

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PEGAWAI DALAM  
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KANTOR  
KECAMATAN SLAHUNG KABUPATEN PONOROGO**



**SKRIPSI**

**Oleh :  
SRI RATNANTO  
NIM: 12221112**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO  
2016**

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PEGAWAI DALAM  
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KANTOR  
KECAMATAN SLAHUNG KABUPATEN PONOROGO**



**SKRIPSI**

**Diajukan Guna melengkapi Tugas Akhir dan  
Memenuhi Syarat-syarat untuk Mencapai  
Gelar Sarjana Dalam Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Dengan Spesialisasi  
Ilmu Pemerintahan**

**Oleh :  
SRI RATNANTO  
NIM: 12221112**

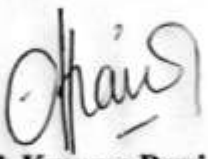
**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
PONOROGO  
2016**

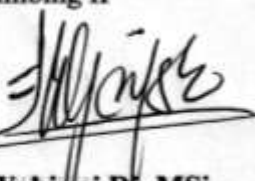
## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh **SRI RATNANTO**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Ponorogo, Februari 2016

Pembimbing I  
  
**Dian Suluh Kusuma Dewi, S.Sos.MAP**  
NIDN : 0703058104

Pembimbing II  
  
**Dra. Ekapti Wahjuni D. MSi**  
NIDN : 0722126101

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh **SRI RATNANTO**

Telah dinyatakan bahwa telah berhasil diuji Dewan Penguji

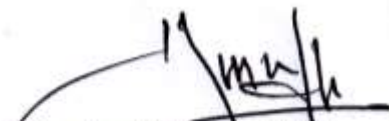
Pada hari : Jum'at

Tanggal : 11 Maret 2016

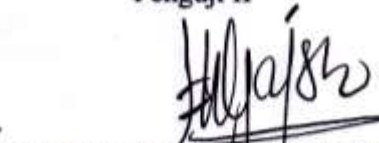
Pukul : 10.00 – 11.00 WIB

### DEWAN PENGUJI

Penguji I

  
Drs. Jusuf Harsono, M.Si  
NIDN. 0713016201

Penguji II

  
Dra. Ekanti Wahjuni Dj, M.Si  
NIDN. 0722126101

Penguji III

  
Dian Suluh Kusuma Dewi, S.Sos, M.AP  
NIDN. 0703058104

Mengetahui  
Dekan

  
Drs. NIKEN LESTARINI, M.SI  
NIDN.0020066503

## MOTTO

*"Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) maka bekerja keraslah (dalam urusan yang lain)" (Q.S. Al Insyirah : 7)*

□ *"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan" (Q.S. Alam Nasyrh : 3)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya kecilku ini ku persembahkan untuk “The women team”:

- Ibu Tercinta
- Istriku tercinta
- Tiga Putriku tersayang

## KATA PENGANTAR

Puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul *“Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo”*

Perlu diketahui bahwa Tujuan Penulisan Skripsi ini adalah guna sebagai bahan kajian dan motivasi untuk meraih gelar sarjana Pemerintahan yang diselenggarakan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo Program Studi Ilmu Pemerintahan dalam melaksanakan Studi Akhir Kuliah di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penyelesaian Tugas ini melewati tahap-tahap yang senantiasa mendapatkan berbagai bantuan dari banyak pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengungkapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Drs. H.Sulton, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan kegiatan penelitian ini.
2. Ibu Dra Niken Lestarini, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo Yang telah memberikan ijin penelitian
3. Ibu Dian Suluh Kusuma Dewi, S.Sos. MAP selaku pembimbing dan sebagai Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

4. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam bentuk apapun demi kelancaran dan bimbingan sehingga dapat terselesaikan penyusunan tugas ini.

Semoga bantuan dari berbagai pihak tersebut dicatat sebagai amal kebaikan oleh Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih ada kekurangan, disana sini meskipun usaha semaksimal mungkin telah penulis upayakan. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan Skripsi ini.

Akhirnya penulis mengharap, semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat. Amin.

Ponorogo, Februari 2016

Penyusun

SRI RATNANTO



## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Hal Persetujuan .....	ii
Hal Pengesahan .....	iii
Hal Persembahan .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vii
Abstrak .....	viii

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Penegasan Istilah .....	7
F. Landasan Teori .....	8
G. Metodologi Penelitian .....	27

**BAB II : DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN**

A. Kondisi Geografis ..... 33

B. Sosial Kependudukan..... 34

**BAB III : PENYAJIAN DAN ANALISA DATA**

A. Penyajian Data ..... 45

B. Analisa Data ..... 53

**BAB IV : PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 56

B. Saran-saran ..... 58

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## ABSTRAK

RATNANTO. SRI, 2016 *Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo*

Administrasi perkantoran merupakan suatu kegiatan administratif yang dilakukan dalam organisasi kantor dengan menggunakan alat-alat atau fasilitas yang ada dalam kantor yang bersangkutan. Administrasi perkantoran merupakan sub sistem dalam organisasi kantor yang berfungsi sebagai pendukung utama upaya pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan dalam bentuk pelayanan ke dalam dan ke luar organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1. Untuk mendiskripsikan kinerja pegawai dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo. 2. Untuk mendiskripsikan kinerja pegawai dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo..

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Jenis Penelitian kualitatif yang berusaha memberikan gambaran sekaligus menerangkan fenomena-fenomena yang ada sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dari keadaan yang ada di masyarakat. Berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya sesuai dengan permasalahan penelitian. Berkaitan dengan judul penelitian, yang termasuk dalam gejala-gejala sosial yang ada bersifat deskriptif kualitatif, sehingga penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif

Perilaku Pegawai Kecamatan dalam peningkatan mutu terhadap Masyarakat di Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo sudah sesuai dengan aturan formal yang ada yang kemudian didukung dengan adanya alat informasi atau telepon di masing-masing Perangkat Kecamatan untuk menjelaskan setiap tugas dan berita yang harus diselesaikan. Aturan yang prosedural menjadikan kendala tersendiri bagi pegawai Kecamatan dalam memberikan layanan secara maksimal, padahal pelayanan yang dapat segera diselesaikan dalam waktu maksimal 1 hari.

Kata Kunci: *Kinerja, Pegawai, Pelayanan Administrasi*

## DAFTAR PUSTAKA

- Budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan. Jakarta : Pineke cipta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2010, *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung: PT Refika Aditama
- Mangkunegara, Prabu Anwar. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan cetakan pertama, penerbit PT. Remaja Rsodakarya. Bandung
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Notoadmodjo, soekidjo 2003. pengembangan SDM. jakarta Nd raha, Talizidulu. 1999.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2006, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sutopo dan Suryanto.2003.Pelayanan Prima. Jakarta : LAN-RI.
- Thoha Miftah, 1992, *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*, PT Medya Widya Mandala, Yogyakarta
- Tika, Moh Pabundu, 2010, *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: Bumi Aksara

Tika, Moh. Pabundu, 2006. Budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan.

Jakarta, bumi aksara

Zeithami., V.A. and M..J Bitner, 1999.*Services Marketing*: New York, The MC Grow-Hill

Companies Inc.