

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KECAMATAN PENGASIH KABUPATEN KULON PROGO**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan**



**Oleh :  
Ones Gita Crystalia  
NIM. 13802245001**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN  
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2015**

**PERSETUJUAN**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KECAMATAN PENGASIH KABUPATEN KULON PROGO**

**SKRIPSI**



**Dosen Pembimbing**

**Muslikhah Dwihartanti, M.Pd  
NIP. 19780511 200112 2 001**

## LEMBAR PENGESAHAN

### SKRIPSI

#### KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PENGASIH KABUPATEN KULON PROGO

ONES GITA CRYSTALIA  
NIM 13802245001

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi  
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta  
Pada tanggal 22 Oktober 2015 dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan

#### DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Rosidah, M.Si	Ketua Penguji		11/11/2015
Muslikhah Dwihartanti, M.Pd	Sekretaris Penguji		10/11/2015
Joko Kumoro, M.Si	Penguji Utama		10/11/2015

Yogyakarta, 22 November 2015  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan



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

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ones Gita Crystalia

NIM : 13802245001

Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas : Ekonomi

Judul TAS : “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo.”

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu saya ambil sebagai acuan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, 21 Oktober 2015

Penulis,



Ones Gita Crystalia

NIM. 13802245001

## MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah,6-8)

“Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri.”

( Q.S Al. Ankabut : 6 )

Berdoa, berusaha, ikhlas, dan restu orang tua merupakan kunci utama dalam meraih kesuksesan.

( Ones Gita Crystalia )

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kupersembahkan

Tugas Akhir Skripsi ini untuk

- Mamahku tercinta ( Mudi Utami, SH) dan Papahku tersayang ( Sugiarso ) yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan penuhnya selama menempuh pendidikan ini. Terima kasih atas doa yang selalu tercurah, serta nasehat yang tidak akan pernah kulupa. Semoga kelak dapat memberikan kebanggaan dan kebahagiaan untuk kalian.
- Almamater tercinta Universitas Negeri Yogyakarta, atas kesempatan yang telah diberikan.

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**  
**DI KANTOR KECAMATAN PENGASIH KABUPATEN KULON PROGO**

Oleh :

Ones Gita Crystalia

NIM. 13802245001

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo, (2) Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo.

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo sudah diterapkan dimensi *Tangibel*, *Realiability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan Publik, pelayanan publik*

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya untuk Allah Swt, dengan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo” tanpa halangan yang berarti. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak dapat tersusun baik tanpa bantuan pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M. Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Bapak Joko Kumoro, M. Si., Ketua Jurusan Pendidikan Administrasi, Ketua Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran dan selaku penguji utama, yang telah memberikan izin penelitian, bimbingan, dan ilmu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Muslikhah Dwihartanti, M. Pd., Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Rosidah M. Si, Ketua Penguji yang telah memberikan masukan dan saran guna memperbaiki skripsi ini.
6. Bapak Santoso, M. Si., Kepala Camat di Kecamatan Pengasih yang telah memberikan izin penelitian.

7. Bapak Eko Suratman, SIP., Kepala Sub Bagian Umum Sekretariat yang telah banyak membantu demi terselesaikannya penelitian ini dengan lancar.
8. Bapak Sukriyanta, pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Pengasih yang telah bersedia membantu dan memberikan informasi dalam penelitian ini.
9. Masyarakat pengguna layanan di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo yang telah bersedia membantu demi kelancaran dan terselesaikannya skripsi ini.
10. Keluargaku tersayang (Papah, Mamah, Ade Tommy, dan Adek Tonny) yang tak henti-hentinya memberikan doa dan motivasi untuk penulis.
11. Widy Arief Anggryawan yang selalu memberikan dukungan dan semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Oktavia Tri Ratnasari yang selalu membantu dan memberi masukan penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
13. Sahabat seperjuangan penulis Lestari Wahyuningsih, Nurul Ashariyah, Suci Fitri Apriliani, yang saling mendukung dan selalu bersama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi.
14. Teman-teman sekaligus saudara, Mbak Ananda Putri Rohima, Siti Musyarofah, Vintya Dwi Ramdhani dan Rista Dwisanidya yang sama-sama berjuang dan memberi dukungan satu sama lain.
15. Sahabatku, Selly Hning Pangastuti dan Aprilia Harso Utami.
16. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan. Semoga karya ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Yogyakarta, Oktober 2015

Penulis,

Ones Gita Crystalia

NIM. 13802245001

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR .....</b>	<b>12</b>
A. Kajian Teori .....	12
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	12
2. Jenis Pelayanan Publik.....	14
3. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	15
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan .....	17
5. Azas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik .....	18
6. Kualitas Pelayanan Publik .....	22
7. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	24
B. Penelitian yang Relevan.....	32
C. Kerangka Pikir .....	33
D. Pertanyaan Penelitian.....	35

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Desain Penelitian .....	36
B. Definisi Operasional .....	36
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
D. Informan Penelitian.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Teknik Analisis Data.....	40
G. Teknik Keabsahan Data .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
A. Hasil Penelitian .....	43
1. Deskripsi Tempat Penelitian.....	43
2. Profil Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo .....	44
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	49
1. Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud) .....	49
a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan....	50
b. Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan.....	51
c. Kemudahan dalam Proses Pelayanan .....	53
d. Kedisiplinan Pegawai dalam Melakukan Pelayanan .....	54
e. Penggunaan Alat Bantu dalam Pelayanan .....	56
2. Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandahalan).....	57
a. Kecermatan Pegawai dalam Melayani Pengguna Layanan .	57
b. Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas .....	59
c. Kemampuan Pegawai dalam Menggunakan Alat Bantu .....	60
d. Keahlian Pegawai dalam Menggunakan Alat Bantu .....	62
3. Dimensi <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan).....	63
a. Pegawai Merespon Pengguna Layanan .....	64
b. Pegawai Melakukan Pelayanan dengan Cepat .....	65
c. Pegawai Melakukan Pelayanan dengan waktu yang Tepat .	66
d. Semua Keluhan Pengguna Layanan direspon Pegawai .....	67

4. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	68
a. Pegawai Memberikan Jaminan Tepat Waktu .....	69
b. Pegawai Memberikan Jaminan Biaya.....	70
5. Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) .....	70
a. Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan .....	71
b. Pegawai Melayani dengan Ramah dan Sopan Santun .....	72
c. Pegawai Melayani dengan tidak Diskriminatif.....	74
d. Pegawai Melayani dengan Menghargai Pengguna layanan.	75
6. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik.....	75
7. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik .....	77
C. Pembahasan.....	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>89</b>
A. Kesimpulan .....	89
B. Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-kisi Wawancara.....	94
2. Pedoman Wawancara Kepala Bagian Umum.....	97
3. Pedoman Wawancara Pegawai.....	99
4. Pedoman Wawancara Masyarakat.....	101
5. Pedoman Observasi .....	103
6. Hasil Wawancara Kepala Bagian Umum .....	106
7. Hasil Wawancara Pegawai .....	112
8. Hasil Wawancara Masyarakat .....	117
9. Hasil Observasi.....	137
10. Hasil Triangulasi Sumber .....	141
11. Dokumentasi.....	164

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika

suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari merdeka.com (<http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsman-meningkat-350.html>), jumlah laporan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik terus meningkat sebesar 350%, ujar Ketua Ombudsman RI Danang Girindrawardana. Peningkatan pengaduan tersebut tidak hanya berkisar pada pengaduan yang bersifat insidental pelayanan publik saja. Keluhan ini juga meningkat drastis pada masalah-masalah sistemik kebijakan-kebijakan yang mengakibatkan terjadinya penundaan berlarut, pungutan liar, ketidakpastian prosedur pelayanan dan konflik kepentingan. Banyaknya pengaduan yang masuk tersebut perlu segera disikapi oleh Instansi yang bersangkutan.

Berdasarkan temuan observasi tersebut menyatakan bahwa Implementasi pelayanan publik baik oleh pemerintah pusat maupun daerah masih memprihatinkan dapat dilihat dari data Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan bahwa rata-rata implementasi tersebut berada di bawah 30 persen. Tingkat kementerian 22,2 persen, lembaga negara dan pemerintahan 27 persen dan pemerintah daerah 10,5 persen. Semakin rendah implementasi pelayanan publik, dapat memicu meningkatnya potensi pungutan liar (pungli dan korupsi) serta dapat dinilai bahwa Instansi pelayanan publik telah mengabaikan Undang-undang Pelayanan Publik dan membiarkan atau menumbuhkan potensi terjadinya pungli dan korupsi di sektor pelayanan publik.

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik.

Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, ijin tebang kayu rakyat, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan Juni di Kantor Kecamatan Pengasih Kulon Progo, Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat

menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Menurut Bapak Eko selaku Kepala bagian umum yang memberikan konfirmasi, “Standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari yang dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari”.

Permasalahan kedua yaitu mengenai ketiadaan petugas di loket pelayanan. Kecamatan Pengasih Kulon Progo memiliki empat loket pelayanan umum, namun hanya terdapat dua pegawai dari bagian pemerintahan yang bertugas di empat loket pelayanan tersebut sehingga petugas harus membagi tugasnya. Ketiadaan petugas ini menyebabkan pengguna layanan harus menunggu dan bahkan pelayanannya dilakukan oleh pegawai yang lain. Selanjutnya mengenai ketiadaan petugas di meja buku tamu. Peneliti sudah beberapa kali datang ke Kecamatan Pengasih Kulon Progo, di sana tersedia meja untuk menulis buku tamu namun penulis tidak menemukan petugas yang menjaga meja tersebut. Sedangkan selain menjaga buku tamu, petugas mempunyai tugas untuk memberi tahu alur atau proses keperluan pengguna layanan.

Masalah ketiga, mengenai keramahan pegawai di Kecamatan kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas

yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap sangat mengganggu kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Masalah selanjutnya, mengenai sarana yang masih kurang, misalnya *filing cabinet* yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas namun didapati berkas yang disimpan dalam *filing cabinet* penataannya kurang rapi dan tidak ditemukan aturan dalam penyimpanan, sehingga ketika pegawai membutuhkan berkas/data tersebut pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan berkas yang akan dibutuhkan. Sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Masalah yang terakhir yaitu mengenai jumlah pegawai di Kecamatan Pengasih yang masih kurang dan dapat dilihat di tabel berikut.

**Tabel 1. Jumlah pegawai di Kecamatan Pengasih**

Jabatan/Bagian	Jumlah Pegawai yang ada
Keuangan	3
Umum	3
Pendidikan dan Kebudayaan	2
Perekonomian dan Pembangunan	3
Ketentraman dan ketertiban umum	3
Kesejahteraan Sosial	3
Pemerintahan	9
Pelayanan	0
<b>Jumlah</b>	<b>26</b>

Berdasarkan tabel tersebut terlihat ada 3 pegawai bagian keuangan, 3 pegawai bagian umum, 2 pegawai bagian pendidikan dan kebudayaan, 3 pegawai bagian perekonomian dan pembangunan, 3 pegawai bagian ketentraman dan ketertiban umum, 3 pegawai bagian kesejahteraan sosial, 9 pegawai bagian pemerintahan dan 0 untuk bagian pelayanan. Bagian loket pelayanan umum belum mempunyai pegawai tetap yang bertugas. Kekosongan tersebut diisi oleh pegawai bagian lain dan merangkap tugas pada bagian pelayanan. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen, dan pelanggan. Pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari Kualitas SDM yang ada di Instansi pemerintah atau lembaga yang melakukan pelayanan publik. Salah satu faktor penentu lembaga dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya SDM yang siap dan handal dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kecamatan Pengasih, Kabupaten Kulon Progo dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat disimpulkan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Masih adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang relatif rendah.
2. Jangka waktu pelayanan publik yang relatif lama.
3. Petugas tidak selalu ada di loket pelayanan.
4. Kurang ramahnya pegawai dalam melayani masyarakat.
5. Sumber Daya Manusia yang masih kurang.
6. Sarana dan Prasarana pelayanan yang masih kurang.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dibatasi pada masih adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang relatif rendah.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka dapat disimpulkan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Pengasih Kulon Progo.
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Pengasih Kulon Progo.

### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang di harapkan dari penelitian Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kulon Progo adalah:

1. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

2. Manfaat secara Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan Kantor Kecamatan sebagai peningkatan kualitas layanan masyarakat.

3. Manfaat bagi Pemerintah

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

#### 4. Manfaat bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah :

Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala

bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah :

Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah

ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah kecamatan Pengasih yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

## **2. Jenis Pelayanan Publik**

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

- a. Pelayanan administratif  
Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
- b. Pelayanan Barang  
Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
- c. Pelayanan Jasa  
Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulangan bencana, pelayanan sosial.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004 : 185) yaitu :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Dari kedua pendapat tersebut, jenis pelayanan di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

### **3. Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan.

Atep Adya Bharata (2003:11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya, Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

#### **4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah :

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung , pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011:41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu :

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

## **5. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik.

Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :

- a. Transparasi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/ 2003 antara lain adalah :

- a. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan. 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

- e. Keamanan. Proses dan prosuk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan 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 *control* masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

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

- 1) Prosedur Pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan  
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan Prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pelayanan  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (dalam Ratminto dan Winarsih, 2007:23)

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang

tentang Pelayanan Publik, karena dianggap 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) Pengawasan *intern*;
- 10) Pengawasan *extern*;
- 11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- 12) Jaminan pelayanan.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

## **6. Kualitas Pelayanan Publik**

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Kualitas

menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas A.S. Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir (2006:204) adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat

sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

## **7. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila :

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
- c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
- d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa

dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurancce* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

a. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator :

1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki *inner beauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dillengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

3) Kemudahan dalam proses pelayanan.

Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.

b. Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :

1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

2) Memiliki Standar pelayanan yang jelas.

Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk

pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

3) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.

Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

4) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.

Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

1) Merespon setiap pelanggan.

Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

2) Pelayanan dengan cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

4) Respon keluhan pelanggan.

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :

1) Jaminan Tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

2) Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator :

1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya

mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

3) Tidak diskriminasi.

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

4) Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut :

- a. *Tangible*, terdiri atas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
- b. *Realible*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntuan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Access*, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/ 2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan”, “valid”, dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan;

- c. Kejelasan petugas pelayanan, kepastian petugas yang memberikan pelayanan;
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan tanggung jawab petugas dalam pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu pelayanan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelayanan tidak membedakan status yang dilayani;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas yang harus sopan dan ramah;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan biaya yang ditetapkan oleh pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan;
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang memberikan rasa nyaman;
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

## **B. Penelitian yang Relevan**

1. Afif Amrulloh Suganda (2013) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pos Kabupaten Klaten” dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan pemahaman secara mendalam tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meminta pelayanan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Pos Klaten memiliki kualitas yang baik. Dimana dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan memahami kualitas pelayanan pada Kantor Pos Klaten yaitu pada dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.
2. Andi Supriadi (2012) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang” dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang yang dinilai masih kurang memuaskan, karena kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut tidak seimbang.

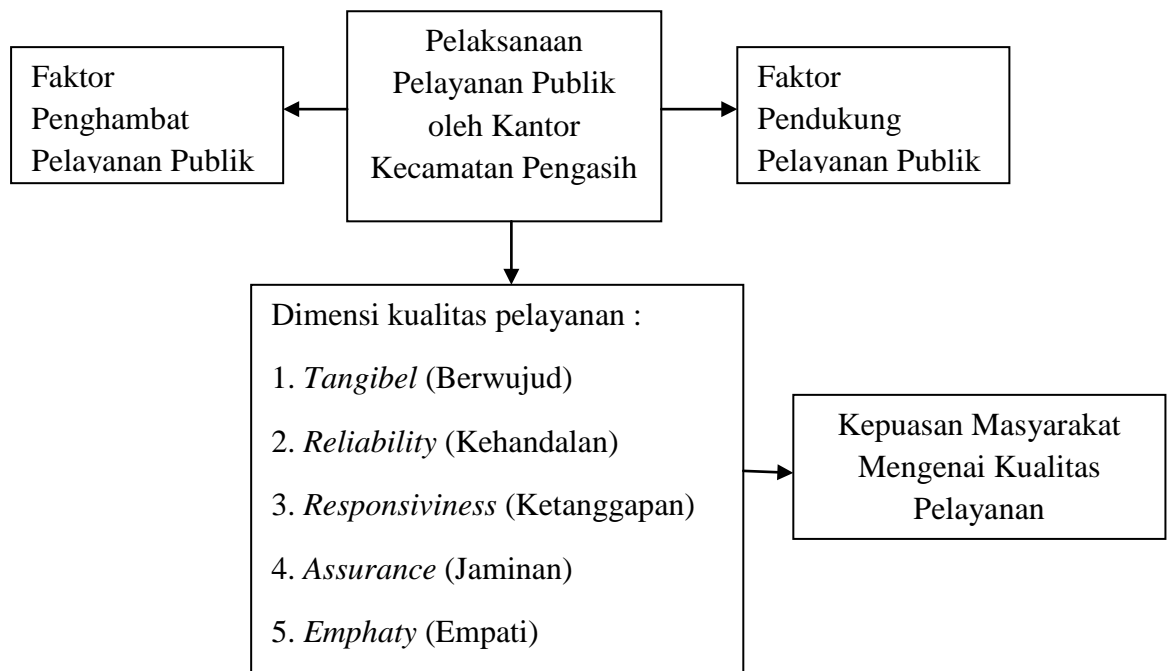
Serta perlu adanya peningkatan kinerja dari aparat pelayan publik agar lebih maksimal.

### **C. Kerangka Pikir**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan publik.

Berbagai masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik tepatnya di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo semakin membuat masyarakat kurang percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas layanan yang mencakup keandalan pegawai, kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, daya tanggap jaminan pelayanan. Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi keandalan (*reliability*) dengan pelayanan yang tepat dan benar, kenampakan fisik dan bukti langsung (*tangible*) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai, daya tanggap

(*responsiviness*) dengan melayani secara cepat, jaminan (*assurance*) dengan etika moral dalam pelayanan, serta empati (*empathy*) dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu kesadaran aparat, faktor organisasi/lembaga, ketrampilan pegawai. Maka dari proses Pengukuran Kualitas Pelayanan tersebut dapat dilihat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo.



**Gambar 1. Kerangka Pikir**

#### **D. Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Tangible* (Berwujud) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Pengasih?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Reliability* (Kehandalan) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Pengasih?
3. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Pengasih?
4. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Assurance* (Jaminan) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Pengasih?
5. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Emphaty* (Empati) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Pengasih?
6. Apakah faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih?
7. Apakah faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih?

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

##### **B. Definisi Operasional**

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang akan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu : *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).

### C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Pengasih, Kulon Progo yang terletak di Jalan Purbo Winoto No. 06 Pengasih, Kulon Progo. Telepon (0274) 773320. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada September 2015.

### D. Informan Penelitian

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan informan dengan pertimbangan pada kemampuan informan untuk memberikan informasi selengkap mungkin kepada penulis. Sedangkan *snowball sampling* adalah teknik penentuan informan dengan mula-mula menentukan informan dalam jumlah kecil, kemudian membesar jika informan yang telah dipilih belum memberikan informasi atau data yang dibutuhkan oleh peneliti. Informan penelitian adalah Kepala Bagian Umum, pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Pengasih dan lima dari masyarakat pengguna layanan. Dari masyarakat diambil lima karena data sudah jenuh atau data sudah lengkap dan sesuai ini disebabkan karena pelaksanaan pelayanan publik melibatkan peran pegawai dan masyarakat sebagai informan di Kantor Kecamatan Pengasih.

Jadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian Umum, pegawai yang melayani pelayanan di Kantor Kecamatan Pengasih Kulon Progo dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor

Kecamatan Pengasih yang dapat memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu sebagai berikut:

##### **1. Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Pengasih. Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pengamatan yang dilakukan terkait lima dimensi pelayanan publik yang mempunyai beberapa indikator yaitu penampilan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, penggunaan alat bantu, kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan atau tidak, kemampuan menggunakan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon kepada pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat atau tidak, melakukan pelayanan tepat waktu atau tidak, merespon keluhan pelanggan atau tidak, mempunyai jaminan tepat waktu pelayanan atau tidak,

mempunyai jaminan kepastian biaya atau tidak, mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah atau tidak, bersikap diskriminasi atau tidak, dan melayani setiap pelanggan atau tidak.

## 2. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

Wawancara yang dilakukan terkait lima dimensi pelayanan publik yang mempunyai beberapa indikator yaitu penampilan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, penggunaan alat bantu, kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan atau tidak, kemampuan menggunakan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon kepada pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat atau tidak, melakukan pelayanan tepat waktu atau tidak, merespon keluhan pelanggan atau tidak, mempunyai jaminan tepat waktu pelayanan atau tidak, mempunyai jaminan kepastian biaya atau tidak, mendahulukan

kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah atau tidak, bersikap diskriminasi atau tidak, dan melayani setiap pelanggan atau tidak.

### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi ruang pelayanan publik, buku Standar Pelayanan Publik Kecamatan Pengasih, Peraturan Bupati Kulon Progo tentang Uraian Tugas Unsur Organisasi Terendah Pada Kecamatan, struktur organisasi, jumlah pegawai, profil kantor Kecamatan Pengasih. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

## **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif, yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut:

### 1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah dipilih kemudian disederhanakan

dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

## 2. Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

## **G. Teknik Keabsahan Data**

Untuk memperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah perlu dilakukan pemeriksaan keabsahan data. Untuk menganalisis dan memeriksa keabsahan data, teknik yang digunakan adalah teknik triangulasi data. Teknik triangulasi data dilakukan dengan cara membandingkan dan memeriksa derajat kepercayaan informan terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan pegawai di Kantor Kecamatan Pengasih, Kulon Progo.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara antara subjek penelitian yang

satu dengan yang lain. Data dapat dikatakan absah apabila terdapat konsistensi atau kesesuaian antara informasi yang diberikan oleh informan satu dengan informan lainnya.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskripsi Tempat Penelitian**

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota (PP 19 tahun 2008). Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat.

Kecamatan Pengasih merupakan salah satu dari 12 Kecamatan di Kabupaten Kulon Progo yang beralamat di Jalan Purbo Winoto No.06 Pengasih Kulon Progo, telepon (0274) 773320. Luas wilayah Kecamatan Pengasih 6.166,47 Ha (*sumber BPS 2012*). Batas wilayahnya :

- Sebelah utara : Kecamatan Girimulyo dan Nanggulan
- Sebelah selatan : Kecamatan Wates dan Panjatan
- Sebelah barat: Kecamatan Kokap dan Temon
- Sebelah timur: Kecamatan Sentolo

Kecamatan Pengasih terbagi menjadi 7 Desa : Desa Kedungsari, Desa Margosari, Desa Pengasih, Desa Sendangsari, Desa Karangsari, Desa Tawang Sari dan Desa Sidomulyo. Jumlah penduduk Kecamatan Pengasih tahun 2012 sebanyak 45.330 jiwa (*sumber Kecamatan Pengasih Dalam Angka 2012\_BPS*), yang tersebar di wilayah 7 Desa yang sudah disebutkan diatas.

## **2. Profil Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo**

Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo sebagai salah satu pemerintah daerah mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pemerintahan daerah yang ditandai dengan ditetapkannya UU No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah telah membawa konsekuensi yang luas bagi lembaga pemerintahan ditingkat daerah. dalam rangka mewujudkan tujuan otonomi daerah yaitu mempercepat tercapainya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan publik di daerah, maka lembaga pemerintah di tingkat daerah seperti di Kecamatan Pengasih dituntut mampu memberikan pelayanan publik yang mudah, cepat dan murah sebagaimana yang selalu diharapkan masyarakat selama ini. Berikut gambaran umum dari Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo.

### **a. Visi dan Misi**

#### 1) Visi

Pelayanan publik yang prima, profesional, dan responsif menuju *Good Governance* pada Kantor Kecamatan Pengasih.

#### 2) Misi

- a) Meningkatkan pelayanan yang prima kepada masyarakat
- b) Mengoptimalkan penyelenggaraan pemerintahan desa.
- c) Melaksanakan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
- d) Menerapkan pemerintahan yang baik, bersih, transparan dan berwibawa.
- e) Meningkatkan ketentraman dan ketertiban masyarakat.

### **b. Tugas Pokok dan Fungsi**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan, dalam rangka pelaksanaan tugas dan kewenangan kecamatan, Camat dibantu oleh Perangkat Kecamatan yang terdiri dari Sekretariat, Seksi-seksi dan kelompok-kelompok jabatan fungsional tertentu yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Sekretariat

dipimpin oleh seorang Sekretaris, Seksi-seksi terdiri dari Seksi Pemerintahan, Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, Seksi Perekonomian dan Pembangunan, Seksi Pendidikan Kebudayaan Pemuda dan Olah Raga serta Seksi Kesejahteraan Sosial. Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu dikoordinir oleh seorang Tenaga Fungsional Tertentu senior.

Tugas-tugas dari masing-masing Perangkat Kecamatan lebih rinci diatur dengan Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 102 Tahun 2008 tentang uraian tugas pada unsur organisasi terendah Kecamatan. Uraian tugas masing-masing seksi adalah sebagai berikut :

1) Sekretariat

Sekretariat Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan program kerja, urusan rumah tangga, ketatausahaan, penyajian data, kepastakaan, dokumentasi dan informasi, administrasi kepegawaian, koordinasi administrasi keuangan serta laporan.

2) Seksi Pemerintahan

Seksi Pemerintahan mempunyai tugas menyelenggarakan, memfasilitasi, dan melaksanakan pembinaan pemerintahan umum, pemerintahan desa, administrasi kependudukan, pertanahan dan melaksanakan kegiatan dibidang pemerintahan lainnya.

3) Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas menyelenggarakan, memfasilitasi dan melaksanakan pembinaan keamanan dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat.

4) Seksi Perekonomian dan Pembangunan

Seksi Perekonomian dan Pembangunan mempunyai tugas menyelenggarakan, memfasilitasi dan melaksanakan pembinaan, pembangunan, sarana dan prasarana fisik pertanian dan kelautan, perekonomian dan lingkungan hidup.

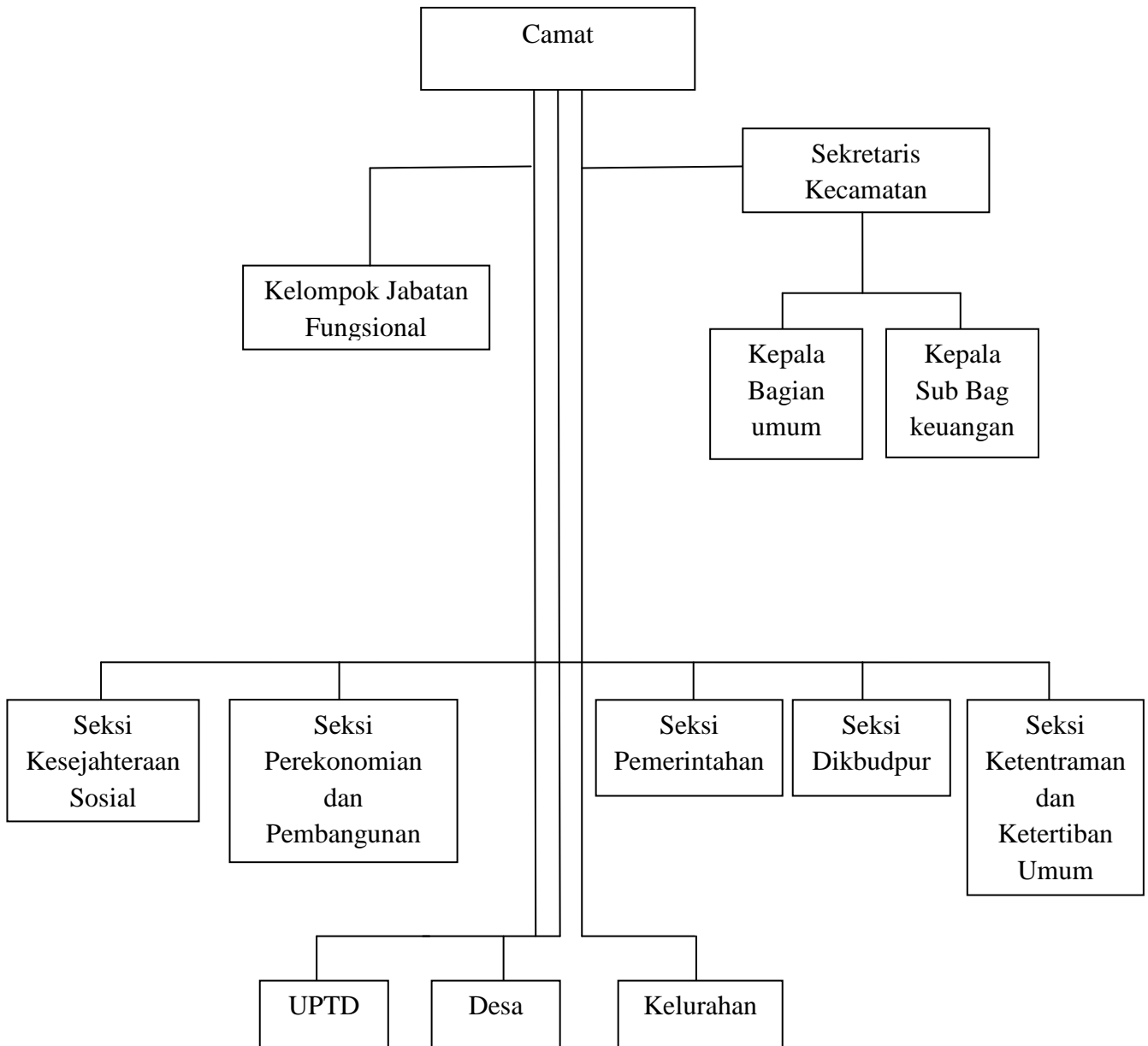
5) Seksi Pendidikan Kebudayaan Pemuda dan Olah Raga.

Seksi Pendidikan Kebudayaan Pemuda dan Olah Raga mempunyai tugas menyelenggarakan, memfasilitasi, dan melaksanakan pembinaan pendidikan, kebudayaan, kepariwisataan, generasi muda dan olah raga.

6) Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas menyelenggarakan memfasilitasi, dan melaksanakan pembinaan bidang kesehatan, keluarga berencana, ketenagakerjaan, sosial, dan pemberdayaan perempuan serta fasilitasi kegiatan keagamaan.

### c. Struktur Organisasi



**Gambar 2.**  
**Struktur Organisasi**

## B. Deskripsi Hasil Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Pengasih.

### 1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Kecamatan Pengasih pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Pak Eko selaku Kepala Bagian Umum yang peneliti wawancarai pada tanggal 10 September 2015 yang mengatakan bahwa “Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu, penampilan pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Pengasih sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kabupaten yaitu seragam pegawai negeri”.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Mbak Kareena sebagai pengguna layanan yang peneliti wawancarai tanggal 10 September 2015 juga mengatakan bahwa “Penampilan pegawai di Kantor Kecamatan Pengasih sudah rapi dan

tidak berantakan.” Selanjutnya, Pak Sukriyanta selaku pegawai layanan juga mengatakan bahwa “Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak Kecamatan.”

Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas

apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan, Kiki yang peneliti wawancarai pada tanggal 10 September 2015 mengatakan bahwa “Tempat pelayanan ini belum nyaman karena banyak kertas yang berantakan di atas meja dan belum tertata dengan rapi, selain itu tempat ini belum menggunakan AC jadi ketika siang hari sangat terasa panas.” Pak Samsudin mengatakan bahwa “Di sini membutuhkan *filing cabinet* mbak karena dibagian pelayanan kan berhubungan dengan arsip dan dokumen.”

Pak Sukriyanta pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan juga mengatakan bahwa “Tempat pelayanan disini secara umum sudah nyaman hanya saja belum tersedia pendingin ruangan seperti AC sehingga pengguna layanan maupun pegawai sama-sama nyaman dalam melakukan proses pelayanan.”

Selanjutnya Pak Eko selaku Kepala Bagian Umum menjelaskan bahwa “Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia

untuk bersabar. Tetapi sebaliknya jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman dan tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman. Oleh karena itu, masih terdapat keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan terkait kenyamanan tempat pelayanan. Masyarakat menyampaikan bahwa jika sudah siang hari ruangan menjadi panas walaupun sudah ada kipas angin”.

Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kecamatan Pengasih sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan mas Agus pada tanggal 10 September 2015, mengatakan bahwa “Kecamatan Pengasih sudah memberikan kemudahan kepada saya dalam proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan”. Mbak Nur selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai pada tanggal 15 September 2015 menambahkan bahwa “Pegawai di sini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan Mbak. Contohnya selama ini ketika saya mengurus keperluan di sini, tidak dipersulit.”

Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor pelayanan Kecamatan Pengasih.

d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses

pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Bariyem sebagai salah satu pengguna layanan Kecamatan Pengasih mengatakan bahwa “Sepengetahuan saya pegawai di sini sudah disiplin dalam memberikan pelayanan mbak, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai”.

Selanjutnya Mas Agus menambahkan “pegawai di sini disiplin Mbak, disiplin yang saya tahu itu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya”.

Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, alat cetak, dan kamera untuk keperluan pembuatan KTP. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Pak Eko selaku Kepala bagian umum bahwa “Alat bantu yang kami gunakan untuk membantu proses pelayanan, seperti komputer dan perangkatnya”. Selain itu berkaitan dengan alat bantu yang digunakan, Mas Agus mengatakan bahwa, “Setahu saya alat bantu yang digunakan di Kecamatan Pengasih adalah komputer dan alat cetak yang biasanya digunakan untuk membuat KTP sementara”.

Kareena menambahkan bahwa “alat bantu tetap ada kok mbak setahu saya, tetapi sepertinya baru ada komputer dan kamera untuk membuat foto guna keperluan pembuatan KTP kalau yang lainnya saya belum tahu mbak”.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani masyarakat.

Misalnya untuk mencetak KTP sementara atau menginput data.

## 2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

### a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada KTP, maka pengguna layanan harus

mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Kecamatan Pengasih sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Menurut Kareena selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai, mengatakan bahwa “Pegawai disini sudah cermat. Selama saya mengurus keperluan belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan.” Pernyataan senada juga diperkuat Pak Eko selaku Kepala bagian Umum, beliau mengatakan “Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kabupaten, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Misalnya untuk mengurus mutasi penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah

memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak. Selama ini belum pernah ada dokumen yang kami keluarkan salah atau tidak lengkap. Selain itu kami juga melakukan rapat koordinasi secara rutin setiap 3 bulan sekali, untuk mengevaluasi dan memperbaiki kegiatan yang dilakukan”.

Jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidakcermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

b. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

Kecamatan Pengasih sudah memiliki Standar pelayanan yang jelas dan terlihat pada Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 64 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik di kantor Kecamatan Pengasih seperti yang dikemukakan oleh Ibu Bariyem bahwa “Saya tidak tahu menahu masalah ada atau

tidaknya standar pelayanan publik di kantor Kecamatan Pengasih, yang saya tahu saya mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai. Tapi sepertinya ada, cuma saya tidak tahu bagaimana standar pelayanan publik di sini”.

Pak Eko menjelaskan bahwa “SOP (*Standart Operasional Procedure*) kita ada tetapi masih tahun 2012 belum kita perbaharui sedangkan yang terbaru masih dalam proses untuk kita sesuaikan dengan kondisi saat ini. Standar pelayanan atau SOP tersebut memang tidak kami pasang, karena itu berupa buku.”

Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di Kecamatan Pengasih.

- c. Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kecamatan pengasih belum semuanya mampu untuk

menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan. Hanya ada satu atau dua orang yang mampu mengoperasikan kamera untuk keperluan foto KTP, komputer dan perangkatnya sebagai alat bantu pelayanan. Seharusnya sudah semua mampu menguasai alat bantu dalam proses pelayanan.

Pak Sukriyanta selaku pegawai di kantor Kecamatan Pengasih juga mengatakan bahwa “Belum semua pegawai di sini mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Di sini kami hanya berempat, kemudian yang sudah mampu menggunakan hanya saya dan teman saya satu. Dua pegawai lainnya belum mampu. Saya hanya mampu menggunakan alat bantu tersebut sebatas untuk mengurus keperluan masyarakat saja.”

Selaras dengan yang disampaikan oleh Pak Eko yang mengatakan bahwa “Tidak semua pegawai layanan dapat mengoperasikan komputer hanya pegawai yang mempunyai kemampuan khusus yang diberikan kewenangan untuk mengoperasikan alat bantu tersebut sehingga ketika pegawai yang berwenang tersebut tidak di tempat, pekerjaan yang menggunakan alat bantu menjadi sedikit tertunda”.

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses

pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

- d. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Terlihat jika pelayanan ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang, pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti kamera untuk pembuatan KTP, komputer dan perangkatnya hanya satu atau dua yang ahli dalam menguasai alat bantu tersebut. Seperti yang di katakan oleh Bapak Sukaryanta bahwa “Pegawai pelayanan di sini belum mempunyai keahlian untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena kami bukan dari pegawai pelayanan yang tetap. Kami bertugas di sini karena dibagian pelayanan Kecamatan Pengasih belum mempunyai pegawai pelayanan tetap yang seharusnya sudah ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Sebagian dari kami adalah seksi pemerintahan yang ditugaskan kantor Catatan Sipil untuk membantu pelayanan di sini.”

Selanjutnya Mbak Kareena juga mengatakan bahwa “seharusnya pegawai sudah ahli mbak dalam menggunakan alat bantu. Tetapi saya juga belum bisa mengatakan kalau di sini semuanya sudah ahli karena saya tidak memperhatikan terlalu jelas”.

Pegawai pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut.

### **3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)**

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Pengasih. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

Seperti yang dikatakan mas Agus, bahwa “Pegawai disini sudah respon kok mbak. Tapi ya ada satu pegawai yang saya lihat cuek. Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu pegawainya respon dan tanggap.” Mbak Kiki menambahkan bahwa “setahu saya pegawainya sudah respon mbak, ketika saya perpanjang KK pegawai menanyakan keperluan saya”.

Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan.

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Contohnya saat pengguna layanan yang akan melegalisir KK, ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antriannya, kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika pegawai hanya ada satu atau dua sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Mbak kiki, beliau mengatakan bahwa “Pelayanan disini cepat dan tepat, tapi tergantung ada atau tidaknya pegawai. Jika pegawai cuma ada satu atau dua ya pelayanannya lama mbak.”

Selanjutnya Mbak Nur menambahkan bahwa “pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya ketika saya mengurus legalisir KK pegawai langsung mengerjakan yang saya butuhkan.”

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiviness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Seperti yang dikatakan oleh mba Kiki bahwa “Saya pernah melakukan pelayanan membuat KTP mbak, dijanjikan jadinya satu bulan ternyata jadinya sampai dua bulan. Itu kan tidak tepat waktu. Katanya gara-gara perubahan peraturan jadi saya harus nunggu lama.”

Kareena menambahkan bahwa “Ketika saya mengurus legalisir KK, petugas mengerjakannya tidak lama Mbak, saya diminta menunggu sebentar, dan setelah itu jadi”.

Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kecamatan Pengasih sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Seperti yang peneliti lihat Kecamatan Pengasih menyediakan kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Pengasih. Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan mengucapkan terima kasih. Selanjutnya keluhan akan disampaikan dan dibahas bersama pada rapat rutin 3 bulan yang telah diagendakan.

Kareena mengatakan bahwa “saya belum pernah mengatakan langsung tentang keluhan yang saya rasakan mbak, cuma waktu itu saya lihat ada masyarakat yang

mempunyai keluhan dan langsung disampaikan. Pegawai menanggapi dengan meminta maaf dan mengatakan terima kasih”. Mbak Kiki juga menambahkan bahwa “kalau ada keluhan ditanggapi atau tidak saya tidak tahu mbak, tapi saya tahu kalau Kecamatan menyediakan kotak saran jika ada pengguna layanan yang ingin menyampaikan keluhannya.”

#### 4. *Dimensi Assurance (Jaminan)*

*Dimensi Assurance (Jaminan)* yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

##### a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai di Kantor Kecamatan Pengasih memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat KTP yang tidak bisa langsung selesai hari itu,

pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut.

Seperti yang di katakan oleh mba Kareena bahwa “Saya waktu itu mengurus KTP mba, tapi tidak bisa sehari jadi kemudian saya dikasih bukti untuk pengambilan ketika KTP sudah selesai. Waktu itu saya bikin tiga hari tetapi sampai seminggu lebih belum jadi juga.” Mbak Kiki menambahkan bahwa “saya mendapatkan jaminan waktu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan tergantung jenis pelayanannya mbak.”

Pak Eko mengatakan terkait bahwa “Standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari. Keterlambatan ini dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu itu sendiri harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari.”

Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Dalam mengurus keperluan di Kecamatan, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanannya. KTP, KK, dan surat-surat lainnya itu gratis kecuali IMB dan Ijin gangguan. Ketika mengamati, peneliti memang tidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai layanan kecuali pengguna layanan mengurus IMB dan ijin gangguan.

Jaminan kepastian biaya sudah ada di Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 64 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan. Pak Eko mengatakan bahwa “pelayanan di sini gratis mba, kecuali mengurus IMB dan ijin gangguan”. Mbak Nur mengatakan bahwa “kalau saya mengurus KTP itu tidak ada biaya yang saya keluarkan mbak.”

Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

## 5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami

kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan harus pendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memiih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anak ke sekolah.

Pak Eko mengatakan bahwa “Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting kan bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat

penting, pegawai selalu meminta ijin kepada pengguna layanan terlebih dahulu”.

Berbeda dengan pendapat mba Kiki bahwa “Kalau pengalaman saya, pernah mba diminta untuk menunggu karena pegawai akan ada rapat ketika sedang melayani saya. Padahal saya sudah antri lama mba”.

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

b. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan

penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan.

Bu Bariyem mengatakan bahwa “Pegawai di sini ramah mba, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain mba. Mudah-mudahan ramah juga. Saya juga pernah melihat pegawai mengobrol dengan pegawai lain mba tapi tidak terus-terusan hanya mengobrol biasa”. Mbak Nur menambahkan bahwa “yang saya rasakan pegawai di sini belum semua ramah mba. Ada juga yang jarang ramah dengan pengguna layanan.”

Mbak Kiki juga memberikan jawaban bahwa “Pegawai di sini ya ada yang ramah dan sopan tapi juga ada yang kurang ramah, mungkin sedang ada sesuatu, jadi hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu”.

Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses

pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

- c. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (Membedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian.

Mas Agus yang mengatakan bahwa “pegawai di sini tidak membedakan. Semua dilayani sama dan sesuai nomor antrian”. Mbak Nur menambahkan bahwa “pelayanan di sini tidak membedakan, semuanya dinilai sama mbak. Menurut saya belum pernah mengalami atau melihat pegawai yang membedakan pengguna layanan.”

Sikap tidak membedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

- d. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan. Peneliti juga mengamati bahwa pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan. Seperti yang dikatakan oleh mba Kareena bahwa “pegawai di sini sudah melayani dan menghargai saya kok mba, karena pegawai menanyakan apa keperluan saya, mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan dan menghargai saya dalam berbicara”. Mbak Kiki juga menambahkan bahwa “setahu saya pegawainya sudah melayani dan menghargai dengan baik mbak, ketika saya perpanjang KK pegawai menanyakan keperluan saya.”

## **6. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan publik**

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kecamatan Pengasih yaitu

berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bagian Umum pada tanggal 10 September 2015 yang mengatakan bahwa “Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, kami juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.”

Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Pengasih adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Sesuai dengan pernyataan Pak Sukriyanta bahwa “faktor pendukung bagi kami adalah dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet dari Catatan Sipil yang memudahkan kami dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan.”

## 7. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo menurut Pak Eko selaku Kepala Bagian umum yang mengurus bagian pelayanan mengatakan bahwa “pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi seksi pelayanan yang tidak ada. Untuk pegawai pelayanan yang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kecamatan yang mempunyai tugas piket menjaga di Kantor pelayanan bergabung dengan pegawai dari seksi pemerintahan di kantor pelayanan. Namun dalam menjaga di kantor pelayanan, mereka juga harus tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di seksinya masing-masing.”

Pak Sukriyanta selaku pegawai di kantor pelayanan juga mengatakan sama dengan Pak Eko bahwa “Terus terang kami membutuhkan pegawai tambahan untuk bagian pelayanan yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan, karena di sini yang mampu menguasai komputer hanya saya dan teman saya satu. Pegawai yang lain masih belum bisa menguasai komputer dan perangkatnya, ini kan juga berpengaruh kepada pengguna layanan. Jika semua pegawai layanan sudah bisa menggunakan alat bantu komputer dan perangkatnya maka dalam melayani

pengguna layanan yang biasanya 10-15 menit dalam pengurusannya menggunakan alat bantu, akan lebih cepat kalau ada pegawai lain yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya. Selain itu, sarana prasana untuk bagian pelayanan seperti *filing cabinet*. Kami sangat membutuhkan *filing cabinet* ini untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan.”

### **C. Pembahasan**

#### **1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo**

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan

yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimesi Pelayanan sebagai berikut :

Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Pada penelitian ini, dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Pelayanan publik di Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo sudah menerapkan dimensi *Tangibel* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur

saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya tidak adanya pendingin ruangan atau AC yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi panas. Selain AC, banyak dijumpai kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam

menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Keandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Pada penelitian ini, dimensi *reability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik di Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di kantor pelayanan bukan dari seksi pelayanan, namun dari seksi lain yang ada di Kecamatan Pengasih.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di kantor Kecamatan Pengasih sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kecamatan pengasih masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

Kemampuan dan sumber daya pegawai di kantor Kecamatan Pengasih masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *standard operating procedure* tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan

jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik di Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Assurance* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pelayanan publik di Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *Emphaty* (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pelayanan publik di Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo sudah menerapkan dimensi *Emphaty* berserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah.

Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidakramahan pegawai

layanan. Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan. Pegawai pelayanan kantor pelayanan Kecamatan Pengasih saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan ada tiga orang dan satu orang lainnya berasal dari seksi-seksi lain di Kecamatan Pengasih yang mempunyai tugas untuk bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang

menjaga di bagian pelayanan umum bukan dari bagian pelayanan itu sendiri, maka keahlian yang dimiliki khususnya pegawai dibagian pelayanan belum bisa optimal. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidakadaan *filing cabinet* sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan. Ketidakrapian ini menyebabkan ketidaknyamanan pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan. Faktor penghambat lain adalah mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar KTP. Keterlambatan ini dikarenakan kartu untuk pembuatan KTP sendiri harus menunggu kiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Pengasih adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ihlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.
  - a. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan.
  - b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.
  - c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak

ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Responsiveness*.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Assurance*.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.

2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran berikut :

1. Kantor Kecamatan Pengasih sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti AC di ruang pelayanan untuk pengguna layanan. Selain itu, perlu adanya *filing cabinet* untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.
2. Kecamatan Pengasih perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, penambahan karyawan tetap di bagian pelayanan sebanyak empat orang juga perlu dengan mengajukan permintaan pegawai kepada Kabupaten Kulon Progo.
3. Pegawai di Kecamatan Pengasih sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.
4. Kantor Kecamatan Pengasih khususnya bagian pelayanan sebaiknya sudah mempersiapkan dan menyediakan bahan untuk pembuatan KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan KTP.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara*
- Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira
- \_\_\_\_\_. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

### Peraturan-Peraturan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 64 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*

### Internet

- (<http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsman-meningkat-350.html>)

# LAMPIRAN

### Kisi-kisi Wawancara

Variabel	Sumber	Sub Variabel	Indikator	No. Item
Pelayanan Publik	Masyarakat pengguna layanan	1) <i>Tangibel</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.</li> <li>- Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan.</li> <li>- Kemudahan dalam proses pelayanan.</li> <li>- Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.</li> <li>- Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5
		2) <i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.</li> <li>- Memiliki standar pelayanan yang jelas.</li> <li>- Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.</li> <li>- Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.</li> </ul>	6, 7, 8, 9
		3) <i>Responsiviness</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon setiap pengguna layanan.</li> <li>- Pelayanan dengan cepat dan tepat.</li> <li>- Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.</li> <li>- Respon keluhan pengguna layanan.</li> </ul>	10, 11, 12, 13

		4) <i>Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jaminan tepat waktu dalam pelayanan.</li> <li>- Jaminan biaya dalam pelayanan.</li> </ul>	14, 15
		5) <i>Emphaty</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.</li> <li>- Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.</li> <li>- Tidak diskriminasi.</li> <li>- Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.</li> </ul>	16, 17, 18, 19
Pelayanan Publik	Kepala bagain umum dan pegawai pelayanan	1) <i>Tangibel</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan.</li> <li>- Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan.</li> <li>- Kemudahan dalam proses pelayanan.</li> <li>- Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.</li> <li>- Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5
		2) <i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.</li> <li>- Memiliki standar pelayanan yang jelas.</li> <li>- Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.</li> <li>- Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan.</li> </ul>	6, 7, 8, 9

		3) <i>Responsiviness</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon setiap pengguna layanan.</li> <li>- Pelayanan dengan cepat dan tepat.</li> <li>- Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.</li> <li>- Respon keluhan pengguna layanan.</li> </ul>	10, 11, 12, 13
		4) <i>Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jaminan tepat waktu dalam pelayanan.</li> <li>- Jaminan biaya dalam pelayanan.</li> </ul>	14, 15
		5) <i>Emphaty</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.</li> <li>- Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.</li> <li>- Tidak diskriminasi.</li> <li>- Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.</li> </ul>	16, 17, 18, 19
		6) Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pengasih	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faktor Pendukung pelaksanaan pelayanan publik.</li> <li>- Faktor Penghambat pelaksanaan pelayanan publik.</li> </ul>	20, 21

Pedoman Wawancara untuk Kepala Bagian Umum  
di Kecamatan Pengasih

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

1. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?
2. Menurut Bapak, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
3. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
4. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

6. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
7. Apakah Kecamatan Pengasih memiliki standar pelayanan yang jelas?
8. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
9. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

C. Dimensi *Responsiviness* (Respon)

10. Menurut Bapak, bagaimana respon atau tanggapan Kecamatan Pengasih dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?
11. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
12. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
13. Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

14. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
15. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

E. Dimensi *Emphaty* (Empati)

16. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?
17. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?
18. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan?
19. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?
20. Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pengasih?
21. Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pengasih?

Pedoman Wawancara untuk Pegawai Pelayanan  
di Kecamatan Pengasih

A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

1. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?
2. Menurut Bapak, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
3. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
4. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

6. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
7. Apakah Kecamatan Pengasih memiliki standar pelayanan yang jelas?
8. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
9. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

C. Dimensi *Responsiviness* (Respon)

10. Menurut Bapak, bagaimana respon atau tanggapan Kecamatan Pengasih dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?
11. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
12. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
13. Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

14. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
15. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

E. Dimensi *Emphaty* (Empati)

16. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?
17. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?
18. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan?
19. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?
20. Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pengasih?
21. Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pengasih?

## Pedoman Wawancara untuk Masyarakat / Pengguna pelayanan

### A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

1. Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?
2. Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kecamatan Pengasih? Sudah nyaman atau belum?
3. Apakah Kecamatan Pengasih memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
4. Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

### B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

6. Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?
7. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Kecamatan Pengasih mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?
8. Bagaimana kemampuan pegawai di Kecamatan Pengasih dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
9. Bagaimana keahlian pegawai di Kecamatan Pengasih ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

### C. Dimensi *Responsiviness* (Respon)

10. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
11. Apakah pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih sudah melakukan pelayanan dengan cepat?
12. Apakah pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih sudah melakukan pelayanan dengan tepat?
13. Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

14. Apakah Kecamatan Pengasih memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan?
15. Apakah Kecamatan Pengasih memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan?

E. Dimensi *Emphaty* (Empati)

16. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
17. Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah dan sopan santun atau belum?
18. Apakah Anda pernah merasa pegawai pelayanan melayani dengan diskriminatif atau membedakan?
19. Apakah dalam melayani pegawai menghargai pengguna layanan?

## Pedoman Observasi

No.	Aspek yang diamati	Deskripsi Hasil Observasi
<b>A.</b>	<b>Dimensi <i>Tangibel</i> (Berwujud)</b>	
1.	Bagaimana Penampilan petugas yang melayani pengguna layanan?	
2.	Bagaimana kondisi tempat pelayanan? Sudah nyaman atau belum?	
3.	Apakah sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan sudah sesuai?	
4.	Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayan	
5.	Bagaimana kemudahan yang diberikan oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan?	
6.	Bagaimana kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan?	
7..	Bagaimana penggunaan alat bantu dalam pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan?	
<b>B.</b>	<b>Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)</b>	
9.	Bagaimana kecermatan dan ketepatan petugas dalam melakukan pelayanan?	
10.	Bagaimana kemampuan petugas dalam	

	menggunakan alat bantu untuk melakukan pelayanan?	
11.	Apakah Kecamatan Pengasih mempunyai standar pelayanan yang jelas?	
12.	Bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan?	
<b>C.</b>	<b>Dimensi <i>Responsiviness</i> (Respon/ketanggapan)</b>	
13.	Apakah petugas merespon atau tanggap dengan pengguna layanan yang datang?	
14.	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan cepat?	
15.	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan tepat?	
16.	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan cermat?	
17.	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?	
18.	Apakah keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai?	
<b>D.</b>	<b>Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)</b>	
19.	Bagaimana waktu pelaksanaan pelayanan? Sudah sesuai	

	standar/belum?	
20.	Apakah pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?	
21.	Apakah pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan?	
<b>E.</b>	<b>Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)</b>	
22.	Apakah pegawai layanan sudah memberikan keramahan kepada pengguna layanan?	
23.	Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan?	
24.	Apakah pegawai layanan sudah memberikan layanan dengan sikap sopan santun?	
25.	Apakah pegawai melayani pelanggan dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakana?	

Hasil wawancara dengan Pak Eko, Kepala bagian umum di Kecamatan Pengasih.

#### **A. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik)**

Peneliti : Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?

Pak Eko : Penampilan sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu penampilan pelayanan di Kantor Kecamatan Pengasih sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten yaitu seragam pegawai negeri.

Peneliti : Menurut Bapak, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?

Pak Eko : Kenyamanan tempat juga sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan publik karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya, jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman serta tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman. Oleh karena itu, masih terdapat keluhan pengguna layanan terkait kenyamanan tempat pelayanan. Masyarakat menyampaikan bahwa jika sudah siang hari ruangan menjadi panas walaupun sudah ada kipas angin.

Peneliti : Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?

Pak Eko : Menurut kami, pegawai sudah memberikan kemudahan terhadap pengguna layanan yang mengurus kepentingannya di sini. Contohnya dalam memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan, pegawai memberikan syarat yang mudah di sediakan oleh pengguna layanan dalam mengurus keperluannya.

Peneliti : Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?

Agus : Secara umum kedisiplinan penting apalagi disiplin waktu. Kita sudah sama-sama saling mengingatkan, kalau kita masuk pukul 07.30. Jika ada pegawai pelayanan yang terlambat maka pengguna layanan yang datang lebih awal harus menunggu kedatangan para pegawai pelayanan. Tapi kami usahakan dan saling mengingatkan, jika ada salah satu pegawai yang terlambat tidak boleh melebihi pukul 08.00 pagi. Dengan catatan tidak semua pegawai pelayanan terlambat. Hal ini dimaksudkan agar ketika ada salah satu pegawai yang datang terlambat, masih ada pegawai pelayanan yang datang tepat pada waktunya.

Peneliti : Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

Pak Eko : Kami menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, yaitu komputer dan perangkatnya.

## **B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

Peneliti : Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?

Pak Eko : Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kabupaten, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Misalnya untuk mengurus mutasi penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak.

Peneliti : Apakah Kecamatan Pengasih memiliki standar pelayanan yang jelas?

Pak Eko : Kita menggunakan SOP ( *Standart Operasional Procedure* ) tahun 2012 yang belum kita perbaharui. Sedangkan yang terbaru masih dalam proses untuk kita sesuaikan dengan kondisi saat ini. Standar pelayanan yang kami miliki memang tidak kami pasang, karena itu berupa buku.

Peneliti : Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?

Pak Eko : Tidak semua pegawai layanan dapat mengoperasikan komputer, hanya pegawai yang mempunyai kemampuan khusus yang diberikan kewenangan untuk mengoperasikan alat bantu tersebut. Sehingga ketika pegawai yang berwenang tersebut tidak di tempat, pekerjaan yang menggunakan alat bantu menjadi sedikit tertunda.

Peneliti : Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Pak Eko : Saya rasa para pegawai di sini sudah semuanya ahli dalam menggunakan alat bantu ya. Namun hanya ada beberapa pegawai yang mempunyai kewenangan khusus dalam mengoperasikan alat bantu dalam proses pelayanan.

### **C. Dimensi *Responsiviness* ( Respon/Ketanggapan )**

Peneliti : Menurut Bapak, bagaimana respon atau tanggapan Kecamatan Pengasih dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?

Pak Eko : Respon pegawai di sini sudah sangat baik ya. Jika ada pengguna layanan yang datang, pegawai langsung menanyai keperluan pengguna layanan.

Peneliti : Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Pak Eko : Menurut kami sudah memenuhi standar pelayanan. Jadi misalnya untuk pengurusan legalisir itu bisa dilakukan dengan cepat dan hanya beberapa menit langsung jadi. Tapi untuk pelayanan IMB itu tidak bisa sehari jadi seperti mengurus legalisir karena syarat mengurus IMB banyak.

Peneliti : Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?

Pak Eko : Menurut kami selama membutuhkan persyaratan tertentu dan persyaratan lengkap biasanya langsung selesai saat itu juga dan tidak perlu ditunda. Kami memegang prinsip bahwa kalau bisa dikerjakan dengan cepat kenapa harus ditunda.

Peneliti : Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?

Pak Eko : Ada beberapa media yang dapat dimanfaatkan. Misalnya kotak saran yang kami pasang di depan ruang pelayanan, kemudian melalui website di halaman pengaduan dan email Kecamatan. Pak camat dan pejabat disini itu juga memberikan nomer *handphone* untuk para pengguna layanan yang ingin memberikan keluhan langsung kepada pak camat.

#### **D. Dimensi *Assurance* ( Jaminan )**

Peneliti : Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Pak Eko : Terkait KTP memang sering menjadi masalah tentang waktunya ya. Untuk KTP kami memberikan standar waktu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari. Hal ini dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu itu sendiri harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari.

Peneliti : Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

Pak Eko : Pelayanan di sini gratis mbak, kecuali mengurus IMB dan ijin gangguan.

#### **E. Dimensi *Emphaty* ( Empati )**

Peneliti : Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?

Pak Eko : Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai harus meminta ijin kepada pengguna layanan terlebih dahulu.

Peneliti : Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?

Pak Eko : Seharusnya seperti itu mbak. Karena setiap ada rapat kami tidak lupa untuk terus mengingatkan kepada pegawai di bagian pelayanan agar tidak lupa untuk bersikap sopan santun dan ramah kepada pengguna layanan yang datang.

Peneliti : Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif ?

Pak Eko : Kami tidak pernah membedakan dalam melayani pengguna layanan yang datang mbak. Kami sudah menerapkan kepada pegawai layanan agar tetap melayani pengguna layanan dengan sama dan tidak membedakan.

Peneliti : Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?

Pak Eko : Kami mengajarkan pegawai pelayanan untuk menghargai pengguna layanan yang datang karena dengan kita menghargai pengguna layanan yang datang maka pengguna layanan akan merasa senang dan itu memberikan poin yang baik untuk Kecamatan kami sendiri.

#### **F. Faktor Pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik**

Peneliti : Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pengasih?

Pak Eko : Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, kita juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

Peneliti : Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pengasih?

Pak Eko : Pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi seksi pelayanan yang tidak ada. Untuk pegawai

pelayanan yang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kecamatan yang mempunyai tugas piket menjaga di Kantor pelayanan bergabung dengan pegawai dari seksi pemerintahan di kantor pelayanan. Namun dalam menjaga di kantor pelayanan, mereka juga harus tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di seksinya masing-masing.

Hasil wawancara dengan Pak Sukriyanta, pegawai layanan di Kecamatan Pengasih

**A. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik)**

Peneliti : Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?

Pak Sukriyanta : Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak Kecamatan.

Peneliti : Menurut Bapak, apakah kenyamanan juga mempengaruhi proses pelayanan?

Pak Sukriyanta : Tempat pelayanan di sini secara umum sudah nyaman, hanya saja belum tersedia pendingin ruangan seperti AC sehingga pengguna layanan maupun pegawai sama-sama nyaman dalam melakukan proses pelayanan.

Peneliti : Apakah pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?

Pak Sukriyanta : Pegawai di Kecamatan Pengasih sudah memberikan kemudahan kepada para pengguna layanan disini. Contohnya ketika pegawai memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan kepada pengguna layanan dalam mengurus sesuatu yang dibutuhkan.

Peneliti : Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?

Pak Sukriyanta : Menurut saya kedisiplinan itu penting karena jika tidak disiplin maka pengguna layanan tidak akan menilai baik kinerja kami selaku pegawai layanan disini.

Peneliti : Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

Pak Sukriyanta : Iya menggunakan alat bantu mba seperti komputer, print, kemudian kamera.

### **Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

- Peneliti : Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
- Pak Sukriyanta : Kami berusaha untuk cermat dalam melayani semua pengguna layanan yang datang kemari mbak dengan berbagai keperluan. Kami mengecek kembali syarat-syarat yang dibutuhkan agar tidak terjadi kesalahan.
- Peneliti : Apakah Kecamatan Pengasih memiliki standar pelayanan yang jelas?
- Pak Sukriyanta : Setahu saya punya mbak. Tapi saya kurang tau karena saya bukan pegawai tetap pelayanan disini.
- Peneliti : Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
- Pak Sukriyanta : Belum semua pegawai di kantor Kecamatan Pengasih mampu dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Disini kami hanya berempat, kemudian yang sudah mampu dalam menggunakan hanya saya dan teman saya satu. Dua pegawai lainnya belum mampu. Saya hanya mampu menggunakan alat bantu tersebut sebatas untuk mengurus keperluan masyarakat saja.
- Peneliti : Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
- Pak Sukriyanta : Pegawai pelayanan disini belum mempunyai keahlian untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena kami bukan dari pegawai pelayanan yang tetap. Kami bertugas disini karena di bagian pelayanan Kecamatan Pengasih belum mempunyai pegawai pelayanan tetap yang seharusnya sudah ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. sebagian dari kami adalah seksi pemerintahan yang ditugaskan kantor Catatan Sipil untuk membantu pelayanan disini.

## **B. Dimensi *Responsiveness* ( Respon/Ketanggapan )**

- Peneliti : Menurut Bapak, bagaimana respon atau tanggapan Kecamatan Pengasih dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?
- Pak Sukriyanta : Kami merespon langsung mbak jika ada pengguna layanan yang memberikan keluhan langsung dengan pelayanan yang kami berikan. Di depan ruang pelayanan juga ada kotak saran.
- Peneliti : Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
- Pak Sukriyanta : Kami sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dalam melayani pengguna layanan. Contohnya ketika pengguna layanan ingin mengurus legalisir kami melakukan dengan cepat tidak sampai lima menit dalam mengurus legalisir.
- Peneliti : Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
- Pak Sukriyanta : Kami berusaha tepat waktu mbak dalam melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas dengan kinerja kami.
- Peneliti : Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai?
- Pak Sukriyanta : Semua keluhan pengguna layanan kami respon kok mbak.

## **C. Dimensi *Assurance* ( Jaminan )**

- Peneliti : Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
- Pak Sukriyanta : Kami memberikan jaminan tepat waktu mbak dalam memberikan pelayanan. Tergantung jenis pelayanannya si mbak.
- Peneliti : Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?
- Pak Sukriyanta : Pelayanan disini gratis tanpa di pungut biaya mbak. Kecuali IMB dan ijin gangguan.

#### **D. Dimensi *Emphaty* ( Empati )**

- Peneliti : Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?
- Pak Sukriyanta : Seharusnya seperti itu mbak. Karena tujuan kami disini adalah melayani pengguna layanan jadi ya kami harus mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
- Peneliti : Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?
- Pak Sukriyanta : Kami rasa kami sudah melayani pengguna dengan sopan dan ramah, agar pengguna layanan merasa senang dengan sikap yang kami berikan.
- Peneliti : Apakah pegawai melayani pengguna layanan dengan tidak diskriminatif?
- Pak Sukriyanta : Kami melayani pengguna layanan tidak membedakan mbak. Kami melayani semua dengan sama.
- Peneliti : Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan?
- Pak Sukriyanta : Iya mbak kami sebisa mungkin melayani dan menghargai dengan baik para pengguna layanan yang datang untuk mengurus keperluannya di kantor Kecamatan. Misalnya dengan mendengarkan pengguna layanan dalam mengutarakan kepentingannya.

#### **Faktor Pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik**

- Peneliti : Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pengasih?
- Pak Sukriyanta : Ada mbak seperti penyediaan fasilitas atau alat bantu dan harus adanya internet agar bisa terhubung dengan data dari Catatan Sipil. Alat bantu menjadi faktor pendukung karena dengan adanya alat bantu

maka pekerjaan dalam melayani pengguna layanan akan semakin mudah.

Peneliti : Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pengasih?

Pak Sukriyanta : Terus terang kami membutuhkan pegawai tambahan untuk bagian pelayanan yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan, karena disini saya yang mampu menguasai komputer hanya saya dan teman saya satu. Pegawai yang lain masih belum bisa menguasai komputer dan perangkatnya. Ini kan juga berpengaruh kepada pengguna layanan. Jika semua pegawai layanan sudah bisa menggunakan alat bantu komputer dan perangkatnya maka dalam melayani pengguna layanan biasanya 10-15 menit dalam pengurusannya menggunakan alat bantu, kan lebih cepat kalau ada pegawai lain yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya. Selain itu, sarana prasarana untuk bagian pelayanan seperti *filling cabinet*. Kami sangat membutuhkan *filing cabinet* untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan.

Hasil wawancara dengan Pak Agus, pengguna layanan di Kecamatan Pengasih.

**A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)**

Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?

Agus : Sudah cukup rapi dalam berpakaian

Peneliti : Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kecamatan Pengasih? Sudah nyaman atau belum?

Agus : Masih kurang nyaman karena masih banyak kertas-kertas yang berantakan diatas meja pelayanan.

Peneliti : Apakah pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?

Agus : Mudah dalam memberikan proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau mencari syarat-syarat yang dibutuhkan.

Peneliti : Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?

Agus : Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan. Disiplin yang saya tahu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya.

Peneliti : Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

Agus : Sudah menggunakan. Setahu saya alat bantu yang digunakan di Kecamatan Pengasih adalah komputer dan print yang biasanya digunakan untuk membuat KTP.

## **B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

Peneliti : Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?

Agus : Sudah cermat, tetapi terkadang juga ada keliru-keliru. Saya memaklumi karena terjadi kekeliruan itu wajar selama masih bisa diatasi.

Peneliti : Menurut mas, apakah Kecamatan Pengasih mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?

Agus : Seharusnya ada, tetapi masyarakat tidak tahu mengenai standar pelayanan publik yang jelas.

Peneliti : Menurut mas, bagaimana kemampuan pegawai pelayanan di Kecamatan Pengasih dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Agus : Sudah mampu.

Peneliti : Bagaimana keahlian pegawai pelayanan di Kecamatan Pengasih ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Agus : Setau saya sudah ahli mbak.

### **C. Dimensi *Responsiveness* (Respon)**

Peneliti : Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?

Agus : Pegawai disini sudah respon kok mbak. Tapi ya ada satu pegawai yang saya lihat cuek. Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu pegawainya respon dan tanggap.

Peneliti : Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Agus : Pelayanannya cepat dan tepat mbak asal ada banyak pegawai yang mengurus.

Peneliti : Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

Agus : Sudah tepat waktu mba. Saya jarang menemui keterlambatan waktu dalam pelayanan.

Peneliti : Apakah mas pernah menyampaikan keluhan terkait pelayanan di Kecamatan Pengasih?

Agus : Tidak, karena pelayanannya sudah bagus.

### **D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

Peneliti : Apakah Apakah pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Agus : Setahu saya tidak ada jaminan waktu.

Peneliti : Apakah pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?

Agus : Tidak ada biaya dalam proses pelayanan.

**E. Dimensi *Emphaty* (Empati)**

Peneliti : Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?

Agus : iya mbak, mendahulukan masyarakat.

Peneliti : Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah dan sopan santun atau belum?

Agus : Sudah Ramah tetapi terkadang kalau sudah kenal dengan pengguna layanan pemakaian bahasa terkadang tidak bisa dikendalikan.

Peneliti : Apakah pegawai melayani pelanggan dengan tidak diskriminatif atau membedakan?

Agus : Tidak membedakan. Semua dilayani sama dan sesuai nomor antrian.

Peneliti : Apakah dalam melayani, pegawai menghargai pengguna layanan?

Agus : Menghargai.

Hasil wawancara dengan Mbak Kareena, pengguna layanan di Kecamatan Pengasih.

**A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)**

Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?

Kareena : Penampilan pegawai pelayanan Kecamatan pengasih sudah cukup rapi dan tidak berantakan.

Peneliti : Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kecamatan Pengasih? Sudah nyaman atau belum?

Kareena : Menurut saya, tempat pelayanan disini sudah nyaman dan bersih.

Peneliti : Apakah pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?

Kareena : Pegawai disini sudah cukup memberikan kemudahan dalam proses pelayanan mbak.

Peneliti : Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?

Kareena : Pegawai sudah cukup disiplin mbak dalam melakukan proses pelayanan.

Peneliti : Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

Kareena : Alat bantu tetap ada mbak setahu saya, tetapi sepertinya baru ada komputer dan kamera untuk membuat foto guna keperluan pembuatan KTP kalau yang lainnya saya belum tahu.

### **B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

Peneliti : Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?

Kareena : Menurut saya sudah cermat mbak. Saya belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan pegawai pelayanan.

Peneliti : Menurut mbak, apakah Kecamatan Pengasih mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?

Kareena : Saya kurang tahu mbak, yang saya tahu saya pernah melihat standar pelayanan itu di tempel di tembok dekat pintu masuk tetapi saya tidak paham. Saya cuma tahu itu gambar standar pelayanan publik.

Peneliti : Menurut mbak, bagaimana kemampuan pegawai pelayanan di Kecamatan Pengasih dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Kareena : Setau saya sudah mbak tapi belum semua, saya melihat cuma ada satu yang sering menggunakan alat bantu yang disediakan padahal disana ada empat pegawai.

Peneliti : Bagaimana keahlian pegawai pelayanan di Kecamatan Pengasih ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Kareena : Seharusnya pegawai sudah ahli mbak dalam menggunakan alat bantu. Tetapi saya juga belum bisa mengatakan kalau disini semuanya sudah ahli karena saya tidak memperhatikan terlalu jelas.

### **C. Dimensi *Responsiveness* (Respon)**

Peneliti : Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?

Kareena : Responnya baik mbak.

Peneliti : Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Kareena : Sudah cepat dan tepat kok mba. Saya mengurus legalisir saja tidak perlu menunggu terlalu lama.

Peneliti : Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

Kareena : Ketika saya mengurus legalisir KK, pegawai mengerjakannya tidak lama mbak, saya diminta menunggu sebentar dan setelah itu jadi.

Peneliti : Apakah mba pernah menyampaikan keluhan terkait pelayanan di Kecamatan Pengasih?

Kareena : Saya belum pernah mengatakan langsung tentang keluhan yang saya rasakan mbak, cuma waktu itu saya lihat ada masyarakat yang mempunyai keluhan dan langsung disampaikan.

### **D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

Peneliti : Apakah Apakah pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Kareena : Saya waktu itu mengurus KTP mbak, tapi tidak bisa sehari jadi kemudian saya dikasih bukti untuk pengambilan ketika KTP sudah selesai. Waktu itu saya pegawai memberikan jaminan tiga hari, tetapi sampai seminggu lebih belum jadi juga.

Peneliti : Apakah pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?

Kareena : Disini pelayanannya gratis. Tidak membayar.

**E. Dimensi *Emphaty* (Empati)**

Peneliti : Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?

Kareena : Mendahulukan mba.

Peneliti : Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah atau belum?

Kareena : Terkadang ramah, tetapi saya juga pernah mendapati ada pegawai pelayanan yang cuek tidak tanggap.

Peneliti : Apakah pegawai melayani pelanggan dengan tidak diskriminatif atau membedakan?

Kareena : Tidak membedakan. Semua sama saja.

Peneliti : Apakah dalam melayani, pegawai menghargai pengguna layanan?

Kareena : Pegawai disini menghargai saya kok mba. Pegawai menanyakan keperluan saya di sini, mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan dan menghargai saya dalam berbicara.

Hasil wawancara dengan Mbak Kiki, pengguna layanan di Kecamatan Pengasih.

**A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)**

Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?

Kiki : Sudah rapi dalam berpakaian

Peneliti : Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kecamatan Pengasih? Sudah nyaman atau belum?

Kiki : Tempat pelayanan ini belum nyaman karena banyak kertas berserakan di atas meja dan belum tertata rapi, selain itu tempat ini belum menggunakan AC jadi ketika siang hari ruangan terasa panas.

Peneliti : Apakah pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?

Kiki : Sudah mudah.

Peneliti : Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?

Kiki : Belum disiplin, karena belum jam istirahat tapi sudah istirahat. Padahal yang antri masih banyak.

Peneliti : Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

Kiki : Iya menggunakan.

### **B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

Peneliti : Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?

Kiki : Hanya beberapa pegawai yang cermat. Saya pernah mengalami dan melihat pegawai mencetak *file* kemudian hilang.

Peneliti : Menurut mbak, apakah Kecamatan Pengasih mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?

Kiki : Mungkin yang tertulis sudah, tetapi realisasinya belum. Untuk pengurusan KTP tidak tentu waktunya.

Peneliti : Menurut mbak, bagaimana kemampuan pegawai pelayanan di Kecamatan Pengasih dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Kiki : Lumayan. Setahu saya ada satu orang yang mampu menggunakan alat bantu.

Peneliti : Bagaimana keahlian pegawai pelayanan di Kecamatan Pengasih ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Kiki : Belum semua mempunyai keahlian menggunakan alat bantu.

### **C. Dimensi *Responsiviness* (Respon)**

Peneliti : Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?

Kiki : Responnya baik dan tanggap. Contohnya ketika saya mengurus KK (Kartu Keluarga ) pegawai menanyakan apa keperluan saya.

Peneliti : Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Kiki : Biasanya cepat tergantung ada pegawai atau tidak. Kalau Cuma satu pegawai prosesnya lama.

Peneliti : Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

Kiki : Tidak tepat waktu, karena KTP janjinya 1 bulan tetapi ternyata jadinya 2 bulan. Katanya gara-gara perubahan peraturan jadi saya harus menunggu lama.

Peneliti : Apakah mba pernah menyampaikan keluhan terkait pelayanan di Kecamatan Pengasih?

Kiki : Tidak. Kalau misal ada keluhan ditanggapi atau tidak saya tidak tahu mbak, tapi saya tahu kalau kecamatan menyediakan kotak saran jika ada pengguna layanan yang ingin menyampaikan keluhannya.

#### **D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

Peneliti : Apakah Apakah pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Kiki : Saya mendapatkan jaminan waktu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan. Tergantung jenis pelayanannya sih mbak.

Peneliti : Apakah pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?

Kiki : Tidak ada.

#### **E. Dimensi *Emphaty* (Empati)**

Peneliti : Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?

- Kiki : Tidak. Saya waktu itu pernah menunggu pegawai rapat baru bisa dilayani.
- Peneliti : Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah atau belum?
- Kiki : Pegawai disini ya ada yang ramah dan sopan tapi juga ada yang kurang ramah, mungkin sedang ada sesuatu jadi hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu.
- Peneliti : Apakah pegawai melayani pelanggan dengan tidak diskriminatif atau membedakan?
- Kiki : Tidak membedakan.
- Peneliti : Apakah dalam melayani, pegawai menghargai pengguna layanan?
- Kiki : Setahu saya sudah menghargai dengan baik mbak. Ketika saya perpanjang KK menanyakan keperluan saya.

Hasil wawancara dengan Ibu Bariyem, pengguna layanan di Kecamatan Pengasih.

**A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)**

Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?

Bariyem : Rapi mbak. Beda sekali dengan dulu.

Peneliti : Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kecamatan Pengasih? Sudah nyaman atau belum?

Bariyem : Sudah nyaman.

Peneliti : Apakah pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?

Bariyem : Sudah memberikan kemudahan.

Peneliti : Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?

Bariyem : Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai.

Peneliti : Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

Bariyem : Sudah menggunakan.

**B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

Peneliti : Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?

Bariyem : Sudah cermat mbak.

Peneliti : Menurut ibu, apakah Kecamatan Pengasih mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?

Bariyem : Saya tidak tahu menahu masalah ada atau tidaknya standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih, yang saya tahu saya mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai. Tapi sepertinya ada, cuma saya tidak tahu bagaimana standar pelayanan publik disini.

Peneliti : Menurut ibu, bagaimana kemampuan pegawai pelayanan di Kecamatan Pengasih dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Bariyem : Sudah mampu.

Peneliti : Bagaimana keahlian pegawai pelayanan di Kecamatan Pengasih ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Bariyem : Kelihatannya sudah ahli mbak.

### **C. Dimensi *Responsiviness* (Respon)**

Peneliti : Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?

Bariyem : Responnya sekarang baik terus.

Peneliti : Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Bariyem : Pelayananannya cepat dan tepat tapi tergantung antriannya.

Peneliti : Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

Bariyem : Sudah tepat waktu mba.

Peneliti : Apakah ibu pernah mempunyai keluhan terkait pelayanan di Kecamatan Pengasih?

Bariyem : Tidak, karena pelayanannya bagus.

#### ***D. Dimensi Assurance (Jaminan)***

Peneliti : Apakah Apakah pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Bariyem : Ada jaminan waktunya.

Peneliti : Apakah pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?

Bariyem : Tidak ada biaya dalam proses pelayanan.

#### ***E. Dimensi Emphaty (Empati)***

Peneliti : Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?

Bariyem : iya mbak, mendahulukan masyarakat.

Peneliti : Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah dan sopan santun atau belum?

Bariyem : Pegawai disini ramah mbak, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain mbak. Mudah-mudahan ramah juga. Saya juga pernah mendapati pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain mbak.

Peneliti : Apakah pegawai melayani pelanggan dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan?

Bariyem : Tidak membeda-bedakan.

Peneliti : Apakah dalam melayani, pegawai menghargai pengguna layanan?

Bariyem : Menghargai.

Hasil wawancara dengan Mbak Nur, pengguna layanan di Kecamatan Pengasih.

**A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)**

Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?

Nur : Lumayan rapi.

Peneliti : Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kecamatan Pengasih? Sudah nyaman atau belum?

Nur : Sudah nyaman mbak. Tapi kurang ditambah AC.

Peneliti : Apakah pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?

Nur : Pegawai disini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan.

Peneliti : Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?

Nur : Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan.

Peneliti : Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

Nur : Sudah menggunakan.

**B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

Peneliti : Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?

Nur : Sudah cermat jarang menemukan kekeliruan.

Peneliti : Menurut mbak, apakah Kecamatan Pengasih mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?

Nur : Seharusnya ada, tetapi masyarakat tidak tahu mengenai standar pelayanan publik yang jelas.

Peneliti : Menurut mbak, bagaimana kemampuan pegawai pelayanan di Kecamatan Pengasih dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Nur : Sudah mampu.

Peneliti : Bagaimana keahlian pegawai pelayanan di Kecamatan Pengasih ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Nur : Setau saya sudah ahli mbak.

### **C. Dimensi *Responsiviness* (Respon)**

Peneliti : Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?

Nur : Responnya baik tapi jutek.

Peneliti : Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Nur : Pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya ketika saya mengurus legalisir KK pegawai langsung mengerjakan yang saya butuhkan.

Peneliti : Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

Nur : Sudah tepat waktu mba. Saya jarang menemui keterlambatan waktu.

Peneliti : Apakah mba pernah mempunyai keluhan terkait pelayanan di Kecamatan Pengasih?

Nur : Tidak, karena pelayanannya sudah bagus.

#### ***D. Dimensi Assurance (Jaminan)***

Peneliti : Apakah Apakah pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Nur : Tidak ada jaminan waktu.

Peneliti : Apakah pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?

Nur : Kalau saya mengurus KTP waktu itu tidak ada biaya yang saya keluarkan mbak.

#### ***E. Dimensi Emphaty (Empati)***

Peneliti : Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?

Nur : iya mbak, mendahulukan kami yang datang.

Peneliti : Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah atau belum?

Nur : Saya merasa pegawai disini belum ramah mbak.

Peneliti : Apakah pegawai melayani pelanggan dengan tidak diskriminatif atau membedakan?

Nur : Tidak membeda-bedakan. Semua dilayani sama. Saya belum pernah mengalami atau melihat pegawai yang membeda-bedakan pengguna layanan.

Peneliti : Apakah dalam melayani, pegawai menghargai pengguna layanan?

Nur : Menghargai.

## Hasil Observasi

No.	Aspek yang diamati	Deskripsi Hasil Observasi
<b>A.</b>	Dimensi <i>Tangibel</i> (Berwujud)	
1.	Bagaimana Penampilan petugas yang melayani pengguna layanan?	Penampilan petugas sudah rapi menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.
2.	Bagaimana kondisi tempat pelayanan? Sudah nyaman atau belum?	Kondisi tempat pelayanan kurang nyaman. Hal ini dikarenakan ruang pelayanan menggunakan kipas angin belum menggunakan AC. Sehingga ketika siang hari suasana terasa panas di dalam ruang pelayanan.
3.	Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?	Pegawai pelayanan sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan. Misalnya disiplin dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan.
4.	Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?	Pegawai sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan. Hal ini terlihat ketika pegawai memberikan syarat yang dibutuhkan pengguna layanan.
5.	Apakah pegawai memberikan kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan?	Pegawai memberikan kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan seperti memberikan syarat-syarat yang diperlukan, memberikan blangko untuk keperluan yang diinginkan.
6.	Apakah pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?	Dalam proses pelayanan, Pegawai menggunakan alat bantu. Alat bantu yang digunakan oleh pegawai adalah komputer, print, kamera untuk keperluan foto KTP.
7.	Bagaimanakah sarana dan prasarana yang ada di ruang pelayanan?	Sarana dan prasarana kurang lengkap. Hal ini dapat terlihat dari kertas-kertas atau dokumen yang masih berantakan yang ada di atas meja pelayanan. Untuk menyimpan kertas dan dokumen ini harus disediakan lemari atau <i>filing cabinet</i> agar dokumen dan kertas-kertas bisa disimpan sehingga terlihat lebih rapi.
<b>B.</b>	Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	
7.	Apakah dalam	Pegawai sudah cermat dan teliti dalam melakukan proses pelayanan. Hal ini terlihat ketika pegawai

	melakukan proses pelayanan pegawai sudah cermat?	mengecek syarat-syarat yang diajukan oleh pengguna layanan. Pegawai mengecek dengan teliti.
9.	Bagaimana kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu untuk melakukan pelayanan?	Tidak semua pegawai pelayanan mampu menguasai alat bantu dalam melakukan proses pelayanan karena pegawai pelayanan yang ada di Kecamatan Pengasih bukan dari seksi pelayanan tetapi mengambil dari seksi pemerintahan dan seksi-seksi yang lain yang ada di Kecamatan Pengasih, sehingga pegawai belum semua mampu dalam menggunakan alat bantu.
10.	Apakah Kecamatan Pengasih mempunyai standar pelayanan yang jelas?	Kecamatan Pengasih mempunyai standar pelayanan yang jelas yaitu Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 64 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan.
11.	Bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?	Di bagian pelayanan pegawai belum ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Para pegawai hanya mampu tetapi belum ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
<b>C.</b>	<b>Dimensi <i>Responsiveness</i> (Respon/ketanggapan)</b>	
12.	Apakah pegawai merespon atau tanggap dengan pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan?	Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan. Hal ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.
13.	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan cepat?	Dalam proses pelayanan, pegawai melakukan dengan cepat. Hal ini terlihat jika ada pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya seperti legalisir, mengambil KTP dan mengambil KK tidak membutuhkan waktu yang lama.
14.	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan tepat?	Pegawai dalam melakukan proses pelayanan sudah tepat.
15.	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan cermat?	Pegawai sudah melakukan proses pelayanan dengan cermat. Hal ini dikarenakan tidak adanya komplain terkait kesalahan pegawai dalam meneliti syarat-syarat yang diberikan oleh pengguna layanan.

16.	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?	Dalam proses pelayanan, pegawai belum sepenuhnya memberikan waktu yang tepat. Contohnya dalam pembuatan KTP pegawai belum bisa menjanjikan kapan kecamatan bisa mencetak KTP lagi, hal ini dikarenakan blangko untuk membuat KTP sudah habis dan belum mendapat kiriman dari pusat.
17.	Apakah keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai?	Kecamatan menyediakan kotak saran, website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Pengasih. Biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung pegawai langsung menanggapi dan mengucapkan terima kasih.
<b>D.</b>	<b>Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)</b>	
18.	Apakah pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?	Tidak semua pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam penyelesaian proses pelayanan. contohnya dalam mengurus legalisir surat tidak memakan proses yang lama, tetapi untuk mengurus pembuatan KTP prosesnya tidak sebentar, hal ini juga dikarenakan blangko KTP yang tidak tersedia di Kantor Kecamatan.
19.	Apakah pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?	Pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan karena semua pelayanan yang diberikan untuk pengguna layanan tidak dipungut biaya atau gratis kecuali jika ingin mengurus IMB dan izin gangguan seperti yang di jelaskan di Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 64 Tahun 2012 mengenai Standar Pelayanan Publik pada Kecamatan.
20.	Apakah pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan?	Pegawai memberikan jaminan kepastian biaya yang sudah diatur di Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 64 Tahun 2012 mengenai Standar Pelayanan Publik pada Kecamatan.
<b>E.</b>	<b>Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)</b>	
21.	Apakah pegawai layanan sudah memberikan	Pegawai layanan belum sepenuhnya memberikan keramahan kepada pengguna layanan, karena

	keramahan kepada pengguna layanan?	terkadang ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan.
22.	Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan?	Tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan, hal ini terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memilih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anak ke sekolah.
23.	Apakah pegawai layanan sudah memberikan layanan dengan sikap sopan santun?	Pegawai di bagian pelayanan sudah memberikan layanan dengan sikap sopan santun. Hal ini dikarenakan pegawai pelayanan sudah sebagian yang mengenal pengguna layanan.
24.	Apakah pegawai melayani pelanggan dengan tidak diskriminatif atau membedakan?	Pegawai tidak membedakan pengguna layanan dalam proses pelayanan. Semua dilayani dengan sama tidak membedakan.
25.	Apakah pegawai sudah melayani dan menghargai setiap pelanggan?	Pegawai pelayanan di Kecamatan Pengasih sudah menghargai dan melayani pengguna layanan dengan baik dan tanggap dengan apa keperluan pengguna layanan.

### Triangulasi Sumber

Pertanyaan 1 : Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?  
Bagaimana penampilan pegawai pelayanan di Kecamatan Pengasih?

Informan	Jawaban
Pak Eko, Kepala Bagian Umum	Penampilan sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu penampilan pelayanan di Kantor Kecamatan Pengasih sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten yaitu seragam pegawai negeri.
Pak Sukriyanta, pegawai pelayanan	Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak Kecamatan.
Pak Agus, pengguna layanan	Sudah cukup rapi dalam berpakaian.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Penampilan pegawai pelayanan Kecamatan pengasih sudah cukup rapi dan tidak berantakan.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Sudah rapi dalam berpakaian.

Ibu Bariyem, pengguna layanan	Rapi mbak. Beda sekali dengan dulu.
Mbak Nur, pengguna layanan	Lumayan rapi.

Pertanyaan 2 : Apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan? Bagaimana tempat pelayanan di Kecamatan Pengasih? Sudah nyaman atau belum?

Informan	Jawaban
Pak Eko, Kepala Bagian Umum	Kenyamanan tempat juga sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan publik karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya, jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman serta tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman. Oleh karena itu, masih terdapat keluhan pengguna layanan terkait kenyamanan tempat pelayanan. Masyarakat menyampaikan bahwa jika sudah siang hari ruangan menjadi panas walaupun sudah ada kipas angin.
Pak Sukriyanta, pegawai pelayanan	Tempat pelayanan di sini secara umum sudah nyaman, hanya saja belum tersedia pendingin ruangan seperti AC sehingga

	pengguna layanan maupun pegawai sama-sama nyaman dalam melakukan proses pelayanan.
Pak Agus, pengguna layanan	Masih kurang nyaman karena masih banyak kertas-kertas yang berantakan diatas meja pelayanan.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Menurut saya, tempat pelayanan disini sudah nyaman dan bersih.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Tempat pelayanan ini belum nyaman karena banyak kertas berserakan di atas meja dan belum tertata rapi, selain itu tempat ini belum menggunakan AC jadi ketika siang hari ruangan terasa panas.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Sudah nyaman.
Mbak Nur, pengguna layanan	Sudah nyaman mbak. Tapi kurang ditambah AC.

Pertanyaan 3 : Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?

Informan	Jawaban
Pak Eko, Kepala Bagian Umum	Menurut kami, pegawai sudah memberikan kemudahan terhadap pengguna layanan yang mengurus kepentingannya di sini. Contohnya dalam memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan, pegawai memberikan syarat yang mudah di sediakan oleh pengguna layanan dalam mengurus keperluannya.

Pak Sukriyanta, pegawai pelayanan	Pegawai di Kecamatan Pengasih sudah memberikan kemudahan kepada para pengguna layanan disini. Contohnya ketika pegawai memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan kepada pengguna layanan dalam mengurus sesuatu yang dibutuhkan.
Pak Agus, pengguna layanan.	Mudah dalam memberikan proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau mencari syarat-syarat yang dibutuhkan.
Mbak Kareena, pengguna layanan.	Pegawai disini sudah cukup memberikan kemudahan dalam proses pelayanan mbak.
Mbak Kiki, pengguna layanan.	Sudah mudah.
Ibu Bariyem, pengguna layanan.	Sudah memberikan kemudahan.
Mbak Nur, pengguna layanan.	Pegawai disini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan.

Pertanyaan 4 : Apakah kedisiplinan penting dalam melakukan proses pelayanan?  
 Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?

Informan	Jawaban
Pak Eko, Kepala Bagian Umum	Secara umum kedisiplinan penting apalagi disiplin waktu. Kita sudah sama-sama saling mengingatkan, kalau kita masuk pukul 07.30. Jika ada pegawai pelayanan yang terlambat maka pengguna layanan yang datang lebih awal harus menunggu kedatangan para pegawai pelayanan. Tapi

	kami usahakan dan saling mengingatkan, jika ada salah satu pegawai yang terlambat tidak boleh melebihi pukul 08.00 pagi. Dengan catatan tidak semua pegawai pelayanan terlambat. Hal ini dimaksudkan agar ketika ada salah satu pegawai yang datang terlambat, masih ada pegawai pelayanan yang datang tepat pada waktunya.
Pak Sukriyanta, pegawai pelayanan	Menurut saya kedisiplinan itu penting karena jika tidak disiplin maka pengguna layanan tidak akan menilai baik kinerja kami selaku pegawai layanan disini.
Pak Agus, pengguna layanan	Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan. Disiplin yang saya tahu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Pegawai sudah cukup disiplin mbak dalam melakukan proses pelayanan.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Belum disiplin, karena belum jam istirahat tapi sudah istirahat. Padahal yang antri masih banyak.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai.

Mbak Nur, pengguna layanan	Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan.
----------------------------	--

Pertanyaan 5 : Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

Informan	Jawaban
Pak Eko, Kepala Bagian Umum	Kami menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, yaitu komputer dan perangkatnya.
Pak Sukriyanta, pegawai pelayanan	Iya menggunakan alat bantu mba seperti komputer, print, kemudian kamera.
Pak Agus, pengguna layanan	Sudah menggunakan. Setahu saya alat bantu yang digunakan di Kecamatan Pengasih adalah komputer dan print yang biasanya digunakan untuk membuat KTP.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Alat bantu tetap ada mbak setahu saya, tetapi sepertinya baru ada komputer dan kamera untuk membuat foto guna keperluan pembuatan KTP kalau yang lainnya saya belum tahu.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Iya menggunakan.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Sudah menggunakan.
Mbak Nur, pengguna layanan	Sudah menggunakan.

Pertanyaan 6 : Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?

Informan	Jawaban
Pak Eko, Kepala Bagian Umum	Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada

	tupoksi dari Kabupaten, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Misalnya untuk mengurus mutasi penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak.
Pak Sukriyanta, pegawai pelayanan	Kami berusaha untuk cermat dalam melayani semua pengguna layanan yang datang kemari mbak dengan berbagai keperluan. Kami mengecek kembali syarat-syarat yang dibutuhkan agar tidak terjadi kesalahan.
Mbak Agus, pengguna layanan	Sudah cermat, tetapi terkadang juga ada keliru-keliru. Saya memaklumi karena terjadi kekeliruan itu wajar selama masih bisa diatasi.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Menurut saya sudah cermat mbak. Saya belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan pegawai pelayanan.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Hanya beberapa pegawai yang cermat. Saya pernah mengalami dan melihat pegawai mencetak <i>file</i> kemudian hilang.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Sudah cermat mbak.
Mbak Nur, pengguna layanan	Sudah cermat jarang menemukan kekeliruan.

Pertanyaan 7 : Apakah Kecamatan Pengasih memiliki standar pelayanan yang jelas?

Informan	Jawaban
Pak Eko, Kepala Bagian Umum	Kita menggunakan SOP ( <i>Standart Operasional Procedure</i> ) tahun 2012 yang belum kita perbaharui. Sedangkan yang terbaru masih dalam proses untuk kita sesuaikan dengan kondisi saat ini. Standar pelayanan yang kami miliki memang tidak kami pasang, karena itu berupa buku.
Pak Sukriyanta, pengguna layanan	Setahu saya punya mbak. Tapi saya kurang tau karena saya bukan pegawai tetap pelayanan disini.
Pak Agus, pengguna layanan	Seharusnya ada, tetapi masyarakat tidak tahu mengenai standar pelayanan publik yang jelas.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Saya kurang tahu mbak, yang saya tahu saya pernah melihat standar pelayanan itu di tempel di tembok dekat pintu masuk tetapi saya tidak paham. Saya cuma tahu itu gambar standar pelayanan publik.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Mungkin yang tertulis sudah, tetapi realisasinya belum. Untuk pengurusan KTP tidak tentu waktunya.
Ibu bariyem, pengguna layanan	Saya tidak tahu menahu masalah ada atau tidaknya standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih, yang saya tahu saya mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai. Tapi sepertinya ada, cuma saya tidak tahu bagaimana standar

	pelayanan publik disini.
Mbak Nur, pengguna layanan	Seharusnya ada, tetapi masyarakat tidak tahu mengenai standar pelayanan publik yang jelas.

Pertanyaan 8 : Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?

Informan	Jawaban
Pak Eko, Kepala Bagian Umum	Tidak semua pegawai layanan dapat mengoperasikan komputer, hanya pegawai yang mempunyai kemampuan khusus yang diberikan kewenangan untuk mengoperasikan alat bantu tersebut. Sehingga ketika pegawai yang berwenang tersebut tidak di tempat, pekerjaan yang menggunakan alat bantu menjadi sedikit tertunda.
Pak Sukriyanta, pegawai layanan	Belum semua pegawai di kantor Kecamatan Pengasih mampu dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Disini kami hanya berempat, kemudian yang sudah mampu dalam menggunakan hanya saya dan teman saya satu. Dua pegawai lainnya belum mampu. Saya hanya mampu menggunakan alat bantu tersebut sebatas untuk mengurus keperluan masyarakat saja.
Pak Agus, pengguna layanan	Sudah mampu.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Setau saya sudah mbak tapi belum semua, saya melihat cuma ada satu yang sering menggunakan alat bantu yang disediakan

	padahal disana ada empat pegawai.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Lumayan. Setahu saya ada satu orang yang mampu menggunakan alat bantu.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Sudah mampu.
Mbak Nur, pengguna layanan	Sudah mampu.

Pertanyaan 9 : Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Informan	Jawaban
Pak Eko, Kepala Bagian Umum	Saya rasa para pegawai di sini sudah semuanya ahli dalam menggunakan alat bantu ya. Namun hanya ada beberapa pegawai yang mempunyai kewenangan khusus dalam mengoperasikan alat bantu dalam proses pelayanan.
Pak Sukriyanta, pegawai pelayanan	Pegawai pelayanan disini belum mempunyai keahlian untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena kami bukan dari pegawai pelayanan yang tetap. Kami bertugas disini karena di bagian pelayanan Kecamatan Pengasih belum mempunyai pegawai pelayanan tetap yang seharusnya sudah ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. sebagian dari kami adalah seksi pemerintahan yang ditugaskan kantor Catatan Sipil untuk membantu pelayanan disini.

Pak Agus, pengguna layanan	Setau saya sudah ahli mbak.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Seharusnya pegawai sudah ahli mbak dalam menggunakan alat bantu. Tetapi saya juga belum bisa mengatakan kalau disini semuanya sudah ahli karena saya tidak memperhatikan terlalu jelas.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Belum semua mempunyai keahlian menggunakan alat bantu.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Kelihatannya sudah ahli mbak.
Mbak Nur, pengguna layanan	Setau saya sudah ahli mbak.

Pertanyaan 10 : Bagaimana respon atau tanggapan Kecamatan Pengasih dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?

Informan	Jawaban
Pak Eko, Kepala Bagian Umum	Respon pegawai di sini sudah sangat baik ya. Jika ada pengguna layanan yang datang, pegawai langsung menanyakan keperluan pengguna layanan.
Pak Sukriyanta, pegawai pelayanan	Kami merespon langsung mbak jika ada pengguna layanan yang memberikan keluhan langsung dengan pelayanan yang kami berikan. Di depan ruang pelayanan juga ada kotak saran.
Pak Agus, pengguna layanan	Pegawai disini sudah respon kok mbak. Tapi ya ada satu pegawai yang saya lihat cuek. Saya tidak terlalu memperhatikan, yang jelas yang melayani saya itu pegawainya respon dan tanggap.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Responnya baik mbak.

Mbak Kiki, pengguna layanan	Responnya baik dan tanggap. Contohnya ketika saya mengurus KK (Kartu Keluarga ) pegawai menanyakan apa keperluan saya.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Responnya sekarang baik terus.
Mbak Nur, pengguna layanan	Responnya baik tapi jutek.

Pertanyaan 11 : Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Informan	Jawaban
Pak Eko, Kepala Bagian Umum	Menurut kami sudah memenuhi standar pelayanan. Jadi misalnya untuk pengurusan legalisir itu bisa dilakukan dengan cepat dan hanya beberapa menit langsung jadi. Tapi untuk pelayanan IMB itu tidak bisa sehari jadi seperti mengurus legalisir karena syarat mengurus IMB banyak.
Pak Sukriyanta, pegawai pelayanan	Kami sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dalam melayani pengguna layanan. Contohnya ketika pengguna layanan ingin mengurus legalisir kami melakukan dengan cepat tidak sampai lima menit dalam mengurus legalisir.
Pak Agus, pengguna layanan	Pelayanannya cepat dan tepat mbak asal ada banyak pegawai yang mengurus.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Sudah cepat dan tepat kok mba. Saya mengurus legalisir saja tidak perlu menunggu terlalu lama.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Biasanya cepat tergantung ada pegawai atau

	tidak. Kalau Cuma satu pegawai prosesnya lama.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Pelayanannya cepat dan tepat tapi tergantung antriannya.
Mbak Nur, pengguna layanan	Pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya ketika saya mengurus legalisir KK pegawai langsung mengerjakan yang saya butuhkan.

Pertanyaan 12 : Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?

Informan	Jawaban
Pak Eko, Kepala Bagian Umum	Menurut kami selama membutuhkan persyaratan tertentu dan persyaratan lengkap biasanya langsung selesai saat itu juga dan tidak perlu ditunda. Kami memegang prinsip bahwa kalau bisa dikerjakan dengan cepat kenapa harus ditunda.
Pak Sukriyanta, pegawai pelayanan	Kami berusaha tepat waktu mbak dalam melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas dengan kinerja kami.
Pak Agus, pengguna layanan	Sudah tepat waktu mba. Saya jarang menemui keterlambatan waktu dalam pelayanan.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Ketika saya mengurus legalisir KK, pegawai mengerjakannya tidak lama mbak, saya diminta menunggu sebentar dan setelah itu jadi.

Mbak Kiki, pengguna layanan	Tidak tepat waktu, karena KTP janjinya 1 bulan tetapi ternyata jadinya 2 bulan. Katanya gara-gara perubahan peraturan jadi saya harus menunggu lama.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Sudah tepat waktu mba.
Mbak Nur, pengguna layanan	Sudah tepat waktu mba. Saya jarang menemui keterlambatan waktu.

Pertanyaan 13 : Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?

Informan	Jawaban
Pak Eko, Kepala Bagian Umum	Ada beberapa media yang dapat dimanfaatkan. Misalnya kotak saran yang kami pasang di depan ruang pelayanan, kemudian melalui website di halaman pengaduan dan email Kecamatan. Pak camat dan pejabat disini itu juga memberikan nomer <i>handphone</i> untuk para pengguna layanan yang ingin memberikan tahukan keluhan langsung kepada pak camat.
Pak Sukriyanta, pegawai layanan	Semua keluhan pengguna layanan kami respon kok mbak.
Pak Agus, pengguna layanan	Tidak, karena pelayanannya sudah bagus.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Saya belum pernah mengatakan langsung tentang keluhan yang saya rasakan mbak, cuma waktu itu saya lihat ada masyarakat yang mempunyai keluhan dan langsung disampaikan.

Mbak Kiki, pengguna layanan	Kalau misal ada keluhan ditanggapi atau tidak saya tidak tahu mbak, tapi saya tahu kalau kecamatan menyediakan kotak saran jika ada pengguna layanan yang ingin menyampaikan keluhannya.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Pelayanannya sudah bagus.
Mbak Nur, pengguna layanan	Pelayanannya sudah bagus.

Pertanyaan 14 : Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Informan	Jawaban
Pak Eko, Kepala Bagian Umum	Terkait KTP memang sering menjadi masalah tentang waktunya ya. Untuk KTP kami memberikan standar waktu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari. Hal ini dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu itu sendiri harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari.
Pak Sukriyanta, pegawai pelayanan	Kami memberikan jaminan tepat waktu mbak dalam memberikan pelayanan. Tergantung jenis pelayanannya si mbak.
Pak Agus, pengguna layanan	Setahu saya tidak ada jaminan waktu.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Saya waktu itu mengurus KTP mbak, tapi

	tidak bisa sehari jadi kemudian saya dikasih bukti untuk pengambilan ketika KTP sudah selesai. Waktu itu saya pegawai memberikan jaminan tiga hari, tetapi sampai seminggu lebih belum jadi juga.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Saya mendapatkan jaminan waktu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan. Tergantung jenis pelayanannya sih mbak.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Ada jaminan waktunya.
Mbak Nur, pengguna layanan	Tidak ada jaminan waktu.

Pertanyaan 15 : Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

Informan	Jawaban
Pak Eko, Kepala Bagian Umum	Pelayanan di sini gratis mbak, kecuali mengurus IMB dan ijin gangguan.
Pak Sukriyanta, pegawai pelayanan	Pelayanan disini gratis tanpa di pungut biaya mbak. Kecuali IMB dan ijin gangguan.
Pak Agus, pengguna layanan	Tidak ada biaya dalam proses pelayanan.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Disini pelayanannya gratis. Tidak membayar.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Tidak ada.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Tidak ada biaya dalam proses pelayanan.
Mbak Nur, pengguna layanan	Kalau saya mengurus KTP waktu itu tidak ada biaya yang saya keluarkan mbak.

Pertanyaan 16 : Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?

Informan	Jawaban
Pak Eko, Kepala Bagian Umum	Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai harus meminta izin kepada pengguna layanan terlebih dahulu.
Pak Sukriyanta, pegawai layanan	Seharusnya seperti itu mbak. Karena tujuan kami disini adalah melayani pengguna layanan jadi ya kami harus mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
Pak Agus, pengguna layanan	Iya mbak, mendahulukan masyarakat.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Mendahulukan mba.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Tidak. Saya waktu itu pernah menunggu pegawai rapat baru bisa dilayani.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	iya mbak, mendahulukan masyarakat.
Mbak Nur, pengguna layanan	iya mbak, mendahulukan kami yang datang.

Pertanyaan 17 : Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?

Informan	Jawaban
Pak Eko, Kepala Bagian Umum	Seharusnya seperti itu mbak. Karena setiap ada rapat kami tidak lupa untuk terus mengingatkan kepada pegawai di bagian pelayanan agar tidak lupa untuk bersikap sopan santun dan ramah kepada pengguna layanan yang datang.
Pak Sukriyanta, pegawai pelayanan	Kami rasa kami sudah melayani pengguna dengan sopan dan ramah, agar pengguna layanan merasa senang dengan sikap yang kami berikan.
Pak Agus, pengguna layanan	Sudah Ramah tetapi terkadang kalau sudah kenal dengan pengguna layanan pemakaian bahasa terkadang tidak bisa dikendalikan.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Terkadang ramah, tetapi saya juga pernah mendapati ada pegawai pelayanan yang cuek tidak tanggap.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Pegawai disini ya ada yang ramah dan sopan tapi juga ada yang kurang ramah, mungkin sedang ada sesuatu jadi hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Pegawai disini ramah mbak, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain mbak. Mudah-mudahan ramah juga. Saya juga pernah mendapati pegawai yang mengobrol dengan

	pegawai lain mbak.
Mbak Nur, pengguna layanan	Saya merasa pegawai disini belum ramah mbak.

Pertanyaan 18 : Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif ?

Informan	Jawaban
Pak Eko, Kepala Bagian Umum	Kami tidak pernah membedakan dalam melayani pengguna layanan yang datang mbak. Kami sudah menerapkan kepada pegawai layanan agar tetap melayani pengguna layanan dengan sama dan tidak membedakan.
Pak Sukriyanta, pegawai pelayanan	Kami melayani pengguna layanan tidak membedakan mbak. Kami melayani semua dengan sama.
Pak Agus, pengguna layanan	Tidak membedakan. Semua dilayani sama dan sesuai nomor antrian.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Terkadang ramah, tetapi saya juga pernah mendapati ada pegawai pelayanan yang cuek tidak tanggap.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Tidak membedakan.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Tidak membedakan.
Mbak Nur, pengguna layanan	Tidak membedakan. Semua dilayani sama. Saya belum pernah mengalami atau melihat pegawai yang membedakan pengguna layanan.

Pertanyaan 19 : Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?

Informan	Jawaban
Pak Eko, Kepala Bagian Umum	Kami mengajarkan pegawai pelayanan untuk menghargai pengguna layanan yang datang karena dengan kita menghargai pengguna layanan yang datang maka pengguna layanan akan merasa senang dan itu memberikan poin yang baik untuk Kecamatan kami sendiri.
Pak Sukriyanta, pegawai pelayanan	Iya mbak kami sebisa mungkin melayani dan menghargai dengan baik para pengguna layanan yang datang untuk mengurus keperluannya di kantor Kecamatan. Misalnya dengan mendengarkan pengguna layanan dalam mengutarakan kepentingannya.
Pak Agus, pengguna layanan	Menghargai.
Mbak Kareena, pengguna layanan	Pegawai disini menghargai saya kok mba. Pegawai menanyakan keperluan saya di sini, mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan dan menghargai saya dalam berbicara.
Mbak Kiki, pengguna layanan	Setahu saya sudah menghargai dengan baik mbak. Ketika saya perpanjang KK menanyakan keperluan saya.
Ibu Bariyem, pengguna layanan	Menghargai.
Mbak Nur, pengguna layanan	Menghargai.

Pertanyaan 20 : Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pengasih?

Informan	Jawaban
Pak Eko, Kepala Bagian Umum	Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, kita juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.
Pak Sukriyanta, pegawai pelayanan	Ada mbak seperti penyediaan fasilitas atau alat bantu dan harus adanya internet agar bisa terhubung dengan data dari Catatan Sipil. Alat bantu menjadi faktor pendukung karena dengan adanya alat bantu maka pekerjaan dalam melayani pengguna layanan akan semakin mudah.

Pertanyaan 21 : Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pengasih?

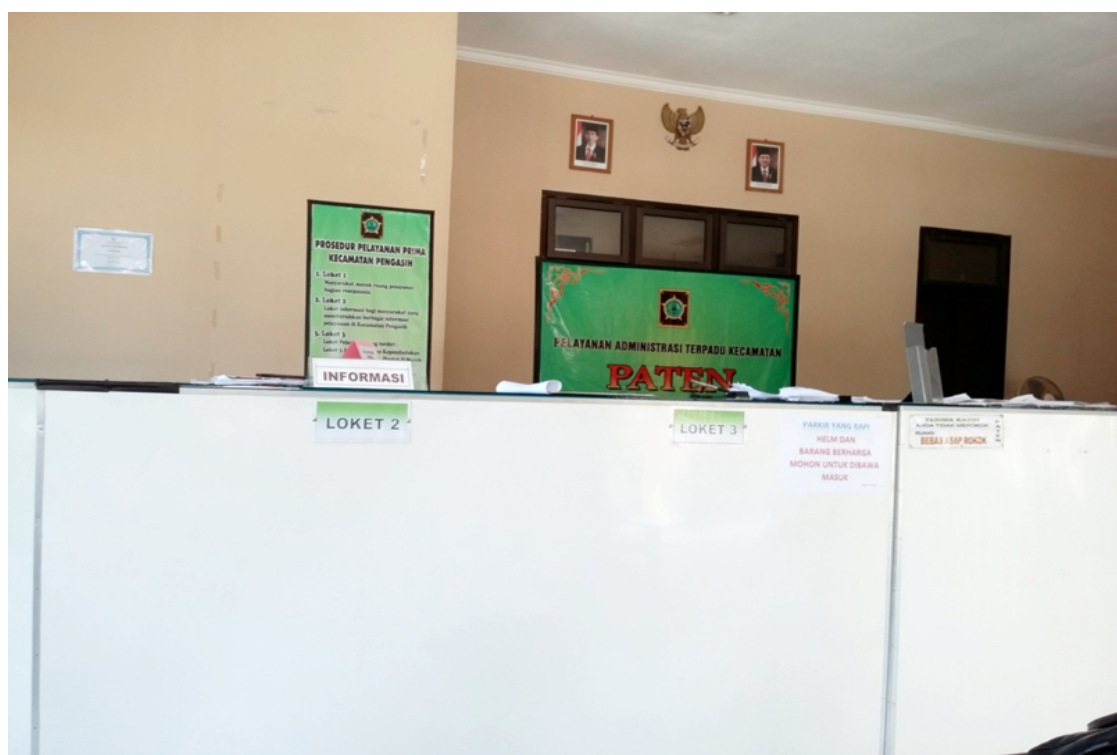
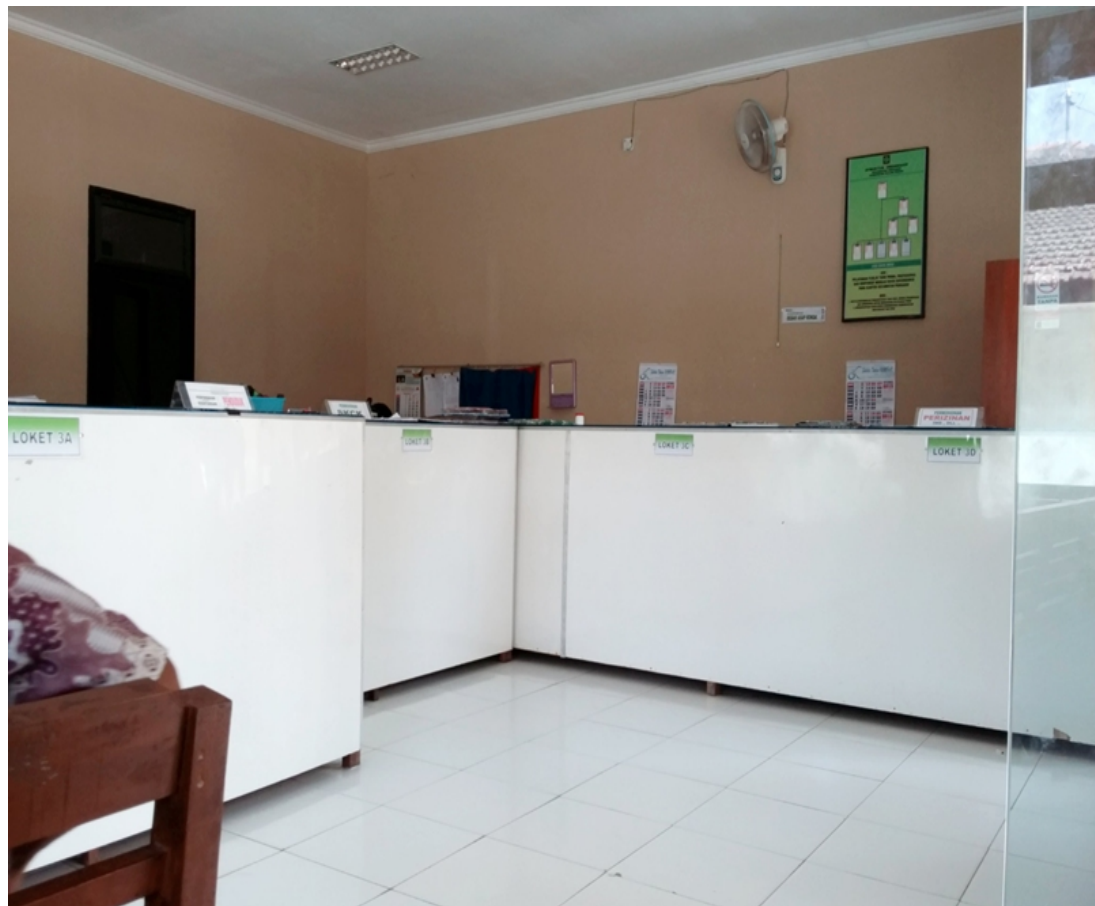
Informan	Jawaban
Pak Eko, Kepala Bagian Umum	<p>Pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh masalah infrastruktur organisasi seksi pelayanan yang tidak ada. Untuk pegawai pelayanan yang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kecamatan yang mempunyai tugas piket menjaga di Kantor pelayanan bergabung dengan pegawai dari seksi pemerintahan di kantor pelayanan. Namun dalam menjaga di kantor pelayanan, mereka juga harus tetap memprioritaskan pekerjaan tetap mereka di seksinya masing-masing.</p>
Pak Sukriyanta, pegawai pelayanan	<p>Terus terang kami membutuhkan pegawai tambahan untuk bagian pelayanan yang menguasai alat bantu dalam proses pelayanan, karena disini saya yang mampu menguasai komputer hanya saya dan teman saya satu. Pegawai yang lain masih belum bisa menguasai komputer dan perangkatnya. Ini kan juga berpengaruh kepada pengguna layanan. Jika semua pegawai layanan sudah bisa menggunakan alat bantu komputer dan perangkatnya maka dalam melayani pengguna layanan biasanya 10-15 menit dalam</p>

	<p>pengurusannya menggunakan alat bantu, kan lebih cepat kalau ada pegawai lain yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya. Selain itu, sarana prasarana untuk bagian pelayanan seperti <i>filling cabinet</i>. Kami sangat membutuhkan <i>filing cabinet</i> untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan.</p>
--	---

## DOKUMENTASI











KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
**FAKULTAS EKONOMI**

Alamat: Karangmalang Yogyakarta 55281  
Telp. (0274) 586168 Ext. 817 Fax. (0274) 554902  
Website : <http://www.fe.uny.ac.id> e-mail : [fe@uny.ac.id](mailto:fe@uny.ac.id)

Nomor : 1729 /UN34.18/LT/2015  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

7 September 2015

**Yth. Gubernur DIY**

**Cq. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Sekda Provinsi DIY  
Jalan Malioboro, Komplek Kepatihan, Danurejan, Yogyakarta  
D. I. Y O G Y A K A R T A**

Kami sampaikan dengan hormat kepada Bpk/Ibu, bahwa mahasiswa dari Jurusan Pendidikan Administrasi/Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2013 bermaksud mencari data untuk keperluan penyelesaian Tugas Akhir Skripsi, adapun mahasiswa tersebut adalah :

Nama : Ones Gita Crystalia  
NIP : 13802245001  
Jurusan/Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Maksud/Tujuan : Ijin Penelitian  
Judul Penelitian : "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo"

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bpk/Ibu berkenan memberi ijin dan bantuan seperlunya.

Demikian atas ijin dan bantuannya diucapkan terima kasih.



Wakil Dekan I,

**Drs. Muhradi, M.M.**

NIP. 19550101 198103 1 006

Tembusan :

1. Mahasiswa yang bersangkutan;
2. Arsip Jurusan



**PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO**  
**KECAMATAN PENGASIH**

Jalan Purbowinoto Nomor 6 Pengasih Kulon Progo 55652 Telp. (0274) 773320

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 420/432

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. WARSIDI  
 NIP : 19620103 199203 1 004  
 Pangkat/Gol : Pembina, IV/a  
 Jabatan : Sekretaris Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo

Atas nama Camat Pengasih Kabupaten Kulon Progo

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : ONES GITA CRYSTALIA  
 NIM : 13802245001  
 PT/Instansi : Universitas Negeri Yogyakarta

Benar-benar telah melaksanakan Penelitian dengan tema Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo pada bulan September 2015.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pengasih, 20 Oktober 2015

A.n, CAMAT

Sekretaris Kecamatan



Drs. WARSIDI

Pembina, IV/a

NIP. 19620103 199203 1 004



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)  
YOGYAKARTA 55213

**SURAT KETERANGAN / IJIN**

070/REG/VI/120/9/2015

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN I** Nomor : **1724/UN34.18/LT/2015**  
Tanggal : **7 SEPTEMBER 2015** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
  2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
  3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
  4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

**DIIJINKAN** untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **ONES GITA CRYSTALIA** NIP/NIM : **13802245001**  
Alamat : **FAKULTAS EKONOMI , PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN , UNIVERSITAS  
NEGERI YOGYAKARTA**  
Judul : **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PENGASIH KABUPATEN  
KULON PROGO**  
Lokasi :  
Waktu : **8 SEPTEMBER 2015 s/d 8 DESEMBER 2015**

**Dengan Ketentuan**

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan \*) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website [adbang.jogjaprovo.go.id](http://adbang.jogjaprovo.go.id) dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website [adbang.jogjaprovo.go.id](http://adbang.jogjaprovo.go.id);
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta  
Pada tanggal **8 SEPTEMBER 2015**  
A.n Sekretaris Daerah  
Asisten Perekonomian dan Pembangunan  
Ub.  
Kepala Biro Administrasi Pembangunan



**Tembusan :**

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. BUPATI KULON PROGO C.Q KPT KULON PROGO
3. WAKIL DEKAN I, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
4. YANG BERSANGKUTAN