

**UPAYA PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MERTOYUDAN  
KABUPATEN MAGELANG**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**Galang Gitya Agatha Krisna**

**NIM. 20160610336**

**Fakultas Hukum**

**Program Studi Hukum**

**Rumpun Hukum Administrasi Negara**

**2020**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Galang Gitya Agatha Krisna

Nim : 20160610336

Judul Skripsi : **UPAYA PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MERTOYUDAN KABUPATEN MAGELANG**

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 25 Januari 2020

Galang Gitya Agatha Krisna  
NIM. 20160610336

## HALAMAN MOTTO

“sesuatu akan terlihat tidak mungkin sampai semuanya selesai”

(Nelson Mandela)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

### **Skripsi ini Penulis Persembahkan kepada:**

1. Allah SWT, atas segala kemudahan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Kepada Orang Tua Penulis. Terimakasih atas rasa kasih sayang dan kesabaran yang diberikan. Semoga skripsi ini menjadi langkah awal penulis untuk kedepannya.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “UPAYA PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MERTOYUDAN KABUPATEN MAGELANG” sesuai dengan apa yang telah diharapkan.

Penulisan skripsi ini ditunjukkan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Strata-1 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dengan berbagai rintangan yang telah dilalui dan juga dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, segala rintangan dapat diatasi dengan baik.

Oleh karena itu, penulis dalam kesempatan ini mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Trisno Raharjo, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Beni Hidayat, S.H., M.Hum., selaku Pembimbing penulisan skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi masukan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Bambang Hemanto, S.STP selaku Camat Mertoyudan Kabupaten Magelang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian guna penyusunan skripsi dan telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi.
5. Ibu Indrati, S.H., selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Umum Kantor Kecamatan Mertoyudan yang telah membantu penulis dalam kelancaran penelitian di Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang.
6. Terimakasih kepada Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan serta semangat yang sangat berarti bagi penulis.

7. Terimakasih kepada Dea Nada Fatmala, yang telah memberi semangat dan menemani penulis melakukan penelitian dari awal sampai akhir penelitian.
8. Terimakasih kepada seluruh teman teman yang ada di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta khususnya kepada Ramdan, Renita, Enop dan Faizal.
9. Teman teman KKN Kelompok 142 Dusun Petung, Desa Wates, Kecamatan Dukun, Kabupaten Magelang.

Yogyakarta, 25 Januari 2020



Galang Gitya Agatha Krisna  
NIM. 20160610336

## DAFTAR ISI

|  |                              |
|--|------------------------------|
| <u>HALAMAN PERSETUJUAN</u> .....                           | Error! Bookmark not defined. |
| <u>HALAMAN PENGESAHAN</u> .....                            | Error! Bookmark not defined. |
| <u>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</u> .....             | ii                           |
| <u>HALAMAN MOTTO</u> .....                                 | iii                          |
| <u>HALAMAN PERSEMBAHAN</u> .....                           | iv                           |
| <u>KATA PENGANTAR</u> .....                                | v                            |
| <u>DAFTAR ISI</u> .....                                    | vii                          |
| <u>DAFTAR GAMBAR</u> .....                                 | ix                           |
| <u>ABSTRAK</u> .....                                       | Error! Bookmark not defined. |
| <u>BAB I PENDAHULUAN</u> .....                             | Error! Bookmark not defined. |
| A. <u>Latar Belakang Masalah</u> .....                     | Error! Bookmark not defined. |
| B. <u>Rumusan Masalah</u> .....                            | Error! Bookmark not defined. |
| C. <u>Tujuan Penelitian</u> .....                          | Error! Bookmark not defined. |
| D. <u>Manfaat Penelitian</u> .....                         | Error! Bookmark not defined. |
| <u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u> .....                       | Error! Bookmark not defined. |
| A. <u>Aparatur Pemerintah</u> .....                        | Error! Bookmark not defined. |
| 1. <u>Kewajiban Aparatur Sipil Negara</u> .....            | Error! Bookmark not defined. |
| 2. <u>Fungsi, Tugas dan Peran Aparatur Sipil Negara</u> .. | Error! Bookmark not defined. |
| B. <u>Pelayanan Publik</u> .....                           | Error! Bookmark not defined. |
| 1. <u>Kualitas Pelayanan Publik</u> .....                  | Error! Bookmark not defined. |
| 2. <u>Asas asas Pelayanan Publik</u> .....                 | Error! Bookmark not defined. |
| 3. <u>Unsur Unsur Pelayanan Publik</u> .....               | Error! Bookmark not defined. |
| 4. <u>Jenis Jenis Pelayanan Publik</u> .....               | Error! Bookmark not defined. |
| 5. <u>Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik</u> .....   | Error! Bookmark not defined. |
| C. <u>Kecamatan</u> .....                                  | Error! Bookmark not defined. |
| <u>BAB III METODE PENELITIAN</u> .....                     | Error! Bookmark not defined. |
| A. <u>Jenis Penelitian</u> .....                           | Error! Bookmark not defined. |
| B. <u>Data Penelitian</u> .....                            | Error! Bookmark not defined. |
| C. <u>Teknik Pengumpulan Data</u> .....                    | Error! Bookmark not defined. |
| D. <u>Responden</u> .....                                  | Error! Bookmark not defined. |
| E. <u>Lokasi Penelitian</u> .....                          | Error! Bookmark not defined. |
| F. <u>Analisis data</u> .....                              | Error! Bookmark not defined. |

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**.. Error! Bookmark not defined.

- A. Upaya Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang**.....Error! Bookmark not defined.
- 1. Jenis Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Mertoyudan**..... Error! Bookmark not defined.
  - 2. Dasar Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Mertoyudan**..... Error! Bookmark not defined.
  - 3. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Mertoyudan**..... Error! Bookmark not defined.
- B. Faktor Faktor yang menghambat Upaya Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang**..... Error! Bookmark not defined.
- 1. Faktor Penegakan Hukum**..... Error! Bookmark not defined.
  - 2. Faktor Masyarakat**..... 76
  - 3. Faktor Sarana dan Prasarana**..... 78

**BAB V PENUTUP** ..... 81

- A. Kesimpulan**..... 81
- B. Saran**..... 82

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 84

**LAMPIRAN** ..... 87





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Mertoyudan.....42



