

## **ABSTRAK**

### **PENGUKURAN KINERJA BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK PADA INSTANSI PEMERINTAHAN DESA NGEPOSARI, KECAMATAN SEMANU, KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

Yuliana Afita Yuniarti  
NIM: 042114076  
Universtas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2008

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah kinerja birokrasi pelayanan publik berdasarkan pada produktivitas, orientasi kualitas layanan kepada pelanggan, responsivitas, dan akuntabilitas pada Instansi Pemerintahan Desa Ngeposari, Kecamatan Semanu, Kabupaten Gunungkidul sudah baik. Latar belakang penelitian ini adalah belum adanya kepastian ukuran kinerja birokrasi pelayanan publik pada Instansi Pemerintahan yang ditetapkan. Kriteria produktivitas, orientasi kualitas layanan kepada pelanggan, responsivitas, dan akuntabilitas merupakan suatu kriteria pengukuran kinerja birokrasi pelayanan publik pada Instansi Pemerintahan.

Jenis penelitian adalah studi kasus. Data yang diperoleh dengan melakukan wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan berdasarkan persentase tertinggi 32.35% (pada tabel 11 halaman 60) menyatakan bahwa kinerja birokrasi pelayanan publik pada Instansi Pemerintahan Desa Ngeposari, Kecamatan Semanu, Kabupaten Gunungkidul berdasarkan produktivitas, orientasi kualitas layanan kepada pelanggan, responsivitas, dan akuntabilitasnya sudah baik.

## **ABSTRACT**

### **PERFORMANCE MEASUREMENT OF PUBLIC SERVICE BUREAUCRACY OF GOVERNMENT INSTITUTION OF COUNTRYSIDE NGEPOSARI, SEMANU, GUNUNGKIDUL**

Yuliana Afita Yunianti  
NIM: 042114076  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2009

The aim of this study was to find out whether the performance of public service bureaucracy based on productivity, customers service quality orientation, responsiveness, and accountability of the government institution of countryside in Ngeposari, Semanu, Gunungkidul was already good. The background of this study was there was no certain measurement of public service bureaucracy performance of the government institution. Productivity, customers service quality orientation, responsiveness, and accountability criteria were the criteria for performance measurement of the public service bureaucracy of government institution.

This study was a case study. This study obtained the data by interview, questionnaire, documentation, and observation. The data analysis technique of this study was descriptive analysis.

From the analysis, it showed that in general, based on the highest percentage of 32.35% (on the table 11 page 60) it explained the performance of public service bureaucracy of the government institution of countryside Ngeposari, Semanu, Gunungkidul based on productivity, customers service quality orientation, responsiveness, and accountability was already good.