

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PENINGKATAN
KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN
KOTA KABUPATEN KUDUS**

**Diajukan Untuk Memenuhi Dan Melengkapi Tugas
Dalam Menyelesaikan Jenjang Strata I (SI)
Ilmu Hukum Dengan Kekhususan Pemerintah Kecamatan**



Disusun oleh :

**DANANG FIRDIANTO
NIM : 2007-20-009**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2011**

HALAMAN PENGESAHAN

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PENINGKATAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN KOTA KABUPATEN KUDUS

Skripsi

Diajukan untu melengkapi persyaratan
menyelesaikan pendidi kan Program S1 Ilmu Hukum
Dengan Program Kekhususan HTN/HAN

Oleh :

Nama : Danang Firdianto

NIM : 2007-20-009

Kudus,

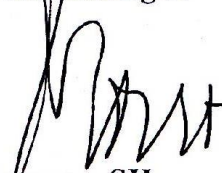
Mengetahui

Pembimbing I



Risito, SH, M.H

Pembimbing II



Sumono, SH

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum UMK

Ristamadji, SH, M.H

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DANANG FERDIANTO
NIM : 2007 - 20 - 009
Alamat : Kali Putih Og 7 Kudus
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Publik
Terdapat Peningkatan Kepercayaan
Masyarakat Pada Kantor Kecamatan
Kota Majalengka

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan p
lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikas
orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam nas
dengan disebutkan sumber aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terd
penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik be
pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai de
norma yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Kudus,

Yang membuat pernyataan



Danang Ferdianto

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- “ Menuntut ilmu itu wajib bagi orang islam laki-laki maupun perempuan “. (HR. Muslim)
- “ Tuntutlah ilmu mulai dari ayunan sampai keliang lahat “. (HR. Bukhori)
- “ Dan janganlah kamu merasa lemah, dan jangan pula bersedih hati, sebab kamu paling tinggi derajatnya, jika kamu orang beriman”. (QS. Ali-Imron 110)

Kupersembahkan untuk :

1. Bapak, Ibuku tercinta yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Sahabat-sahabatku yang selalu setia membantu dan menyemangatiku.
3. Almamaterku, dan semua yang berperan dalam membantu kasih semangat untuk mencapai keberhasilan.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa syukur yang sebesar-besarnya kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PENINGKATAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN KOTA KABUPATEN KUDUS.**

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna menyelesaikan studi Program Strata Satu (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini melibatkan berbagai pihak, maka untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Ristamadji, SH, M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Warsito, SH, MH selaku dosen Pembimbing I yang secara langsung sejak persiapan sampai akhir penulisan sudah memberikan bimbingannya.
3. Bapak Sumono, SH selaku dosen Pembimbing II yang membimbing sehingga penulisan skripsi ini tersusun.
4. Bapak dan ibu dosen beserta segenap karyawan-karyawati Fakultas hukum UMK yang telah mendukung dalam penyusunan skripsi ini.
5. Sahabat-sahabatku dan semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materiil.

Mengingat skripsi ini masih banyak kekurangan-kekurangan dan jauh dari sempurna, maka segala kritik dan saran positif, penulis akan menerima dengan senang hati.

Akhirnya, semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, Maret 2012

Penulis

ABSTRAK SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PENINGKATAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN KOTA KABUPATEN KUDUS**” ini secara umum bertujuan untuk mengetahui kepercayaan masyarakat tentang pelaksanaan pelayanan administrasi pembuatan kartu keluarga yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Kota.

Berdasarkan kegunaan secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan kearah pengembangan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu Hukum Tata Negara dan Hukum Administrasi Negara pada khususnya. Apabila dilihat dari kegunaan praktis dapat memberikan sumbangan pemikiran, terutama para pihak yang terlibat sehingga dalam menjalankan peranannya mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan pemerintah kecamatan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan maupun ketentuan yang berlaku, sehingga tidak menimbulkan berbagai permasalahan.

Dalam teknik pengumpulan data, penulis diantaranya menggunakan :

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh secara wawancara langsung dari narasumber.
- b. Data sekunder yaitu Tulisan, artikel, bahan seminar Referensi, yaitu buku-buku perpustakaan yang berkaitan dengan peranan kepemimpinan camat dalam meningkatkan semangat kerja pegawai, dan peraturan perundang-undangan.

Setelah data kami peroleh, maka disusun secara sistematis dan selanjutnya dianalisis secara kualitatif, sehingga diperoleh kejelasan mengenai permasalahan yang dibahas dan selanjutnya disusun skripsi yang bersifat ilmiah.

Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih responsif terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri, di mana paradigma pelayanan masyarakat yang telah berjalan selama ini beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan masyarakat. Salah satu indikator kuat dalam pemberian kualitas pelayanan yang baik adalah Keterbukaan petugas pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat/pelanggan. Keterbukaan dalam proses pelayanan dapat dilihat dari petugas pelayanan yang memberikan informasi secara terbuka baik diminta maupun tidak diminta.

Adapun beberapa faktor yang berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan umum di Kantor Kecamatan Kota Sarana dan Prasarana, Sumber Daya Manusia/Aparatur, Akuntabilitas

(kata kunci: Pelayanan Publik, Kecamatan)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK SKRIPSI	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
1. Pengertian Pelayanan.....	9
2. Kepercayaan Pelayanan	18
3. Pelayanan Publik.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Metode Pendekatan	26
B. Spesifikasi Penelitian	27
C. Metode Penentuan Sampel.....	27
D. Metode Pengumpulan Data.....	29
E. Metode Pengolahan dan Penyajian Data.....	31

F. Metode Analisa Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
I. Gambaran umum Kecamatan Kota.....	33
II. Kinerja Pelayanan Kecamatan.....	44
III. Upaya yang dilakukan kecamatan dalam memberikan pelayanan....	58
IV. Kendala-kendala.....	69
BAB V PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

