

**HALAMAN JUDUL**

**SKRIPSI**

**KINERJA UNIT PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
KABUPATEN BATANG TAHUN 2013-2017**

**(Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata-1 Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

**Oleh:**

**NAMA : MUHAMMAD LUQMANUL HAKIM**

**NIM : 20130520297**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**



## **Pernyataan Keaslian Skripsi**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Muhammad Luqmanul Hakim

NIM: 20130520297

Fakultas: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi: Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

### **KINERJA UNIT PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BATANG TAHUN 2013-2017**

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari skripsi atau karyailmiah orang lain dan tidak berisi materi yang telah dipublikasikan/ditulis oleh orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaanya). Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Yogyakarta, 29 Juni 2020

Pembuat Pernyataan

Muhammad Luqmanul Hakim

20130520297

## **MOTTO**

**Ambil Semua Kesempatan Yang Ada, Jangan Sia-Siakan Waktu Karena Orang Terkaya Di Dunia Sekalipun Tidak Dapat Membeli Waktu.**

**Bekerja Keraslah dan Berusaha Menjadi Yang Terbaik Dimanapun Kamu Berada**

## **PERSEMBAHAN**

**Sujud syukur kepadaMU ya Allah atas ridho mu saya berfikir, berilmu, dan berproses menjadi pribadi yang lebih baik, langkah demi langkah menghantarkan menuju masa depan untuk meraih cita-cita saya. Waktu yang berjalan menghantarkan saya untuk bertemu individu-individu baru yang berbeda dan mengajarkan saya untuk menjadi lebih baik lagi.**

**Setiap detik waktu yang dihabiskan untuk membuat skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang tidak pernah lelah memberikan dukungan kepada saya. tidak lupa teman-teman yang membantu saya dan pasangan saya yang tidak pernah putus untuk selalu mendoakan saya. Terima kasih juga kepada dosen pembimbing, dosen penguji dan teman-teman organisasi yang telah memberikan banyak pengalaman berharga yang menjadi pelajaran bagi saya di luar lingkungan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta ini. Semoga ilmu saya berkah dan dapat berguna bagi saya dan orang lain.**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulisan tugas akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penghargaan dan terima kasih kepada segenap pihak yang telah membimbing dari masa perkuliahan sampai pada masa penyusunan tugas akhir ini, sangat sulit bagi saya untuk dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Titin Purwaningsih, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta staf Dekan.
2. Drs. H. Muchamad Zaenuri, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Suranto, M.Pol, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan tenaga, waktu dan pikiran membimbing saya untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Abdul Wahid, S.Ag selaku Ketua Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, beserta anggota yang telah membantu memberikan data dan informasi yang berguna untuk tugas akhir.

Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada orang-orang terdekat penulis yang telah banyak memberikan dukungan baik moral atau material selama penulis melaksanakan perkuliahan sampai pada pembuatan tugas akhir ini, terutama untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Priyotomo dan Ibu Arni Retnaningtyas, S.Pd atas seluruh dukungan, motivasi, biaya, doa, dan kasih sayang yang tidak pernah putus kepada penulis.
2. Adik saya Tiara Auliya Wulandari yang telah memberikan semangat dan dukungan.
3. Seluruh keluarga besar yang memberikan motivasi dan semangat serta doa.
4. Novita Misika Putri, S.Sos, terima kasih atas doa, dukungan, semangat, dan kesabaran menunggu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Sahabat-sahabat di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang saling memberikan semangat untuk dapat menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya kepada kedua orang tua untuk menyelesaikan tugas akhir.
6. Sahabat-sahabat IMM Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, terima kasih telah memberikan pengalaman berharga kepada penulis selama berada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Sahabat-sahabat Dewan Perwakilan Mahasiswa tahun 2016-2017 yang telah memberikan pengalaman berharga kepada penulis.
8. Sahabat-sahabat Partai PISIPOL dan PIP yang telah memberikan pengalaman besar sebagai tempat praktik dari ilmu yang di dapat dalam perkuliahan.

9. Sahabat-sahabat Kos Mbah Soekidjo terima kasih atas dukungan dan motivasi sehingga tetap semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

10. Kepada pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan, dalam penyusunan tugas akhir ini.

Akhir kata, saya berharap semua dukungan yang diberikan dapat di balas oleh Allah yang Maha Esa. Semoga tugas akhir ini membawa manfaat bagi ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 29 Juni 2020

Muhammad Luqmanul Hakim

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
SINOPSIS .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR DIAGRAM .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Kerangka Dasar Teori .....	12
1.5.1 Kinerja.....	13
1.5.2 Pelayanan Publik.....	22
1.6 Tinjauan Pustaka .....	27
1.7 Definisi Konseptual.....	37
1.8 Definisi Operasional.....	38
1.9 Metode Penelitian.....	39
1.9.1 Jenis Penelitian.....	39
1.9.2 Lokasi Penelitian.....	40
1.9.3 Unit Analisis Penelitian .....	41
1.9.4 Jenis Data .....	41
1.9.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
1.9.6 Teknik Analisa Data .....	45
BAB II DESKRIPSI WILAYAH .....	48



2.1	Kondisi Geografis .....	48
2.1.1	Letak Wilayah .....	48
2.1.2	Jumlah Penduduk .....	52
2.1.3	Keuangan Daerah .....	54
2.2	Deskripsi Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (UPKP2).....	59
2.2.1	Visi .....	59
2.2.2	Misi .....	59
2.2.3	Struktur Organisasi .....	60
2.2.4	Mekanisme Penerimaan Dan Penanganan Pengaduan.....	61
<b>BAB IIIHASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>64</b>
3.1	Alat Ukur Kinerja Pelayanan .....	65
3.1.1	Produktivitas .....	65
3.1.2	Kualitas Pelayanan .....	79
3.1.3	Responsivitas .....	85
3.1.4	Responsibilitas .....	90
3.1.5	Akuntabilitas .....	92
3.1.6	Transparansi .....	93
3.1.7	Kondisional .....	95
3.1.8	Partisipatif .....	96
3.1.9	Kesamaan Hak .....	97
3.1.10	Keseimbangan Hak Dan Kewajiban .....	98
<b>BAB IVPENUTUP .....</b>		<b>100</b>
4.1	Kesimpulan.....	100
4.2	Saran.....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>109</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>		<b>110</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Data, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data .....	45
Tabel 2.1 Luas Wilayah dan Presentase Menurut Kecamatan di Kabupaten Batang Tahun 2016 .....	50
Tabel 2.2 Ibukota Kecamatan dan Jarak dari Ibukota Kecamatan ke Ibukota Kabupaten di Kabupaten Batang Tahun 2016 .....	53
Tabel 2.3 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan, Jenis Kelamin dan Persentase di Kabupaten Batang Tahun 2016.....	54
Tabel 2.4 Target dan Realisasi Pendapatan Pemerintah Kabupaten Batang Tahun 2016 .....	57
Tabel 2.5 Target dan Realisasi Anggaran Belanja Pemerintah Kabupaten Batang Tahun 2016 .....	83
Tabel 3.1 Inventaris UPKP2 Kabupaten Batang.....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peta Wilayah Kabupaten Batang.....	49
--	----

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3. 1 Pengaduan Tahun 2016.....	66
Diagram 3. 2 Prosentase Media Pengaduan.....	67
Diagram 3. 3 Prosentase Pengaduan Perbidang.....	68