

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PADA BAGIAN ADMINISTRASI
KESEJAHTERAAN RAKYAT PEMERINTAH KABUPATEN
GUNUNGKIDUL DIY**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh :

Heriyanto

Nim. 10402241040

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN

JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2014

PERSETUJUAN

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BAGIAN ADMINISTRASI KESEJAHTERAAN RAKYAT PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL DIY

SKRIPSI

Di susun Oleh

Heriyanto

NIM. 10402241040

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal 03 September 2014

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

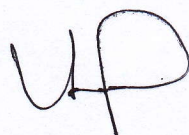
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Muhyadi

NIP. 19530130 197903 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BAGIAN ADMINISTRASI KESEJAHTERAAN RAKYAT PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL DIY

Heriyanto
NIM. 10402241040

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
pada tanggal 16 September 2014 dan dinyatakan telah memenuhi syarat
guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Suranto, M.Pd, M.Si.	Ketua Penguji		06-10-2014
Prof. Dr. Muhyadi	Sekretaris Penguji		06-10-2014
Rosidah M..Si	Penguji Utama		06-10-2014

Yogyakarta, 8 Oktober 2014
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



Dr. Sugiharsono, M.Si.
NIP. 19550328 198303 1 002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Heriyanto

NIM : 10402241040

Jurusan/Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas : Ekonomi

Judul Skripsi : PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PADA BAGIAN
ADMINISTRASI KESEJAHTERAAN RAKYAT
PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL DIY

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali pada bagian-bagian tertentu yang penulis gunakan sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, 21 Juni 2014

Yang menyatakan,

Heriyanto

NIM. 10402241040

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmu-lah hendaknya kamu berharap”.

(QS. Al Insyirah ayat 6-8)

“Berusaha semaksimal mungkin kemudian serahkanlah pada allah SWT”

(Penulis)

**Setiap “kepercayaan” memerlukan panggung pertunjukan,
temukanlah panggung itu dan lakukan perfoma disana.**

-Reinald Kasali-

PERSEMBAHAN

Seiring rasa syukur kepada ALLAH SWT Tuhan Yang Maha Kuasa, saya persembahkan skripsi ini kepada :

- **Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan demi keberhasilan saya.**
- **Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta**

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK PADA BAGIAN ADMINISTRASI KESEJAHTERAAN RAKYAT
PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL DIY**

Oleh :

Heriyanto

NIM. 10402241040

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul, yang selama ini belum diketahui, menyangkut kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu penyelesaian, tanggungjawab pegawai, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, perilaku pegawai, serta kenyamanan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan responden terdiri atas kepala bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat dan masyarakat pengguna pelayanan yang datang ke bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat. Penentuan responden dengan *insidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis interaktif meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, kemudian menarik kesimpulan. Keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat pengguna pelayanan pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul menyatakan penyelenggaraan pelayanan masih kurang memuaskan pada beberapa aspek. Beberapa aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul, yaitu aspek kejelasan (kurang jelasnya syarat teknis dan administratif), aspek sarana dan prasarana yang masih kurang, aspek kemudahan akses (website yang masih kurang informative dan pembaruan), aspek keindahan (penataan ruang yang terkesan sempit). Peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dapat dilakukan dengan prioritas kejelasan persyaratan teknis dan administratif, pembuatan papan informasi, perlu adanya kemudahan akses, peningkatan sarana dan prasarana, papan petunjuk yang jelas untuk menuju bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat, dan pembaruan informasi di *website* mengenai bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat.

Kata Kunci : Persepsi masyarakat, kualitas pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul DIY”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini dari awal sampai akhir tidak akan berhasil tanpa dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., M.A. Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Negeri Yogyakarta..
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta atas izin yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Joko Kumoro, M.Si, Kajur Pendidikan Administrasi, Kaprodi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan izin penelitian.
4. Bapak Prof. Dr. Muhyadi, dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
5. Ibu Rosidah, M.Si., narasumber yang telah memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Bambang Sukemi, MM, Kepala Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul atas waktu dan kesediaan membantu memperoleh data-data yang diperlukan guna menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh staf dan petugas Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul atas segala bantuannya.
8. Kedua orang tuaku dan keluargaku yang mendukung penuh dari Do’a maupun materi.

9. Teman-teman angkatan 2010 Program Studi Administrasi Perkantoran, mas Ipul, mas Andi, mas Agus, mas Danang, mas ihin, mas Handoko, mas Jon, mas Achni, mas Dhian, mas Johan, dan mabak-mbak angkatan 2010 yang cantik-cantik serta teman-teman Non Reguler yang telah memberikan motivasi, terima kasih atas dukungannya.
10. Teman-teman kos, terima kasih atas bantuanya.
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena itu saran dan kritik yang konstruktif selalu penulis harapkan demi perbaikan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 21 Juni 2014

Penulis,

Heriyanto

NIM. 10402241040

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PERSETUJUAN SETELAH UJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Deskripsi Teori	9
1. Persepsi	9
2. Pelayanan	12
a. Pengertian Pelayanan Publik	12
b. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	14
c. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	17
d. Standar Pelayanan Publik	20
e. Kualitas Pelayanan	22
f. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	23
B. Kerangka Pikir	25
C. Pertanyaan Penelitian	26

BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Desain Penelitian	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian	28
C. Definisi Operasional	28
D. Responden Penelitian	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Teknik Analisis Data	31
G. Teknik Keabsahan Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil Penelitian	35
1. Deskripsi Tempat Penelitian	35
a. Deskripsi Wilayah Gunungkidul	35
b. Deskripsi Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat	38
2. Deskripsi Data	48
a. Persepsi masyarakat tentang kesederhanaan prosedur pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul	49
b. Persepsi masyarakat tentang kejelasan persyaratan teknis dan administrative pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul	52
c. Persepsi masyarakat tentang kepastian waktu penyelesaian pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul	56
d. Persepsi masyarakat tentang tanggungjawab pegawai Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul	59
e. Persepsi masyarakat tentang kelengkapan sarana prasarana kerja dalam proses pelayanan publik Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul	61
f. Persepsi masyarakat tentang kemudahan akses menuju Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul	64
g. Persepsi masyarakat tentang keramahan dan kesopanan pegawai Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul	66

h. Persepsi masyarakat tentang kenyamanan Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul	68
B. Pembahasan	71
1. Persepsi masyarakat tentang kesederhanaan prosedur pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul	71
2. Persepsi masyarakat tentang kejelasan persyaratan teknis dan administratif pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul	73
3. Persepsi masyarakat tentangp kepastian waktu penyelesaian pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul	75
4. Persepsi masyarakat tentang tanggungjawab pegawai Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.....	76
5. Persepsi masyarakat tentang kelengkapan sarana prasarana kerja dalam proses pelayanan publik Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul	78
6. Persepsi masyarakat tentang kemudahan akses Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul	79
7. Persepsi masyarakat tentang keramahan dan kesopanan pegawai Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul	80
8. Persepsi masyarakat tentang kenyamanan Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul ...	81
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Implikasi	85
C. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir	25
2. Model interaktif miles & Huberman	33
3. Peta Administrasi Kab. Gunungkidul	36
4. Peta Kepadatan Penduduk	37
5. Struktur Organisasi	39
6. Daftar pegawai bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat	47
7. Alur Pelayanan Jamkesta	50

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Paradigma baru pelayanan publik menempatkan publik sebagai pengguna jasa dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Sesuai dengan peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat, sudah seharusnya pemerintah memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Prinsip ini senada dengan esensi Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang kewenangan Pemerintah Daerah (otonomi) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat.

Penerapan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia diyakini akan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan memupuk demokrasi . Dengan adanya otonomi daerah tersebut, kewenangan pemerintah daerah menjadi lebih luas dari sebelum adanya desentralisasi. Akan tetapi dalam pelaksanaan otonomi daerah ini, diharapkan pemerintah daerah melaksanakannya dengan tanggungjawab berdasarkan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu, fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemerintahan umum (LAN,2007).

- a. *Fungsi pelayanan*, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (service) langsung kepada masyarakat.
- b. *Fungsi pembangunan*, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan fungsi pokoknya adalah *development function*/fungsi pembangunan dan *adaptif function*/fungsi adaptasi.
- c. *Fungsi pemerintahan umum*, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*).

Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut diatas, dapat diartikan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah, cakupannya sangat luas dan kopleks yaitu pelayanan yang menghasilkan barang publik, seperti jalan, jembatan, pasar dan lain lain, serta pelayanan yang menghasilkan peraturan perundang-undangan atau kebijakan yang dipatuhi oleh masyarakat (fungsi regulasi), seperti perizinan, KTP, SIM, dan kebutuhan lainnya. Tentunya pelayanan yang diberikan harus memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Pemerintah didalam menyelenggarakan pelayanan publik masih relative banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas belum seperti yang diharapkan masyarakat. Masih munculnya berbagai keluhan masyarakat mengenai pelayanan langsung yang diberikan pemerintah. Keluhan ini bisa dirasakan dan dilihat langsung ketika berada ditempat pelayanan maupun keluhan dan tanggapan masyarakat melalui media. Jika keluhan-keluhan dari masyarakat tidak direspon oleh pemerintah maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat

fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Men PAN, 2004 : 5).

Hasil penelitian *Governance and Desentralization Survey (GDS) 2002* (Agus Dwiyanto, 2003: 102) menemukan fakta bahwa “ secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik”. *Governance and Desentralization Survey (GDS) 2002* menemukan tiga masalah penting yang banyak terjadi dilapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu pertama, besarnya diskriminasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan per-konco-an, kesamaan afiliasi politik, etnis, dan agama. Fenomena semacam ini tetap marak walaupun telah diberlakukan UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dari KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) yang secara tegas menyatakan keharusan adanya kesamaan pelayanan, bukannya diskriminasi. Kedua, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketidakpastian ini menjadi penyebab munculnya korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), sebab pengguna jasa cenderung memilih menyuap (menyogok) dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan. Dan ketiga, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Ini merupakan konsekuensi dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidakpastian.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah secara umum berdasarkan kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari pengaduan atau keluhan dari masyarakat tentang

pelayanan publik, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informative, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme (Suryadi, 2010).

Mengacu pada beberapa uraian di atas buruknya pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum optimalnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah, karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Hakikat pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63 Tahun 2004 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Hal pokok yang menjadi dasar perlunya otonomi daerah adalah pemerintah daerah harus dapat menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Mengacu pada fungsi pelayanan, Pemerintah Kabupaten Gunungkidul Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) sebagai salah satu pemerintah daerah di Indonesia wajib untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat Gunungkidul. Pelayanan publik yang diberikan

Pemerintah Kabupaten Gunungkidul DIY harus secara menyeluruh pada struktur pemerintahan baik di dinas, badan, maupun kantor tanpa ada diskriminasi.

Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat sebagai salah satu bagian pada Sekretariat Daerah Kabupaten Gunungkidul DIY, Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal, Mengingat perannya yang mengurus bidang sosial kemasyarakatan dan pembinaan masyarakat maka pelayanan publik yang diberikan berhubungan langsung dengan masyarakat. Dengan memberikan pelayanan publik yang baik maka akan berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja Pemerintahan Kabupaten Gunungkidul DIY secara keseluruhan.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul DIY masih belum diketahui. Berdasarkan pada hasil *pra survey* tanggal 28 Februari 2014 pada bagian ini belum terdapat denah yang mempermudah para pengguna layanan untuk menuju ke bagian ini. Selain itu juga alamat *website* pemerintah Kabupaten Gunungkidul masih kurang pembaruan. Sarana dan pra sarana juga belum maksimal seperti belum adanya papan informasi yang memuat persyaratan teknis dan administrative serta informasi yang perlu disampaikan kepada masyarakat. Informasi yang diumumkan hanya di tempelkan pada pintu di bagian ini.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas perlu adanya penelitian untuk membahas persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik

pada Bagian Adminisrasi Kesejahteraan Rakyat pada Sekretariat Kabupaten Gunungkidul. Dengan diketahuinya persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik tersebut maka Pemerintah Kabupaten Gunungkidul DIY dapat berbenah diri untuk memberikan pelayanan publik lebih baik lagi dan maksimal.

B. Identifikasi Masalah

Latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat diidentifikasi permasalahan yang ada yaitu :

- a. Masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.
- b. Tidak adanya papan informasi pada bagian Administrasi Kesejahteraan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.
- c. Waktu pelayanan publik dalam menyelesaikan urusan terlalu lama.
- d. Lingkungan yang kurang kondusif.
- e. Belum ada penelitian yang secara khusus tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah perlu dilakukan untuk menghindari meluasnya penafsiran masalah yang berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Keterbatasan penelitian dalam hal waktu, biaya dan tenaga maka penelitian ini lebih menekankan pada persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang belum diketahui pada Bagian

Administrasi Kesejahteraan Rakyat di Pemerintah Kabupaten Gunungkidul DIY.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka rumusan persoalan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul DIY?”

E. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul DIY.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Secara Teoritis

Penelitian bermanfaat secara teoritis yaitu melalui sumbangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian di masa yang akan datang dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

b. Secara Praktis

1) Bagi Pemerintah Daerah Gunungkidul DIY

Untuk Pemerintah Kabupaten Gunungkidul DIY, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk

pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang baik.

2) Bagi Peneliti

Untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan perkuliahan di Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

3) Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

Penelitian ini dapat menambah koleksi pustaka untuk bahan bacaan dan kajian mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta khususnya mahasiswa jurusan Pendidikan Administrasi.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Persepsi

Kehidupan bermasyarakat tidak akan lepas dari persepsi masyarakat itu sendiri. Persepsi merupakan tanggapan atau penerimaan langsung dari seseorang. Menurut Jalaludin Rackhmat (2011: 50) persepsi merupakan pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Sedangkan menurut Bimo Walgito (2002: 87) persepsi merupakan suatu proses yang didahului penginderaan yaitu proses stimulus oleh individu melalui proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan diproses selanjutnya merupakan proses persepsi.

Pendapat lain dari Leavitt Harold J (1978: 3) persepsi dapat dilihat dalam arti sempit yaitu penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Proses persepsi tidak dapat terlepas dari proses penginderaan dan proses tersebut merupakan proses pendahulu dari proses persepsi. Penginderaan sendiri dapat diartikan suatu stimulus yang diterima oleh individu melalui alat reseptor yang disebut indera. Alat indera merupakan

penghubung antara individu dengan dunia luasnya. Dari stimulus yang diindera oleh individu, diorganisasikan kemudian diinterpretasikan sehingga individu menyadari dan mengerti tentang sesuatu yang diindera kemudian tercipta persepsi.

Persepsi dapat disimpulkan sebagai suatu proses penginderaan, stimulus yang diterima oleh individu melalui alat indera yang kemudian diinterpretasikan sehingga individu dapat memberikan pandangan, memahami dan dapat mengartikan tentang stimulus yang diterimanya. Proses menginterpretasikan ini biasanya dipengaruhi oleh pengalaman dan proses belajar individu.

Manusia tidak lepas dari kegiatan berpersepsi, hampir setiap hari manusia berpersepsi seperti persepsi ketika berkomunikasi dengan masyarakat, menguus perizinan, bertemu dengan petugas instansi dan sebagainya. Dedi Mulyana (2005: 171) menyebutkan secara garis besar persepsi manusia dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

- a. Persepsi terhadap obyek (lingkungan fisik); sifat-sifat luar, sedangkan persepsi terhadap orang menaggapi sifat-sifat luar dan dalam (perasaan, motif, harapan, dan sebagainya). Orang akan mempersepsi anda pada saat anda mempersepsi mereka. Dengan kata lain, persepsi terhadap manusia bersifat interaktif.
- b. Persepsi terhadap manusia; melalui lambing-lambang fisik, sedangkan persepsi terhadap orang melalui lambing-lambang verbal dan nonverbal. Orang lebih aktif daripada kebanyakan obyek dan leih sulit diramalkan.

Demikian juga yang terjadi pada masyarakat pengguna layanan dalam mempersepsikan kualitas pelayanan pada bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul. Dengan mereka memahami suatu hal tentang kualitas pelayanan, maka akan mempengaruhi bagaimana mereka akan bersikap ataupun bertindak sesuai dengan apa yang mereka fahami.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya persepsi, sebagai berikut (Jalaludin Rakhmat, 2011: 54), yaitu:

a. Faktor-faktor fungsional

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk apa yang disebut sebagai faktor-faktor personal. Krech dan Crutchfield (Jalaludin Rakhmat, 2011: 55) merumuskan dalil persepsi bersifat selektif secara fungsional. Dalil ini berarti bahwa obyek-obyek yang mendapat tekanan dalam persepsi biasanya obyek-obyek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi.

b. Faktor-faktor struktural

Faktor-faktor struktural yang menentukan persepsi berasal dari luar individu, seperti lingkungan, budaya, hukum yang berlaku, nilai-nilai dalam masyarakat sangat berpengaruh terhadap seseorang dalam mempersepsikan sesuatu.

Persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemberian arti masyarakat pengguna layanan tentang kualitas pelayanan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten

Gunungkidul. Dimana sudah menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan Publik

Terdapat beberapa pengertian yang berhubungan dengan pelayanan dan pelayanan publik yang dikutip dari pendapat beberapa ahli, sebagai berikut:

1) Pengertian pelayanan (*service*);

Menurut Moenir, A.S (2008: 27) “Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. Berdasarkan pendapat tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat. Selanjutnya Lijan Poltak Sinambela (2008: 5) “adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara). Berdasarkan pendapat

tersebut yang dimaksud pelayanan adalah kegiatan yang berkesinambungan dalam kehidupan sehari-hari yang berupa layanan fisik yaitu bersifat pribadi dan administratif yang biasa terdapat pada suatu kegiatan organisasi.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010: 2) “pelayanan adalah produk-produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Berdasarkan pendapat ini pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang tidak dapat dilihat akan tetapi dapat dirasakan di mana melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan suatu peralatan.

2) Pelayanan Publik

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu :

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut AG. Subarsono (Agus Dwiyanto, 2005: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat. Sedangkan

Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum” dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”. Menurut Joko Widodo (2001: 131) Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pengertian pelayanan dan pelayanan publik di atas dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

b. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggara kegiatan pelayanan publik ini adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebuah kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga, pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi

negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum.

Menurut Moenir, A.S (2008: 186), unsur-unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (*activity*), antara lain :

1) Tugas layanan

Dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat.

2) Sistem atau prosedur layanan

Yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

3) Kegiatan pelayanan

Dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.

4) Pelaksana pelayanan

Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat

Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan publik ini dilaksanakan oleh penyelenggara Negara/pemerintah, lembaga independen yang dibentuk pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah.

Terdapat beberapa rumusan tentang prinsip *good governance* yang disusun oleh lembaga-lembaga yang berbeda di seluruh dunia, antara lain *United Nations Economic and Social Commission for Asia and Pasific* pada tahun 2004, UNDP, World Bank, dan pemerintah Indonesia sendiri. Tetapi secara umum semua prinsip tersebut mengemukakan pertimbangan yang sama mengenai faktor-faktor dominan yang berpengaruh dan terkait dalam urusan publik. Prinsip-prinsip *Good Governance* menurut UNDP dalam buku Wirman Syafri (2012 :179) adalah: a) *Participation*/Partisipasi, b) *Rule of Law*/Aturan Main, b) *Transparency*/Transparansi, c) *Responsiveness*/Tanggap, d) *Concensus orientation*/Orientasi Konsensus, e) *Equity*/Hak akan keadilan, f) *Efficiency and effectiveness*/efisiensi dan efektif, g) *Accountability*/Tanggungjawab, h) *Strategic vision*/Strategi pandangan ke depan

Unsur-unsur penting dalam pelayanan publik, (1) organisasi pemberi pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, (2) penerima layanan (pelanggan) yaitu masyarakat atau organisasi yang bekepentingan dengan pemberi layanan, (3) kepuasan yang diberikan dan diterima oleh pelanggan. Unsur *pertama* menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki strategis sebagai (*regulator*) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dalam hal ini pemerintah daerah menduduki posisi ganda yaitu disatu sisi berkepentingan menjalankan fungsi regulator dan disisi lain juga harus melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan publik, sehingga menyebabkan buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah.

Unsur *kedua*, adalah masyarakat atau organisasi yang menerima layanan, unsur kedua ini tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapat pelayanan yang baik. Sehingga rawan terjadi praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) dan pungutan liar yang ironisnya dianggap saling menguntungkan antara pihak pemberi layanan dan penerima layanan.

Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan, unsur ini menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), hal ini dikarenakan pemerintah dibentuk untuk melayani kebutuhan masyarakat, Sehingga kepuasan masyarakat menjadi fokus dari pemerintah. Untuk mengatasinya maka dilakukan upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintah daerah.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan seluruh tugasnya sebagai pelayanan publik, baik sebagai pembuat peraturan harus mengubah pola pikir dan kerjanya sesuai dengan tujuan dari otonomi daerah, yaitu yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Dalam hal ini tentunya masyarakat harus mendapatkan akses pelayanan publik, sesuai dengan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

c. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela

(2008: 6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- 1) **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) **Keamanan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) **Keseimbangan Hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Berdasarkan uraian di atas azaz-azaz pelayanan publik sangat penting dalam proses pelayanan publik. Azaz yang harus terpenuhi dalam proses pelayanan publik diantaranya harus terdapat azaz transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Azaz tersebut dapat memberikan rasa puas kepada pengguna pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 prinsip pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan
 - (a) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik
 - (b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - (c) Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran
- 3) Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggungjawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja
Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kemudahan akses
Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi tlekomunikasi dan informasi.
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberi pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasailitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan prinsip dan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan

adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Pada layanan yang berupa jasa, kualitas pelayanan lebih dilihat dari elemen struktur dan proses (Power 2002). Elemen struktur merujuk pada karakteristik yang Nampak dari suatu sistem pelayanan, sedangkan elemen proses merujuk pada interaksi yang terjalin antara pelanggan dan pemberi pelayanan. Elemen struktur suatu pelayanan menyangkut lingkungan dan fasilitas fisik dimana pelayanan tersebut terjadi , contohnya yaitu kelengkapan fasilitas, kebersihan, kenyamanan ruang, dekorasi, parkir, dan lain-lain (fottler et al. dalam Powers 2002). Elemen proses didasarkan pada interaksi antara pelanggan dengan pemberi layanan di dalam lingkungan pelayanan, meliputi antara lain : responsifitas, keramahan, komunikasi, dan lain-lain (Reidenbach et al. dalam Powers 2002).

d. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat penerima pelayanan atas kinerja pemerintah. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan tersebut. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat

dan *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu pelayanan
- 3) Biaya pelayanan
- 4) Produk pelayanan
- 5) Sarana dan prasarana
- 6) Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- 1) Dasar Hukum
- 2) Persyaratan
- 3) Prosedur Pelayanan
- 4) Waktu Penyelesaian
- 5) Biaya Pelayanan
- 6) Produk Pelayanan
- 7) Sarana dan Prasarana
- 8) Kompetensi petugas pelayanan
- 9) Pegawai intern
- 10) Pegawai ekstern
- 11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
- 12) Jaminan pelayanan

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik diatas dimaksudkan untuk melengkapi standar pelayanan yang sebelumnya, dasar pertimbangannya cukup realistis mengingat ditambahkan materi muatan dasar hukum yang memberikan jaminan hukum bagi masyarakat

pengguna pelayanan. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Dalam penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan beberapa aspek seperti kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan optimal, terutama oleh pelaksana pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

e. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan. Dalam hal ini terdapat beberapa pendapat tentang kualitas pelayanan seperti yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2003: 11) yaitu :

1) Josep M. Juran

Juran mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan pemakaian (*fitnes for us*). Definisi ini menekankan pada pemenuhan harapan konsumen.

2) Philip B. Crosby

Crosby mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan.

3) W. Edward Dening

Dening mendefinisikan kualitas sebagai upaya yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.

4) Taguchi

Mendefinisikan kualitas sebagai keinginan yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk itu diterima, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi instrinsik produk.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna

pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah. Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2001: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut: “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Berdasarkan beberapa definisi kualitas pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan penerima (masyarakat) pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan syarat yang telah ditentukan.

f. Indikator kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu dituntut dari pemerinthan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Menurut Tangkilisan (2005: 219) indikator kualitas pelayanan yaitu :

- 1) Kenampakan fisik (*Tangible*) mencakup fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas.
- 2) Reliabilitas (*Reliability*) mencakup sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- 3) Responsivitas (*Responsiveness*) yakni daya tanggap provider atau penyedia layanan dalam menanggapi komplain klien.
- 4) Kompetensi (*Competence*) meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani klien, apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas.

- 5) Kesopanan (*Courtesy*) yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien.
- 6) Kredibilitas (*Credibility*) meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan, dan keberadaan petugas selama jam kerja.
- 7) Keamanan (*Security*) apakah ada jaminan keamanan terhadap klien dalam mekanisme tersebut.
- 8) Akses (*Akses*) meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, kemudahan dalam prosedur.
- 9) Komunikasi (*Communication*) meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah klien segera mendapatkan respons jika terjadi kesalahan, apakah komplain dijawab dengan segera, apakah ada feedback.
- 10) Pengertian (*Understanding the customer*) meliputi pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggungjawaban kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan uraian indikator pelayanan publik di atas, Indikator kualitas pelayanan ini harus ada di dalam suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik. Indikator kualitas dijadikan sebagai tolak ukur suatu pelayanan publik yang berkualitas.

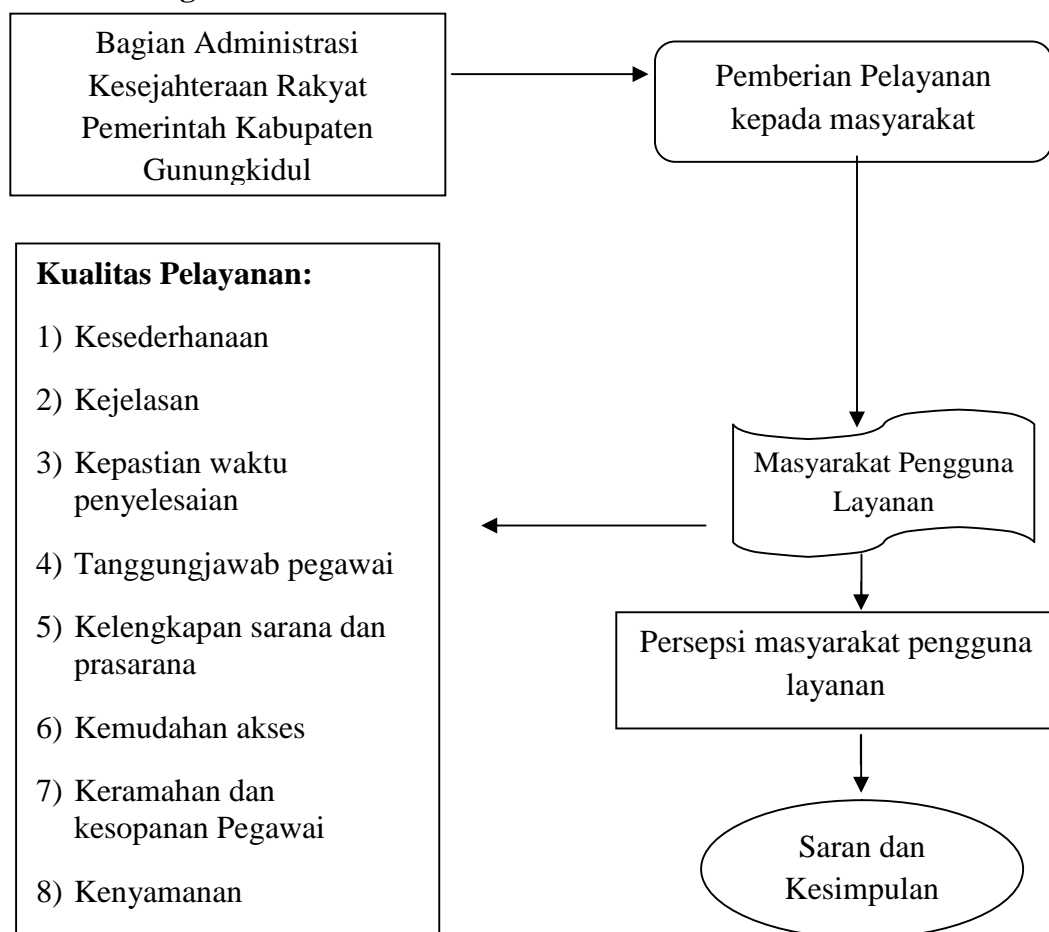
Selanjutnya menurut Zethaml (I Nyoman Sumaryadi, 2010 :71) terdapat 10 tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu:

- 1) *Tangible: appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials.*
- 2) *Reliability: ability to perform the promised service dependably and accurately.*
- 3) *Responsiveness: willingness to help costumers and provide prompt service.*
- 4) *Competence: possession of the required skills and knowledge to perform the service.*
- 5) *Courtesy: politeness, respect, consideration, and friendliness of contact personel.*
- 6) *Credibility: trustworthiness, believability, honesty of the service provider.*

- 7) *Security: freedom from danger, risk or doubt.*
- 8) *Acces: approachability and ease of contact.*
- 9) *Comunication: keeping costumer infermed in language they can understand and listening to them.*
- 10) *Understanding the costumer: making the effort to know costumers and their needs.*

Tolak ukur pelayanan di atas merupakan suatu hal yang harus diberikan kepada masyarakat. Dalam hal ini Bagian Administrasi dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dalam memmerikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan sesuai dengan haknya.

B. Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

C. Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimana persepsi masyarakat tentang kesederhanaan prosedur pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul?
- b. Bagaimana persepsi masyarakat tentang kejelasan persyaratan teknis dan administratif pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul?
- c. Bagaimana persepsi masyarakat tentang kepastian waktu penyelesaian pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul?
- d. Bagaimana persepsi masyarakat tentang tanggungjawab pegawai Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul?
- e. Bagaimana persepsi masyarakat tentang kelengkapan sarana prasarana kerja dalam proses pelayanan publik Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul?
- f. Bagaimana persepsi masyarakat tentang kemudahan akses menuju Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul?
- g. Bagaimana persepsi masyarakat tentang keramahan dan kesopanan pegawai Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul?

- h. Bagaimana persepsi masyarakat tentang kenyamanan Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif. Penelitian ini mendiskripsikan data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat di Pemerintah Kabupaten Gunungkidul. Data dihimpun dengan pengamatan yang seksama, mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetil disertai catatan-catatan hasil wawancara yang mendalam, serta hasil analisis dokumen dan catatan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat di Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dilaksanakan pada bulan Mei – Juli 2014.

C. Definisi Operasional

Persepsi adalah suatu proses penginderaan, stimulus yang diterima oleh masyarakat pengguna pelayanan di bagian Administasi Kesejahteraan Rakyat melalui alat indera, kemudian diinterpretasikan sehingga masyarakat pengguna pelayanan di bagian Administasi Kesejahteraan Rakyat memberikan pandangan, memahami dan mengartikan tentang stimulus yang diterimanya,

Proses menginterpretasikan ini biasanya dipengaruhi oleh pengalaman dan proses belajar. Sementara, kualitas pelayanan publik adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan penerima (masyarakat) dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

D. Responden Penelitian

Responden penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan yang mudah ditemui di Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dan kepala bagian di Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul. Dalam hal ini pemilihan responden penelitian mengambil teknik *insidental sampling* yakni pemilihan responden penelitian yang mudah ditemui pada tempat penelitian. Pertimbangan untuk mengambil kepala bagian pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul sebagai responden karena menguasai tentang pelayanan di bagian ini. Kemudian, pertimbangan mengambil masyarakat pengguna layanan yang datang ke Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul sebagai responden karena merekalah yang dapat memberikan persepsi tentang kualitas pelayanan dan merasakan pelayanan pada bagian tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada penelitian. Fokus observasi dilakukan terhadap tiga komponen utama yaitu ruang waktu, aktor (pelaku), dan aktifitas (kegiatan). Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap subyek maupun obyek penelitian untuk mendapatkan data yang relevan. Pada penelitian ini, pengamatan dilakukan di Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat di Pemerintah Kabupaten Gunungkidul. Wawancara dilakukan langsung kepada masyarakat pengguna layanan yang datang untuk menggunakan pelayanan dan kepala bagian pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat di Pemerintah Kabupaten Gunungkidul untuk mengetahui dan mengungkapkan tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini dokumentasi berupa profil Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul, prosedur pelayanan, daftar pegawai, struktur organisasi, catatan serta data-data tertulis yang dapat digunakan sebagai data pada penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyusunan transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang diakumulasikan untuk mengerti tentang subyek kemudian mempublikasikan hasil penelitian. Menurut Milles and Huberman (1992: 16) data yang telah dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, dan dokumentasi) kemudian dianalisis melalui tiga tahapan yaitu meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan, disaksikan, dialami, dan juga temuan tentang apa yang dijumpai selama penelitian dan merupakan bahan rencana pengumpulan data.

2. Reduksi Data

Menyeleksi, memfokuskan menyederhanakan dan mengabstraksi catatan lapangan. Reduksi data merupakan kegiatan merangkum catatan-catatan lapangan dengan memilah hal-hal yang pokok yang berhubungan dengan permasalahan penelitian, rangkuman catatan-catatan lapangan itu kemudian disusun secara sistematis agar memberikan gambaran yang lebih tajam serta mempermudah pelacakan kembali apabila sewaktu-waktu data diperlukan kembali.

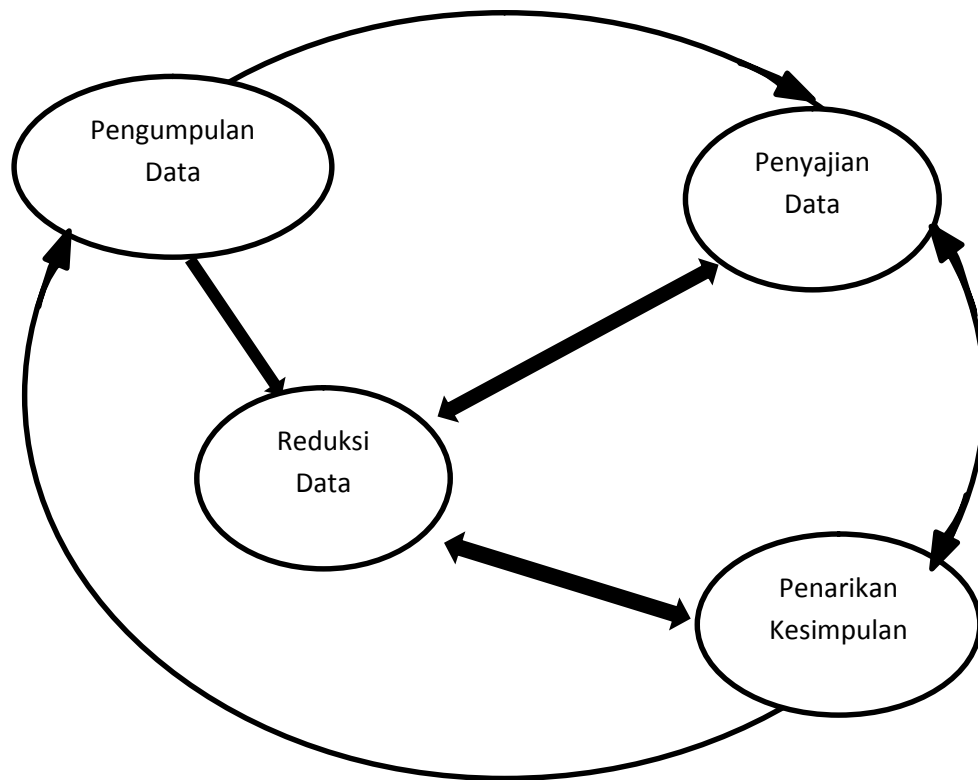
3. Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk teks, kemudian dideskripsikan dalam bentuk narasi yang memungkinkan simpulan penelitian dapat dilakukan. Penyajian data berguna untuk melihat gambaran keseluruhan hasil penelitian, dari hasil reduksi data dan penyajian data itulah selanjutnya peneliti dapat menarik kesimpulan data memverifikasikan sehingga menjadi kebermanaknaan data.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat ke lapangan untuk mengumpulkan

data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.



Gambar 2. Model interaktif Miles & Huberman

G. Teknik Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data itu.

Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi metode dan sumber. Teknik triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan dan mengecek balik antara data hasil wawancara dan dokumentasi. Dikategorikan absah apabila hasil wawancara dan dokumentasi tersebut sejalan, tidak bertentangan dan menunjukkan kesamaan arti dan makna. Sedangkan teknik triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara antara informasi yang di peroleh dari masyarakat pengguna layanan yang mudah ditemui di Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dengan informasi yang diperoleh dari kepala bagian pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Tempat Penelitian

a. Deskripsi Wilayah Gunungkidul

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam pembahasan awal, dalam penelitian ini akan dikaji baik secara teoritik maupun empirik tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul kepada masyarakat pengguna layanan. Berbagai macam persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat akan dikaji dalam penelitian ini.

Untuk membantu mengetahui tentang persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik, maka perlu dijelaskan tentang lokasi objek penelitian ini. Hal ini dimaksudkan agar penelitian menjadi jelas dan mudah dipahami.

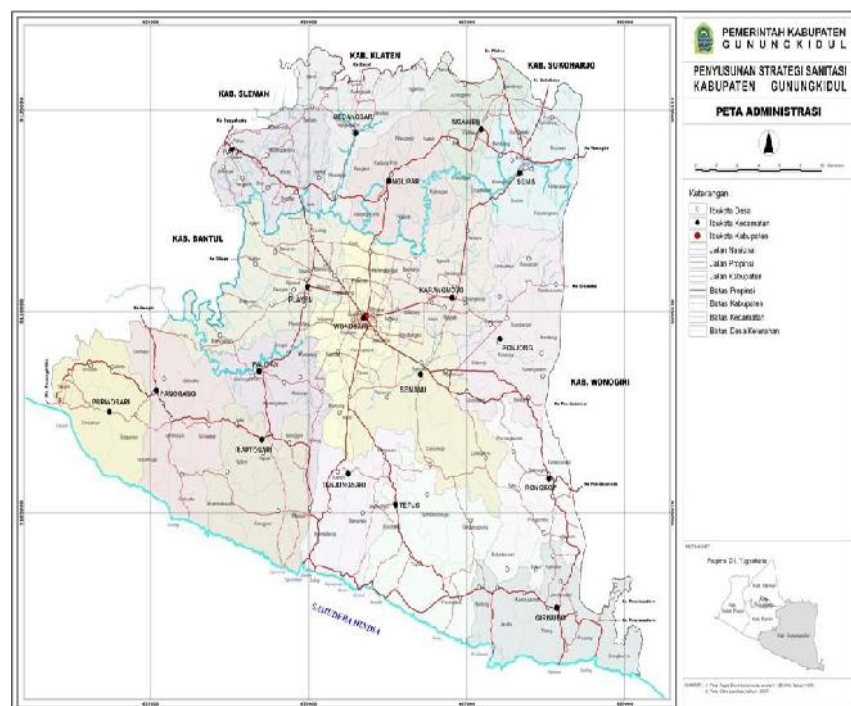
1) Kondisi Geografis

Kabupaten Gunungkidul adalah salah satu kabupaten yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan Ibukotanya Wonosari. Luas wilayah Kabupaten Gunungkidul 1.485,36 km² atau sekitar 46,63 % dari luas wilayah Propinsi Daerah Istimewa

Yogyakarta. Kota Wonosari terletak di sebelah tenggara kota Yogyakarta (Ibukota Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta), dengan jarak ± 39 km. Wilayah Kabupaten Gunungkidul dibagi menjadi 18 Kecamatan dan 144 desa.

Batas-batas wilayah Kabupaten Gunungkidul adalah sebagai berikut:

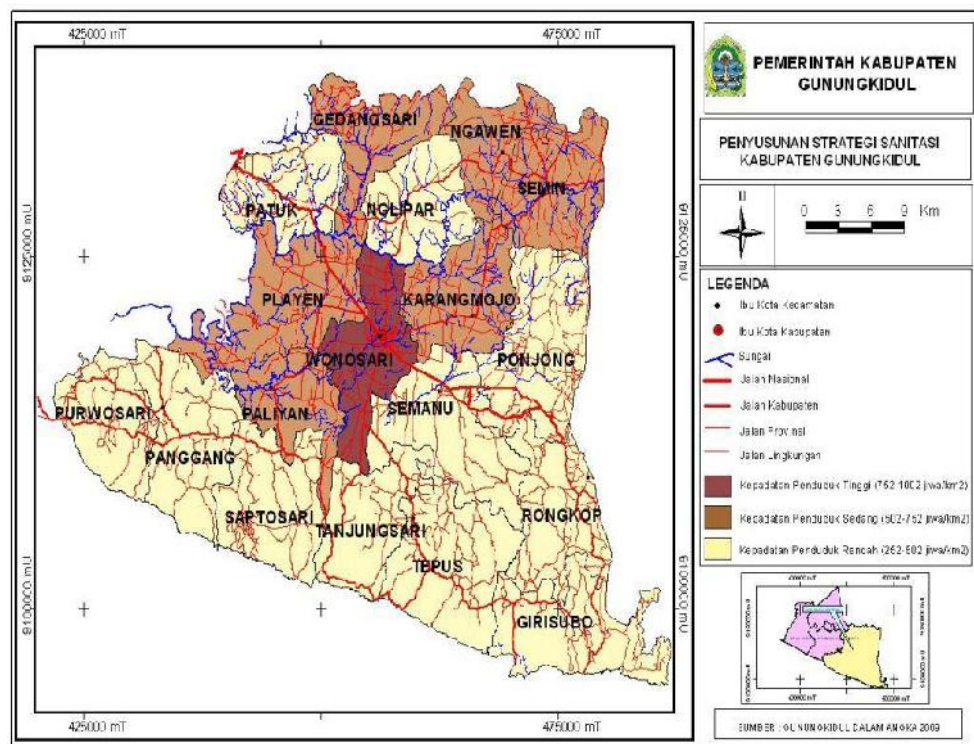
- Utara : Kabupaten Klaten dan Sukoharjo (Propinsi Jawa Tengah)
- Timur : Kabupaten Wonogiri (Provinsi Jawa Tengah)
- Selatan : Samudera Hindia
- Barat : Kabupaten Bantul dan Sleman (Provinsi DIY)



Gambar 3. Peta Administrasi Kab. Gunungkidul
Sumber : Bappeda Kab. Gunungkidul

2) Kondisi Demografi

a) Kepadatan Penduduk



Gambar 4
Peta Kepadatan penduduk Kabupaten Gunungkidul
Sumber : Bappeda Kab. Gunungkidul



Kepadatan Penduduk Tinggi (752-1002 jiwa/km²)



Kepadatan Penduduk Sedang (502-702 jiwa/km²)



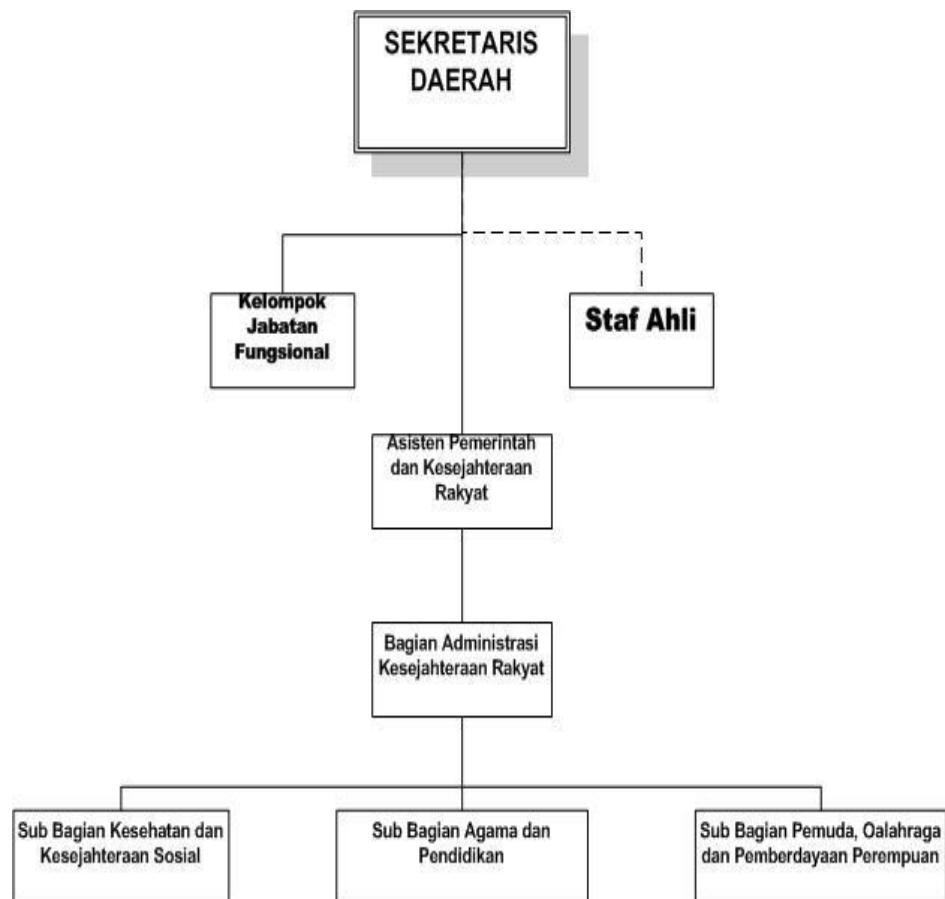
Kepadatan Penduduk Rendah (252-502 jiwa/km²)

**b. Deskripsi Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat
Pemerintah Kabupaten Gunungkidul**

Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul berkedudukan di bawah Sekretariat Daerah (SEKDA) kabupaten Gunungkidul. Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Gunungkidul mempunyai tugas membantu Sekretariat Daerah dalam penyelenggaraan Administrasi Kesejahteraan Rakyat. Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat pemerintah Kabupaten Gunungkidul terdiri 3 Sub bagian, yaitu : 1) Sub Bagian Agama, Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, 2) Sub Bagian Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial, 3) Sub Bagian Pemberdayaan Masyarakat dan Perempuan.

Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas merumuskan kebijakan, melaksanakan pengkoordinasian, pembinaan administrasi, monitoring, dan evaluasi penyelenggaraan, pembinaan keagamaan, pendidikan, kesejahteraan sosial, tenaga kerja, transmigrasi, pemuda, olahraga, pemberdayaan masyarakat, pemberdayaan, keluarga berencana, dan perlindungan.

Berikut srtuktur organisasi pada bagian Admnistrasi Kesejahteraan rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul :



Gambar 5. Struktur Organisasi Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat

Setda Kabupaten Gunungkidul DIY

**Sumber: Perda No. 10 Tahun 2010
Tentang
Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas
Sekretaris Daerah**

1) Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mempunyai fungsi :

- a) Penyusunan rencana kegiatan Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat.
- b) Perumusan kebijakan dan pengkoordinasian bidang pengembangan kerukunan umat beragama dan pendidikan.
- c) Perumusan kebijakan dan pengkoordinasian bidang ketenagakerjaan, kesejahteraan sosial, dan kesehatan.
- d) Perumusan kebijakan dan pengkoordinasian bidang pemuda, olahraga, pemberdayaan masyarakat, perempuan, keluarga berencana, dan perlindungan anak.
- e) Pengkoordinasian pelaksanaan bidang pengembangan kerukunan umat beragama dan pendidikan.
- f) Pengkoordinasian pelaksanaan tugas bidang ketenagakerjaan, kesejahteraan sosial, dan kesehatan.
- g) Pengkoordinasian pelaksanaan tugas bidang pemuda, olahraga, pemberdayaan masyarakat, perempuan, keluarga berencana, dan perlindungan anak.
- h) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan bidang pengembangan kerukunan umat beragama dan pendidikan.

- i) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan bidang ketenagakerjaan, kesejahteraan sosial, dan kesehatan.
- j) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan bidang pemuda, olahraga, pemberdayaan masyarakat, perempuan, keluarga berencana, dan perlindungan anak.
- k) Pengendalian dan pelaksanaan norma, standar, pedoman, dan petunjuk operasional koordinasi di bidang administrasi kesejahteraan rakyat.
- l) Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat.

Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat dibagi menjadi tiga sub bagian yaitu 1) sub bagian agama, pendidikan, pemuda, dan olahraga, 2) sub bagian kesehatan dan kesejahteraan sosial, 3) sub bagian pemberdayaan masyarakat dan perempuan.

- 1) Sub bagian agama, pendidikan, pemuda dan olahraga mempunyai tugas :
 - a) Menyusun rencana kegiatan sub bagian agama, pendidikan, pemuda dan olahraga.
 - b) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan dan koordinasi di bidang pengembangan kerukunan umat beragama, pendidikan, pemuda dan olahraga.

- c) Menyusun kebijakan teknis bidang pengembangan kerukunan umat beragama, pendidikan, pemuda dan olahraga.
- d) Menyiapkan bahan pelaksanaan kegiatan di bidang pengembangan kerukunan umat beragama, pendidikan, pemuda dan olahraga.
- e) Menyusun rencana operasional bidang pengembangan kerukunan umat beragama, pendidikan, pemuda dan olahraga.
- f) Menyusun rencana kinerja dan penetapan kinerja bidang pengembangan kerukunan umat beragama, pendidikan, pemuda dan olahraga.
- g) Menyelenggarakan koordinasi pelaksanaan tugas bidang pengembangan kerukunan umat beragama, pendidikan, pemuda dan olahraga.
- h) Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan bidang pengembangan kerukunan umat beragama, pendidikan, pemuda dan olahraga.
- i) Menyiapkan bahan pengendalian dan pelaksanaan norma, standar, pedoman, dan petunjuk operasional koordinasi di bidang pengembangan kerukunan umat beragama, pendidikan, pemuda dan olahraga.

- j) Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan sub bagian agama, pendidikan, pemuda dan olahraga.

2) Sub bagian Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas:

- a) Menyusun rencana kegiatan sub bagian kesehatan dan kesejahteraan sosial.
- b) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan dan koordinasi di bidang ketenagakerjaan, kesejahteraan sosial dan kesehatan.
- c) Menyusun kebijakan teknis bidang ketenagakerjaan, kesejahteraan sosial dan kesehatan.
- d) Menyiapkan bahan pelaksanaan kegiatan di bidang ketenagakerjaan, kesejahteraan sosial dan kesehatan.
- e) Menyusun rencana operasional bidang ketenagakerjaan, kesejahteraan sosial dan kesehatan.
- f) Menyusun rencana kinerja dan penetapankinerja bidang ketenagakerjaan, kesejahteraan sosial dan kesehatan.
- g) Menyelenggarakan koordinasi pelaksanaan tugas bidang ketenagakerjaan, kesejahteraan sosial dan kesehatan.

- h) Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan bidang ketenagakerjaan, kesejahteraan sosial dan kesehatan.
 - i) Menyiapkan bahan pengendalian dan pelaksanaan norma, standar, pedoman, dan petunjuk operasional koordinasi di bidang ketenagakerjaan, kesejahteraan sosial dan kesehatan.
 - j) Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan sub bagian kesehatan dan kesejahteraan sosial.
- 3) Sub Bagian Pemberdayaan Masyarakat dan Perempuan mempunyai tugas :
- a) Menyusun rencana kegiatan Sub bagian Pemberdayaan Masyarakat dan Perempuan.
 - b) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan dan koordinasi di bidang pemberdayaan masyarakat, perempuan, dan keluarga berencana serta perlindungan anak.
 - c) Menyusun kebijakan teknis bidang pemberdayaan masyarakat, perempuan, dan keluarga serta perlindungan anak.

- d) Menyiapkan bahan pelaksanaan kegiatan di bidang pemberdayaan masyarakat, perempuan, dan keluarga berencana serta perlindungan anak.
- e) Menyusun rencana operasioanal bidang pemmberdayaan masyarakat, perempuan, dan keluarga berencana serta perlindungan anak.
- f) Menyusun rencana kinerja dan penetapan kinerja bidang pemberdayaan masyarakat, perempuan, dan keluarga berencana serta perlindungan anak.
- g) Menyelenggarakan koordinasi pelaksanaan tugas bidang pemberdayaan masyarakat, perempuan, dan keluarga berencana serta perlindungan anak.
- h) Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan bidang pemberdayaan masyarakat, perempuan, dan keluarga berencana serta perlindungan anak.
- i) Menyiapkan bahan pengendalian dan pelaksanaan norma, pedoman, dan petunjuk operasional koordinasi di bidang pemberdayaan masyarakat, perempuan, dan keluarga berencana serta perlindungan anak.
- j) Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Sub bagian Pemberdayaan Masyarakat dan Perempuan.

Adapun pelayanan yang diberikan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul antara lain :

- 1) Memberikan bantuan dana berupa hibah kepada organisasi kemasyarakatan pada kabupaten Gunungkidul.
- 2) Memberikan bantuan dana sosial kepada organisasi kemasyarakatan pada Kabupaten Gunungkidul.
- 3) Memberikan bantuan beasiswa kepada mahasiswa yang kurang mampu.
- 4) Memberikan bantuan biaya untuk kegiatan olah raga.
- 5) Memberikan bantuan kepada partai politik seperti kursi.
- 6) Memberikan bantuan kepada KPUD dan Panwaslu Kabupaten Gunungkidul.
- 7) Mengadakan pelaksanaan peringatan hari-hari besar kenegaraan, kepahlawanan, dan hari-hari bersejarah.
- 8) Merencanakan serta menyelenggarakan kegiatan hari-hari besar keagamaan dan kegiatan yang bersifat/nuansa keagamaan seperti penyelenggaraan MTQ tingkat kabupaten, Festival Seni Nasyid dan Pesparawi.
- 9) Memberikan bantuan kepada kegiatan yang bertujuan untuk kesejahteraan sosial.
- 10) Melayani secara langsung kepada masyarakat dalam hal jaminan kesehatan semesta (Jamkesta).

11) Beras untuk rakyat miskin (Raskin).

Pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul terdapat 10 orang pegawai yang terdiri dari satu orang kepala bagian, tiga kepala sub bagian, dan 6 orang staf.

Gambar 6. Pegawai pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul

NO	NAMA/NIP	PANGKAT/ GOL.	JABATAN
1	Drs. BAMABANG SUKEMI, MM/ NIP. 19590912 198403 1 015	IV/b	Kepala Bagian Administrasi Kesejahteraan Sekretariat Daerah
2	AHMAD AHSAN JIHADAN, S.Psi.,M.Ag/ NIP. 19670422 199803 1 002	IV/a	Kepala Sub Bagian Agama, Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah
3	SUBARNO, S.Sos/ NIP. 19720205 199703 1 010	III/c	Kepala Sub Bagian Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial Bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah
4	SRI KUSTINI, S.Sos/ NIP. 19611021 199103 2 00	III/a	Kepala Sub Bagian Pemberdayaan Masyarakat dan perempuan Bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah
5	SUYONO, SE/ NIP. 19741209 199503 1 001	III/c	Penelaah Bidang Agama, dan Pendidikan Sub Bagian Agama, Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah
6	SUTRISNA/ NIP. 19670402 199703 1 006	III/a	Pengolah dan Penyaji Data Sub Bagian Agama, Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah
7	SINURYONO/ NIP. 19660209 199803 1 005	II/c	Pengolah dan Penyaji Data Sub Bagian Agama, Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah
8	SHIDIK PURNOMO ADI, S.Sos/ NIP. 19730322 200501 1 007	III/c	Penelaah Bidang Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial Sub Bagian Kesehatan dan kesejahteraan Sosial Bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah
9	SRI PURWANINGSIH/ NIP. 19750818 199603 2 001	III/a	Penelaah Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Perempuan Sub Bagian Pemberdayaan Masyarakat dan Perempuan Bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah

10	PURWANTO/ NIP. 19710519 199703 1 002	III/a	Pengolah dan Penyaji Data Sub Bagian Pemberdayaan Masyarakat dan Perempuan Bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah
----	---	-------	--

Sumber : Bagian Kepegawaian Pemerintah Kabupaten Gunungkidul 2014

2. Deskripsi Data

Kegiatan pelayanan publik adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan masyarakat yang ditujukan dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul merupakan salah satu bentuk kegiatan nyata untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

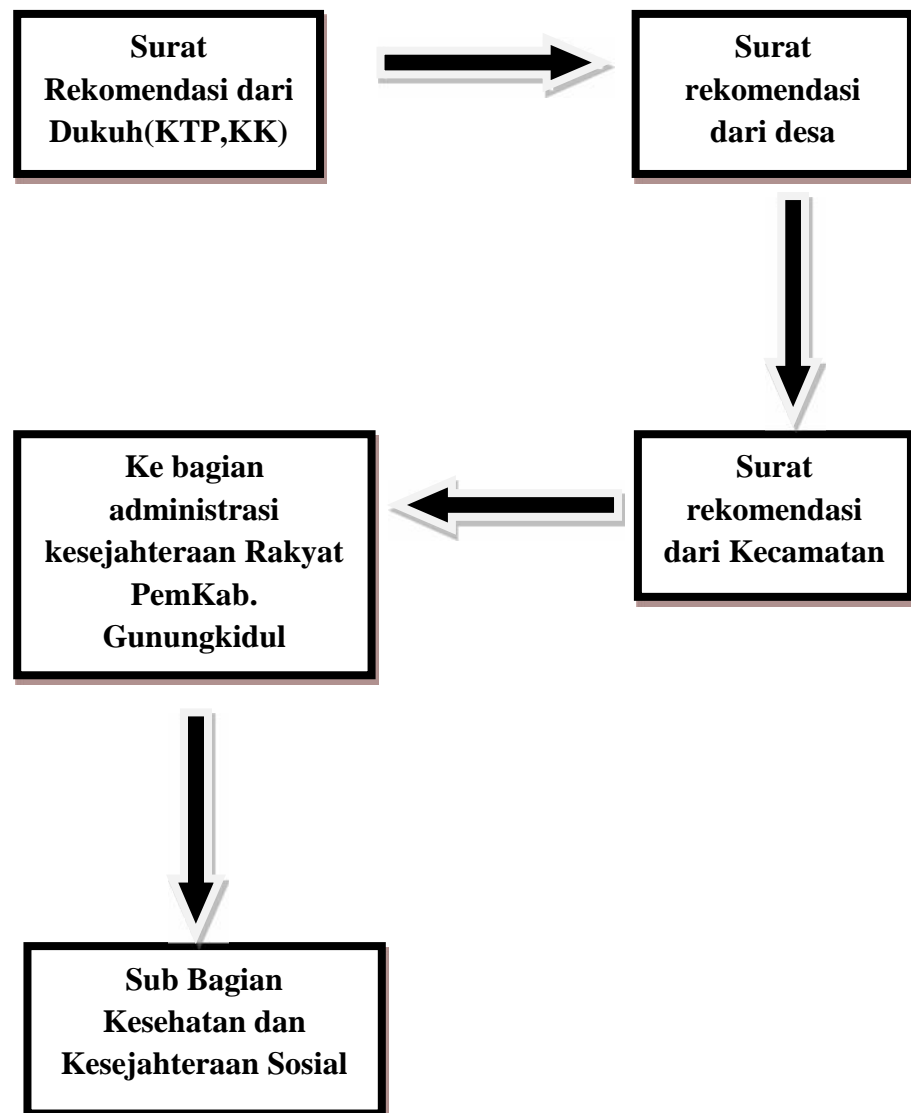
Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul sebagai bagian dari pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas berpedoman KepMenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Yaitu prinsip Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggungjawab, Kelengkapan Sarana dan Pra Sarana, Kemudahan Akses, K3 (Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan) dan Kenyamanan. Persepsi masyarakat pengguna pelayanan publik akan menilai bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten

Gunungkidul dengan mengacu pada beberapa prinsip penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.

a. **Persepsi masyarakat tentang kesederhanaan prosedur pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul**

Pelayanan yang baik merupakan wujud pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan pengguna pelayanan. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan menjadi harapan pengguna pelayanan. Prosedur adalah tahapan kegiatan yang dilakukan dalam proses pelayanan. Semakin sederhana prosedur pelayanan maka akan cepat juga proses yang dilakukan. Kesederhanaan prosedur dapat mempermudah pengguna pelayanan untuk mendapatkan produk pelayanan yang dibutuhkan.

Berdasarkan pengamatan prosedur pengurusan jaminan kesehatan semesta (jamkesta) yang dilakukan oleh masyarakat pengguna pelayanan pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dapat digambar sebagai berikut :



Sumber : Kabag Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul

Gambar 7: Alur Pelayanan Jaminan Kesehatan Semesta (JamKesta)

Masyarakat yang membutuhkan layanan Jaminan Kesehatan Semesta (JamKesta) langsung masuk ke bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat sesuai prosedur pendaftaran, seperti yang dikatakan oleh BS selaku Kabag (wawancara, tanggal 28 Mei 2014) sebagai berikut :

“Ya kami mengupayakan dalam melayani masyarakat itu sebaik mungkin, prosedurnya menurut saya mudah masyarakat datang dengan menunjukkan rekomendasi dari pak dukuh, trus desa, kemudian dari kecamatan, memiliki syarat-syarat, seperti KTP, KK, harus ada bukti dulu, atas dasar rekomendasi kepala desa, kemudian datang ke bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat langsung masuk ke dalam kantor langsung ditangani oleh petugas kemudian duduk di ruang tunggu mengantri menunggu panggilan. Prosedurnya simple aja tidak berbelit-belit, agar masyarakat mudah menggunakan pelayanan disini. Kendalanya ya masyarakat masih banyak yang tidak membawa persyaratan tadi jadi harus dilengkapi terlebih dulu kemudian kembali ke sini lagi.”

Prosedur pelayanan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dalam hal tidak berbelit-belit, berdasarkan pendapat WST (53 Tahun) sebagai pengguna pelayanan mengatakan :

“Kalo secara pribadi *kulo*, waktu saya mencari jamkesta tidak ada kendala apa-apa kecuali senang. karena pelayanannya bagus dan proses cepat (secara pribadi ketika saya mencari jamkesta tidak ada hambatan sama sekali, pelayanan pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat bagus dan prosesnya cepat)” (wawancara tanggal 13 Mei 2014).

Senada dengan itu FD (23 Tahun) sebagai pengguna mengatakan “Prosedur tidak rewel-rewel gitu mas (prosedur pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat tidak berbelit-belit)” (wawancara tanggal 13 Mei 2014).

Berdasarkan beberapa pernyataan responden di atas menunjukan bahwa prosedur pada bagian Administrasi

Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Gunungkidul tidak berbelit-belit.

Prosedur pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul mengenai kemudahan prosedur untuk dipahami, berdasarkan data yang diperoleh dari responden dalam hal ini JHD (50 Tahun) sebagai pengguna pelayanan mengatakan “Mudah dipahami asal sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan” (wawancara tanggal 13 mei 2014). Sependapat dengan itu ES (35 Tahun) menyatakan “Mudah. Gampang kok mas” (wawancara tanggal 28 Mei 2014). Kemudahan prosedur dalam pelayanan merupakan hal yang wajib diberikan oleh pemberi pelayanan agar pengguna pelayanan lebih mudah.

Berdasarkan beberapa pernyataan di atas mengenai prinsip kesederhanaan, prosedur pelayanan pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.

b. Persepsi masyarakat tentang kejelasan teknis dan administratif pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul

Penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul harus memenuhi prinsip kejelasan. Kejelasan

dapat didefinisikan dengan pengetahuan terhadap persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, bagian yang akan mengurus pelayanan, pegawai mudah ditemui.

Berdasarkan hasil observasi pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat tidak terdapat papan informasi yang memuat persyaratan-persyaratan maupun informasi yang berkaitan dengan pelayanan pada bagian tersebut.

Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul mengenai persyaratan teknis dan administratif, seperti apa yang dinyatakan oleh NK (26 Tahun) yang baru pertama kali mengurus jamkesta “Syaratnya jelas mas,soalnya saya tanya dulu ke orang yang pernah mengurus jamkesta disini” (wawancara tanggal 16 Juni 2014). Sependapat dengan itu JH (50 Tahun) yang sudah sering mengurus jamkesta pada bagian ini menyatakan “Jelas. yang penting lengkap persyaratan dari desa” (wawancara tanggal 13 Mei 2013). Berdasarkan keterangan tersebut terkait kejelasan teknis dan administratif sudah jelas. Akan tetapi bagi masyarakat yang baru pertama kali dan tidak suka mencari informasi mengenai persyaratan teknis dan administratif tidak mengetahui persyaratannya, seperti yang dinyatakan AS (25 Tahun) “Itu e mas saya kurang tau kalo harus pakai pengantar-

pengantar ” (wawancara tanggal 16 Juni 2014). Maka dari itu perlu adanya informasi yang ditempel yang memuat tentang persyaratan teknis dan administratif pengurusan jamkesta.

Pengguna pelayanan tentunya harus mengetahui bagian yang akan mengurus kebutuhannya. Akan tetapi berdasarkan hasil observasi pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat papan petunjuk yang menunjukkan bagian yang akan mengurus keperluan pengguna pelayanan tidak terlihat jelas, selain itu tidak ada tulisan yang secara khusus menunjukkan bagian yang akan mengurus, sebagai contoh tidak ada tulisan yang menunjukkan meja mana yang akan melayani pengurusan jamkesta .

Pernyataan DC (24 Tahun) “Tadi bingung mas pas waktu mau ke bagian ini. Petunjuknya kurang jelas. Maklum baru pertama kali, sama ini mas ga ada tulisan yang ini mengurus ini, trus ini, gitu” (wawancara tanggal 16 Juni 2014). Pernyataan lain oleh ES (35 Tahun) menyatakan “Baru kali ini .Tadi tanya dulu.kan baru sekali. Trus petunjuknya Cuma kecil di tangga-tangga” (wawancara tanggal 28 Mei 2014).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut terkait persepsi masyarakat terhadap kejelasan dalam hal mengetahui bagian yang akan mengurus masih kurang jelas, walupun telah ada

petunjuk ditangga menuju bagian tersebut. Masyarakat yang baru pertama kali melakukan pengurusan merasa bingung.

Mengenai kemudahan pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat untuk ditemui. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, seperti yang dinyatakan oleh BS selaku kabag Administrasi Kesejahteraan Rakyat, menyatakan “.....kita sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan mas,pegawai datang mulai jam 07.30-12.00 WIB untuk pelayanan, jam 12.00-13.00 WIB untuk istirahat kemudian mulai jam 13.00-15.00 WIB melayani lagi”(wawancara tanggal 28 Mei 2014).

Sebagai pengguna pelayanan FD (23 Tahun) meyakini “Mudah ditemui. Mungkin ini pas waktu pelayananya” (wawancara tanggal 13 Mei 2014). Pernyataan lain yang mendukung pernyataan tersebut dari SD (39 Tahun)” Tadi pas masuk ada orangnya mas” (wawancara tanggal 16 Juni 2014).

Pada dasarnya kemudahan menemui pegawai pada bagian ini telah sesuai yang telah tertera pada jadwal pelayanan yang ada yaitu mulai jam 07.30-12.00 WIB apabila masyarakat datang pada waktu tersebut maka akan mudah menemukan pegawai yang bertugas.

Secara keseluruhan terkait persepsi masyarakat tentang prinsip kejelasan dapat disimpulkan pengguna pelayanan yang

sering menggunakan pelayanan menyatakan jelas. Akan tetapi masyarakat pengguna pelayanan yang baru pertama kali menggunakan pelayanan masih kebingungan dengan bagian yang akan mengurusinya, maka dari itu perlu adanya papan petunjuk yang lebih jelas lagi supaya masyarakat yang baru pertama kali menggunakan pelayanan tidak kebingungan.

c. Persepsi masyarakat tentang kepastian waktu penyelesaian pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul

Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan merupakan salah satu faktor dalam upaya mewujudkan kepuasan masyarakat. Masyarakat mengharapkan penyelesaian pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan/pendaftaran sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul telah memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Seperti apa yang dikatakan BS selaku kabag Administrasi Kesejahteraan Rakyat :

“Kalau mengenai waktu penyelesaian pelayanan itu belum pasti, tergantung banyak tidaknya masyarakat dan apakah masyarakat juga telah memenuhi persyaratan seperti prosedur yang saya jelaskan tadi. Hal tersebut dikarenakan dalam satu hari rata-rata kami melayani 20 orang lebih dan mereka datang pada waktu yang

bersamaan. Jadi mereka harus mengantri sesuai dengan urutannya. Yang jelas mas untuk kepastian waktu kita sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan mas, pegawai datang mulai jam 07.30-12.00 WIB untuk pelayanan, jam 12.00-13.00 WIB untuk istirahat kemudian mulai jam 13.00-15.00 WIB melayani lagi”(wawancara tanggal 28 Mei 2014)

Berdasarkan keterangan di atas tentang kepastian waktu pelayanan pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul sesuai dengan jadwal pelayanan yang ada yaitu mulai dari jam 07.30 – 12.00 WIB untuk pelayanan, jam 12.00-13.00 WIB untuk istirahat kemudian mulai kembali 13.00-15.00 WIB.

Penyelesaian waktu yang jelas merupakan hal yang diinginkan oleh para pengguna pelayanan. Dalam melayani masyarakat pengguna layanan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul, Pegawai tidak memberikan waktu penyelesaian yang jelas. Seperti pernyataan WK (45 Tahun) “nunggu antrine mas, nek okeh ya lama (menunggu antrianya kalo banyak ya lama”. (wawancara tanggal 13 Mei 2014). Dari pernyataan tersebut para pengguna layanan hanya disuruh menunggu sampai selesai urusannya kemudian di panggil oleh pegawai pada bagian tersebut ketika urusan pengguna layanan telah selesai.. Sependapat dengan itu NK (25 Tahun) “ Tadi sih Cuma di suruh nunggu mas. Trus dipanggil” (wawancara tanggal 16 Juni 2014).

Di dukung pendapat Li (43 Tahun) “Pokoknya datang itukan udah ada dari 07.30-12.00 WIB trus 12.00-13.00 WIB istirahat nanti dilayani lagi” (wawancara tanggal 28 Mei 2014). Jadi untuk kejelasan waktu pelayanan berdasarkan jadwal pelayanan yang telah ditetapkan sehingga untuk lamanya waktu penyelesaian pelayanan itu tergantung dari banyaknya pengguna pelayanan (antrian).

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan pada dasarnya penyelesaian urusan pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat rata-rata berkisar 10-20 menit/urusan, Hal tersebut tidak termasuk pengguna pelayanan menunggu antrian, akan tetapi dalam hal ini masyarakat pengguna pelayanan mempersepsikan kepastian waktu penyelesaian terhitung dari persyaratan administratif masuk sampai selesai urusan sekaligus banyaknya antrian yang ada.

Persepsi masyarakat mengenai kepastian waktu penyelesaian dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu sudah sesuai jadwal pelayanan yang ada, akan tetapi untuk lamanya penyelesaian keperluan masih tergantung dari banyaknya jumlah antrian yang ada.

d. Persepsi masyarakat tentang tanggungjawab pegawai Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul

Penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul harus memenuhi prinsip tanggungjawab. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pegawai tentunya seorang pegawai harus bertanggungjawab, seperti apabila ada keluhan dari masyarakat pengguna pelayanan, seorang pegawai harus bertanggungjawab dalam menyelesaikannya. Apabila ada keluhan dari masyarakat pengguna pelayanan BS selaku kabag menyatakan :

“.....Misal ada keluhan ya kami selesaikan. kita layani.ya kita komunikasikan Selama ini kami melaksanakan sesuai standar prosedural yang ada, apa yang menjadi keluhan. Kadang-kadangkan orang minta selesai hari ini,tapi belum punya KTP ,ya kita kembalikan.,dan besok suruh kembali lagi.sesuai syarat dan prosedur yang ada” (wawancara tanggal 28 Mei 2014).

Dari keterangan diatas, BS mengemukakan bahwa tanggungjawab pegawai bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul apabila ada keluhan dari masyarakat maka akan dikomunikasikan dan diselesaikan sesuai dengan prosedur yang ada. hal tersebut senada dengan pernyataan AS (25 Tahun) yang menyatakan “...Ini soalnya tadi pas saya kurang syaratnya terus diarahkan untuk memenuhi

kelengkapannya dulu besok balik lagi” (wawancara tanggal 16 Juni 2014). Hal tersebut menunjukkan tanggungjawab sebagai pegawai untuk mengarahkan apabila masih terdapat kekurangan persyaratan. Sependapat dengan hal tersebut WK (45 Tahun) menyatakan “Tanggungjawab mas. Urusan saya langsung ditangani dan di sini juga tidak dibeda-bedakan” (wawancara tanggal 13 Mei 2014). Dalam memberikan pelayanan tanggungjawab pegawai Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul memang sudah di nilai baik hal tersebut didukung oleh pernyataan ES (35 Tahun) yang menyatakan “Tanggungjawab. tadi saya masuk langsung diuruskan” (wawancara tanggal 28 Mei 2014).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukan persepsi masyarakat mengenai tanggungjawab pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dapat disimpulkan bahwa pegawai pada bagian tersebut bertanggungjawab. Selain hal itu, pegawai pada bagian ini tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Apabila ada keluhan dari masyarakat maka pegawai akan menyelesaikannya sesuai prosedur yang sudah ada.

e. Persepsi masyarakat tentang kelengkapan sarana prasarana kerja dalam proses pelayanan publik Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan diperlukan untuk menunjang proses pelayanan kepada masyarakat agar dapat berjalan dengan lancar. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan bertujuan untuk menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi pengguna layanan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul. Kelengkapan sarana dan prasarana tidak hanya diperuntukan bagi pengguna pelayanan, tetapi juga bagi petugas pemberi pelayanan.

Tabel 1. Hasil Observasi Sarana dan Prasarana

No	Hal yang diamati	Keterangan
1.	Terdapat media pengumuman berupa brosure, booklet, leaflet, papan pengumuman, seta media lainnya untuk menginformasikan pelayanan	Tidak ada
2.	Terdapat jadwal penyelesaian layanan	Ada, ditempel dipintu
3.	biaya pelayanan	Tidak dipungut biaya
4.	Fasilitas penunjang pelayanan telah tersedia	kursi untuk menunggu, dll
5.	Kebersihan tempat pelayanan	Bersih
6.	Penataan ruang pelayanan	Kurang rapi
7.	Tersedia peralatan modern untuk proses pelayanan	Ada komputer dan telepon
8.	Tersedia jaringan komputer di ruang pelayanan	Ada
9.	Tersedia tempat parkir yang luas dan aman	sempit dan tidak ada tukang parkirnya

10.	Akses ke Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul	informasi bisa diperoleh dari internet, telepon bisa
-----	--	--

Sarana dan prasarana yang tersedia masih cukup sederhana. Sarana dan prasarana digunakan oleh pegawai maupun masyarakat pengguna layanan. Sarana dan prasarana meliputi ruang kantor yang bersih dan rapi, lingkungan kantor, juga perlengkapan dalam ruangan walaupun belum terdapat kipas angin atau *air conditioner* (AC). seperti keterangan dari BS selaku kabag menyatakan:

“Untuk sarana prasarana masih ada yang kurang seperti tidak ada *air conditioner* (AC). Computer yang masih kurang *up to date*. Ya masih sederhana dan masih perlu untuk ditingkatkan lagi. Akan tetapi pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat ini kan hanya mengajukan ke bagian umper jadi harus menunggu dari bagian umper untuk pengadaan fasilitas sarana pada bagian ini” (wawancara tanggal 28 Mei 2014).

Berdasarkan keterangan dari BS dapat dicermati bahwa sarana dan prasarana pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul masih perlu untuk ditingkatkan lagi, akan tetapi hal tersebut tergantung dari bagian umper. Untuk sarana dan pra sarana yang disediakan untuk masyarakat pengguna pelayanan masih kurang seperti pernyataan dari NK (26 Tahun) yang menyatakan “Kalo sarana mungkin ditingkatkan lagi soalnya perkembangan jaman kan semakin maju. dan itu mas papan informasi saya kira itu perlu”

(wawancara tanggal 16 Juni 2014), hal tersebut diperjelas lagi oleh pendapat JH (50 Tahun) yang telah sering mengurus keperluan di bagian ini secara tegas menyatakan “sederhana” (wawancara tanggal 13 Mei 2014). Dari pernyataan bapak JH ini bisa ditafsirkan bahwa masih perlu adanya peningkatan kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

Untuk papan informasi pada bagian ini belum ada, sehingga masyarakat tidak mendapatkan informasi yang biasa tertempel pada papan informasi. Hal terbut didukung pernyataan DC (24 Tahun) yang menyatakan “.....almari yang didepan ini diganti dengan papan informasi mungkin biar pintu tidak ditemplei apa apa, kan jadi bagus kalo gitu” (wawancara tanggal 16 Juni 2014). Berdasarkan hasil data yang diperoleh, untuk jadwal pelayanan pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul tertempel pada pintu sebelah dalam pada kantor bagian ini. Selain itu juga tidak terdapat nama petugas yang melayani pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul mengenai

kelengkapan sarana dan prasarana, berdasarkan keterangan yang telah diperoleh dapat di simpulkan bahwa persepsi masyarakat mengenai sarana dan prasarana pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat sudah cukup baik dan memadai walaupun masih sederhana.

f. Persepsi masyarakat tentang kemudahan akses Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul

Penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul harus memenuhi prinsip kemudahan akses. Akses yang mudah merupakan hal yang seharusnya diperhatikan dalam tata letak sebuah instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Dalam hal ini letak bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul berada di lantai 2 gedung selatan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul. Selain itu, tidak ada angkutan umum yang melewati jalan yang melingkari kantor Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

Berdasarkan keterangan dari BS selaku kabag Administrasi Kesejahteraan Rakyat menyatakan :

“Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat letaknya cukup strategis karena berada di tengah tengah kota wonosari, memang bagi masyarakat yang berada di pinggiran wilayah kabupaten gunungkidul mungkin terasa sangat jauh mengingat wilayah kabupaten gunungkidul yang sangat luas. akses menuju bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mudah dilewati kendaraan motor atau mobil tapi memang tidak ada angkutan umum, masyarakat disini sebagian besar telah memiliki kendaraan pribadi jadi bisa kapan saja datang kesini” (wawancara tanggal 28 Mei 2014).

Kemudahan akses untuk menuju bagian ini menurut pernyataan JH (50 Tahun) yang bertempat tinggal dikecamatan ponjong, Gunungkidul, DIY, yaitu :

“Kalo yang tidak ada kendaraan dari rumah itu harus ngojek.kalo ngebis dari rumah Rp. 10.000 sampai terminal,kemudian untuk menuju bagian ini harus ngojek Rp.10.000 itu baru berangkatnya belum pulangny kan kali 2. Soalnya kan tidak ada angkutan umum yang melwati daerah sekitar kantor ini” (wawancara tanggal 13 Mei 2014).

Dari pernyataan JH tersebut bahwasannya akses menuju bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat memerlukan biaya dan waktu yang tidak sedikit mengingat luasnya wilayah Kabupaten Gunungkidul yang cukup luas. Akan tetapi terdapat juga responden yang rumahnya jauh yaitu SD (39 Tahun) menyatakan:

“Wah ini mas rumah saya jauh. Ya 1 jam menuju ke bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat. Tapi untung saya bawa motor sendiri jadi mudah, kan ga ada angkutan yang melewati sekitar sini mas, untuk letak bagian administrasi kesejahteraan rakyat ini mas yang justru susah mencarinya soalnya letaknya di lantai 2 dan

petujuknya kurang jelas” (wawancara tanggal 16 Juni 2014).

Pendapat lain yang dinyatakan oleh AS (25 Tahun) menyatakan “...untuk kemudahan akses melalui situs webnya kurang *up to date*, informasi-informasi bagian administrasi kesejahteraan rakyat tidak terdapat pada web” (wawancara tanggal 16 Juni 2014).

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik mengenai kemudahan akses, berdasarkan hasil wawancara yang telah didapatkan dapat disimpulkan bahwa untuk akses menuju kantor Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal tersebut antara lain disebabkan letak bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat yang berada di gedung lantai 2. Selain itu website masih kurang informative dan *up to date* khususnya yang memuat informasi tentang bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat.

g. Persepsi masyarakat tentang keramahan dan kesopanan pegawai Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul

Ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang memuaskan. Penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi

Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul harus memenuhi kesopanan, dan keramahan.

Perilaku pegawai merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh pengguna pelayanan terutama dalam pengurusan Jamkesta dimana masyarakat pengguna pelayanan berhadapan langsung dengan pegawai pada bagian ini. Berdasarkan keterangan dari BS selaku kabag bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat menyatakan

“Kalau disini semua petugas ya ramah selalu memberikan yang terbaik untuk masyarakat, tidak membedakan satu sama lain. Ya ada yang ijin tidak masuk maupun terlambat karena sibuk dan sebagainya.....”(wawancara tanggal 28 Mei 2014).

AS (25 Tahun) selaku pengguna pelayanan menyatakan “Ramah, senyum kepada pengguna pelayanan, tapi ada juga yang tidak seperti itu” (wawancara tanggal 16 Juni 2014). Pernyataan tersebut di dukung oleh pernyataan WST (53 Tahun) yang menyatakan : “Perilaku bagus. Meskipun kadang ada yang mungkin karena pas lagi sibuk jadi terkesan mendiamkan.tapi secara keseluruhan kalo pas lagi mereka tidak sibuk mereka selalu ramah dan senyum kepada para pengguna layanan” (wawancara tanggal 13 Mei 2014). Dari pernyataan-pernyataan tersebut perilaku pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul ramah dalam melayani pengguna pelayanan. Akan tetapi ada

oknum pegawai yang masih kurang ramah dikarenakan sedang sibuk. Diperjelas lagi oleh pernyataan Ii (43 Tahun) yang dengan tegas menyatakan “Sopan”. Pernyataan dari Ii ini menandakan bahwa perilaku pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul telah sesuai yang diharapkan.

Berdasarkan pada pernyataan-pernyataan di atas dapat diartikan bahwa persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul mengenai Keramahan dan kesopanan secara keseluruhan ramah dan sopan, walaupun ada dari beberapa oknum pegawai yang kurang bersikap ramah. Hal tersebut dikarenakan pegawai kemungkinan sedang ada kesibukan.

h. Persepsi masyarakat tentang kenyamanan Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul

Kenyamanan merupakan prinsip yang harus dipenuhi. Hal tersebut dikarenakan masyarakat yang menggunakan suatu pelayanan merasa diperlakukan sesuai dengan haknya sebagai pengguna pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul tentunya harus memenuhi prinsip kenyamanan. Kenyamanan dapat diartikan dengan kondisi

kantor seperti keindahan dan kebersihan. Dari hasil observasi pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat tidak terdapat papan informasi yang memuat persyaratan pengurusan pada bagian ini. Untuk informasi jam pelayanan hanya ditempelkan pada pintu bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat.

Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari DC (24 Tahun) yang menyatakan “Ini mas untuk ruang tunggu mungkin dibikin agak rapi lagi, sama almari yang didepan ini diganti dengan papan informasi mungkin biar pintu tidak ditemplei apa apa, kan jadi bagus kalo gitu” (wawancara tanggal 16 Juni 2014). Dari keterangan tersebut mengindikasikan bahwa bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul masih kurang nyaman disebabkan karena ruang tunggu yang masih kurang rapi dan tidak adanya papan informasi sehingga informasi ditempel dipintu pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

SD (39 Tahun) menyatakan “Wah itu mas..tempelan-tempelan dipintu itu, menurut saya mengurangi nilai keindahan. Udah itu aja mas” (wawancara tanggal 16 Juni 2014). Pendapat lain FD (23 Tahun) menyatakan “Ruangan terlalu rekat, ruangane ki ombo tapi terlihat sempit (ruangnya itu luas, tapi terlihat sempit)” (wawancara tanggal 13 Mei 2014). Dari

pernyataan ini juga dapat ditafsirkan dalam hal penataan ruang pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul masih kurang maksimal. Akan tetapi pendapat lain bertolak belakang dengan hal tersebut, yaitu dari pernyataan WST (53 Tahun) yang menyatakan “Bagus. Ini udah pas. Minimal 10 orang udah masuk. Udah seperti ini aja, karena apa mas, ini udah pas ruangnya kan luas” (wawancara tanggal 13 Mei 2014). Dari pernyataan ini bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul sudah cukup nyaman.

Berdasarkan data hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul mengenai prinsip kenyamanan sudah cukup baik. Akan tetapi masih perlu ada pembenahan seperti perlu adanya papan informasi sehingga pintu tidak menjadi media untuk menempel informasi dan kantor terlihat bersih tanpa ada tempelan-tempelan informasi dipintu kantor. Selain itu, tata ruang didalam kantor masih terkesan sempit, maka dari itu perlu ditata ulang lagi serta meja yang tidak dipakai atau sudah tidak berfungsi perlu dipindahkan.

B. Pembahasan

Pelayanan publik yang dilakukan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul harus berdasarkan pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yang diatur dalam KepMenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Yaitu prinsip Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggungjawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, K3 (Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan) dan Kenyamanan. Persepsi masyarakat pengguna pelayanan publik akan menilai bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dengan mengacu pada beberapa prinsip penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.

1. Persepsi masyarakat tentang kesederhanaan prosedur pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul harus memenuhi prinsip kesederhanaan. Prinsip kesederhanaan ini dapat diartikan dengan prosedur pelayanan publik tidak berbelit dan mudah dipahami.

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul mengenai prosedur berbelit-belit, secara umum berdasarkan hasil penelitian prosedur pelayanan pada bagian ini tidak berbelit-belit. Masyarakat pengguna pelayanan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul berpendapat prosedurnya sudah jelas dan mudah dimengerti.

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul mengenai prosedur mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, Sebagian besar masyarakat pengguna pelayanan sudah mengetahui prosedur yang ada, dikarenakan mereka sudah lebih dari satu kali menggunakan pelayanan dengan berbagai tujuan. Mereka sudah mengetahui prosedur yang akan dijalani, jika akan meminta bantuan seperti peyediaan syarat dan administrasi, surat, proposal, dan persyaratan teknis lainnya. Banyak dari para pengguna pelayanan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul merupakan orang yang lebih dari satu kali menggunakan layanan, kebanyakan dari mereka menguruskan keperluan tetangganya atau kerabatnya.

Secara keseluruhan persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul mengenai kesederhanaan prosedur pelayanan dapat disimpulkan mudah dan tidak berbelit-belit.

2. Persepsi masyarakat tentang kejelasan persyaratan teknis dan administrative pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul harus memenuhi prinsip kejelasan. Kejelasan dapat diartikan dengan pengetahuan terhadap persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, Bagian yang akan mengurus pelayanan, , pegawai mudah ditemui,.

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul mengenai persyaratan teknis dan administratif, Sebagian besar pengguna pelayanan menyatakan sudah jelas mengenai persyaratan administratif yang dibutuhkan. Hal tersebut dikarenakan pengguna pelayanan lebih dari satu kali dalam menggunakan pelayanan pada bagian ini. Akan tetapi bagi pengguna pelayanan yang baru satu kali menggunakan layanan pada bagian ini, masih kurang jelas dalam hal persyaratan teknis

dan administratif. Misalnya kurang persyaratan seperti : KTP, KK, pasphoto, surat pengantar dari ketua RT/Lurah/Camat, atau surat kuasa dari pemohon.

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Gunungkidul mengenai pengetahuan terhadap bagian yang akan mengurus, Pengguna pelayanan pada umumnya telah mengetahui bagian yang akan mengurusnya, hal tersebut dikarenakan mereka pengguna pelayanan yang lebih dari satu kali menggunakan pelayanan pada bagian ini. Pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul tidak terdapat loket masing masing subag. Pada bagian ini terdiri dari 3 Subbagian yaitu : Sub Bagian Agama, Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga, Sub Bagian Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial, dan Sub Bagian Pemberdayaan Masyarakat dan Perempuan. Untuk pengguna pelayanan yang baru sekali menggunakan layanan langsung masuk ke bagian ini, kemudian bertanya kepada pegawai yang berada didalam. Sehingga bila dikaji mengenai pengguna pelayanan mengetahui bagian yang akan mengurus pelayanan mereka sebenarnya kurang paham. Mereka yang mengetahui dikarenakan telah lebih dari satu kali melakukan pengurusan keperluan di bagian ini.

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul mengenai pegawai mudah ditemui, Secara umum pengguna pelayanan berpendapat bahwa pegawai pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Gunungkidul mudah ditemui. Hal tersebut dikarenakan pada bagian ini terdapat jadwal pelayanan yang jelas yaitu mulai dari jam 07.30 – 12.00 WIB. Sehingga apabila pengguna pelayanan datang pada jam tersebut mereka dapat dengan mudah bertemu dengan pegawai pada bagian ini.

Secara keseluruhan mengenai persepsi masyarakat tentang kejelasan persyaratan teknis dan administratif dapat disimpulkan bahwa pengguna pelayanan yang lebih dari satu kali menggunakan pelayanan menyatakan jelas. Akan tetapi masyarakat pengguna pelayanan yang baru pertama kali menggunakan pelayanan masih kebingungan dengan bagian yang akan mengurusinya.

3. Persepsi masyarakat tentang kepastian waktu penyelesaian pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten

Gunungkidul harus memenuhi prinsip kepastian waktu penyelesaian yakni apakah waktu untuk menyelesaikan urusan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan tentang kepastian waktu pelayanan pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul sesuai dengan jadwal pelayanan yang ada yaitu mulai dari jam 07.30 – 12.00 WIB untuk pelayanan, jam 12.00-13.00 WIB untuk istirahat kemudian mulai kembali 13.00-15.00 WIB. Untuk lamanya pelayanan tergantung dari banyaknya jumlah pengguna pelayanan pada bagian tersebut . Apabila jumlah pengguna pelayanan banyak maka akan lama.

Persepsi masyarakat mengenai kepastian waktu penyelesaian dapat disimpulkan kepastian waktu sudah sesuai jadwal pelayanan yang ada, akan tetapi untuk lamanya penyelesaian keperluan masih tergantung dari banyaknya jumlah antrian yang ada.

4. Persepsi masyarakat tentang tanggungjawab pegawai Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul

Penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul harus memenuhi prinsip tanggungjawab. Dalam

melaksanakan tugasnya sebagai pegawai tentunya seorang pegawai harus bertanggungjawab, seperti halnya apabila ada keluhan dari masyarakat pengguna pelayanan yang mengeluh seorang pegawai harus bertanggungjawab dalam menyelesaikannya.

Berdasarkan pada data hasil wawancara yang diperoleh bahwa tanggungjawab pegawai bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul apabila ada keluhan dari masyarakat maka akan dikomunikasikan dan diselesaikan sesuai dengan prosedur yang ada. Seperti apabila terdapat kekurangan persyaratan, pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat akan mengarahkan supaya dilengkapi terlebih dulu.

Secara keseluruhan persepsi responden terhadap pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul mengenai prinsip tanggungjawab menyatakan pegawai bertanggungjawab. Selain hal itu pegawai pada bagian ini tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Apabila ada keluhan dari masyarakat maka pegawai akan menyelesaikannya sesuai prosedur yang sudah ada.

5. Persepsi masyarakat tentang kelengkapan sarana prasarana kerja dalam proses pelayanan publik Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan diperlukan untuk menunjang proses pelayanan kepada masyarakat agar dapat berjalan dengan lancar. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan bertujuan untuk menciptakan suasana yang nyaman bagi pengguna layanan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul. Kelengkapan sarana dan prasarana tidak hanya diperuntukan bagi pengguna pelayanan tetapi juga bagi petugas pemberi pelayanan.

Berdasarkan hasil data yang telah diperoleh, sarana dan prasarana pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul masih perlu ditingkatkan lagi, akan tetapi hal tersebut tergantung dari bagian umum dan perlengkapan (umper). Seperti masih kurangnya papan informasi sehingga informasi yang ada tidak ditempelkan pada papan informasi. Untuk jadwal pelayanan pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul tertempel pada pintu sebelah dalam pada kantor bagian ini. Selain itu juga tidak terdapat nama petugas yang melayani pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul mengenai kelengkapan sarana dan pra sarana, berdasarkan keterangan yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat mengenai sarana dan pra sarana pada bagian Administrasi Kesejahteraan masih kurang. Seperti tempat parkir yang sempit, telepon, kursi tunggu, dan komputer. Sehingga perlu adanya penambahan-penambahan sarana dan pra sarana untuk lebih menunjang pelayanan seperti pengadaan papan informasi dan penempatan petunjuk yang jelas dengan mudah dilihat .

6. Persepsi masyarakat tentang kemudahan akses Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul

Penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul harus memenuhi prinsip kemudahan akses. Akses yang mudah merupakan hal yang seharusnya diperhatikan dalam tata letak sebuah instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Dalam hal ini letak bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul berada di lantai 2 gedung selatan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

Berdasarkan hasil wawancara dari segi transportasi umum, tidak ada angkutan umum yang melewati jalan yang melingkari kantor Pemerintah Kabupaten Gunungkidul. Akses menuju bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat memerlukan biaya dan waktu yang tidak murah mengingat luasnya wilayah Kabupaten Gunungkidul yang cukup luas. Selain itu untuk situs *website* masih kurang informasi khususnya untuk bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul. Letak bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat di lantai 2 menyebabkan masyarakat bingung untuk menuju bagian ini.

7. Persepsi masyarakat tentang keramahan dan kesopanan pegawai Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul

Ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang memuaskan. Penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul harus memenuhi prinsip kesopanan, dan keramahan.

Perilaku pegawai merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh pengguna pelayanan, terutama masyarakat pengguna pelayanan Jamkesta yang berhadapan langsung dengan pegawai pada bagian ini. Berdasarkan hasil wawancara yang

diperoleh, perilaku pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul ramah dalam melayani pengguna pelayanan akan tetapi, masih ada oknum pegawai yang masih kurang ramah dikarenakan sedang sibuk.

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul mengenai Keramahan dan kesopanan disimpulkan bahwa perilaku pegawai ramah dan sopan, walaupun masih ada dari beberapa oknum pegawai yang kurang bersikap ramah. Akan tetapi secara keseluruhan responden menyatakan perilaku pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul baik.

8. Persepsi masyarakat tentang kenyamanan Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul

Kenyamanan merupakan prinsip yang harus dipenuhi. Hal tersebut dikarenakan masyarakat yang menggunakan suatu pelayanan merasa diperlakukan sesuai dengan haknya sebagai pengguna pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul tentunya harus memenuhi prinsip kenyamanan. Kenyamanan dapat diartikan dengan kondisi kantor seperti keindahan dan kebersihan.

Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul masih kurang dalam hal kebersihan dan keindahan disebabkan karena kursi tunggu yang masih kurang rapi dan tidak adanya papan informasi sehingga informasi ditempel dipintu pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul. Tidak tersedianya papan informasi menyebabkan pintu digunakan sebagai media untuk menempel jadwal pelayanan, dan informasi lainnya.

Secara keseluruhan persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul mengenai prinsip kenyamanan belum maksimal. Yaitu masih perlu pembenahan seperti, pengadaan papan informasi sehingga pintu tidak menjadi media untuk menempel informasi dan kantor terlihat bersih tanpa ada tempelan-tempelan informasi dipintu kantor. Selain itu, tata ruang didalam kantor yang masih terkesan sempit perlu adanya tata ulang dan meja yang tidak dipakai atau sudah tidak berfungsi perlu dipindahkan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terkait persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul terkait dengan kesederhanaan prosedur pelayanan termasuk mudah dan tidak dipersulit.
2. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul terkait dengan prinsip kejelasan persyaratan teknis dan administratif masih kurang jelas, bagi pengguna pelayanan yang baru pertama kali menggunakan pelayanan masih kebingungan.
3. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul terkait dengan kepastian waktu masih tergantung dari banyaknya jumlah antrian yang ada.

4. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul terkait dengan tanggungjawab pegawai dalam menyelesaikan keluhan tergolong tanggungjawab terhadap tugasnya.
5. Persepsi masyarakat terkait dengan kelengkapan sarana dan prasarana pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat masih kurang. Seperti tempat parkir yang sempit, telepon, kursi tunggu, dan komputer.
6. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul mengenai kemudahan akses masih kurang, website masih kurang informative dan *up to date* khususnya yang memuat informasi tentang bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat. Selain itu letak bagian Administrasi yang berada di gedung lantai 2 membuat masyarakat kebingungan mengaksesnya.
7. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul terkait dengan keramahan dan kesopanan, secara keseluruhan tergolong ramah dan sopan, walaupun masih ada dari beberapa oknum pegawai yang kurang bersikap ramah.
8. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah

Kabupaten Gunungkidul terkait dengan prinsip kenyamanan belum maksimal, dikarenakan adanya tempelan-tempelan informasi pada pintu dan penataan ruang yang masih terkesan sempit.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, dipaparkan beberapa implikasi yang dianggap berkaitan dengan penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul lebih meningkatkan kinerja pegawai agar kualitas pelayanan lebih baik dan masyarakat pengguna layanan merasakan kepuasan. Karena fungsi suatu instansi pemerintah adalah untuk mensejahterakan masyarakat.
2. Berdasarkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yang diatur dalam KepMenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu prinsip Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggungjawab, Kelengkapan Sarana dan Pra Sarana, Kemudahan Akses, K3 (Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan) dan maka masyarakat akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

C. Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat
 - a. Penempatan papan petunjuk menuju bagian administrasi hendaknya ditempatkan dilokasi yang strategis dan jelas.
 - b. Perlu membuat papan informasi yang memuat syarat administratif yang lebih jelas dan penambahan pegawai khusus bagian informasi, agar masyarakat lebih tertib dalam administrasi pendaftaran.
 - c. Perlu penataan ruang yang lebih memberikan kesan tidak terlalu sempit, sehingga menambah nilai keindahan dari kantor tersebut.
 - d. Perlu adanya peningkatan sarana yang dapat membuat waktu penyelesain pelayanan lebih efisien, sehingga masyarakat lebih mudah mendapatkan pelayanan yang baik.
 - e. Perlu adanya pembaruan situs *web* agar masyarakat mudah mengakses informasi secara *on line*

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto (ed). (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- _____ (2003). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependidikan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada. Yogyakarta
- Bimo Walgito. (2002). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Deddy Mulyana. (2005). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Fandy Tjiptono. (2001). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____ (2003). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- I Nyoman Sumaryadi.(2010). *Sosiologi Pemerintahan (Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia)*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Jalaludin Rakhmat, (2011). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Joko Widodo. (2001). *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Leavitt Harold J. (1978). *Psikologi Manajemen*. (edisi ke empat alih bahasa oleh Muslichah Zarkasi). Jakarta: Erlangga.
- Powers, TL (2002). *Using Complaint Behavior To Improve Quality Through The Structure and Process of Service Delivery*. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, Vol. 15; ABI/INFORM Research. Pg. 13-22.
- Lijan Poltak Sinambela. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mattehew B. Miles & A.Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif (diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi tahun 2009)*. Jakarta: UI-Press
- Moenir, A.S. (2008). *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.

- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ridwan Novandy. (2009). *Analisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada bagian administrasi kemasyarakatan dan kesejahteraan rakyat pemerintah kabupaten simalugun*. Tesis. Universitas Sumatera Utara
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Suryadi. (2010). *Penanganan Keluhan Publik pada Birokrasi Dinas Perijinan*. Jurnal penelitian vol 23, no 4 hal: 293-303
- Syukur abdulah. (1991). "Budaya Birokrasi di Indonesia". Dalam Alfian dan Nazarudin Sjamsudin (ed.). *Profil Budaya Politik Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Tangkilisan, Hassel Nogi. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
- Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
- Wirman Syafri. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama

TRANSKIP WAWANCARA

Nama : BS
Hari/tanggal : Rabu, 28 Mei 2014
Waktu : 10.49 WIB
Jabatan : Kabag Administrasi Kesejahteraan Rakyat

1. Menurut prosedur pelayanan

Jawab : Ya kami mengupayakan dalam melayani masyarakat itu sebaik mungkin, prosedurnya menurut saya mudah masyarakat datang dengan menunjukkan rekomendasi dari pak dukuh, trus desa, kemudian dari kecamatan, memiliki syarat-syarat, KTP, KK, harus ada bukti dulu, atas dasar rekomendasi kepala desa, kemudian datang ke bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat langsung masuk ke dalam kantor langsung ditangani oleh petugas kemudian duduk di ruang tunggu mengantri menunggu panggilan. Prosedurnya simple aja tidak berbelit-belit, agar masyarakat mudah menggunakan pelayanan disini. Kendalanya ya masyarakat masih banyak yang tidak membawa persyaratan tadi jadi harus dilengkapi terlebih dulu kemudian kembali ke sini lagi.

2. Menurut waktu penyelesaian

Jawab : Kalau mengenai waktu penyelesaian pelayanan itu belum pasti, tergantung banyak tidaknya masyarakat dan apakah masyarakat juga telah memenuhi persyaratan seperti prosedur yang saya jelaskan tadi. Hal tersebut dikarenakan dalam satu hari rata-rata kami melayani 20 orang lebih dan mereka datang pada waktu yang bersamaan. Jadi mereka harus mengantri sesuai dengan urutannya. Yang jelas mas untuk kepastian waktu kita sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan mas, pegawai datang mulai jam 07.30-12.00 WIB untuk pelayanan, jam 12.00-13.00 WIB untuk istirahat kemudian mulai jam 13.00-15.00 WIB melayani lagi

3. Menurut biaya pelayanan

Jawab : tidak ada biaya sama sekali dalam kami memberikan pelayanan khususnya jamkesta

4. Menurut produk pelayanan

Jawab : Ya disini produknya menurut saya baik, sebagai contoh bagian kks memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat terutama

memberikan rekomendasi atas nama sekda memberikan rekomendasi jamkesta dan hal tersebut langsung dirasakan oleh masyarakat.

5. Menurut sarana dan prasarana

Jawab : Untuk sarana prasarana masih ada yang kurang seperti tidak ada *air conditioner (AC)*. Computer yang masih kurang *up to date*. Ya masih sederhana dan masih perlu untuk ditingkatkan lagi. Akan tetapi pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat ini kan hanya mengajukan ke bagian umper jadi harus menunggu dari bagian umper untuk pengadaan fasilitas sarana pada bagian ini.

6. Menurut kompetensi petugas pemberi pelayanan

Jawab : Kalau disini semua petugas ya ramah selalu memberikan yang terbaik untuk masyarakat, tidak membedakan satu sama lain. Ya ada yang ijin tidak masuk maupun terlambat karena sibuk dan sebagainya. Misal ada keluhan ya kami selesaikan. kita layani. ya kita komunikasikan. Selama ini kami melaksanakan sesuai standar prosedural yang ada, apa yang menjadi keluhan. Kadang-kadangan orang minta selesai hari ini, tapi belum punya KTP, ya kita kembalikan, dan besok suruh kembali lagi. sesuai syarat dan prosedur yang ada.

7. Menurut kemudahan akses

Jawab : Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat letaknya cukup strategis karena berada di tengah tengah kota wonosari, memang bagi masyarakat yang berada di pinggiran wilayah kabupaten gunungkidul mungkin terasa sangat jauh mengingat wilayah kabupaten gunungkidul yang sangat luas. akses menuju bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mudah dilewati kendaraan motor atau mobil tapi memang tidak ada angkutan umum, masyarakat disini sebagian besar telah memiliki kendaraan pribadi jadi bisa kapan saja datang kesini

- Nama : AS
 Hari/tanggal : Senin, 16 juni 2014
 Waktu : 10.30 WIB
 Umur : 25
 Alamat : paliyan
- Peneliti : Bagaimana tentang kesederhanaan prosedur pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat apakah berbelit-belit?
 Responden : Tidak mas. Yang penting syarat lengkap, ini saya kurang lengkap pengantar yang dari desa jadi harus pulang lagi.
- Peneliti : Apakah prosedur di bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mudah dipahami?
 Responden : Prosedurnya sih Cuma langsung datang ke sini mas jadi mudah.
- Peneliti : Bagaimana tentang kejelasan persyaratan teknis dan Administratif pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Itu e mas saya kurang tau kalo harus pakai pengantar-pengantar .
- Peneliti : Apakah anda mengetahui bagian yang akan mengurus urusan anda?
 Responden : Tadi tanya dulu mas di bawah.baru pertama ini soalnya
- Peneliti : Apakah pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Kompeten terhadap tugas dan fungsinya?
 Responden : Mungkin berkompeten mas.
- Peneliti : Apakah pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mudah ditemui?
 Responden : Mudah mas.ini tadi saya langsung bertemu dengan petugasnya
- Peneliti : Adakah biaya dalam pelayanan pada bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Gratis mas.
- Peneliti : Bagaimana tetang kepastian waktu dalam pengurusan urusan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Sesuai jadwal pelayanan aja mas
- Peneliti : Apakah urusan anda sesuai yang anda kehendaki?
 Responden : Belum selesai urusannya mas
- Peneliti : Bagaimana tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan?

- Responden : Mungkin tanggungjawab mas. Ini soalnya tadi pas saya kurang syaratnya terus diarahkan untuk memenuhi kelengkapannya dulu besok balik lagi.
- Peneliti : Adakah keluhan tentang bagian Adminitrasi Kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Mungkin tentang petunjuk menuju bagian ini aja.
- Peneliti : Bagaimana tentang ketersediaan sarana dan prasarana pada bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Ya mungkin lebih uptodate lagi mas untuk teknologinya. Sama papan informasi mungkin perlu
- Peneliti : Bagaimana tentang kemudahan akses menuju bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Mudah mas, dari rumah Cuma setengah jam, tapi untuk kemudahan akses melalui situs webnya kurang *up to date*, informasi-informasi bagian administrasi kesejahteraan rakyat tidak terdapat pada web
- Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai kantor pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Rapi mas
- Peneliti : Bagaimana perilaku pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Ramah, senyum kepada pengguna pelayanan, tapi ada juga yang tidak seperti itu.
- Peneliti : Bagaimana kondisi Kantor pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat seperti kebersihan dan keindahan apakah sesuai yang diharapkan?
- Responden : Perlu dirapikan lagi untuk kursi tungguanya mas, sama ini lemari yang kosong diluar ini di pindahkan kalo ga kepakai.

- Nama : ES
 Hari/tanggal : Kamis, 28 Mei 2014
 Waktu : 10.09 WIB
 Umur : 35
 Alamat : mulusan
- Peneliti : Bagaimana tentang kesederhanaan prosedur pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat apakah berbelit-belit?
 Responden : Tidak berbelit-belit mas.
- Peneliti : Apakah prosedur di bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mudah dipahami?
 Responden : Mudah. Gampang kok mas, tapi dari pegawainya terkadang
- Peneliti : Bagaimana tentang kejelasan persyaratan teknis dan Administratif pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Standar sih mas, tapi biasanya sih kalo ngurus itu lamanya pas nyari persyaratan didesa, soalnya pegawai di desa sulit ditemui
- Peneliti : Apakah anda mengetahui bagian yang akan mengurus urusan anda?
 Responden : Baru kali ini e. Tadi tanya dulu kan baru sekali. Trus petunjuknya Cuma kecil ditanda tangga-tangga
- Peneliti : Apakah pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Kompeten terhadap tugas dan fungsinya?
 Responden : Udah sesuai dengan tugas dan fungsinya mas.
- Peneliti : Apakah pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mudah ditemui?
 Responden : Mudah.,
- Peneliti : Adakah biaya dalam pelayanan pada bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Gratis mas, tidak membayar
- Peneliti : Bagaimana tentang kepastian waktu dalam pengurusan urusan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Lha ini kan nunggu antri. Tapi tidak diberi waktu Cuma suruh nunggu
- Peneliti : Apakah urusan anda sesuai yang anda kehendaki?
 Responden : Sesuai dengan yang saya inginkan mas.,
- Peneliti : Bagaimana tanggungjawab pegawai dalam memberikan

pelayanan?

Responden : Tanggungjawab tadi saya masuk langsung diuruskan

Peneliti : Adakah keluhan tentang bagian Adminitrasi Kesejahteraan Rakyat?

Responden : Kurang denahnya.

Peneliti : Bagaimana tentang ketersediaan sarana dan prasarana pada bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat?

Responden : Sudah lumayan cukup memadai, Cuma kurang petunjuk yang jelas untuk menuju bagian ini.

Peneliti : Bagaimana tentang kemudahan akses menuju bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?

Responden : Kalo dari rumah jauh juga mas. Untung pake motor sendiri.

Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai kantor pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?

Responden : Sopan

Peneliti : Bagaimana perilaku pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?

Responden : Lumayan ada sopannya, tapi terkadang ditinggal ngobrol dengan pegawai yang lain, itu membuat sedikit tidak nyaman,jadi pelayananya itu terkesan lama mas.

Peneliti : Bagaimana kondisi Kantor pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat seperti kebersihan dan keindahan apakah sesuai yang diharapkan?

Responden : Sudah bersih mas.

- Nama : FD
 Hari/tanggal : Rabu, 13 mei 2014
 Waktu : 07.54 WIB
 Umur : 23
 Alamat : girisubo
- Peneliti : Bagaimana tentang kesederhanaan prosedur pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat apakah berbelit-belit?
 Responden : Prosedur tidak rewel-rewel gitu mas..(prodeurnya tidak berbelit-belit)
- Peneliti : Apakah prosedur di bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mudah dipahami?
 Responden : Tadi dateng langsung diarahke neng bagian ini thok.(tadi datang langsung diarahkan langsung ke bagian ini).
- Peneliti : Bagaimana tentang kejelasan persyaratan teknis dan Administratif pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : langsung menyerahkan surat-surat pengantar dari desa..udah
- Peneliti : Apakah anda mengetahui bagian yang akan mengurus urusan anda?
 Responden : Tadi langsung diarahkan pegawainya.
- Peneliti : Apakah pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Kompeten terhadap tugas dan fungsinya?
 Responden : Berkompeten..begitu masuk langsung ditanyai ada keperluan apa
- Peneliti : Apakah pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mudah ditemui?
 Responden : Mudah ditemui. Mungkin ini pas waktu pelayananya
 Peneliti : Adakah biaya dalam pelayanan pada bagian Administrsi kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Tidak ada biaya
- Peneliti : Bagaimana tetang kepastian waktu dalam pengurusan urusan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Cuma disuruh menunggu,nanti dipanggil
- Peneliti : Apakah urusan anda sesuai yang anda kehendaki?
 Responden : Udah sesuai...kok mas
- Peneliti : Bagaimana tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan?

- Responden : Ketika ada tamu..sebelum saya tadi bertanya petugas langsung menghampiri menanyakan perlu bantuan apa
- Peneliti : Adakah keluhan tentang bagian Adminitrasi Kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Bagian kesra kan tidak hanya melayani pencari jamkesta sehingga perlu pilah-pilah sini mengurus apa dan dilain sisi mengurus apa gitu biar tidak ricuh..jadi menurut saya masih kurang jelas,
- Peneliti : Bagaimana tentang ketersediaan sarana dan prasarana pada bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Sudah lumayan
- Peneliti : Bagaimana tentang kemudahan akses menuju bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Kalo dari segi jarak rumah saya jauh. Harus bawa kendaraan sendiri soalnya angkutan umumnya susah. Untuk webnya kurang memuat tentang bagian administrasi Kesejahtraan Rakyat
- Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai kantor pada bagian Administrassi Kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Bagus sopan
- Peneliti : Bagaimana perilaku pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Sopan, murah senyum.
- Peneliti : Bagaimana kondisi Kantor pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat seperti kebersihan dan keindahan apakah sesuai yang diharapkan?
- Responden : Ruangan terlalu rekat, ruangane ki ombo tapi terlihat sempit (ruanganya itu luas, tapi terlihat sempit)

- Nama : Ii
 Hari/tanggal : Kamis, 28 Mei 2014
 Waktu : 10.15 WIB
 Umur : 43
 Alamat : Semin
- Peneliti : Bagaimana tentang kesederhanaan prosedur pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat apakah berbelit-belit?
 Responden : tidak
- Peneliti : Apakah prosedur di bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mudah dipahami?
 Responden : mudah
- Peneliti : Bagaimana tentang kejelasan persyaratan teknis dan Administratif pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Jelas. Yang penting bawa pengantar dari desa
- Peneliti : Apakah anda mengetahui bagian yang akan mengurus urusan anda?
 Responden : Sudah, kan udah sering
- Peneliti : Apakah pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Kompeten terhadap tugas dan fungsinya?
 Responden : Berkompeten kok. Dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya mas
- Peneliti : Apakah pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mudah ditemui?
 Responden : Mudah.
- Peneliti : Adakah biaya dalam pelayanan pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Gratis. tidak ada biaya mas
- Peneliti : Bagaimana tentang kepastian waktu dalam pengurusan urusan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Pokoknya datang itu kan udah ada dari 07.30-12.00 WIB terus 12.00-13.00 WIB istirahat nanti dilayani lagi
- Peneliti : Apakah urusan anda sesuai yang anda kehendaki?
 Responden : sesuai
- Peneliti : Bagaimana tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan?

Responden : Tanggungjawab

Peneliti : Adakah keluhan tentang bagian Adminitrasi Kesejahteraan Rakyat?

Responden : Kalo saya ga ada, kan udah sering.

Peneliti : Bagaimana tentang ketersediaan sarana dan prasarana pada bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat?

Responden : Kalo saya menilai udah baik.soalnya saya udah kulino.(kalo ssya menilai sudah baik, soalnya sudah sering)

Peneliti : Bagaimana tentang kemudahan akses menuju bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?

Responden : Lumayan jauh mas rumah saya, tapi mudah aksesnya

Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai kantor pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?

Responden : Baik.

Peneliti : Bagaimana perilaku pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?

Responden : sopan

Peneliti : Bagaimana kondisi Kantor pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat seperti kebersihan dan keindahan apakah sesuai yang diharapkan?

Responden : Sudah baik.

- Nama : JH
 Hari/tanggal : Rabu, 13 mei 2014
 Waktu : 11.16 WIB
 Umur : 50
 Alamat : ponjong
- Peneliti : Bagaimana tentang kesederhanaan prosedur pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat apakah berbelit-belit?
 Responden : Baik.asal dari desa lengkap bisa cepat, terutama jamkes-jamkes
- Peneliti : Apakah prosedur di bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mudah dipahami?
 Responden : Mudah dipahami
- Peneliti : Bagaimana tentang kejelasan persyaratan teknis dan Administratif pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Jelas.yang penting lengkap persyaratan dari desa
- Peneliti : Apakah anda mengetahui bagian yang akan mengurus urusan anda?
 Responden : Bagi saya mengetahui tapi alangkah baiknya terdapat denah yang cukup jelas agar orang awam yang baru sekali datang tidak bingung
- Peneliti : Apakah pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Kompeten terhadap tugas dan fungsinya?
 Responden : Berkompeten.
 Peneliti : Apakah pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mudah ditemui?
 Responden : Setiap saat ada
- Peneliti : Adakah biaya dalam pelayanan pada bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Tidak ada.gratis..
- Peneliti : Bagaimana tentang kepastian waktu dalam pengurusan urusan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Cepat.itu asalkan lengkap mungkin 20 menit.
- Peneliti : Apakah urusan anda sesuai yang anda kehendaki?
 Responden : Udah sesuai yang penting sesuai prosedur
- Peneliti : Bagaimana tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan?
 Responden : Sangat tanggungjawab.yang penting persyaratan lengkap

- Peneliti : Adakah keluhan tentang bagian Adminitrasi Kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Tidak ada keluhan..kalo masyarakat awam mungkin ada seperti kendala waktu kan rumah saya ponjong..jadi biasa lebih memilih minta tolong untuk di uruskan
- Peneliti : Bagaimana tentang ketersediaan sarana dan prasarana pada bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Sederhana
- Peneliti : Bagaimana tentang kemudahan akses menuju bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Kalo yang tidak ada kendaraan dari rumah itu harus ngojek..kalo ngebis dari rumah Rp. 10.000 sampai terminal,kemudian untuk menuju bagian ini harus ngojek Rp.10.000 itu baru berangkatnya belum pulangnyanya kan kali 2. Soalnya kan tidak ada angkutan umum yang melwati daerah sekitar kantor ini.
- Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai kantor pada bagian Administrassi Kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Bagus
- Peneliti : Bagaimana perilaku pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Sopan dan baik
- Peneliti : Bagaimana kondisi Kantor pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat seperti kebersihan dan keindahan apakah sesuai yang diharapkan?
- Responden : Ya sederhana

- Nama : DC
 Hari/tanggal : Senin, 16 juni 2014
 Waktu : 10.15 WIB
 Umur : 24
 Alamat : logandeng
- Peneliti : Bagaimana tentang kesederhanaan prosedur pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat apakah berbelit-belit?
 Responden : Tidak mas. Cuma langsung datang kebagian ini dan menyerahkan syarat-syaratnya,
- Peneliti : Apakah prosedur di bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mudah dipahami?
 Responden : Mudah mas. Prosedurnya sangat mudah dipahami, yang penting syarat pengantar dari pak dukuh, kemudian ke desa, trus ke kecamatan. Dan langsung ke sini.
- Peneliti : Bagaimana tentang kejelasan persyaratan teknis dan Administratif pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Jelas. Cuma pengantar pengantar mulai dari desa sampai kecamatan..udah mas.
- Peneliti : Apakah anda mengetahui bagian yang akan mengurus urusan anda?
 Responden : Tadi bingung mas pas waktu mau ke bagian ini. Petunjuknya kurang jelas. Maklum baru pertama kali, sama ini mas ga ada tulisan yang ini mengurus ini, trus ini, gitu
- Peneliti : Apakah pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Kompeten terhadap tugas dan fungsinya?
 Responden : Berkompeten mas..buktinya urusan saya langsung ditangani
- Peneliti : Apakah pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mudah ditemui?
 Responden : Untuk urusan sih langsung ditangani tapi di dalam banyak meja yang kosong ntah ada pegawainya atau tidak kurang tau
- Peneliti : Adakah biaya dalam pelayanan pada bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Tidak ada biaya mas
- Peneliti : Bagaimana tetang kepastian waktu dalam pengurusan urusan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Sesuai jadwal pelayanan yang ditempel di pintu mas

- Peneliti : Apakah urusan anda sesuai yang anda kehendaki?
 Responden : Sesuai
- Peneliti : Bagaimana tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan?
 Responden : Ya Tanggungjawab mas
- Peneliti : Adakah keluhan tentang bagian Adminitrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Itu mas petunjuknya menuju ke bagian ini agar diperjelas sama mungkin kualitasnya ditingkatkan
- Peneliti : Bagaimana tentang ketersediaan sarana dan prasarana pada bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Ya lumayan mas..udah ada computer walaupun kurang modern.
- Peneliti : Bagaimana tentang kemudahan akses menuju bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Mudah mas, kan rumah saya deket dan bawa motor sendiri, dari segi kemudahan akses melalui webya masih sangat kurang mas, informasi mengenai bagian administrasi kesejahteraan rakyat hanya memuat nama kabagnya saja
- Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai kantor pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Baik.
- Peneliti : Bagaimana perilaku pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Sopan
- Peneliti : Bagaimana kondisi Kantor pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat seperti kebersihan dan keindahan apakah sesuai yang diharapkan?
 Responden : Ini mas untuk ruang tungguya mungkin dibikin agak rapi lagi, sama almari yang didepan ini diganti dengan papan informasi mungkin biar pintu tidak ditemplei apa apa, kan jadi bagus kalo gitu.

- Nama : NK
 Hari/tanggal : Senin, 16 juni 2014
 Waktu : 11.28WIB
 Umur : 26
 Alamat : logandeng
- Peneliti : Bagaimana tentang kesederhanaan prosedur pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat apakah berbelit-belit?
 Responden : Normal mas. Tidak ribet
- Peneliti : Apakah prosedur di bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mudah dipahami?
 Responden : Mudah Cuma langsung menunjukan pengantar yang telah didapat dari desa .
- Peneliti : Bagaimana tentang kejelasan persyaratan teknis dan Administratif pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Syaratnya jelas mas,soalnya saya tanya dulu ke orang yang pernah mengurus jamkesta disini
- Peneliti : Apakah anda mengetahui bagian yang akan mengurus urusan anda?
 Responden : Tadi pas masuk bingung mas, terus tanya petugas yang berada di lantai bawah
- Peneliti : Apakah pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Kompeten terhadap tugas dan fungsinya?
 Responden : Berkompeten mas.
- Peneliti : Apakah pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mudah ditemui?
 Responden : Mudah mas, tadi begitu saya masuk langsung bertemu dengan petugasnya
- Peneliti : Adakah biaya dalam pelayanan pada bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Gratis mas.
- Peneliti : Bagaimana tetang kepastian waktu dalam pengurusan urusan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Tadi sih Cuma di suruh nunggu mas. Trus dipanggil
- Peneliti : Apakah urusan anda sesuai yang anda kehendaki?
 Responden : Sesuai mas, yang saya butuhkan jamkesta dan sesuai

- Peneliti : Bagaimana tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan?
- Responden : Tanggungjawab mas, langsung melayani
- Peneliti : Adakah keluhan tentang bagian Adminitrasi Kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Saya kira papan informasi mas,,sama petunjuk menuju bagian ini agar diperjelas.
- Peneliti : Bagaimana tentang ketersediaan sarana dan prasarana pada bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Kalo sarana mungkin ditingkatkan lagi soalnya perkembangan jaman kan semakin maju.dan itu mas papan informasi saya kira itu perlu,
- Peneliti : Bagaimana tentang kemudahan akses menuju bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Mudah mas, orang rumah saya deket kok, tapi untuk akses dari website pemerintah gunungkidul informasi yang diberikan mengenai bagian admnistrasi kesejahteraan rakyat masih kurang
- Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai kantor pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Udah Rapi mas
- Peneliti : Bagaimana perilaku pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Ramah, senyum kepada pengguna pelayanan,
- Peneliti : Bagaimana kondisi Kantor pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat seperti kebersihan dan keindahan apakah sesuai yang diharapkan?
- Responden : Itu mas pintunya jangan ditemplei pengumuman harusnya dibuatkan papan pengumuman biar enak dilihat

- Nama : SD
 Hari/tanggal : Senin, 16 juni 2014
 Waktu : 09.00WIB
 Umur : 39
 Alamat : Tanjungsari
- Peneliti : Bagaimana tentang kesederhanaan prosedur pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat apakah berbelit-belit?
 Responden : Tidak berbelit-belit mas assalkan persyaratan lengkap
- Peneliti : Apakah prosedur di bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mudah dipahami?
 Responden : Mudah mas. Cuma disuruh membawa pengantar dari desa dan lain-lain
- Peneliti : Bagaimana tentang kejelasan persyaratan teknis dan Administratif pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Jelas. Ya itu tadi mas Cuma bawa pengantar
- Peneliti : Apakah anda mengetahui bagian yang akan mengurus urusan anda?
 Responden : Tadi ya tanya dulu. Baru kali ini mas
- Peneliti : Apakah pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Kompeten terhadap tugas dan fungsinya?
 Responden : Sangat berkompeten. Begitu masuk langsung ditanya ada keperluan apa
- Peneliti : Apakah pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mudah ditemui?
 Responden : Tadi pas masuk ada orangnya mas
- Peneliti : Adakah biaya dalam pelayanan pada bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Gratis mas.
- Peneliti : Bagaimana tentang kepastian waktu dalam pengurusan urusan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Suruh nunggu, yang jelas ikuti jadwal pelayanana aja mas
- Peneliti : Apakah urusan anda sesuai yang anda kehendaki?
 Responden : Sudah sesuai mas, jamkesta jadi
- Peneliti : Bagaimana tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan?

- Responden : Tanggungjawab mas,
- Peneliti : Adakah keluhan tentang bagian Adminitrasi Kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Petunjuk menuju bagian ini untuk diperjelas saja
- Peneliti : Bagaimana tentang ketersediaan sarana dan prasarana pada bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Sarana di perbaiki lagi mas seperti papan informasi, dan mengikuti perkembangan jaman aja,
- Peneliti : Bagaimana tentang kemudahan akses menuju bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Wah ini mas rumah saya jauh. Ya 1 jam menuju ke bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat. Tapi untung saya bawa motor sendiri jadi mudah, kan ga ada angkutan yang melewati sekitar sini mas, untuk letak bagian administrasi kesejahteraan rakyat ini mas yang justru susah mencarinya soalnya letaknya di lantai 2 dan petunjuknya kurang jelas
- Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai kantor pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Kalo dari penampilan sudah cukup baik
- Peneliti : Bagaimana perilaku pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
- Responden : Perilakunya saya kira sudah cukup, paling tidak sudah tidak membedakan
- Peneliti : Bagaimana kondisi Kantor pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat seperti kebersihan dan keindahan apakah sesuai yang diharapkan?
- Responden : Wah itu mas..tempelan-tempelan dipintu itu, menurut saya mengurangi nilai keindahan. Udah itu aja mas

- Nama : WK
 Hari/tanggal : Rabu, 13 mei 2014
 Waktu : 07.56 WIB
 Umur : 45
 Alamat : panggang
- Peneliti : Bagaimana tentang kesederhanaan prosedur pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat apakah berbelit-belit?
 Responden : lancar
- Peneliti : Apakah prosedur di bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mudah dipahami?
 Responden : Mudah mas.cukup membawa pengantar dari desa
- Peneliti : Bagaimana tentang kejelasan persyaratan teknis dan Administratif pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Jelas mas.
- Peneliti : Apakah anda mengetahui bagian yang akan mengurus urusan anda?
 Responden : Boten.wau tanglet-tanglet rumiyen. Perlu denah meunjukkan ruangan kajenge wong awam kados kulo boten bingung (tidak,tadi tanya-tanya dulu, perlu denah yang jelas untuk menunjukan ruangan biar orang awam seperti saya tidak kebingungan)
- Peneliti : Apakah pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Kompeten terhadap tugas dan fungsinya?
 Responden : Kompeten mas
- Peneliti : Apakah pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mudah ditemui?
 Responden : Mudah mas
- Peneliti : Adakah biaya dalam pelayanan pada bagian Administrsi kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Gratis mas.
- Peneliti : Bagaimana tetang kepastian waktu dalam pengurusan urusan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?
 Responden : Nunggu antrine mas. Nek okeh ya lama.
- Peneliti : Apakah urusan anda sesuai yang anda kehendaki?
 Responden : Sampun kok mas.
- Peneliti : Bagaimana tanggungjawab pegawai dalam memberikan

pelayanan?

Responden : Tanggungjawab mas. Urusan saya langsung ditangani dan di sini juga tidak dibeda-bedakan

Peneliti : Adakah keluhan tentang bagian Adminitrasi Kesejahteraan Rakyat?

Responden : tidak mas

Peneliti : Bagaimana tentang ketersediaan sarana dan prasarana pada bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat?

Responden : Lumayan cukup mas

Peneliti : Bagaimana tentang kemudahan akses menuju bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?

Responden : jauh mas.tapi saya pake kendaraan sendiri, tadi waktu menuju bagian ini bingung tidak tahu rungan bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat

Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai kantor pada bagian Administrassi Kesejahteraan Rakyat?

Responden : Rapi mas

Peneliti : Bagaimana perilaku pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?

Responden : .baik mas. Tidak membeda-bedakan,

Peneliti : Bagaimana kondisi Kantor pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat seperti kebersihan dan keindahan apakah sesuai yang diharapkan?

Responden : Lumayan sae..(lumayan bagus)

Nama : WST
 Hari/tanggal : Rabu, 13 Mei 2014
 Waktu : 07:53 WIB
 Umur : 53 tahun
 Alamat : girisubo

Peneliti : Bagaimana tentang kesederhanaan prosedur pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat apakah berbelit-belit?

Responden : Kalo secara pribadi *kulo*, waktu saya mencari jamkesta tidak ada kendala apa-apa kecuali senang. karena pelayanannya bagus dan proses cepat (secara pribadi ketika saya mencari jamkesta tidak ada hambatan sama sekali, pelayanan pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat bagus dan prosesnya cepat)

Peneliti : Apakah prosedur di bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mudah dipahami?

Responden : Mudah. Tapi mungkin perlu ada perbaikan beberapa aturan yang perlu dibenahi.

Peneliti : Bagaimana tentang kejelasan persyaratan teknis dan Adinistratif pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?

Responden : Pengurusan dari awal sampai mendapatkan jamkesta itu tidak ada keribetan karena pelayanan bagus dari desa, kecamatan, sampai kabupaten

Peneliti : Apakah anda mengetahui bagian yang akan mengurus urusan anda?

Responden : Waktu pertama bingung sempat tanya.dulunya belum tingkatsekarang tidak soalnya sudah sering.

Peneliti : Apakah pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Kompeten terhadap tugas dan fungsinya?

Responden : Berkompeten..begitu masuk langsung ditanyai ada keperluan apa

Peneliti : Apakah pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat mudah ditemui?

Responden : Iya justru itu saya megatakan senang dan cepat kerena begitu masuk tidak ada bangku kosong

Peneliti : Adakah biaya dalam pelayanan pada bagian Administrsi kesejahteraan Rakyat?

Responden : Kosong

Peneliti : Bagaimana tetang kepastian waktu dalam pengurusan urusan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?

Responden : Paling lama 15 menit mas. Sesuai antrianya.

Peneliti : Apakah urusan anda sesuai yang anda kehendaki?

Responden : Udah sesuai...kok mas

Peneliti : Bagaimana tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan?

Responden : Pelayanan memang bagus mas.karena mungkin karena dibagian kesra jadi penuh tanggungjawab

Peneliti : Adakah keluhan tentang bagian Adminitrasi Kesejahteraan Rakyat?

Responden : Tidak ada mas. Karena bagi pribadi saya yang orang kampung ya ini udah bagus

Peneliti : Bagaimana tentang ketersediaan sarana dan prasarana pada bagian Administrasi kesejahteraan Rakyat?

Responden : Udah bagus mas

Peneliti : Bagaimana tentang kemudahan akses menuju bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?

Responden : Jauh mas rumah saya, tapi untung bawa kendaraan sendiri jadi mudah.

Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai kantor pada bagian Administrassi Kesejahteraan Rakyat?

Responden : Bagus sopan

Peneliti : Bagaimana perilaku pegawai pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat?

Responden : Perilaku bagus. Meskipun kadang ada yang mungkin karena pas lagi sibuk jadi terkesan mendiamkan.tapi secara keseluruhan kalo pas lagi mereka tidak sibuk mereka selalu ramah dan senyem kepada para pengguna layanan

Peneliti : Bagaimana kondisi Kantor pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat seperti kebersihan dan keindahan apakah sesuai yang diharapkan?

Responden : Bagus. Ini udah pas. Minimal 10 orang udah masuk. Udah seperti ini aja, karena apa mas ini udah pas ruangnya kan luas.