

ABSTRAK
KINERJA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK DITINJAU DARI ASPEK
PELAYANAN DAN EFEKTIVITAS ANGGARAN
(Studi Kasus di Kecamatan Depok Sleman)

Nora Tisa Sitanggang
NIM : 152114049
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2019

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Kecamatan Depok Sleman yang ditinjau dari aspek pelayanan dan efektivitas anggaran. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Depok Sleman.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Data diperoleh melalui dokumentasi dan pengisian kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah aspek pelayanan menggunakan model *servqual* sedangkan untuk efektivitas anggaran membandingkan realisasi pendapatan dengan anggaran pendapatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Kecamatan Depok Sleman untuk aspek pelayanan secara keseluruhan menunjukkan hasil yang negatif sementara efektivitas anggaran sudah efektif, kecuali untuk tahun anggaran 2017 masih belum efektif.

Kata kunci: kinerja, aspek pelayanan, efektivitas anggaran

ABSTRACT

**THE PERFORMANCE OF PUBLIC SECTOR ORGANIZATIONS IN
TERMS OF SERVICE ASPECTS AND BUDGET EFFECTIVENESS**

Case Study at Depok Sleman District

Nora Tisa Sitanggang
NIM ; 152114049
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2019

The research aims to determine the performance of Depok Sleman District in terms of service aspects and budget effectiveness. This research was held at Depok Sleman District.

The type of this research was a case study. The data are obtained by documentation and filling out the questionnaire. The data analysis technique is used in this study is the service aspect of servqual model while the budget effectiveness compares the realization of income with the income budget.

The result of this study shows that the performance of Depok Sleman District for the overall service aspect shows negative results while the effectiveness of the budget has been effective, except for the 2017 fiscal year it was still not effective.

Keywords: performance, aspect of service, budget effectiveness