

**PELAYANAN PRIMA DI KANTOR SEKRETARIAT BADAN
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH (BPAD) PROVINSI
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



Oleh:
Bondan Prihantoro
NIM. 11402244007

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

PERSETUJUAN

PELAYANAN PRIMA DI KANTOR SEKRETARIAT BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH (BPAD) PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

SKRIPSI

Oleh:

BONDAN PRIHANTORO

NIM 11402244007

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 14 September 2015

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Jurusan Pendidikan Administrasi
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui,
Dosen Pembimbing



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

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PELAYANAN PRIMA DI KANTOR SEKRETARIAT BADAN
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH (BPAD) PROVINSI
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Bondan Prihantoro
NIM 11402244007

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
Pada Tanggal 10 November 2015 dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Siti Umi Khayatun M., M.Pd.	Ketua Penguji		24 - 11 - 2015
Muslikhah Dwihartanti, M.Pd.	Sekretaris Penguji		20 - 11 - 2015
Purwanto, M.M., M.Pd.	Penguji Utama		19 - 11 - 2015

Yogyakarta, 24 November 2015
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bondan Prihantoro

NIM : 11402244007

Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Judul TAS : Pelayanan Prima Di Kantor Sekretariat Badan Perpustakaan
Dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Daerah Istimewa
Yogyakarta.

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 10 November 2015
Yang menyatakan,



Bondan Prihantoro
NIM. 11402244013

MOTTO

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang.
Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh”
(Andrew Jackson)

“Selesai itu lebih baik daripada sempurna”
(Sheryl Sandberg)

“Sesudah kesulitan pasti ada kemudahan, yang terpenting yakin bahwa kita
mampu. Tenangno Pikermu ”
(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, karya ini saya persembahkan untuk:

- Orang Tuaku Bapak H. Danang Sujatmiko dan Ibu Hj. Heri Haryanti yang selalu memberikan dan mencurahkan kasih sayangnya, membimbing, tauladan, mendidik serta doa yang selalu mengiringiku sampai saat ini.
- Almamaterku, Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan banyak pengalaman hidup yang sesungguhnya.

**PELAYANAN PRIMA DI KANTOR SEKRETARIAT BADAN
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH (BPAD) PROVINSI
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Oleh:
Bondan Prihantoro
NIM. 11402244007

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui implementasi pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD Provinsi DIY; (2) mengetahui faktor-faktor yang menjadi kendala dan pendukung dalam implementasi pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD Provinsi DIY.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Prosedur analisis data dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut: pengumpulan data; reduksi data; interpretasi data; dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini: (1) pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD DIY dapat diketahui dari 8 standar prosedur pelayanan publik yang dapat dijabarkan sebagai berikut: (a) kesederhanaan, yaitu dari segi teknis sudah berjalan lancar tetapi dari segi prosedural belum berjalan karena tidak ada gambar alur pelayanan; (b) kejelasan, yaitu pegawai sudah berusaha menjelaskan prosedur kepada tamu yang datang mengenai apa yang diperlukan oleh masyarakat secara jelas; (c) kepastian waktu, pegawai bagian surat balasan dalam memberikan kepastian waktu sering tidak sesuai dengan perjanjian awal atau molor; (d) akurasi, yaitu penyelenggaraan pelayanan prima sudah memenuhi prinsip akurasi yakni sudah tepat sasaran atau akurat; (e) kelengkapan sarana prasarana utama secara umum sudah memadai namun ada yang kurang yaitu, jumlah kursi tamu kurang dan petunjuk tempat parkir sepeda motor tidak ada. Untuk sarana prasarana penunjang kurang memadai; (f) keamanan, pegawai sudah berusaha mencapai tujuan yaitu memberikan rasa aman atau sikap dapat dipercaya kepada masyarakat; (g) kemudahan akses, yaitu gedung yang berada di pusat kota menjadikan mudah untuk diakses dan mudah ditemukan; (h) kenyamanan yang dirasakan masyarakat kurang nyaman dengan fasilitas yang diberikan diruang tunggu/*lobby*. (2) faktor kendala dan pendukung dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD DIY dapat diketahui sebagai berikut: (a) kendala yang dihadapi yaitu pertama, sarana prasarana penunjang kurang memadai. Kedua, pegawai khusus penerima tamu tidak ada. Ketiga, kedisiplinan tamu mengikuti peraturan kurang. (b) Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan prima adalah: pertama, secara periodik mendapat bantuan siswa dan mahasiswa yang melaksanakan PKL. Kedua, fasilitas sarana dan prasarana utama yang memadai.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kantor Sekretariat BPAD DIY

**EXCELLENT SERVICES AT THE OFFICE OF THE SECRETARIAT OF
THE REGIONAL LIBRARY AND ARCHIVE AGENCY (RLAA) OF
YOGYAKARTA SPECIAL REGION PROVINCE**

By:

Bondan Prihantoro
NIM 11402244007

ABSTRACT

This study aims to investigate: (1) the implementation of excellent services at the Office of the Secretariat of the Regional Library and Archive Agency (RLAA) of Yogyakarta Special Region (YSR) Province, and (2) the inhibiting and facilitating factors in the implementation of excellent services at the Office of the Secretariat of RLAA of YSR Province.

The study employed the qualitative descriptive method. The data were collected through observations, interviews, and documentation. The data analysis procedure consisted of the steps of data collection, data reduction, data interpretation, and conclusion drawing.

The results of the study are as follows. (1) The implementation of excellent services at the Office of the Secretariat of RLAA of YSR Province can be revealed by 8 standards for the public service procedure that can be explained as follows: (a) simplicity, which from the technical aspect has run smoothly but from the procedural aspect has not worked because there is no service flow picture; (b) clarity, in which the employees have tried to clearly explain the procedure to the visitors about what people need; (c) time certainty, in which the employees in charge of reply letters in providing time certainty often do not conform to the initial agreement or are not on time; (d) accuracy, in which the implementation of excellent services has satisfied the accuracy principle, which is relevant to the target or accurate; (e) primary infrastructure facility completeness, which is generally sufficient but there is still lack, namely the number of visitor chairs which is not adequate, unavailable motorcycle parking directions, and inadequate supporting infrastructure facilities; (f) security, in which the employees have tried to attain the objective, namely providing security or trusted attitude to people; (g) easy access, namely the building which is in the city center, making it easily accessible and recognized; and (h) comfort, which people feel inadequate with the available facilities in the waiting room/lobby. (2) The inhibiting and facilitating factors in the implementation of excellent services at the Office of the Secretariat of RLAA of YSR Province can be identified as follows. (a) The inhibiting factors include: first, the inadequate supporting infrastructure facilities; second, the unavailability of special employees to welcome the visitors; and third, the lack of the visitors' discipline to obey the regulations. (b) The facilitating factors in the implementation of excellent services include: first, periodic assistance from school and university students doing the Field Work Practicum; and second, adequate primary infrastructure facilities.

Keywords: *Excellent Services, Office of Secretariat of RLAA of YSR*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkahNya, sehingga skripsi dengan judul “Pelayanan Prima Di Kantor Sekretariat Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta” ini dapat diselesaikan dengan baik. terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menimba ilmu.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
3. Bapak Joko Kumoro, M.Si., Kaprodi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah meluangkan waktu mengarahkan, dan memberikan nasihat dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Purwanto, M.M., M.Pd., Dosen Narasumber yang telah bersedia untuk memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Muslikhah Dwihartanti, M.Pd., Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memberi nasehat saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kepala Kantor Sekretariat BPAD Provinsi DIY, yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di Kantor Sekertariat BPAD DIY

7. Para dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberi bekal ilmu kepada penulis.
8. Rekan-rekan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran 2011 B-09 dan A-09, terima kasih atas motivasi dan bantuan selama ini yang kalian berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Salsa Billah Dyah Insani adik yang selalu memberikan keceriaan, doa, dan dukungan selama ini. Semoga kita dapat selalu berbakti dan menjadi kebanggaan orang tua.
10. Teman-teman Hurabele yang selalu menyemangati dan memberikan kekompakan selama penyusunan tugas akhir ini.
11. Kost Cendrawasih Habib, Novi, dan Hendri yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama penyusunan tugas akhir ini.
12. Keluarga besar Murakabi yang telah memberikan kerjasama selama penyusunan tugas akhir ini.

Serta pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dalam bentuk materi maupun non materi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi perbaikan tulisan selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 10 November 2015



Bondan Prihantoro
NIM. 11402244007

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Deskripsi Teori.....	9
1. Konsep Pelayanan	9
a. Pengertian Pelayanan	9
b. Faktor Pelayanan	10
2. Pelayanan Publik	12
a. Pengertian Pelayanan Publik	12
b. Mutu Pelayanan Publik	14
c. Prosedur Pelayanan	16
3. Pelayanan Prima	21
4. Pelayanan Prima di Sektor Publik	25

B. Hasil Penelitian yang Relevan	30
C. Kerangka Pikir	32
D. Pertanyaan Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	35
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	35
C. Subjek Penelitian	35
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Instrumen Penelitian	37
F. Teknik Analisis Data	40
G. Teknik Keabsahan Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian	42
1. Deskripsi Lokasi Penelitian	42
2. Deskripsi Data Penelitian	48
B. Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kisi-kisi Wawancara	38
2. Hasil Pengamatan Terhadap Sarana dan Prasarana	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Skema Kerangka Pikir	33
2. Bagan Organisasi BPAD Provinsi DIY	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Observasi, Pedoman Wawancara dan Pedoman Dokumentasi	75
2. Hasil Observasi dan Hasil Wawancara	82
3. Dokumentasi	112
4. Surat Penelitian	117

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan bertumbuhnya kegiatan bisnis dan lingkungan bisnis, maka yang tidak dapat dihindarkan adalah persaingan di antara pelaku bisnis. Persaingan tersebut dialami oleh segala jenis usaha, baik usaha barang terlebih lagi usaha jasa. Ketatnya persaingan dalam perusahaan jasa dapat diatasi oleh perusahaan dengan menjaga kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan. Perusahaan jasa dituntut untuk terus menjaga dan meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan-pelanggannya. Hal tersebut dibutuhkan, agar para pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan yang diselenggarakan oleh perusahaan.

Pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain. Pengertian lebih luas disampaikan terkait dengan pelayanan yaitu usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Sedangkan pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Pelayanan Prima bisa dikatakan sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang bersifat tidak berwujud. Kepuasan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peran pelayanan akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam

kegiatan- kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Kompetisi antar organisasi/perusahaan seperti itu dapat menimbulkan dampak positif dalam organisasi perusahaan yaitu, mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan melalui berbagai cara, teknik, dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang untuk memakai jasa/produk yang dihasilkan oleh organisasi/perusahaan. Persaingan yang ada dalam organisasi/perusahaan (*business*) tidak hanya pada segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal pelayanan. Oleh karena itu, penyedia layanan dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggannya agar tidak ditinggalkan.

Kompetensi dalam masalah pelayanan juga menjadi hal yang sangat penting bagi pemerintah. Kompetensi berperan besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan di mata masyarakat telah meningkat kedudukannya menjadi suatu hak yaitu, hak atas pelayanan yang harus diberikan kepada rakyat/masyarakat. Pelayanan oleh pemerintah disebut juga dengan pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan memproses pelayanan kepada masyarakat /*customer*, baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan-persyaratan, waktu, dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan dalam organisasi.

Tuntutan pelayanan prima saat ini tidak hanya berkembang di perusahaan-perusahaan penyedia jasa, namun juga telah berlaku di lingkungan pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan publik. Masyarakat sebagai

pengguna jasa pelayanan publik juga membutuhkan pelayanan prima. Hak masyarakat dalam hubungannya dengan negara adalah memperoleh pelayanan yang baik.

Bertolak dari pemikiran tersebut, semua institusi pemerintah saat ini telah menerapkan pelayanan prima dalam penyediaan pelayanan publik bagi masyarakat. Institusi publik dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan terbaik pada masyarakat. Hal tersebut berlaku seiring dengan upaya pemerintah untuk menciptakan *good governance* atau pemerintahan yang baik. Ciri pemerintahan yang baik di antaranya dapat dilihat dari penyelenggaraan pelayanan publik yang juga baik dan dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip seperti transparan, akuntabel, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Transparan yaitu bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabel yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektifitas. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Kesamaan hak berarti tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Keseimbangan hak dan kewajiban

berarti bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Menyadari pentingnya pelayanan prima tersebut, Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) DIY sebagai institusi pelayanan publik saat ini juga telah menerapkan pelayanan prima dalam setiap kegiatan pelayanannya termasuk dalam pelayanan kerjasama. Dorongan untuk menyelenggarakan pelayanan prima tersebut selalu ditegaskan oleh Kepala BPAD DIY dalam setiap kesempatan pertemuan dengan staf dan pegawai pelayanan di BPAD DIY seperti dapat disaksikan ketika dilaksanakannya Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama 26 Januari sampai 6 Februari 2015. Menurut Kepala BPAD DIY pegawai BPAD DIY dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dan tidak menunggu dilayani. Hal tersebut dibutuhkan mengingat Kantor Sekretariat BPAD sebagai pintu masuk pihak-pihak terkait yang ingin mengetahui tentang arsip daerah dan lain-lain .

Namun demikian, pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai BPAD DIY masih belum dapat menunjukkan pelayanan prima yang sesungguhnya. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa hal. Pertama, dari segi kesantunan petugas pelayanan/penerima tamu terhadap *customer* yang datang masih rendah. Hal tersebut misalnya ketika sedang melayani, di sela-sela pelayanan, petugas ngobrol dengan sesama petugas terkait permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang sedang diberikan. Sementara, masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan tidak dilayani dengan baik. Hal

tersebut tentunya sangat mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan oleh *customer*.

Kedua, hasil wawancara pra penelitian yang dilakukan pada hari Senin 9 Februari 2015 pukul 13.00 WIB dengan Bapak S salah satu pegawai di BPAD DIY. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, ditemukan adanya suatu masalah dalam proses pelayanan seperti ada pengirim surat kunjungan atau kerjasama yang diterima oleh pegawai, dengan tidak mencantumkan nomor telepon pengirim surat. Hal tersebut merupakan kelalaian yang dilakukan oleh pegawai, sehingga pihak BPAD DIY sulit untuk memberikan informasi atau jawaban di kemudian hari terkait dengan balasan atau tanggapan surat yang sudah dikirimkan.

Ketiga, dalam masalah waktu pelayanan tidak ada ketentuan lamanya pelayanan yang diberikan seperti layanan permohonan kerjasama yang diajukan ke bagian Sekretariat BPAD DIY. Kantor Sekretariat BPAD DIY tidak memberikan kepastian waktu jawaban yang diberikan kepada pelanggan untuk mendapatkan pelayanan. Hal tersebut membuat pelanggan merasakan tidak puas menyangkut kepastian waktu pelayanan yang dibutuhkan.

Keempat, dari segi sarana dan prasarana pelayanan juga sangat kurang. Fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan masih tidak memberikan rasa nyaman kepada pelanggan. Kantor Sekretariat BPAD DIY tidak menyediakan fasilitas televisi di ruang tunggu/*lobby* maupun tempat duduk yang memadai. Kantor Sekretariat BPAD DIY menyediakan tempat duduk untuk pelanggan kurang dari 5 orang. Kurangnya fasilitas pelayanan seperti tersebut diatas

mengakibatkan kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Sekretariat BPAD DIY sangat kurang karena disela-sela menunggu pelayanan, pelanggan merasakan kebosanan dan jika ada tamu yang jumlahnya lebih dari 5 orang sebagian ada yang terpaksa menunggu diluar ruangan. Oleh karena itu, dibutuhkan sarana dan prasarana tambahan yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Sekretariat BPAD DIY dengan judul penelitian Pelayanan Prima Di Kantor Sekretariat Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yaitu:

1. Kesantunan pegawai dalam memberikan pelayanan masih rendah
2. Ketelitian petugas terhadap pelaksanaan SOP masih rendah, seperti lalai tidak meminta nomor telepon pengirim surat
3. Waktu pelayanan yang diberikan tidak sesuai SOP
4. Fasilitas ruang tunggu kurang memadai

C. Pembatasan Masalah

Topik yang diangkat dalam penelitian ini sangat luas, oleh karena itu penelitian ini difokuskan pada pelayanan prima yang dilaksanakan oleh Kantor Sekretariat BPAD DIY.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah bagaimana implementasi pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD Provinsi DIY dan faktor-faktor yang menjadi kendala dan pendukung dalam implementasi pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD Provinsi DIY?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan:

1. Mengetahui implementasi pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD Provinsi DIY.
2. Mengetahui faktor-faktor yang menjadi kendala dan pendukung dalam implementasi pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD Provinsi DIY.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang peneliti kemukakan diatas, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu informasi bagi semua pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian sejenis dan bermanfaat untuk pengembangan studi mengenai pelaksanaan pelayanan prima.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Kantor Sekretariat BPAD Provinsi DIY

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi kantor Sekretariat BPAD Provinsi DIY dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

2) Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan tambahan pengetahuan dari dunia praktisi yang sangat berharga untuk disinkronisasikan dengan pengetahuan teori yang diperoleh di bangku kuliah.

3) Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

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

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Konsep Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan istilah yang tidak dapat dipisahkan dari fungsi organisasi. Pelayanan sangat penting bagi organisasi karena dengan pelayanan organisasi dapat memuaskan pelanggannya. Pelayanan yang baik akan menjadi keunggulan bagi suatu organisasi. Oleh karena itu, organisasi harus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik guna menjaga pelanggannya agar tetap setia/memakai jasanya.

Kotler (Poltak Lijan Sinambela, 2006: 4) mendefinisikan pelayanan yaitu “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Laksana Fajar (2008: 23) mendefinisikan pelayanan yaitu “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Sedangkan Gronroos (Fandi Tjiptono, 2005: 13) menyatakan bahwa pelayanan merupakan

proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau

barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Moenir A.S (1992: 15) menyatakan bahwa pelayanan adalah “suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indera, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa”. Moenir A.S (1992: 17) membagi pelayanan secara umum menjadi dua jenis utama, yaitu: “a) Layanan fisik, yang sifatnya pribadi sebagai manusia; dan b) Layanan administratif, yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi”.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain. Dengan demikian, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

b. Faktor Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan memberikan sesuatu yang tidak berwujud namun bisa dirasakan hasil/kualitas dari pelayanan tersebut oleh *customer*/masyarakat. Baik dan buruknya kualitas pelayanan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor. Batinggi (Giri Cahyono, 2008: 5) mengemukakan bahwa pelayanan terdiri dari empat faktor, yaitu:

a) Sistem, prosedur, dan metode.

Sistem kerja adalah rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang membentuk satu kebulatan pola dalam rangka melaksanakan satu pekerjaan. Prosedur kerja adalah rangkaian tata kerja yang saling berkaitan sehingga menunjukkan adanya suatu urutan tahap demi tahap yang harus dikerjakan dalam rangka penyelesaian suatu pekerjaan.

b) Personil

Personil adalah setiap orang menjalankan salah satu pekerjaan, fungsi, kewajiban, tugas, jabatan di dalam tangga dan kerangka organisasi yang mempunyai fungsi atau kedudukan dalam organisasi untuk menjalankan kegiatan-kegiatan organisasi.

c) Sarana dan prasarana

Prasarana adalah barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang atau mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja. Sarana dan prasarana merupakan media bagi personal untuk mewujudkan berbagai tujuan-tujuan kantor.

d) Masyarakat sebagai pelanggan

Keberadaan masyarakat sebagai pelanggan sangat penting bagi terwujudnya tujuan-tujuan pelayanan. Masyarakat sebagai sasaran kegiatan merupakan salah satu dari empat faktor dari pelayanan. Masyarakat merupakan tujuan dari pelaksanaan pelayanan. Pelayanan dapat dinilai baik apabila masyarakat yang

dilayani telah mendapat manfaat dari pelayanan yang disediakan oleh pemerintah.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor pelayanan terdiri atas elemen yang membentuk pelayanan yaitu sistem, prosedur dan metode; personil; sarana dan prasarana; dan masyarakat sebagai pelanggan. Faktor-faktor tersebut menjadi penopang terselenggaranya suatu pelayanan. Apabila salah satu di antara faktor-faktor tersebut tidak ada, maka pelayanan tidak akan bisa berjalan.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan istilah pelayanan yang bersifat dari pemerintah untuk rakyat. Istilah pelayanan publik sebenarnya mengarah pada pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat atau warga negara. Menurut Lay (Agung Kurniawan 2005: 4) pelayanan publik merupakan “istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas kepentingan umum”. Sejalan dengan hal tersebut, menurut Agung Kurniawan (2005: 4) Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Menurut Agus Dwiyanto (2005: 141) pelayanan publik adalah “serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna”. Sementara itu, menurut

Jeremias T Keban (2008: 60) bahwa para pakar terkesan tidak seragam dan mungkin seringkali membingungkan para mahasiswa yang mempelajarinya. Keban, mengutip pendapat Lemay, berkesimpulan bahwa “kebijakan publik berkisar pada kebijakan yang dikembangkan oleh lembaga pemerintah atau pejabat pemerintah”.

Definisi di atas sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang mengatakan bahwa pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (SK (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Saat ini kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak

transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk melayani masyarakat. Pelayanan publik diselenggarakan sebagai bagian dari fungsi pelayanan negara. Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan wujud pelayanan negara kepada masyarakat.

b. Mutu Pelayanan Publik

Mutu pelayanan sangat penting agar masyarakat puas dengan suatu pelayanan. Mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Fandi Tjiptono (2005: 4) Mutu merupakan “suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan pasar”.

Istilah mutu tidak lepas dari manajemen mutu yang mempelajari setiap area manajemen operasi dari perencanaan produk dan fasilitas, sampai penjadwalan dan pemantauan hasil. Kata mutu (kualitas) memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi. Pelayanan publik dianggap baik apabila pelayanan publik tersebut bermutu.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai perwakilan dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat.

Menurut Rachmadi (2008: 19) “Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan”. Sebelum mengetahui arti kinerja pegawai publik, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai organisasi publik. Poltak, L Sinambela (2006: 12) mengatakan bahwa Organisasi publik diartikan sebagai “organisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia, yang memiliki kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Zeithaml (Djoko Subroto dan Zulian Yamit, 2004: 7) mengemukakan bahwa baik atau tidaknya pelayanan dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti:

- a) Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan pemberian layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- b) Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat.
- c) Jaminan (*assurance*), yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya.
- d) Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan,

serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

- e) Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Pada umumnya, masyarakat menginginkan produk jasa layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian, perlu diperhatikan dimensi waktu, biaya, maupun kualitas baik produk maupun sikap. Menurut Rachmadi (2008: 15) “Pelayanan yang terbaik adalah melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional”. Selanjutnya di dalam setiap penyelenggaraan pelayanan seharusnya melakukan survey indeks kepuasan masyarakat secara berkala. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap pada tingkat yang baik, bahkan memuaskan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa mutu adalah tingkat kualitas dari suatu barang atau jasa. Mutu pelayanan adalah tingkat pelayanan yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan keadaan di luar.

c. Prosedur Pelayanan

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan prosedur atau standar tertentu. Prosedur adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan/alur yang harus dilewati dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar prosedur pelayanan publik adalah

spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Muhammad Ali (2000: 325) memberikan pengertian prosedur sebagai “tata cara kerja atau cara menjalankan suatu pekerjaan”. Amin Widjaja (1995: 83) mendefinisikan prosedur sebagai “sekumpulan bagian yang saling berkaitan misalnya: orang, jaringan gudang yang harus dilayani dengan cara yang tertentu oleh sejumlah pabrik dan pada gilirannya akan mengirimkan pelanggan menurut proses tertentu”. Standar prosedur pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi (Mahmudi, 2007: 33). Menurut Ratminto dan Winarsih (2013: 245), prosedur pelayanan merupakan “salah satu dasar dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus

mendapatkan perhatian dan prosedur harus dirancang sependek mungkin”.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik:

a) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan publik. Prinsip kesederhanaan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional. Dalam menyusun kebijakan atau pengaturan mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan publik, hendaknya dirumuskan atau disusun dalam tata urutan atau mekanisme arus kerja yang sederhana, artinya tidak banyak melibatkan atau melewati meja /pejabat yang tidak terdapat kaitan dengan fungsi utama dalam proses pelayanan. Kesederhanaan prosedur ini didesain untuk tidak mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri.

b) Kejelasan

Kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai

penyimpangan yang merugikan masyarakat. Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- 1) Prosedur tatacara pelayanan.
 - 2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
 - 3) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
 - 4) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran.
 - 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- c) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan atau sesuai dengan perjanjian awal. Dengan demikian maka pelayanan akan berjalan dengan lancar dan masyarakat merasa dilayani.

d) Akurasi produk

Produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat yaitu produk dari pelayanan publik yang dikerjakan dengan teliti dan tepat sesuai dengan yang diperlukan masyarakat, benar yaitu produk dari pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan/aturan yang berlaku, dan sah yaitu produk pelayanan publik tersebut

diakui undang-undang yang dijadikan landasan suatu organisasi/lembaga pemerintahan.

e) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi dapat menciptakan proses pelayanan publik yang maksimal sehingga masyarakat merasa dilayanani dengan baik oleh petugas pelayanan.

f) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan. Keamanan disini termasuk misalnya seorang pegawai pelayanan dititipi barang untuk diberikan kepada pimpinan maka pegawai pelayanan harus menjamin keamanan barang tersebut supaya tetap utuh sampai diruangan pimpinan.

g) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika. Kemudahan akses ini bertujuan agar masyarakat umum mengetahui secara jelas tempat-tempat yang harus didatangi jika menginginkan suatu jasa pelayanan publik.

h) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti, toilet, tempat parkir yang luas, tempat ibadah, dan tempat duduk tamu. (Mahmudi, 2007: 35)

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa standar prosedur pelayanan publik tersebut sangat berguna untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Selain itu, masyarakat pengguna jasa diharapkan dapat merasakan kepuasan dalam proses pelaksanaannya.

3. Pelayanan Prima

Persaingan dunia usaha yang semakin ketat menuntut para produsen memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Kondisi ini membuat para pelanggan dihadapkan berbagai pilihan layanan dan jasa. Mereka bebas memilih layanan yang sesuai dengan harapan. Sementara bagi perusahaan akan menimbulkan persaingan yang semakin tinggi dalam mendapatkan pelanggan. Perusahaan yang sebelumnya memberikan pelayanan seadanya sekarang dituntut memberikan pelayanan prima kepada pelanggan jika tidak ingin ditinggalkan pelanggan. Sebab suksesnya usaha terutama perusahaan jasa adalah kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah ”*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.

Menurut Nina Rahmayanty (2010: 17-18) pelayanan prima memiliki pengertian sebagai berikut:

- a) Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan
- b) Pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*)
- c) Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*).
- d) Pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

Agenda perilaku pelayanan sektor publik (SESPANAS LAN dalam Nurhasyim, 2004: 16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah:

- a) Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
- b) Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
- c) Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar.

Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat

diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.

- d) Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas, masyarakat eksternal dan internal.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan, pelayanan prima merupakan pelayanan dari organisasi pelayanan yang memiliki kualitas di atas rata-rata/melampaui kebutuhan pelanggannya baik dari segi kebutuhan praktis maupun kebutuhan emosional. Pelayanan prima terkait erat dengan kepuasan pelanggan dari suatu jenis jasa yang disediakan oleh pemerintah.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat yang sangat baik atau terbaik.

Menurut Atep Adya Barata (2004: 31) pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari enam unsur pokok, antara lain sebagai berikut:

- a) Kemampuan (*ability*)

Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan ketrampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, dan mengembangkan motivasi. Kemampuan adalah kesanggupan atau kecakapan seorang

individu dalam menguasai suatu keahlian dan digunakan untuk mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.

b) Sikap (*attitude*)

Sikap (*attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Perilaku yang harus ditonjolkan yaitu perilaku sopan santun dan ramah dengan tamu atau masyarakat.

c) Penampilan (*appearance*)

Penampilan (*appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

d) Perhatian (*attention*)

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

e) Tindakan (*action*)

Tindakan (*action*) adalah kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Kegiatan ini yaitu kegiatan yang sesuai dengan apa yang harus dilaksanakan dalam suatu proses pelayanan.

f) Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk

menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Sedangkan menurut Fandi Tjiptono (2005: 58) pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari empat unsur pokok yaitu “kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan”. Penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pada pelanggan atau konsumen agar lebih maksimal dan berhasil.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang mengandung kehandalan-kehandalan yang dapat menjamin kepuasan bagi pelanggan. Pelayanan prima tidak hanya berarti mekanisme pelayanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan, tetapi dirasakan langsung oleh masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan demikian, pelayanan prima merupakan jaminan dari penyedia layanan kepada pengguna layanan untuk memberikan pelayanan yang menunjukkan kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan, sehingga mendatangkan kepuasan bagi pengguna layanan.

4. Pelayanan Prima di Sektor Publik

Pada saat ini, tidak hanya organisasi swasta yang dituntut untuk memenuhi pelayanan prima, namun organisasi sektor publik atau pemerintahan dituntut untuk memenuhi pelayanan prima dalam pelayanannya. Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara.

Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

Menurut Budiono (1999: 20) pelayanan jasa publik yang prima adalah “pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan”.

Lebih lanjut diungkapkan Budiono (1999: 20) bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan dalam rangkaian kegiatan terpadu yang mengandung sifat-sifat berikut:

- a) Sederhana yaitu dalam menyusun kebijakan atau pengaturan mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan publik hendaknya disusun dalam tata urutan atau mekanisme arus kerja yang sederhana dan tidak melewati pegawai yang tidak ada kaitannya dengan proses pelayanan yang sedang berlangsung.

- b) Terbuka yaitu segala proses dan biaya yang diperlukan harus dijelaskan kepada masyarakat secara terbuka dan transparan, lancar (tidak berbelit-belit) yaitu jika proses pelayanan sudah selesai maka hasil dari proses pelayanan publik harus segera diberikan kepada masyarakat bukan masyarakat dimintai syarat-syarat lagi yang tidak perlu.
- c) Tepat sasaran yaitu produk pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.
- d) Lengkap (satu atap) yaitu proses pelayanan publik seharusnya dilaksanakan didalam satu gedung agar proses lebih cepat dan masyarakat tidak merasa kebingungan.
- e) Wajar/terjangkau yaitu jika produk dari pelayanan publik memerlukan biaya kontribusi maka biaya tersebut harus disesuaikan dengan kemampuan masyarakat pada umumnya. Pelayanan publik yang demikian akan dapat memenuhi harapan pelanggannya atau masyarakat.

Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, dituntut memberikan pelayanan prima sebagai wujud *good governance*. Hal tersebut berbeda dengan perusahaan umum yang mempunyai pesaing banyak. Ketika pelanggan tidak merasa puas dengan layanan yang diberikan, dia mempunyai banyak alternatif untuk beralih kepada perusahaan lain. Namun pada instansi pemerintah yang memberikan layanan tunggal, maka kepuasan pelanggan untuk mengukur

efektifitas dan efisiensi pelayanan sering tidak kelihatan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan perlu diukur sebagai indikator kinerja dalam penerapan pemerintahan yang baik/*good governance*.

Pelayanan publik adalah jasa yang tidak berwujud (*intangible*) diberikan pemerintah kepada warganya. Menurut Parasuraman *et. al.* (1990: 32) dimensi pengukuran kepuasan pelanggan atau *service quality* (*serqual*) terdiri atas:

- 1) *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personalia, dan berbagai materi komunikasi.
- 2) *Reliability*, yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara handal, terpercaya, akurat, dan konsisten.
- 3) *Responsiveness*, yaitu keinginan untuk membantu, mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen/masyarakat serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.
- 4) *Assurance*, yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan
- 5) *Empathy*, yaitu perhatian, pelayanan pribadi yang diberikan kepada pelanggan.

Pada birokrasi pemerintah telah ditetapkan standar mutu pelayanan prima diantaranya (1) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah; (2) Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik, dan (3) Undang-undang Pelayanan Publik yang baru UU nomor 25 Tahun 2009.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima di sektor publik merupakan kewajiban yang dibebankan kepada pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang baik yang mendahulukan kepentingan pengguna pelayanan. Pemberian pelayanan prima oleh pemerintah merupakan salah satu dimensi penyelenggaraan pemerintahan yang baik yang menjadi komitmen pemerintah kepada rakyat. Hal tersebut sebagai upaya negara dalam menyediakan pelayanan yang memuaskan serta dapat dipertanggungjawabkan.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Hanif Dewi Wardhana (2012) dengan judul "Pelayanan Publik Dalam Proses Pengurusan Perizinan Di Kabupaten Cilacap (Studi Kasus di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu)". Penelitian di atas merupakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan (1) bahwa pelayanan publik dalam proses pengurusan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap dalam hal prosedur dalam pelayanan perizinan IMB, SIUP, izin lokasi, izin gangguan, dan izin reklame sudah dilakukan sesuai dengan prosedur pelayanan (2) Kendala yang dihadapi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap yaitu sarana dan prasarana yang menunjang dalam proses pelayanan perizinan seperti komputer mengalami kerusakan, kurang lengkapnya persyaratan administrasi pemohon, adanya keterbatasan pegawai dalam memanfaatkan teknologi modern; (3) upaya-upaya yang dilakukan yaitu mensosialisasikan informasi mengenai prosedur pelayanan perizinan dan persyaratan setiap perizinan melalui website di <http://www.kpptkabclp.go.id> dan membagikan selebaran-selebaran ke masyarakat, memberikan kuisioner mengenai kinerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap secara berkala sesuai dengan mekanisme yang berlaku.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Aa Kosasih (2009) dengan judul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Prima di Perpustakaan".

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan prima adalah kesadaran, aturan, organisasi, kemampuan dan ketrampilan dan sarana pelayanan. Memberikan layanan yang baik dan memuaskan pemakai merupakan faktor terpenting bagi perpustakaan. Mutu layanan yang baik yaitu apabila pustakawan bersedia melayani pengguna dengan baik. Tolak ukur pelayanan yang baik terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap atau koresponsifan), *Competence* (pengetahuan dan keterampilan), *Acces* (kemudahan hubungan), *Courtesy* (perilaku), *Communication* (komunikasi), *Credibility* (kredibilitas atau kejujuran), *Security* (keamanan), *Understanding the Customer* (memahami atau mengerti kebutuhan masyarakat pengguna).

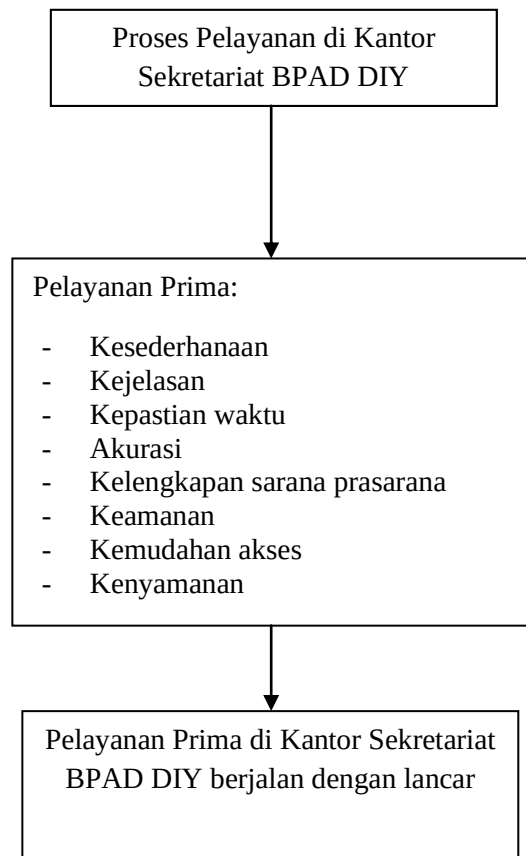
C. Kerangka Pikir

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea Ke-empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Negara dituntut untuk menyediakan pelayanan prima untuk setiap pelayanan yang diberikan kepada rakyat.

Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk bagi pemerintah, tanpa terkecuali yang disediakan oleh kantor-kantor pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Kantor sekretariat BPAD DIY sebagai unit pelayanan pemerintah di bidang kearsipan Provinsi DIY memiliki tanggungjawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang prima. Pelayanan publik yang prima tersebut harus memenuhi standar prosedur pelayanan publik Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi, Kelengkapan sarana prasarana, Keamanan, Kemudahan akses, dan Kenyamanan. Delapan unsur tersebut merupakan standar prosedur pelayanan yang harus dilaksanakan dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan prima menjadi keharusan di tengah upaya pemerintah untuk menerapkan prinsip *good governance* dalam setiap organisasi unit pelayanan. Hal tersebut disebabkan karena pelayanan publik yang prima

menjadi hak masyarakat sebagai warga Negara. Berikut akan diuraikan gambar kerangka pikir pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD DIY.



Gambar 1. Skema kerangka pikir

D. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD DIY ditinjau dari segi kesederhanaan?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD DIY ditinjau dari segi kejelasan?
3. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD DIY ditinjau dari segi kepastian waktu?
4. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD DIY ditinjau dari segi akurasi?
5. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD DIY ditinjau dari segi kelengkapan sarana dan prasarana?
6. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD DIY ditinjau dari segi keamanan?
7. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD DIY ditinjau dari segi kemudahan akses?
8. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD DIY ditinjau dari segi kenyamanan?
9. Faktor apa saja yang menjadi kendala dan pendukung kinerja pegawai Kantor Sekretariat BPAD DIY dalam memberikan pelayanan prima?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Bentuk penelitian ini adalah bentuk penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggali fakta atau kebenaran pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Sekretariat BPAD DIY dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang nantinya dideskripsikan berdasarkan temuan yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Sekretariat BPAD DIY yang beralamat di Jalan Tentara Rakyat Mataram No. 29 Telp (0274) 513969 Yogyakarta. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni - Juli 2015.

C. Subjek Penelitian

Penentuan subjek dalam penelitian dilakukan dengan metode *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap tahu tentang informasi yang diperlukan dalam penelitian ini atau dengan kata lain pengambilan sampel diambil berdasarkan kebutuhan penelitian. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang lengkap, maka harus mencari orang lain yang dapat digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2008: 300).

Mengacu pada penjelasan di atas, penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan saat peneliti mulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung. Penentuan seorang informan mempertimbangkan peran dan tanggungjawab informan dalam posisinya saat dilakukan wawancara. Selanjutnya, berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari sampel sebelumnya, peneliti dapat menetapkan sampel lainnya yang dipertimbangkan akan memberikan data lebih lengkap.

Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:

1. Pegawai bagian penerima tamu (2 orang)
2. Pegawai bagian penanganan surat balasan (1 orang)
3. Masyarakat atau pengguna jasa (6 orang)

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung ke Kantor Sekretariat BPAD DIY. Pengamatan dilakukan terkait dengan pemberian pelayanan di Kantor Sekretariat BPAD DIY, serta untuk mendapatkan prosedur pelayanan, fasilitas pelayanan dan seting lingkungan Kantor Sekretariat BPAD DIY.
2. Wawancara, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan pegawai Kantor Sekretariat BPAD DIY dan pengunjung atau masyarakat.

Wawancara dengan pegawai untuk mendapatkan data terkait pelayanan yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY, faktor-faktor yang mendukung serta kendala yang dihadapi oleh pegawai. Sedangkan wawancara dengan masyarakat untuk membandingkan dengan keterangan dari pegawai.

3. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen-dokumen yang ada di lokasi penelitian atau sumber-sumber lain yang terkait dengan objek penelitian seperti laporan, jumlah pengunjung, gambaran umum/profil Kantor BPAD DIY dan lain-lain.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pedoman Observasi

Pedoman observasi berisi butir pengamatan keadaan atau kondisi pelayanan serta keadaan lingkungan pelayanan di Kantor Sekretariat BPAD DIY. Pedoman observasi digunakan untuk mencari data tentang papan petunjuk, sarana dan prasarana, dan pelayanan yang dilakukan pegawai Kantor Sekretariat BPAD DIY.

2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara berisi butir pertanyaan secara terstruktur yang ditanyakan kepada informan dari pegawai dan masyarakat tentang pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD DIY. Adapun kisi-kisi wawancara yaitu seperti terlihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Kisi-kisi Wawancara

Variabel	Sumber	Sub Variabel	Indikator
Pelayanan Prima	Pegawai	1) Kesederhanaan 2) Kejelasan 3) Kepastian waktu 4) Akurasi 5) Kelengkapan sarana prasarana 6) Keamanan 7) Kemudahan akses 8) Kenyamanan	• Prosedur pelayanan di Sekretariat BPAD DIY • Pengetahuan Masyarakat tentang Prosedur pelayanan • Waktu yang digunakan dalam proses pelayanan • Kesesuaian permintaan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan • Sarana dan prasarana untuk menunjang proses pelayanan • Keamanan dalam proses pelayanan • Kemudahan akses BPAD untuk masyarakat • Kenyamanan yang diberikan kepada masyarakat
Pelayanan Prima	Pelanggan/masyarakat	1) Kesederhanaan	• Prosedur pelayanan yang diberikan BPAD DIY

		2) Kejelasan	• Kejelasan prosedur administrasi kantor BPAD DIY
		3) Kepastian waktu	• Kepastian waktu dalam proses balasan surat
		4) Akurasi	• Proses pelayanan sesuai dengan permintaan masyarakat
		5) Kelengkapan sarana prasarana	• Kelengkapan sarana dan prasarana untuk pelayanan masyarakat
		6) Keamanan	• Keamanan dan sikap dapat dipercaya pegawai dalam memberikan pelayanan
		7) Kemudahan akses	• Kemudahan akses gedung maupun kemudahan akses pelayanan
		8) Kenyamanan	• Kenyamanan yang tersedia di Sekretariat BPAD DIY

3. Pedoman Dokumentasi

Pedoman dokumentasi adalah data-data yang diperoleh peneliti dari Kantor Sekretariat BPAD DIY. Pedoman dokumentasi berupa visi dan misi BPAD DIY, letak geografis, gambar bagan struktur serta foto-foto pendukung lainnya.

F. Teknik Analisis Data

Langkah-langkah atau tahap-tahapan dalam analisis data adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Ketiga teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data.

2. Reduksi data

Reduksi data akan dilakukan dengan cara membuat abstraksi data, jadi setelah membaca, mempelajari dan menelaah data, penulis akan merangkum data inti dengan tetap menjaga validitas dan obyektivitas data.

3. Interpretasi data

Langkah ini pada dasarnya tidak berbeda jauh dengan langkah kedua. Dalam tahap ini membutuhkan kecermatan dan konsentrasi sehingga dapat menghasilkan interpretasi yang sesuai dengan tujuan penelitian.

4. Penarikan kesimpulan

Dilakukan dengan menarik kesimpulan yang menerangkan secara ringkas tentang hasil penelitian serta solusi yang akan ditawarkan.

G. Teknik Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data yaitu triangulasi metode dan triangulasi sumber. Teknik triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan dan mengecek antara data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Dikategorikan valid apabila data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi tersebut tidak bertentangan dan menunjukkan kesamaan arti dan makna.

Triangulasi sumber berarti membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara dari informan penelitian yang satu dengan yang lain, yaitu hasil wawancara dari pengunjung/pengguna jasa dan pegawai bagian penerima tamu Kantor Sekretariat BPAD DIY. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat dipercaya dan diakui kebenarannya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

a. Sejarah Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DIY

Perpustakaan Nasional Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dahulu bernama "Perpustakaan Negara RI". Perpustakaan Negara RI berdiri sejak bulan Januari 1948 atas anjuran Mr. Santosa (waktu itu menjabat Sekjen Kementrian PP dan K) dan Mr. Hendromartono, sebagai pelaksana ditunjuk R. Patah untuk memulai tugas persiapannya yang bertempat di kamar samping dari Paviliun Museum Sono Budoyo di Yogyakarta.

Pada tanggal 17 Oktober 1949 jam 16.30 WIB diresmikan berdirinya Perpustakaan Negara dengan nama lengkapnya "PERPUSTAKAAN NEGARA RI" oleh Y.M. Menteri Pendidikan Pengajaran dan Kebudayaan Mr. Sarmidi Mangoensarkoro. Oleh Menteri R. Patah ditunjuk sebagai pengasuh Perpustakaan negara yang telah lama beliau siapkan. Berkat ketekunan pengasuh, maka Perpustakaan Negara yang lahir ditengah-tengah kancah revolusi fisik, semakin lama makin berkembang. Menurut rencana semula Perpustakaan Negara RI akan dijadikan perpustakaan Induk, ini sesuai dengan nama dan tempat kedudukannya di Kota Yogyakarta yang pada saat itu menjadi Ibukota Republik Indonesia. Berawal dari

sinilah dikembangkan berdirinya perpustakaan-perpustakaan di seluruh pelosok tanah air, mulai dari perpustakaan provinsi hingga pembentukan perpustakaan kabupaten.

Pada tahun 1978 nama Perpustakaan Negara Yogyakarta diganti menjadi "Perpustakaan Wilayah provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta" berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 0199/o/1978 tanggal 23 Juni 1978. Berdasarkan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta tanggal 4 Juli 1981 Nomor 136/Hak/KPTS/1981, kepada Perpustakaan Wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta diberikan izin Hak Pakai Tanah pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta, yang terletak di Badran Kecamatan Jetis Kotamadya Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Perpustakaan wilayah unit badran (Jl. Tentara Rakyat Mataram No. 4 Yogyakarta) diresmikan pembukaannya pada tanggal 2 Februari 1984 oleh Ibu Prof.Dr. Haryati Soebandio selaku Direktur Jendral Kebudayaan. Dengan demikian Perpustakaan Wilayah memiliki dua gedung dan selanjutnya diadakan pembagian penempatan koleksi, yaitu unit Malioboro memberikan layanan untuk koleksi Bahasa Sastra, Seni, dan Olah Raga, koran, majalah, serta Yogyasiana. Sedangkan Unit Badran untuk layanan koleksi Ilmiah. Perpustakaan Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta dalam meningkatkan dan mengembangkan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat telah

mempersiapkan diri sebagai pusat jaringan informasi untuk Daerah Istimewa Yogyakarta dan Tingkat Nasional.

Pada tahun 2004 berdasarkan Peraturan Daerah Perpusda DIY Nomor 2 Tahun 2004 tentang Pembentukan dan Organisasi lembaga teknis ditetapkan menjadi Badan Perpustakaan Daerah DIY. Gerak langkah Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Propinsi DIY selalu mengikuti arus perkembangan yang terjadi di berbagai sektor, kemajuan-kemajuan berikutnya akan tercatat dalam sejarah.

b. Visi dan Misi BPAD Provinsi DIY

Visi:

“Mewujudkan Masyarakat pembelajar yang Berkarakter dan Berbudaya”

Misi:

Dalam upaya pencapaian terhadap visi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY, maka misi yang akan dicapai dalam kurun waktu 2012 - 2017, sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan Pengelolaan dan Pemanfaatan Perpustakaan dan Arsip secara Optimal.
- 2) Mengembangkan Jaringan Perpustakaan dan Kearsipan berbasis Teknologi Informasi.
- 3) Mewujudkan Perpustakaan dan Arsip sebagai khasanah budaya daerah.

c. Tugas dan Fungsi BPAD Provinsi DIY

1) Tugas BPAD Povinsi DIY

Tugas BPAD Provinsi DIY adalah melakukan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perpustakaan dan kearsipan.

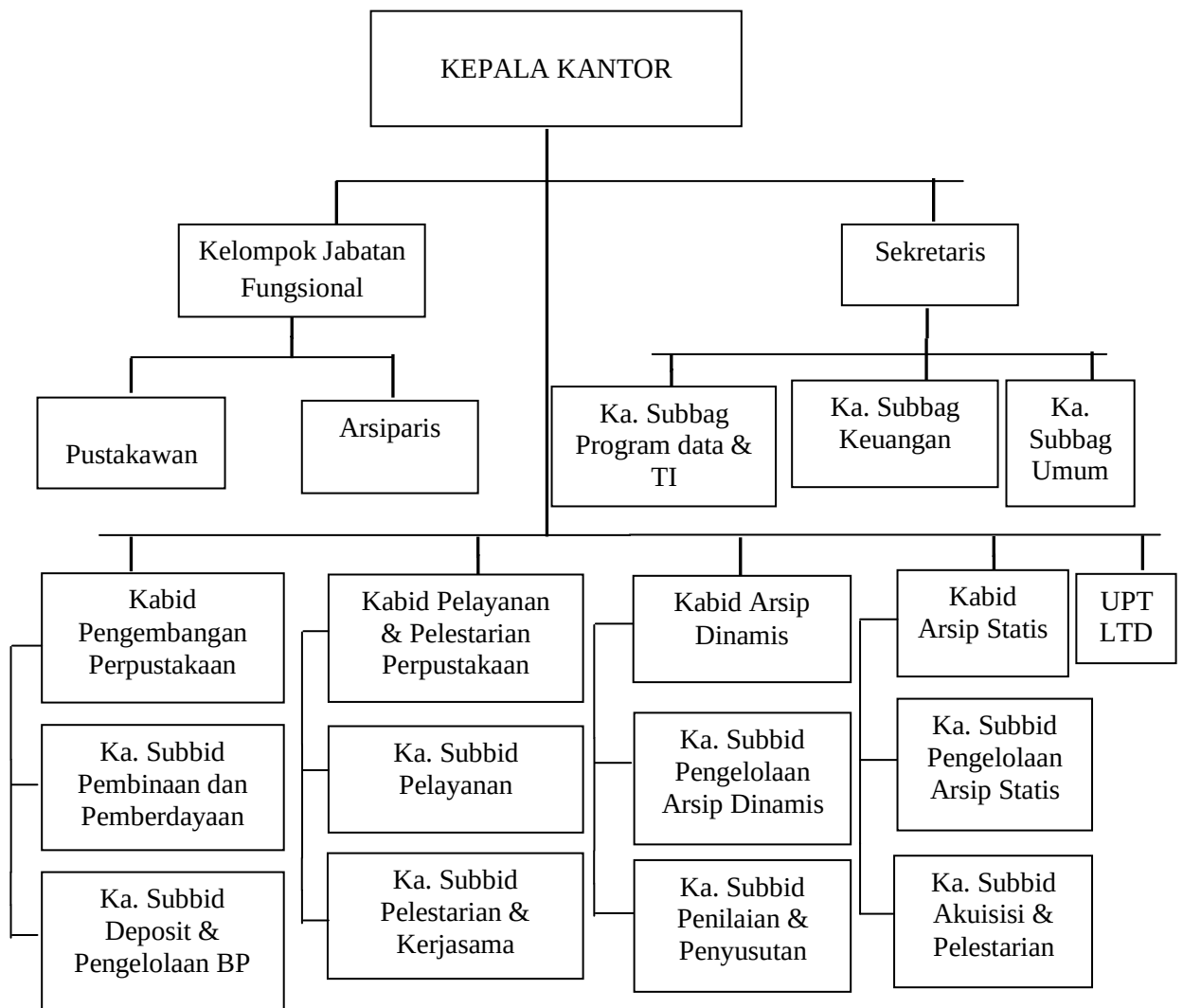
2) Fungsi BPAD Provinsi DIY

Fungsi BPAD Provinsi DIY yaitu:

- a) Penyusunan program perpustakaan dan kearsipan
- b) Perumusan kebijaksanaan teknis di bidang perpustakaan dan kearsipan
- c) Pengelolaan, pelestarian, dan pemanfaatan bahan pustaka
- d) Pembinaan perpustakaan instansi di lingkungan Pemerintah Daerah
- e) Pelayanan perpustakaan
- f) Pemberian fasilitas penyelenggaraan perpustakaan Pemerintah Kabupaten/Kota
- g) Pengelolaan arsip daerah yang meliputi arsip dinamis dan statis
- h) Pembinaan dan pemberdayaan sistem kearsipan terhadap unit kerja instansi di lingkungan Pemerintah Daerah
- i) Penilaian dan penyerahan arsip statis berkualifikasi nasional ke Arsip Nasional RI sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

- j) Penyelenggaraan akuisisi dan pelestarian arsip statis
- k) Pemberdayaan sumberdaya dan mitrakerja di bidang perpustakaan dan kearsipan
- l) Penyeleggaran kegiatan ketatausahaan
- m) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

d. Bagan Organisasi BPAD Provinsi DIY



Gambar 2. Bagan Organisasi BPAD Provinsi DIY

2. Deskripsi Data Penelitian

Pelayanan prima merupakan salah satu tujuan dalam pelayanan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan prima juga diharapkan dapat memotivasi pemberi layanan lain melakukan tugasnya dengan kompeten dan rajin.

Implementasi pelayanan prima dalam penelitian yang telah dilaksanakan pada Kantor Sekretariat BPAD DIY ini meliputi: Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi, Kelengkapan sarana prasarana, Keamanan, Kemudahan akses, dan Kenyamanan. yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Kesederhanaan yaitu proses pelayanan yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan publik. Kesederhanaan prosedur ini didesain untuk tidak mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri, seperti hasil wawancara dengan bapak WW berikut ini:

Pada masalah tamu yang tidak bisa bertemu pegawai yang sudah ada janji sebelumnya bila memungkinkan digantikan oleh pegawai yang lain maka tamu bisa bertemu dengan pegawai pengganti tersebut (wawancara, tanggal 10 Juni 2015).

Berdasarkan wawancara tersebut prinsip kesederhanaan dalam proses pelayanan di kantor Sekretariat BPAD DIY sudah sesuai dengan standar prosedur pelayanan publik dalam hal kesederhanaan yang ditunjukkan dalam aspek mekanisme arus kerja yang sederhana. Misalkan untuk kelancaran pemberian pelayanan kepada masyarakat jika ada tamu yang datang tidak dapat menemui pegawai yang sudah memiliki janji sebelumnya dapat digantikan oleh pegawai lain tanpa mengurangi unsur legalitasnya sehingga tidak menyulitkan tamu sebagai pihak penerima pelayanan.

Prinsip kesederhanaan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional. Berdasarkan hasil wawancara pegawai sudah menunjukkan kesederhanaan proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. seperti terungkap dalam wawancara dengan bapak WAberikut ini:

Tamu yang datang dipersilahkan mengisi buku tamu, kemudian diarahkan keperluannya apa dan perlu untuk diantar masuk ruangan apa tidak, kemudian jika sudah selesai ditanya apakah ada yang perlu dibantu lagi apa tidak, kemudian jika tidak ada yang perlu dibantu lagi maka proses selesai.
(wawancara, tanggal 8 Juni 2015).

Pernyataan diatas sama dengan keterangan bapak WW yang menyatakan bahwa proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menunjukkan prinsip kesederhanaan .

b. Kejelasan

Kejelasan prosedur di kantor Sekretariat BPAD Provinsi DIY yaitu semua masyarakat yang datang ke kantor BPAD akan dijelaskan secara rinci bagaimana proses pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. penjelasan prosedur dimaksudkan agar masyarakat yang bingung atau belum mengetahui prosedur pelayanan bisa mengetahuinya dengan jelas. Berdasarkan wawancara dengan ARM sebagai berikut:

Cukup jelas, semua prosedur administrasi dan tugas-tugas dijelaskan secara rinci oleh pegawai yang bersangkutan (wawancara, tanggal 8 Juni 2015).

Pendapat lain yang mendukung juga diungkapkan oleh ibu NEF sebagai berikut:

Sudah cukup jelas saat dijelaskan oleh pegawai penerima tamu. (wawancara, tanggal 10 Juni 2015).

Pendapat tersebut seperti yang diungkapkan ibu NF yakni:

Kejelasan prosedur cukup jelas dengan penjelasan pegawai Kantor Sekretariat BPAD DIY. (wawancara, tanggal 10 Juni 2015).

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu yang baik mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan di Kantor Sekretariat BPAD Provinsi DIY seharusnya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan atau sesuai dengan perjanjian awal, namun demikian

penyelesaian proses pelayanan surat balasan di BPAD DIY berdasarkan hasil wawancara banyak menunjukkan kurang tepat/sering molor dari perjanjian awal. Hal ini seperti yang diungkapkan bapak AD sebagai berikut:

Masalah kepastian waktu pelayanan menurut saya terkadang kurang tepat dengan perjanjian waktu sehingga proses pelayanan mundur mas.
(wawancara, tanggal 10 Juni 2015).

Pendapat yang sama mengenai ketidakpastian waktu pelayanan surat ijin juga diungkapkan oleh ibu NF, sebagai berikut:

Penyelesaian proses surat ijin sering mundur dari perjanjian awal. Contohnya surat ijin saya belum diproses karena belum direkomendasikan ke bagian balasan surat.
(wawancara, tanggal 10 Juni 2015).

Pelayanan prima mengenai kepastian waktu di Sekretariat BPAD DIY juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan informan salah satu pegawai BPAD sebagai berikut:

Sering mundur dari perjanjian awal terutama masalah balasan surat.
(wawancara, tanggal 10 Juni 2015).

d. Akurasi

Penyelenggaraan pelayanan prima pada Kantor Sekretariat BPAD DIY harus memenuhi prinsip akurasi yakni urusan diselesaikan sesuai dengan yang dikehendaki oleh masyarakat pengguna jasa. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Sekretariat BPAD DIY menunjukkan kesesuaian dengan permintaan masyarakat, hal tersebut ditunjukkan dengan hasil wawancara oleh ARM sebagai berikut:

Sudah baik mas, karena semua rencana tugas dapat terlaksana (wawancara, tanggal 8 Juni 2015).

Wawancara juga dilakukan dengan AD, yakni:

Cukup baik, pegawai menjalankan tugas sesuai prosedur dan tuntutan masyarakat dengan tepat.
(wawancara, tanggal 8 Juni 2015).

Proses pelaksanaan pelayanan di Sekretariat BPAD DIY dari faktor akurasi juga diperkuat oleh pendapat RR sebagai berikut:

Menurut saya sudah tepat sasaran/akurat, karena pegawai sudah melayani apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang datang.
(wawancara, tanggal 8 Juni 2015).

e. Kelengkapan sarana prasarana

Kelengkapan sarana prasarana berkaitan dengan kemampuan kantor Sekretariat BPAD DIY dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dan keunggulan sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang ditunjukkan oleh pegawai BPAD DIY dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yaitu berupa ruangan kantor yang tertata rapi. Masing-masing bagian memiliki ruang tersendiri, seperti ruang bagian perizinan, ruang bagian kerjasama dan ruang arsip. Perlengkapan kantor yang disediakan Sekretariat BPAD DIY juga lengkap yang meliputi komputer, meja kerja, buku tamu dan lain-lain.

Selain itu, Pegawai BPAD DIY baik yang bertugas di bagian administrasi maupun di bagian penerima tamu semua Pegawai

diwajibkan menggunakan seragam pada hari senin-kamis, menggunakan sepatu pada waktu kerja. Peraturan pakaian Pegawai tersebut berlaku di lingkungan kantor Sekretariat BPAD DIY dan kantor yang berada di bawah naungan Sekretariat BPAD DIY, seperti Perpustakaan, Pelestarian, dan Kantor Arsip.

Berikut hasil observasi mengenai sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Sekretariat BPAD DIY:

Tabel 2. Hasil Pengamatan terhadap sarana dan prasarana

No	Aspek yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	a. Sarana dan Prasarana			
	1) Ruang tunggu luas, nyaman, lengkap dengan fasilitas pengunjung	✓		Ruang tunggu luas tetapi tempat duduk kurang jika tamu lebih dari 5 orang, tidak ada fasilitas televisi dan air minum
	2) Buku tamu lengkap dengan isinya		✓	Buku tamu tersedia, tetapi pengisiannya belum lengkap ada beberapa yang kosong karena tidak diisi
	3) Alat Komputer lengkap	✓		Alat komputer cukup memadai untuk menunjang kegiatan pelayanan

Sumber : Hasil observasi tanggal 15 Juni 2015

Berdasarkan data hasil pengamatan di atas, menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh BPAD DIY masih memiliki beberapa kekurangan. Ruang tunggu yang dimiliki oleh BPAD DIY cukup luas dengan ukuran sekitar 5X5, tetapi tempat duduk yang disediakan hanya diperuntukkan bagi 5 orang tamu. Di ruangan penerimaan tamu juga tidak ditunjang oleh fasilitas televisi dan air minum yang disediakan untuk masyarakat yang datang ke Kantor Sekretariat BPAD DIY.

Kantor Sekretariat BPAD DIY sebagai instansi pelayanan pemerintah kepada masyarakat juga menyediakan buku tamu, tetapi pengisiannya belum lengkap. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan ada beberapa kolom isian yang tidak terisi. Dari segi alat penunjang pelayanan seperti komputer telah tersedia di ruangan pelayanan Kantor Sekretariat BPAD DIY.

Kondisi tersebut diperkuat oleh pernyataan ibu RR, yang mengurus Ijin Penelitian sebagai berikut.

sarana dan prasarana yang masih kurang yaitu jumlah tempat duduk, karena jika ada tamu lebih dari 5 orang akan kesulitan dan pasti ada yang terpaksa mengobrol sambil berdiri, (wawancara, tanggal 8 Juni 2015).

Pengakuan diatas diperkuat dengan pernyataan ibu ARM yang menyatakan:

Masih kurang memadai, misalnya tempat duduk yang ada di *lobby* masih kurang terlebih saat tamu yang datang lebih dari 5 orang. (wawancara, tanggal 8 Juni 2015).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas, Sarana dan prasarana yang ada di ruang tamu untuk menunjang kegiatan pelayanan masih kurang. Keberadaan papan yang berisi prosedur pelayanan juga dibutuhkan oleh masyarakat, hal tersebut untuk membantu memberikan informasi bagi masyarakat yang memiliki urusan di Kantor Sekretariat BPAD DIY. Sebagaimana hasil penelitian di atas, bahwa banyak masyarakat yang datang yang masih bingung dengan alur pelayanan yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY.

f. Keamanan

Penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Sekretariat BPAD DIY harus memenuhi prinsip keamanan yakni proses pelayanan dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman kepada masyarakat. berdasarkan hasil wawancara mayoritas tamu/masyarakat menunjukkan bahwa pegawai sudah memberikan rasa aman (sikap dapat dipercaya) seperti yang diungkapkan oleh RR, yakni:

Ada rasa percaya kepada pegawai penerima tamu setiap dititipi barang ataupun surat penting.
(wawancara, tanggal 8 Juni 2015).

Pendapat diatas sama seperti yang diungkapkan ibu ARM yang mengungkapkan bahwa:

Pegawai penerima tamu bisa menunjukkan sikap dapat dipercaya mas, misalnya saat ada titipan surat atau barang pribadi akan disampaikan kepada pegawai yang bersangkutan.
(wawancara, tanggal 8 Juni 2015).

Pernyataan diatas juga diperkuat dari hasil wawancara dengan ibu NF sebagai berikut:

Pegawai penerima tamu sangat menjamin keamanan di Kantor Sekretariat BPAD DIY dan sikap dapat dipercaya tertanam kedalam jiwa pegawai.

(wawancara, tanggal 9 Juni 2015).

g. Kemudahan akses

Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika. Berdasarkan hasil wawancara Kantor Sekretariat BPAD DIY mudah ditemukan oleh masyarakat umum seperti diungkapkan hasil wawancara dari ibu RR sebagai berikut:

Dari akses gedung sangat mudah dijangkau dan ditemukan bagi orang yang belum pernah berkunjung, untuk masalah akses dengan pegawai juga cukup baik karena dalam pengurusan surat ijin penelitian saya dapat bertanya melalui pesan singkat dengan salah satu pegawai mengenai proses selesai atau belum

(wawancara tanggal 8 juni 2015).

Pernyataan yang sama diungkapkan oleh ibu PT sebagai berikut:

Gedung Kantor Sekretariat BPAD DIY sangat mudah ditemukan dan dijangkau oleh masyarakat umum

(wawancara tanggal 11 juni 2015)

Pernyataan Kantor Sekretariat BPAD DIY mudah ditemukan diperkuat oleh pernyataan Bpk WW sebagai berikut:

Kemudahan akses gedung sangat mudah ditemukan untuk tamu yang belum pernah berkunjung

(wawancara tanggal 10 Juni 2015)

h. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti, toilet, tempat

parkir yang luas, tempat ibadah, dan tempat duduk tamu. Kenyamanan dilingkungan kantor Sekretariat BPAD DIY untuk ruang kerja nyaman tetapi untuk ruang tunggu atau *lobby* berdasarkan wawancara menunjukkan kurangnya tingkat kenyamanan, seperti yang diungkapkan ibu PT sebagai berikut:

Cukup nyaman untuk melaksanakan pekerjaan para pegawai hanya dibagian ruang tamu kurang nyaman.
(wawancara tanggal 11 Juni 2015).

Keterangan lain yang sesuai dengan pelayanan yang menunjukkan kenyamanan juga diungkapkan oleh Ibu ARM sebagai berikut:

Untuk kenyamanan diruang kerja cukup baik dan nyaman untuk bekerja, tetapi kenyamanan diruang tamu/*lobby* kurang nyaman dan masih banyak pegawai yang berkumpul saat jam kerja
(wawancara tanggal 8 Juni 2015).

Kurang nyamannya ruang tunggu atau *lobby* kantor Sekretariat BPAD DIY diperkuat oleh pendapat Ibu RR sebagai berikut:

Kurang nyaman, karena ruang tamu masih banyak pegawai maupun tamu lain yang lalu-lalang sehingga terkesan berisik dan jika ingin mengobrol yang bersifat privat sulit karena orang lain bisa mengetahuinya.
(wawancara tanggal 8 Juni 2015).

B. Pembahasan

Pada saat ini, baik institusi swasta maupun pemerintahan berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan prima yang dimaksud adalah bentuk penghargaan kepada masyarakat baik sebagai *customer* maupun sebagai warga negara yang berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari negara. Oleh karena itu, pemerintah menetapkan dan memberlakukan standar mutu pelayanan prima sebagaimana diatur dalam (1) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah; (2) Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik, dan (3) Undang-undang Pelayanan Publik yang baru UU nomor 25 Tahun 2009.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD DIY dapat dilihat dari beberapa indikator dibawah ini:

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan dalam proses pelayanan menjadikan masyarakat terlayani sesuai prosedur. Kesederhanaan yang dimaksud pada kantor Sekretariat BPAD DIY meliputi kesederhanaan prosedur, dan tidak banyak melibatkan atau melewati meja pejabat yang tidak terdapat kaitan dengan fungsi utama dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, pegawai kantor Sekretariat BPAD DIY berusaha memberikan kesederhanaan atau kemudahan prosedur pelayanan kepada masyarakat. Hal ini ditunjukkan saat tamu datang dan dipersilahkan mengisi buku tamu, kemudian tamu diberi kemudahan dengan ditunjukkan atau diantarkan ke tempat yang dituju dan yang terakhir masih di yakinkan apakah masih ada yang perlu dibantu.

Kesederhanaan pada Kantor Sekretariat BPAD DIY yang lain ditunjukkan saat tamu tidak bisa bertemu dengan pegawai yang sudah janji sebelumnya diberikan kemudahan untuk bertemu dengan pegawai lain sebagai pengganti pegawai sebelumnya namun dengan lealitas yang sama. Namun demikian dari faktor kesederhanaan ada yang kurang maksimal yaitu proses pelayanan di Sekretariat BPAD DIY secara teknis berjalan dengan lancar, tetapi secara prosedural belum berjalan karena tidak adanya gambar alur pelayanan yang diletakkan ditempatkan yang mudah dilihat oleh tamu. Kesederhanaan bisa dilihat dari gambar alur pelayanan tersebut apakah prosedur yang ada menunjukkan kesederhanaan prosedur atau harus melewati banyak meja/pegawai yang berbelit-belit.

2. Kejelasan

Pegawai Kantor Sekretariat BPAD DIY dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai faktor kejelasan meliputi penjelasan prosedur pelayanan kepada setiap tamu yang datang. Faktor

kejelasan disini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.

Pegawai kantor Sekretariat BPAD DIY sudah berusaha menjelaskan prosedur kepada tamu yang datang mengenai apa yang diperlukan oleh masyarakat, dalam proses pelayanan sehingga masyarakat merasa terbantu oleh pegawai penerima tamu. Dengan demikian proses pelayanan yang diinginkan masyarakat terpenuhi dengan faktor kejelasan yang diberikan oleh pegawai.

3. Kepastian waktu

Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan juga sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Kepastian waktu pelayanan sangat penting sekali dalam usaha meningkatkan pelayannya prima. Kantor Sekretariat BPAD DIY yang memberikan pelayanan paling banyak dibagian persuratan seharusnya memberikan kepastian waktu kepada masyarakat yang bersangkutan sehingga proses pelayannya berjalan lancar.

Namun demikian pegawai bagian surat balasan Kantor Sekretariat BPAD DIY dalam memberikan kepastian waktu sering tidak sesuai dengan perjanjian awal atau molor. Hal tersebut dikarenakan pegawai bagian balasan surat disibukan dengan tugas lain dan kurang menguasai jadwal kepala BPAD DIY, sehingga untuk memintakan tanda tangan sering tertunda. Hal tersebut membuat masyarakat kecewa terhadap pelayanan yang ada dikantor Sekretariat BPAD DIY sebagaimana terungkap dari hasil wawancara dengan masyarakat.

4. Akurasi

Penyelenggaraan pelayanan prima pada Kantor Sekretariat BPAD DIY sudah memenuhi prinsip akurasi yakni sudah tepat sasaran atau akurat, karena pegawai sudah melayani apa yang di butuhkan oleh masyarakat yang datang. Banyak pandangan positif tentang akurasi pelayanan pada Kantor Sekretariat BPAD DIY, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Sekretariat BPAD DIY.

Pihak Sekretariat BPAD DIY telah melaksanakan pelayanan secara akurat, hal tersebut merupakan wujud dari usaha BPAD DIY memberikan hak atas pelayanan kepada semua tamu. Pelayanan secara akurat juga sebagai wujud partisipasi pihak BPAD DIY dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

5. Kelengkapan sarana prasarana

Pelayanan prima akan terwujud apabila pelayan memiliki sarana dan prasarana yang memungkinkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil penelitian, pegawai Kantor Sekretariat BPAD DIY telah berusaha untuk melaksanakan pelayanan prima. Namun hal tersebut memiliki kekurangan karena, sarana dan prasarana penunjang yang dimiliki oleh Kantor Sekretariat BPAD DIY masih belum memadai.

Namun di sisi lain, Kantor Sekretariat BPAD DIY telah menyediakan ruangan tempat menunggu tamu yang cukup luas dengan ukuran ruangan 5X5 M, kemudian buku tamu, serta alat komputer telah

tersedia. Akan tetapi masih ada yang kurang lengkap seperti jumlah kursi yang disediakan untuk tamu kurang, petunjuk pengisian buku tamu yang kurang lengkap dan petunjuk arah parkir sepeda motor tidak ada sehingga masyarakat yang belum pernah berkunjung ke kantor Sekretariat BPAD DIY merasa kebingungan. Hal tersebut menjadikan koreksi bagi BPAD DIY.

6. Keamanan

Keamanan yaitu jaminan rasa aman atau sikap dapat dipercaya yang diberikan oleh pegawai kantor BPAD DIY untuk melindungi masyarakat dalam proses pelayanan. Jaminan yang diberikan oleh pegawai merupakan hal penting bagi kepuasan pelanggan. Semakin tinggi jaminan yang diperlihatkan oleh pegawai maka masyarakat akan merasakan pelayanan prima yang diterima.

Berdasarkan hasil penelitian, sifat keamanan yang dimiliki pegawai kantor Sekretariat BPAD DIY sudah baik. Pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan tidak maksimal karena terbentur oleh sarana dan prasarana yang tersedia di kantor Sekretariat BPAD DIY. Namun, berdasarkan hasil penelitian, sifat dapat dipercaya dapat ditunjukkan oleh pegawai penerima tamu, hal tersebut diakui oleh masyarakat yang menitipkan barang untuk kepala BPAD DIY. Masyarakat atau tamu merasa aman dan barang titipan pasti terjamin sampai kepada pegawai yang dituju. Sifat pegawai yang dapat dipercaya tersebut bisa mendukung proses pelayanan yang prima.

7. Kemudahan akses

Kemudahan akses merupakan faktor penting untuk terselenggaranya pelayanan prima karena dengan kemudahan akses gedung, masyarakat luas akan mudah mengetahui keberadaan kantor Sekretariat BPAD DIY. Letak gedung yang strategis juga menjadi salah satu faktor pendukung terselenggaranya pelayanan yang baik.

Gedung Kantor sekretariat yang berada di pusat kota menjadikan mudah untuk diakses menggunakan kendaraan maupun pejalan kaki. Dengan kemudahan akses gedung Kantor Sekretariat BPAD DIY yang mudah ditemukan maka masyarakat yang belum pernah datang ke Sekretariat BPAD DIY tidak merasa kebingungan untuk berkunjung/menemukan Kantor Sekretariat BPAD DIY.

8. Kenyamanan

Berasarkan hasil penelitian di kantor Sekretariat BPAD DIY kenyamanan yang dirasakan masyarakat masih kurang maksimal seperti diruang tunggu atau *lobby* tidak disediakan fasilitas pendukung kenyamanan. Masyarakat berharap fasilitas pendukung seperti kipas angin, majalah atau koran dan televisi perlu ditambahkan agar masyarakat yang menunggu tidak merasa bosan saat menunggu proses pelayanan dan menunggu bertemu pegawai.

Selain itu kenyamanan yang diberikan pihak Sekretariat BPAD DIY kurang nyaman seperti diruang tunggu/*lobby* masih banyak pegawai yang tidak berkepetingan yang lewat dan mengganggu kenyamanan tamu

yang sedang membicarakan sesuatu dengan pegawai yang bersangkutan. Dari hal tersebut masyarakat merasa tidak nyaman dengan fasilitas yang diberikan di ruang tunggu/*lobby*.

Keterlibatan pegawai Sekretariat BPAD DIY dan masyarakat sangatlah penting, dikarenakan dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan mereka menjadi dua komponen yang utama. Pegawai BPAD DIY yang berfungsi sebagai pelayanan publik, sedangkan masyarakat menjadi sasaran dari proses penyelenggaraan pelayanan. Kerjasama yang baik sangat diperlukan untuk memudahkan dan melancarkan proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa faktor yang menjadi kendala dan pendukung dalam implementasi pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD Provinsi DIY adalah:

- a. Kendala yang dihadapi oleh Kantor Sekretariat BPAD DIY dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat adalah: pertama, sarana dan prasarana penunjang yang masih belum memadai sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal seperti kipas angin atau ac ruangan, televisi, air mineral, koran/majalah. Kendala kedua, pegawai penerima tamu Kantor Sekretariat BPAD DIY tidak ada. Tidak adanya pegawai penerima tamu di Sekretariat BPAD DIY menyebabkan proses pelayanan kurang maksimal. Hal tersebut disebabkan karena proses penerimaan tamu di Sekretariat BPAD DIY saat ini dilaksanakan oleh pegawai *security* bukan pegawai khusus penerima tamu. Pegawai *security* di

Sekretariat BPAD DIY setiap hari di jadwalkan satu orang pegawai saja dan bertugas lebih kepada keamanan kantor sehingga untuk tugas sebagai penerima tamu kurang maksimal. Selain itu, faktor kedisiplinan pegawai Sekretariat BPAD DIY yang masih rendah dengan meninggalkan kantor sebelum waktunya pulang/pada saat jam kerja. Kendala ketiga, adalah kedisiplinan tamu dalam mengikuti aturan di BPAD DIY kurang. Seperti diketahui bahwa Sekretariat BPAD DIY menerapkan beberapa aturan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, seperti ada buku tamu. Hasil penelitian menemukan bahwa tamu yang datang ke Kantor Sekretariat BPAD DIY tidak semua mau mengikuti aturan dengan mengisi buku tamu. Keengganan tamu untuk mengisi buku tamu yang disebabkan karena adanya hubungan dekat dengan petugas atau pegawai di lingkungan Kantor Sekretariat BPAD DIY.

- b. Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan prima adalah: pertama, secara periodik mendapat bantuan siswa dan mahasiswa yang melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Keberadaan siswa atau mahasiswa tersebut diberdayakan oleh BPAD DIY untuk mengisi tugas-tugas yang tidak optimal ditangani oleh pegawai BPAD DIY, seperti pada bagian penerima tamu dan lain-lain. Dengan adanya bantuan dari mahasiswa atau siswa yang sedang Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Sekretariat BPAD DIY, maka akan menambah personil dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sebagaimana hasil penelitian, dijumpai beberapa orang mahasiswa dan siswa yang sedang

PKL yang berkontribusi pada pelaksanaan tugas-tugas pelayanan. Keberadaan mahasiswa dan siswa PKL tersebut dirasakan oleh pegawai tetap Kantor Sekretariat BPAD DIY. Faktor pendukung kedua adalah fasilitas sarana dan prasarana utama yang memadai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Kantor Sekretariat BPAD DIY telah disediakan komputer, meja, dan alat-alat kantor yang memadai disetiap ruang kerja. Fasilitas sarana dan prasarana utama yang memadai tersebut dapat memberi kenyamanan kerja bagi pegawai Kantor Sekretariat BPAD DIY.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD DIY dapat diketahui dari 8 standar prosedur pelayanan publik yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kelengkapan sarana prasarana, keamanan, kemudahan akses, kenyamanan yang dapat dijabarkan sebagai berikut:
 - a. Pelaksanaan pelayanan prima dikantor Sekretariat BPAD DIY ditinjau dari kesederhanaan prosedur yaitu, pegawai berusaha memberikan kesederhanaan/kemudahan prosedur pelayanan kepada masyarakat. kesederhanaan yang lain ditunjukan saat tamu tidak bisa bertemu dengan pegawai yang sudah janji sebelumnya diberikan kemudahan untuk bertemu dengan pegawai lain sebagai pengganti. Namun demikian dari faktor kesederhanaan ada yang kurang maksimal yaitu proses pelayanan di Sekretariat BPAD DIY secara teknis berjalan dengan lancar, tetapi secara prosedural belum berjalan karena tidak adanya gambar alur pelayanan yang diletakkan ditempatkan yang mudah dilihat oleh tamu.
 - b. Pelaksanaan pelayanan prima dikantor Sekretariat BPAD DIY ditinjau dari kejelasan yaitu, pegawai kantor Sekretariat BPAD DIY sudah berusaha menjelaskan prosedur kepada tamu yang datang mengenai apa yang diperlukan oleh masyarakat secara jelas, dalam proses

pelayanan sehingga masyarakat merasa terbantu oleh pegawai penerima tamu.

- c. Pelaksanaan pelayanan prima dikantor Sekretariat BPAD DIY ditinjau dari kepastian waktu pegawai bagian surat balasan Kantor Sekretariat BPAD DIY dalam memberikan kepastian waktu sering tidak sesuai dengan perjanjian awal atau molor.
- d. Pelaksanaan pelayanan prima dikantor Sekretariat BPAD DIY ditinjau dari akurasi yaitu, Penyelenggaraan pelayanan prima pada Kantor Sekretariat BPAD DIY sudah memenuhi prinsip akurasi yakni sudah tepat sasaran atau akurat, karena pegawai sudah melayani apa yang di butuhkan oleh masyarakat yang datang. Banyak pandangan positif dari masyarakat tentang akurasi pelayanan pada Kantor Sekretariat BPAD DIY.
- e. Pelaksanaan pelayanan prima dikantor Sekretariat BPAD DIY ditinjau dari kelengkapan sarana prasarana utama mengenai ruang kerja masing-masing pegawai, komputer, dan meja secara umum sudah cukup memadai. Namun untuk jumlah kursi yang berada di ruang tunggu kurang dan petunjuk arah parkir sepeda motor tidak ada. Masyarakat yang pernah berkunjung ke Sekretariat BPAD DIY merasa sarana dan prasarana pendukung masih kurang memadai dan masih banyak yang harus ditambahkan pada ruang tunggu/*lobby* .
- f. Pelaksanaan pelayanan prima dikantor Sekretariat BPAD DIY ditinjau dari keamanan, pegawai sudah berusaha mencapai tujuan yaitu

memberikan rasa aman atau sikap dapat dipercaya kepada masyarakat. Sifat pegawai yang dapat dipercaya tersebut bisa mendukung proses pelayanan yang prima.

- g. Pelaksanaan pelayanan prima dikantor Sekretariat BPAD DIY ditinjau dari kemudahan akses gedung Kantor Sekretariat BPAD DIY yang berada di pusat kota menjadikan mudah untuk diakses menggunakan kendaraan maupun pejalan kaki.
 - h. Pelaksanaan pelayanan prima dikantor Sekretariat BPAD DIY ditinjau dari kenyamanan yang dirasakan masyarakat kurang nyaman, dikarenakan diruang tunggu/*lobby* masih banyak pegawai yang tidak berkepetingan yang lewat dan mengganggu kenyamanan tamu yang sedang membicarakan sesuatu dengan pegawai yang bersangkutan. Dari hal tersebut masyarakat merasa tidak nyaman dengan fasilitas yang diberikan diruang tunggu/*lobby*.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD DIY dapat diketahui faktor kendala dan pendukung yang dihadapi oleh Kantor Sekretariat BPAD DIY dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sebagai berikut:
- a. Kendala yang dihadapi oleh Kantor Sekretariat BPAD DIY dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat adalah: pertama, sarana dan prasarana penunjang yang masih belum memadai sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal. Kendala kedua, pegawai khusus penerima tamu Kantor Sekretariat BPAD DIY tidak ada. Tidak adanya

pegawai penerima tamu menyebabkan proses pelayanan kurang maksimal. Selain itu, faktor kedisiplinan pegawai yang masih rendah dengan meninggalkan kantor sebelum waktunya pulang/pada saat jam kerja. Kendala ketiga, adalah kedisiplinan tamu dalam mengikuti aturan di BPAD DIY kurang. Seperti tidak semua tamu mau mengikuti aturan dengan mengisi buku tamu.

- b. Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan prima adalah: pertama, secara periodik mendapat bantuan siswa dan mahasiswa yang melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Dengan adanya bantuan secara periodik dari siswa atau mahasiswa yang sedang PKL di Kantor Sekretariat BPAD DIY, maka akan menambah personil dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Faktor pendukung kedua adalah fasilitas sarana dan prasarana utama yang memadai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Kantor Sekretariat BPAD DIY telah disediakan komputer, meja dan ruang tunggu/*lobby*.

B. Saran

Agar pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD DIY dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka ada sejumlah saran yang dapat disampaikan sebagai bahan pertimbangan pihak BPAD DIY, antara lain sebagai berikut:

1. Penambahan sarana prasarana utama seperti, penambahan jumlah kursi tamu yang berada di ruang tunggu/*lobby* dan pemasangan petunjuk arah

tempat parkir sepeda motor, karena kurangnya sarana prasarana utama dapat menghambat proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan seperti penambahan TV, pendingin ruangan (AC), koran/majalah, air mineral untuk ditambahkan agar pelayanan prima dapat berjalan lebih optimal.
3. Penambahan pegawai di bagian penerimaan tamu Kantor Sekretariat BPAD DIY, karena selama ini proses penerimaan tamu hanya dilakukan oleh pegawai keamanan/*security* yang bertanggungjawab lebih kepada keamanan gedung/kantor.
4. Alur pelayanan sebaiknya disediakan oleh pihak Sekretariat BPAD DIY dan diletakkan ditempat yang mudah dilihat oleh tamu sehingga masyarakat yang datang lebih tahu mengenai alur pelayanan yang dibutuhkan dan tidak merasa kebingungan.
5. Pelayanan kepada masyarakat/tamu agar lebih ditingkatkan, terutama masalah pelayanan di bagian balasan surat, penanganan balasan surat secara tepat waktu membuat masyarakat merasa dilayani dan tidak harus menunggu waktu yang tidak pasti.

DAFTAR PUSTAKA

- Aa Kosasih. (2009). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas layanan Prima di Perpustakaan. *Skripsi*. Malang: Universitas Negeri Malang
- Agung Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Agus Dwiyanto. (2005). *Mewujudkan Good Governance*. Yogyakarta : UGM press.
- Amin Widjaja Tunggal. (1995). *Pelaksanaan Pajak Penghasilan Perseorangan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atep Adya Barata. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Budiono B. (1999). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Yayasan Kawula Indonesia.
- Djoko Subroto dan Zulian Yomit. (2004). Pengaruh Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian terhadap Kepuasan Masyarakat. *Sinergi* Vol 7 No. 1. 2004.
- Erlina. (2008). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Medan: USU Press.
- Fandi Tjiptono. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Giri Cahyono. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Tesis*. Universitas Terbuka.
- Hadari Nawawi. (1993). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hanif Dewi Wardhana. (2012). Pelayanan Publik Dalam Proses Pengurusan Perizinan Di Kabupaten Cilacap (studi kasus di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu). *Skripsi*. Yogyakarta: FIS UNY
- Jeremias T Keban. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Laksana Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Moenir A.S (1992). *Manajemen Pelayanan Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Ali. (2000). *Penelitian Pendidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa
- Nina Rahmayanty. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Poltak Lijan Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rachmadi. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun. *Tesis*. PPs-Universitas Terbuka Jakarta.
- Ratminto dan Winarsih. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

L A M P I R A N

A decorative scroll graphic with a light gray background and a black border. The scroll is unrolled, showing the text inside. The top and bottom edges of the scroll are curved, and there are small gray circles at the corners where the scroll is rolled up.

LAMPIRAN 1

**PEDOMAN OBSERVASI, PEDOMAN WAWANCARA, DAN
PEDOMAN DOKUMENTASI**

PEDOMAN OBSERVASI

A. Sasaran observasi: Aktifitas Pelayanan Prima di Kantor Sekretariat BPAD
DIY

B. Tahap-tahap observasi

1. Peneliti menentukan aspek-aspek yang diamati yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian.
2. Peneliti mengamati semua aspek yang ada sehingga mendapatkan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan prima pegawai Kantor Sekretariat BPAD DIY dalam memberikan pelayanan prima.

C. Aspek yang diobservasi

No	Aspek yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	a. Sarana dan Prasarana 1) Ruang tunggu luas, nyaman, lengkap dengan fasilitas pengunjung 2) Buku tamu 3) Alat Komputer lengkap			
2	b. Pelayanan 1) Pelayanan oleh pegawai tidak berbelit-belit kepada masyarakat 2) Pegawai cepat tanggap dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan masyarakat 3) Pegawai bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat 4) Kepedulian pegawai dalam memberikan perhatian kepada			

	masyarakat			
	5) Kepedulian pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat			
	6) Kebersihan dan kerapian, kedisiplinan penampilan pegawai			
	7) Tanggungjawab maupun kesadaran pegawai terhadap tugas			
	8) Ketetapan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan			
	9) Kejelasan biaya pelayanan			

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pegawai Kantor Sekretariat BPAD DIY

1. Bagaimana prosedur pelayanan yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY?
2. Apakah masyarakat mengetahui proses atau prosedur setiap pelayanan yang diberikan?
3. Kendala apa saja yang muncul dalam memberikan pelayanan?
4. Bagaimana mengatasi kendala-kendala saat masyarakat tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan prosedur yang tertera di brosur atau di papan?
5. Apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan ketentuan tertulis dan tidak tertulis?
6. Berapa biaya pelayanan yang dipungut oleh Kantor Sekretariat BPAD DIY kepada masyarakat?
7. Adakah biaya lain yang dikeluarkan selain yang disebutkan dalam ketentuan yang diketahui oleh masyarakat?
8. Bagaimana prinsip kerja yang digunakan dalam pelayanan untuk masyarakat?
9. Bagaimana dengan tanggungjawab Kantor Sekretariat BPAD DIY kepada masyarakat?
10. Bagaimana keamanan yang diberikan Kantor Sekretariat BPAD DIY kepada masyarakat?
11. Apakah sarana dan prasarana telah lengkap guna menunjang pelayanan kepada masyarakat?

12. Sarana dan prasarana apa saja yang masih dibutuhkan oleh Kantor Sekretariat BPAD DIY guna lebih menunjang pelayanan?
13. Berapa waktu yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan?
14. Bagaimana kemudahan akses Kantor Sekretariat BPAD DIY?
15. Bagaimana kedisiplinan pegawai Kantor Sekretariat BPAD DIY?
16. Bagaimana kesopanan dan keramahan pegawai kepada masyarakat?
17. Bagaimana dengan kepastian waktu pelayanan Kantor Sekretariat BPAD DIY?
18. Apa yang menjadi kendala dalam memberikan pelayanan?
19. Faktor apa saja yang mendukung dalam kelancaran pemberian pelayanan prima kepada masyarakat?
20. Bagaimana cara menanggapi atau melayani tamu atau pelanggan secara khusus terutama orang yang tidak mengetahui proses pelayanan yang akan dilaksanakan?

B. Masyarakat

1. Apakah masyarakat mengetahui proses atau prosedur setiap pelayanan yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY?
2. Bagaimana pendapat saudara dengan kejelasan prosedur yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY?
3. Bagaimana pendapat saudara dengan kejelasan biaya atau administrasi di Kantor Sekretariat BPAD DIY?
4. Bagaimana dengan kedisiplinan pegawai menurut pendapat saudara?
5. Bagaimana dengan keramahan maupun kesopanan pegawai terhadap masyarakat?

6. Bagaimana dengan tanggungjawab pegawai Kantor Sekretariat BPAD DIY terhadap pelayanan yang diberikan?
7. Bagaimana pendapat saudara dengan tingkat akurasi pegawai atau pelayanan Kantor Sekretariat BPAD DIY?
8. Bagaimana dengan kemudahan akses Kantor Sekretariat BPAD DIY?
9. Bagaimana dengan keamanan pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Sekretariat BPAD DIY?
10. Bagaimana dengan kepastian waktu pelayanan dari pegawai Kantor Sekretariat BPAD DIY?
11. Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY?
12. Menurut saudara, bagaimana dengan kenyamanan yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY?
13. Bagaimana dengan harapan saudara tentang pelayanan yang diberikan Kantor Sekretariat BPAD DIY?

PEDOMAN DOKUMENTASI

1. Visi dan misi Kantor Sekretariat BPAD DIY
2. Letak geografis Kantor Sekretariat BPAD DIY
3. Gambar alur pelayanan masyarakat Kantor Sekretariat BPAD DIY
4. Gambar bagan struktur organisasi Kantor Sekretariat BPAD DIY
5. Foto pendukung penelitian
6. Tugas pokok pegawai Kantor Sekretariat BPAD DIY
7. Undang-undang kepegawaian

A decorative scroll graphic with a light gray background and a black border. The scroll is unrolled, showing the text inside. The top and bottom edges of the scroll are curved, and the left edge has a small circular tab.

LAMPIRAN 2

HASIL OBSERVASI DAN HASIL WAWANCARA

HASIL OBSERVASI

A. Sasaran observasi: Aktifitas Pelayanan Prima di Kantor Sekretariat BPAD DIY

B. Tahap-tahap observasi

1. Peneliti menentukan aspek-aspek yang diamati yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian.
2. Peneliti mengamati semua aspek yang ada sehingga mendapatkan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan prima pegawai Kantor Sekretariat BPAD DIY dalam memberikan pelayanan prima.

C. Aspek yang diobservasi

No	Aspek yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	a. Sarana dan Prasarana			
	1) Ruang tunggu luas, nyaman, lengkap dengan fasilitas pengunjung	✓		Ruang tunggu luas tetapi tempat duduk kurang jika tamu lebih dari 5 orang, tidak ada fasilitas televisi dan air minum
	2) Buku tamu lengkap dengan isinya		✓	Buku tamu tersedia, tetapi pengisiannya belum lengkap ada beberapa yang kosong karena tidak diisi
	3) Alat Komputer lengkap	✓		Alat komputer cukup memadai untuk menunjang

				kegiatan pelayanan
2.	b. Pelayanan 1) Pelayanan oleh pegawai tidak berbelit-belit kepada masyarakat 2) Pegawai cepat tanggap dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan masyarakat 3) Pegawai bersikap sopan santun dan ramah kepada masyarakat saat proses pelayanan 4) Kepedulian pegawai dalam memberikan perhatian khusus kepada masyarakat 5) Kepedulian pegawai dalam memberikan	✓ ✓ ✓ ✓ ✓		Pegawai sudah mempermudah prosedur dan membantu jika ada tamu yang memerlukan bantuan Pegawai penerima tamu sudah cepat tanggap merespon permintaan tamu/masyarakat Pada umumnya pegawai bersikap ramah akan tetapi masih ada beberapa yang mengobrol jika sedang ada tamu sehingga kesantunan pegawai masih rendah Kepedulian pegawai penerima tamu kepada tamu yang memerlukan bantuan khusus sudah baik Kepedulian pegawai

	informasi kepada masyarakat			sudah cukup baik
	6) Kebersihan dan kerapian, kedisiplinan penampilan pegawai	✓		Kebersihan dan kedisiplinan pegawai sudah baik hanya beberapa pegawai yang terkadang belum disiplin penampilan/pakaian
	7) Tanggungjawab maupun kesadaran pegawai terhadap tugas		✓	Pegawai penerima tamu terkadang lalai dengan tugasnya sering meninggalkan meja saat jam kerja sehingga tamu harus menunggu
	8) Ketetapan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan		✓	Ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang karena masih ada pengurusan surat yang mundur dari perjanjian

Hasil wawancara dengan pegawai Kantor Sekretariat BPAD DIY

Nama : Wahyu Adi

Hari/tanggal : Senin, 08 Juni 2015

Waktu : 09:00

Jabatan : Pegawai Penerimaan Tamu

Peneliti : Bagaimana prosedur pelayanan yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Tamu yang datang dipersilahkan mengisi buku tamu, kemudian diarahkan keperluannya apa dan perlu untuk diantar masuk ruangan apa tidak, kemudian jika sudah selesai ditanya apakah ada yang perlu dibantu lagi apa tidak, kemudian jika tidak ada yang perlu dibantu lagi maka proses selesai

Peneliti : Apakah masyarakat mengetahui proses atau prosedur setiap pelayanan yang diberikan?

Responden : Ada yang mengetahui ada yang tidak mengetahuinya, jika ada yang belum paham harus menjelaskan dan mengantarkan ke ruangan yang akan dikunjungi

Peneliti : Kendala apa saja yang muncul dalam memberikan pelayanan?

Responden : Harus paham satu persatu pegawai didalam kantor, apakah mau ditemui tamu dengan cara diantar pegawai penerimaan tamu apa tidak. Kendala yang kedua yaitu jika ada tamu yang sudah akrab dengan pegawai didalam ruangan pasti tidak bersedia mengisi buku tamu

Peneliti : Bagaimana cara mengatasi kendala-kendala tersebut?

Responden : Belajar memahami karakter masing-masing pegawai yang ada di ruangan

Peneliti : Apa saja yang mendukung dalam kelancaran pemberian pelayanan prima kepada masyarakat?

Responden : Buku tamu, karena dengan adanya buku tamu setidaknya kami sebagai pegawai penerima tamu bisa mengontrol atau mengevaluasi pelayanan yang sudah kami berikan

Peneliti : Apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan ketentuan tertulis dan tidak tertulis?

Responden : Sebenarnya belum begitu sesuai mas, karena kami masih terkendala kurangnya sarana prasarana pelayanan dan kurangnya pesonil pegawai penerima tamu sehingga kualitas pelayanan kurang maksimal

Peneliti : Apakah ada biaya yang diperlukan dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat?

Responden : Pelayanan di Kantor Sekretariat BPAD DIY tidak ada biaya mas, biasanya hanya menggunakan cap/stempel guna mengesahkan suatu surat atau pesan tertulis

Peneliti : Bagaimana prinsip kerja atau acuan yang digunakan dalam pelayanan untuk tamu/masyarakat?

Responden : Untuk acuan kami sebagai pegawai penerima tamu menggunakan pedoman yang telah dijelaskan secara lisan oleh kepala badan pada saat awal kerja dulu

Peneliti : Bagaimana dengan tanggungjawab dan keamanan Kantor Sekretariat BPAD DIY kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan masyarakat?

Responden : Pegawai penerima tamu harus bisa menjamin keamanan atau sikap dapat dipercaya oleh tamu dan harus melaksanakan/menanggapi permintaan dari tamu sehingga masyarakat merasa dilayani

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana telah lengkap guna menunjang pelayanan kepada masyarakat?

Responden : Menurut saya masih sangat kurang mas, misalnya seperti cctv masih kurang sehingga kami sulit memantau keadaan tamu yang ada diluar ruangan, selain itu kursi juga masih kurang sehingga kami merasa kesulitan jika ada tamu yang berkunjung berjumlah lebih dari 5 orang dan berkunjung secara bersama

Peneliti : Sarana dan prasarana apa saja yang masih dibutuhkan oleh Kantor Sekretariat BPAD DIY guna menunjang pelayanan prima?

Responden : Penambahan unit cctv, tempat duduk tamu yang ada di *lobby*

Peneliti : Bagaimana kemudahan akses Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Dalam masalah kemudahan akses sering tamu yang memakai sepeda motor parkir didepat gedung padahal tempat parkir motor ada dibelakang gedung dan lewatnya samping gedung, sehingga kami harus menegur dan mengarahkan supaya parkir pindah dibelakang. Hal tersebut dikarenakan pihak BPAD tidak memberikan keterangan/papan tulisan yang mempermudah tamu yang datang

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Rata-rata disiplin mas, hanya kadang ada salah satu pegawai yang meninggalkan kantor saat jam kerja untuk keperluan keluarga/menjemput anak sekolah biasanya

Peneliti : Bagaimana dengan kepastian waktu pelayanan Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Saya sebagai pegawai penerimaan tamu tidak mengetahui kepastian waktu tersebut mas, karena yang mengadakan janji waktu penyelesaian proses persuratan kan pegawai persuratan, yang saya ketahui sering ada tamu yang bolak-balik datang untuk menanyakan surat balasan sudah jadi apa belum. Hal tersebut mungkin karena surat balasan baru diproses dan harus mundur dari hari perjanjian awal

Peneliti : Bagaimana cara menanggapi atau melayani tamu secara khusus terutama orang yang tidak mengetahui proses pelayanan yang akan dilaksanakan dan tamu yang butuh bantuan khusus?

Responden : Biasanya saya membantu jika ada tamu yang membawa barang bawaan berat mas, saya harus cepat-cepat membantu mengangkatnya dan mengantarnya sampai didalam ruangan pegawai yang dituju. Jika pegawai penerima tamu sering membantu tamu yang datang maka akan diberikan point plus atau tambahan

Nama : Wahyu Winarno

Hari/tanggal : Rabu, 10 Juni 2015

Waktu : 14:10

Jabatan : Pegawai Penerimaan Tamu

Peneliti : Bagaimana prosedur pelayanan yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Tamu yang datang ditanyai keperluannya apa lalu diantar bila tamu memerlukan untuk diantar keruangan pegawai

Peneliti : Apakah masyarakat mengetahui proses atau prosedur setiap pelayanan yang diberikan?

Responden : Tidak mengetahui mas sebelum pihak dari kami menjelaskan

Peneliti : Kendala apa saja yang muncul dalam memberikan pelayanan?

Responden : Misalnya ada tamu yang janji untuk bertemu dengan salah satu pegawai dan ternyata pegawai yang dimaksud pada saat itu baru ada keperluan diluar kantor sehingga tamu setidaknya sering merasa kecewa harus batal ketemu dengan pegawai tersebut

Peneliti : Bagaimana cara mengatasi kendala-kendala tersebut?

Responden : Keputusan kami serahkan ke tamu lagi mau ditunggu apa besok lain hari kembali kesini dengan catatan memberi keterangan, misal kalau ditunggu sekitar berapa jam harus menunggu

Peneliti : Apa saja yang mendukung dalam kelancaran pemberian pelayanan prima kepada masyarakat?

Responden : Pada masalah tamu yang tidak bisa bertemu pegawai yang sudah ada janji sebelumnya bila memungkinkan digantikan oleh pegawai yang lain maka tamu bisa bertemu dengan pegawai pengganti tersebut

Peneliti : Apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan ketentuan tertulis dan tidak tertulis?

Responden : Masalah pelayanan sudah sesuai prosedur mas, namun fakta dilapangan sering ada kendala

Peneliti : Apakah ada biaya yang diperlukan dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat?

Responden : Untuk di Kantor Sekretariat BPAD DIY tidak ada, yang dibutuhkan biasanya hanya cap/stempel

Peneliti : Bagaimana prinsip kerja atau acuan yang digunakan dalam pelayanan untuk tamu/masyarakat?

Responden : Prinsip kerja kami yaitu sesuai dengan apa yang dijelaskan secara lisan oleh pihak kepala BPAD pada awal dulu masuk kerja

Peneliti : Bagaimana dengan tanggungjawab dan keamanan Kantor Sekretariat BPAD DIY kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan masyarakat?

Responden : Kami harus bertanggungjawab sepenuhnya masalah keamanan dan masalah among tamu/bagian penerimaan tamu

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana telah lengkap guna menunjang pelayanan kepada masyarakat?

Responden : Untuk sarana dan prasarana masih kurang mas, terutama diruang tunggu/*lobby*.

Peneliti : Sarana dan prasarana apa saja yang masih dibutuhkan oleh Kantor Sekretariat BPAD DIY guna menunjang pelayanan prima?

Responden : Sebaiknya diruang tunggu/*lobby* ditambahkan jumlah kursi untuk tamu dan ditambahkan fasilitas televisi sehingga tamu yang menunggu merasa nyaman

Peneliti : Bagaimana kemudahan akses Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Kemudahan akses gedung sangat mudah ditemukan untuk tamu yang belum pernah berkunjung

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Rata-rata pegawai disiplin

Peneliti : Bagaimana dengan kepastian waktu pelayanan Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Untuk kepastian waktu kurang, terlebih pada kepastian surat balasan surat ijin biasanya mundur dari perjanjian awal

Peneliti : Bagaimana cara menanggapi atau melayani tamu secara khusus terutama orang yang tidak mengetahui proses pelayanan yang akan dilaksanakan dan tamu yang butuh bantuan khusus?

Responden : Pegawai penerima tamu harus cepat tanggap menyambut tamu dengan senyum, salam, sapa (3s) dan siap membantu segala yang diperlukan tamu. Untuk penjelasan kepada tamu harus se jelas mungkin

Nama : Adimas Nugroho

Hari/tanggal : Rabu, 10 Juni 2015

Waktu : 15:00

Jabatan : Bag. Umum/balasan surat masuk

Peneliti : Bagaimana prosedur pelayanan yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Surat masuk – Persuratan – Sekretaris – SubBag Umum dan diAcc – dibalas sesuai yang diinstruksi

Peneliti : Apakah masyarakat mengetahui proses atau prosedur setiap pelayanan yang diberikan?

Responden : Tidak tahu, yang tahu hanya pegawai Kantor Sekretariat BPAD DIY

Peneliti : Kendala apa saja yang muncul dalam memberikan pelayanan?

Responden : Kepala badan dan Sekretaris baru sibuk dengan pekerjaan atau baru keluar kota maka sulit untuk mengadakan janji dan surat balasan tertunda-tunda.

Peneliti : Bagaimana cara mengatasi kendala-kendala tersebut?

Responden : Disuruh menunggu jika keperluannya sekretaris sebentar jika lama maka tamu disuruh ke Kantor Sekretariat BPAD DIY hari berikutnya

Peneliti : Apa saja yang mendukung dalam kelancaran pemberian pelayanan prima kepada masyarakat?

Responden : Pencantuman nomor hp pengirim surat sehingga kami bisa mengkonfirmasi mengenai proses persuratan dengan catatan pekerjaan kami tidak menumpuk atau sedang sibuk

Peneliti : Apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan ketentuan tertulis dan tidak tertulis?

Responden : Pelayanan yang kami berikan sudah sesuai dengan ketentuan, tetapi sering dihadapkan dengan berbagai kendala saat pelaksanaan pelayanan tersebut

Peneliti : Apakah ada biaya yang diperlukan dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat?

Responden : Proses pelayanan di Kantor Sekretariat BPAD DIY tidak ada pungutan biaya, pungutan biaya biasanya hanya untuk yang menyewa tempat/aula dan biaya sewa disetorkan ke Provinsi

Peneliti : Bagaimana prinsip kerja atau acuan yang digunakan dalam pelayanan untuk tamu/masyarakat?

Responden : Acuan kerja yang digunakan yaitu Peraturan Gubernur (PerGub) Daerah Istimewa Yogyakarta No.54 Tahun 2008 tentang rincian tugas dan fungsi Badan perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DIY

Peneliti : Bagaimana dengan tanggungjawab dan keamanan Kantor Sekretariat BPAD DIY kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan masyarakat?

Responden : Tanggungjawab sepenuhnya menanggapi tamu/masyarakat, terutama saya harus bertanggungjawab mengenai balasan surat

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana telah lengkap guna menunjang pelayanan kepada masyarakat?

Responden : Cukup lengkap untuk tingkatan Kantor Sekretariat

Peneliti : Sarana dan prasarana apa saja yang masih dibutuhkan oleh Kantor Sekretariat BPAD DIY guna menunjang pelayanan prima?

Responden : Untuk menambah kenyamanan tamu yang sedang menunggu sebenarnya perlu ditambahkan AC/pendingin udara dan penambahan kursi tamu sehingga jika ada tamu lebih dari 5 orang bisa menampung tamu

Peneliti : Bagaimana kemudahan akses Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Akses gedung Kantor Sekretariat BPAD DIY mudah ditemukan dan dijangkau oleh orang umum

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Rata-rata pegawai disiplin setelah diberlakukannya alat presensi *fingerprint*. Pegawai yang terlihat meninggalkan ruangan saat jam

kerja biasanya diberikan teguran dan pemanggilan oleh kepada badan

Peneliti : Bagaimana dengan kepastian waktu pelayanan Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Sering mundur dari perjanjian awal terutama masalah balasan surat

Peneliti : Bagaimana cara menanggapi atau melayani tamu secara khusus terutama orang yang tidak mengetahui proses pelayanan yang akan dilaksanakan dan tamu yang butuh bantuan khusus?

Responden : Tamu yang kurang paham dengan prosedur akan kami jelaskan sampai tamu benar-benar paham dan jika ada yang perlu bantuan khusus akan kami layani sebatas pelayanan yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY

Hasil wawancara dengan masyarakat/tamu

Nama : Riza Rezita

Umur : 22 Tahun

Hari/tanggal : Senin, 8 Juni 2015

Waktu : 10:00

Keperluan : Ijin Penelitian

Peneliti : Apakah saudara mengetahui proses atau prosedur setiap pelayanan yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY saat anda pertama berkunjung?

Responden : Tidak

Peneliti : Bagaimana menurut pendapat saudara dengan kejelasan prosedur administrasi di Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Sudah cukup jelas, jadi tidak perlu tanya-tanya lagi masalah prosedur

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai menurut pendapat saudara?

Responden : Masih kurang disiplin dilihat dari ketaatan peraturan, contohnya masih banyak pegawai yang santai-santai dan merokok di jam kerja

Peneliti : Bagaimana dengan keramahan maupun kesopanan pegawai terhadap masyarakat?

Responden : Ramah dan sangat *welcome* kepada setiap tamu yang datang

Peneliti : Bagaimana tanggungjawab pegawai terhadap pelayanan yang diberikan?

Responden : Tanggungjawab mau mengurus, karena itu sudah menjadi kewajiban pegawai

Peneliti : Bagaimana dengan tingkat akurasi pelayanan Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Menurut saya sudah tepat sasaran/akurat, karena pegawai sudah melayani apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang datang

Peneliti : Bagaimana kesediaan pegawai untuk membantu tamu/masyarakat, merespon permintaan, dan memberikan jasa secara tepat?

Responden : Pegawai penerimaan tamu menurut saya sudah mau membantu dan merespon permintaan tamu

Peneliti : Bagaimana dengan kemudahan akses Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Dari akses gedung sangat mudah dijangkau dan ditemukan bagi orang yang belum pernah berkunjung, untuk masalah akses dengan pegawai juga cukup baik karena dalam pengurusan surat ijin penelitian saya dapat bertanya melalui pesan singkat dengan salah satu pegawai mengenai proses selesai atau belum

Peneliti : Bagaimana dengan keamanan (sikap dapat dipercaya) yang diberikan pegawai?

Responden : Ada rasa percaya kepada pegawai penerima tamu setiap dititipi barang ataupun surat penting

Peneliti : Bagaimana dengan kepastian waktu pelayanan dari pegawai?

Responden : Kepastian waktu jelas, tetapi fakta sering mundur dari hari yang sudah ditetapkan diawal khususnya soal balasan surat.

Peneliti : Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Menurut saya sarana dan prasarana yang masih kurang yaitu jumlah tempat duduk, karena jika ada tamu lebih dari 5 orang akan kesulitan dan pasti ada yang terpaksa mengobrol sambil berdiri

Peneliti : Menurut saudara, bagaimana dengan kenyamanan yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Kurang nyaman, karena ruang tamu masih banyak pegawai maupun tamu lain yang lalu-lalang sehingga terkesan berisik dan jika ingin mengobrol yang bersifat privat sulit karena orang lain bisa mengetahuinya

Peneliti : Bagaimana tanggapan khusus pegawai jika ada tamu yang tidak mengetahui proses pelayanan yang akan dilaksanakan?

Responden : jika ada tamu yang tidak paham maka oleh pegawai penerima tamu akan dijelaskan secara rinci sampai paham bila perlu tamu tersebut akan diantar ke meja pegawai yang ingin ditemui

Peneliti : Bagaimana dengan harapan saudara tentang pelayanan yang diberikan Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Pelayanan agar lebih ditingkatkan lagi, seperti penanganan surat lebih dipercepat sehingga dapat selesai/mendapat balasan sesuai dengan perjanjian awal, selain itu untuk sarana dan prasarana di tambah seperti penambahan jumlah kursi tamu di *lobby*

Nama : Arimilayati

Umur : 17 Tahun

Hari/tanggal : Senin, 08 Juni 2015

Waktu : 12:50

Keperluan : Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Peneliti : Apakah saudara mengetahui proses atau prosedur setiap pelayanan yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY saat anda pertama berkunjung?

Responden : Tidak, Saya tidak mengetahui tentang prosedur setiap pelayanan di Kantor Sekretariat BPAD DIY mas, karena proses perijinan kami diuruskan oleh guru sekolah kami

Peneliti : Bagaimana menurut pendapat saudara dengan kejelasan prosedur administrasi di Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Cukup jelas, semua prosedur administrasi dan tugas-tugas dijelaskan secara rinci oleh pegawai yang bersangkutan

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai menurut pendapat saudara?

Responden : Kedisiplinan pegawai sudah bagus, hanya kadang meninggalkan ruangan jika ada rapat sehingga ruangan kosong semua, selain itu pegawai juga ada yang sering meninggalkan ruangan untuk keperluan keluarga walaupun nanti kembali lagi ke kantor

Peneliti : Bagaimana dengan keramahan maupun kesopanan pegawai terhadap masyarakat?

Responden : Semua pegawai ramah-ramah, hal tersebut ditunjukkan dengan tanggapan pegawai kepada setiap tamu dengan menunjukkan senyum, salam, sapa (3s), namun ada yang membuat pegawai kurang santun yaitu ada beberapa pegawai yang ngobrol tidak terkait dengan pekerjaan saat jam kerja dan itu diruang tamu/lobby sehingga masyarakat merasa terganggu

Peneliti : Bagaimana tanggungjawab pegawai terhadap pelayanan yang diberikan?

Responden : Baik, pegawai menjalankan tugas sesuai peran masing-masing karena hal tersebut merupakan kewajiban pegawai

Peneliti : Bagaimana dengan tingkat akurasi pelayanan Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Sudah baik mas, karena semua rencana tugas dapat terlaksana

Peneliti : Bagaimana kesediaan pegawai untuk membantu tamu/masyarakat, merespon permintaan, dan memberikan jasa secara tepat?

Responden : Pegawai sangat membantu saya dalam hal yang tidak saya ketahui pegawai memberikan penjelasan secara rinci sehingga saya bisa paham

Peneliti : Bagaimana dengan kemudahan akses Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Untuk masalah kemudahan akses, gedung sangat mudah dijangkau bagi tamu, hanya masalah parkir sepeda motor bagi tamu yang belum pernah berkunjung ke Sekretariat BPAD DIY akan bingung karena tempat parkir ada dibelakang gedung

Peneliti : Bagaimana dengan keamanan (sikap dapat dipercaya) yang diberikan pegawai?

Responden : Pegawai penerima tamu bisa menunjukkan sikap dapat dipercaya mas, misalnya saat ada titipan surat atau barang pribadi akan disampaikan kepada pegawai yang bersangkutan

Peneliti : Bagaimana dengan kepastian waktu pelayanan dari pegawai?

Responden : Saya tidak mengetahuinya karena yang mengurus surat perijinan adalah guru sekolah kami

Peneliti : Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Masih kurang memadai, misalnya tempat duduk yang ada di *lobby* masih kurang terlebih saat tamu yang datang lebih dari 5 orang

Peneliti : Menurut saudara, bagaimana dengan kenyamanan yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Untuk kenyamanan diruang kerja cukup baik dan nyaman untuk bekerja, tetapi kenyamanan diruang tamu/*lobby* kurang nyaman dan masih banyak pegawai yang berkumpul saat jam kerja

Peneliti : Bagaimana tanggapan khusus pegawai jika ada tamu yang tidak mengetahui proses pelayanan yang akan dilaksanakan?

Responden : Pegawai penerima tamu biasanya menjelaskan kepada tamu jika ada hal yang belum jelas dan bila diperlukan pegawai penerima tamu akan mengantarkan keruangan yang diminta tamu

Peneliti : Bagaimana dengan harapan saudara tentang pelayanan yang diberikan Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Untuk meningkatkan pelayanan prima yang diberikan oleh Kantor Sekretariat BPAD DIY sebaiknya ditambahkan sarana dan prasarana untuk menunjang proses pelayanan sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

Nama : Nazzatul Farhanah

Umur : 23 Tahun

Hari/tanggal : Selasa, 09 Juni 2015

Waktu : 09:30

Keperluan : Ijin Observasi

Peneliti : Apakah saudara mengetahui proses atau prosedur setiap pelayanan yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY saat anda pertama berkunjung?

Responden : Tidak, setelah dijelaskan baru mengerti

Peneliti : Bagaimana menurut pendapat saudara dengan kejelasan prosedur administrasi di Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Kejelasan prosedur cukup jelas dengan penjelasan pegawai Kantor Sekretariat BPAD DIY

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai menurut pendapat saudara?

Responden : Rata-rata pegawai sudah disiplin

Peneliti : Bagaimana dengan keramahan maupun kesopanan pegawai terhadap masyarakat?

Responden : Keramahan dan sopan santun pegawai baik karena menyambut setiap tamu/masyarakat dengan senyum, salam, sapa (3s)

Peneliti : Bagaimana tanggungjawab pegawai terhadap pelayanan yang diberikan?

Responden : Pegawai sudah tanggungjawab dengan tugasnya karena hal tersebut merupakan kewajiban pegawai

Peneliti : Bagaimana dengan tingkat akurasi pelayanan Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Pelayanan pegawai sudah akurat/tepat seperti apa yang diinginkan tamu/masyarakat

Peneliti : Bagaimana kesediaan pegawai untuk membantu tamu/masyarakat, merespon permintaan, dan memberikan jasa secara tepat?

Responden : Pegawai penerima tamu bersedia membantu menjelaskan apa yang saya tidak paham tentang prosedur pelayanan

Peneliti : Bagaimana dengan kemudahan akses Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Kemudahan akses gedung sangat mudah ditemukan dan dijangkau oleh masyarakat umum. Masalah dengan balasan surat saya bisa bertanya melalui pesan singkat dengan salah satu pegawai dan hal tersebut bisa mempermudah saya

Peneliti : Bagaimana dengan keamanan (sikap dapat dipercaya) yang diberikan pegawai?

Responden : Pegawai penerima tamu sangat menjamin keamanan di Kantor Sekretariat BPAD DIY dan sikap dapat dipercaya tertanam kedalam jiwa pegawai

Peneliti : Bagaimana dengan kepastian waktu pelayanan dari pegawai?

Responden : Penyelesaian proses surat ijin sering mundur dari perjanjian awal. Contohnya surat ijin saya belum diproses karena belum direkomendasikan ke bagian balasan surat

Peneliti : Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Pada ruang tamu/*lobby* tempat duduk kurang dan fasilitas pendukung kenyamanan tamu kurang memadai

Peneliti : Menurut saudara, bagaimana dengan kenyamanan yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Ruang tamu/*lobby* kurang nyaman karena pada saat ada tamu sering ada pegawai yang lewat dan mengganggu kenyamanan tamu

Peneliti : Bagaimana tanggapan khusus pegawai jika ada tamu yang tidak mengetahui proses pelayanan yang akan dilaksanakan?

Responden : Tanggapan khusus kurang terlihat pada pegawai

Peneliti : Bagaimana dengan harapan saudara tentang pelayanan yang diberikan Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Lebih ditingkatkan lagi ke sarana dan prasarana agar ruang tamu/*lobby* nyaman untuk tamu yang menunggu

Nama : Adi
 Umur : 18 Tahun
 Hari/tanggal : Selasa, 09 Juni 2015
 Waktu : 13:35
 Keperluan : Berkunjung ke perpustakaan

Peneliti : Apakah saudara mengetahui proses atau prosedur setiap pelayanan yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY saat anda pertama berkunjung?

Responden : Tidak

Peneliti : Bagaimana menurut pendapat saudara dengan kejelasan prosedur administrasi di Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Cukup jelas prosedur dijelaskan secara rinci

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai menurut pendapat saudara?

Responden : Pegawai masih ada yang kurang disiplin, contohnya seperti pada saat saya bertemu tetapi tidak ada pegawai penerima tamu yang berjaga baru ditinggal istirahat padahal waktu saya bertemu termasuk dalam jam kerja pegawai

Peneliti : Bagaimana dengan keramahan maupun kesopanan pegawai terhadap masyarakat?

Responden : Rata-rata pegawai baik dan ramah mas, hanya ada beberapa yang sering mengobrol di ruang tamu/lobby pada saat jam kerja

Peneliti : Bagaimana tanggungjawab pegawai terhadap pelayanan yang diberikan?

Responden : Rata-rata pegawai tanggungjawab dengan tugasnya masing-masing, tetapi pada waktu saya bertemu dan harus tanya beberapa info kepada pegawai penerima tamu tetapi tidak ada pegawai yang berjaga (baru ditinggal istirahat)

Peneliti : Bagaimana dengan tingkat akurasi pelayanan Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Cukup baik, pegawai menjalankan tugas sesuai prosedur dan tuntutan masyarakat dengan tepat

Peneliti : Bagaimana kesediaan pegawai untuk membantu tamu/masyarakat, merespon permintaan, dan memberikan jasa secara tepat?

Responden : Jelas sangat membantu mas, karena jika ada tamu yang bertanya mengenai ruangan pegawai penerima tamu bersedia mengantarkan keruangan yang ingin dituju

Peneliti : Bagaimana dengan kemudahan akses Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Untuk kemudahan akses ke gedung Kantor Sekretariat BPAD DIY lumayan mudah

Peneliti : Bagaimana dengan keamanan (sikap dapat dipercaya) yang diberikan pegawai?

Responden : Aman mas, sikap dapat dipercaya juga ditunjukkan oleh pegawai penerima tamu saat menerima titipan surat penting

Peneliti : Bagaimana dengan kepastian waktu pelayanan dari pegawai?

Responden : Masalah kepastian waktu pelayanan menurut saya terkadang kurang tepat dengan perjanjian waktu sehingga proses pelayanan mundur mas

Peneliti : Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Kurang memadai mas terutama di ruang tamu/*lobby* tempat duduk masih kurang jika adatumu lebih dari 5 orang

Peneliti : Menurut saudara, bagaimana dengan kenyamanan yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Yang saya rasakan kurang nyaman mas, karena diruang tamu/*lobby* masih banyak pegawai tidak berkepentingan yang lewat dan mengganggu kenyamanan tamu yang sedang membicarakan sesuatu dengan pegawai yang bersangkutan

Peneliti : Bagaimana tanggapan khusus pegawai jika ada tamu yang tidak mengetahui proses pelayanan yang akan dilaksanakan?

Responden : Tanggapan khusus kepada tamu cukup baik karena saya pernah bertanya mengenai suatu hal yang tidak saya mengerti dijelaskan oleh pegawai secara rinci dan sampai jelas

Peneliti : Bagaimana dengan harapan saudara tentang pelayanan yang diberikan Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Sarana dan prasarana ditingkatkan lagi terutama yang ada di ruang tamu/*lobby*. Untuk pegawai penerima tamu agar ditingkatkan kedisiplinan dan tanggungjawab

Nama : Nela Febrianti
 Umur : 20 Tahun
 Hari/tanggal : Rabu, 10 Juni 2015
 Waktu : 09:45
 Keperluan : Surat ijin Observasi

Peneliti : Apakah saudara mengetahui proses atau prosedur setiap pelayanan yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY saat anda pertama berkunjung?

Responden : Sudah tahu tapi hanya info dari teman kampus mas

Peneliti : Bagaimana menurut pendapat saudara dengan kejelasan prosedur administrasi di Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Sudah cukup jelas saat dijelaskan oleh pegawai penerima tamu

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai menurut pendapat saudara?

Responden : Bagus, rata-rata pegawai sudah disiplin kerja

Peneliti : Bagaimana dengan keramahan maupun kesopanan pegawai terhadap masyarakat?

Responden : Hampir semua pegawai ramah dan sopan santun hanya ada sebagian yang kurang sopan santun misanya merokok diruang tamu padahal sudah ada peringatan “dilarang merokok”

Peneliti : Bagaimana tanggungjawab pegawai terhadap pelayanan yang diberikan?

Responden : Rata-rata pegawai sudah tanggungjawab, hanya pada bagian persuratan kadang lalai untuk secepatnya memproses surat yang ada dimeja

Peneliti : Bagaimana dengan tingkat akurasi pelayanan Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Bagus, sudah sesuai apa yang harus dilakukan

Peneliti : Bagaimana kesediaan pegawai untuk membantu tamu/masyarakat, merespon permintaan, dan memberikan jasa secara tepat?

Responden : Tamu yang membutuhkan bantuan akan dibantu oleh pegawai penerima tamu sehingga masyarakat merasa dimudahkan

Peneliti : Bagaimana dengan kemudahan akses Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Kemudahan akses gedung sangat mudah ditemukan dan dijangkau oleh masyarakat umum, hanya untuk parkir sepeda motor kurang jelas kalau tempat parkirnya ada dibelakang gedung

Peneliti : Bagaimana dengan keamanan (sikap dapat dipercaya) yang diberikan pegawai?

Responden : Sikap pegawai penerima tamu sangat dapat dipercaya untuk menitipkan surat atau barang penting untuk pegawai yang ada didalam kantor

Peneliti : Bagaimana dengan kepastian waktu pelayanan dari pegawai?

Responden : Untuk penyelesaian surat balasan sering mundur dari perjanjian awal

Peneliti : Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Sarana dan prasarana kurang seperti jumlah kursi tamu kurang dan perlunya ditambahkan fasilitas televisi di ruang tamu

Peneliti : Menurut saudara, bagaimana dengan kenyamanan yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Kurang nyaman, karena saat bertemu masih banyak pegawai yang lewat didepan tamu dan sangat mengganggu kenyamanan

Peneliti : Bagaimana tanggapan khusus pegawai jika ada tamu yang tidak mengetahui proses pelayanan yang akan dilaksanakan?

Responden : Benar-benar dibantu karena saya pada awal berkunjung ke BPAD DIY tidak tahu apa-apa dan sekarang sudah paham mengenai prosedur yang berlaku

Peneliti : Bagaimana dengan harapan saudara tentang pelayanan yang diberikan Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Lebih dilengkapi sarana dan prasarana yang ada di ruang tamu dan kalau bisa ruang tamu dipisah tempatnya dengan meja penerima tamu sehingga tamu nyaman

Nama : Putri
 Umur : 27 Tahun
 Hari/tanggal : Kamis, 11 Juni 2015
 Waktu : 10:00
 Keperluan : Ijin Penelitian

Peneliti : Apakah saudara mengetahui proses atau prosedur setiap pelayanan yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY saat anda pertama berkunjung?

Responden : Tidak

Peneliti : Bagaimana menurut pendapat saudara dengan kejelasan prosedur administrasi di Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Lumayan jelas dan tidak berbelit-belit

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai menurut pendapat saudara?

Responden : Cukup disiplin yang selama ini saya amati

Peneliti : Bagaimana dengan keramahan maupun kesopanan pegawai terhadap masyarakat?

Responden : Pegawai penerima tamu ramah dan sopan santun terhadap tamu yang datang

Peneliti : Bagaimana tanggungjawab pegawai terhadap pelayanan yang diberikan?

Responden : Tingkat tanggungjawab terhadap pelayanan yang diberikan sedang mas

Peneliti : Bagaimana dengan tingkat akurasi pelayanan Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Pelayanan sudah tepat sesuai dengan yang diminta tamu

Peneliti : Bagaimana kesediaan pegawai untuk membantu tamu/masyarakat, merespon permintaan, dan memberikan jasa secara tepat?

Responden : Pegawai penerima tamu bersedia membantu dan merespon permintaan tamu dengan baik

Peneliti : Bagaimana dengan kemudahan akses Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Gedung Kantor Sekretariat BPAD DIY sangat mudah ditemukan dan dijangkau oleh masyarakat umum

Peneliti : Bagaimana dengan keamanan (sikap dapat dipercaya) yang diberikan pegawai?

Responden : Tamu percaya dengan pegawai penerima tamu jika menitipkan surat atau barang penting untuk disampaikan kepada petugas lain

Peneliti : Bagaimana dengan kepastian waktu pelayanan dari pegawai?

Responden : Waktu belum tepat karena masih banyak perjanjian yang mundur khususnya mengenai surat balasan

Peneliti : Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Untuk pelaksanaan pelayanan sudah cukup hanya perlu ditambahkan beberapa fasilitas penunjang seperti televisi dan penyediaan air minum

Peneliti : Menurut saudara, bagaimana dengan kenyamanan yang ada di Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Cukup nyaman untuk melaksanakan pekerjaan para pegawai hanya dibagian ruang tamu kurang nyaman

Peneliti : Bagaimana tanggapan khusus pegawai jika ada tamu yang tidak mengetahui proses pelayanan yang akan dilaksanakan?

Responden : Tidak terlihat ada tanggapan khusus pegawai mengenai pelayanan yang diberikan, semua diberikan secara normal

Peneliti : Bagaimana dengan harapan saudara tentang pelayanan yang diberikan Kantor Sekretariat BPAD DIY?

Responden : Kepuasan tamu/masyarakat lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat merasa dilayani oleh pegawai dan untuk fasilitas ruang tunggu perlu ditambahkan beberapa fasilitas agar ruangan terasa nyaman





Gambar 3. Gedung Kantor Sekretariat BPAD DIY



Gambar 4. Halaman depan & tempat parkir mobil Sekretariat BPAD DIY



Gambar 5. Proses penerimaan tamu



Gambar 6. Aktivitas pegawai penanganan surat masuk & surat keluar



Gambar 7. Ruang tunggu tamu/customer



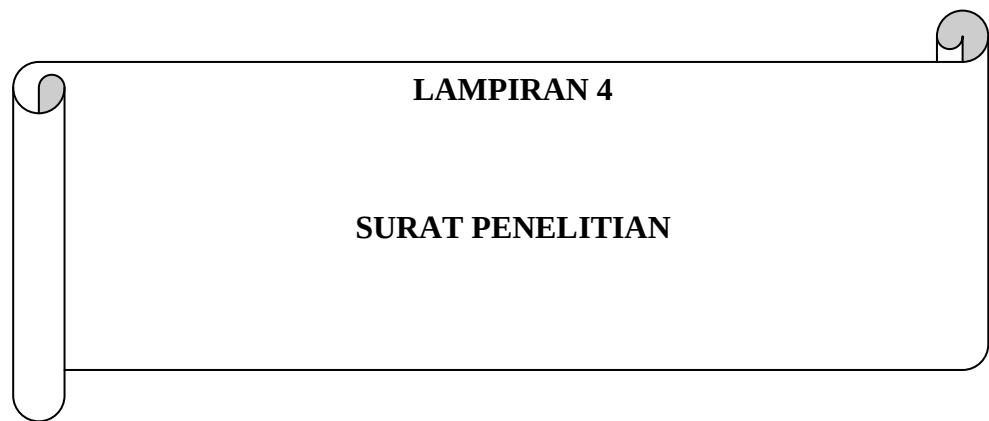
Gambar 8. Alat absensi *fingerprint* untuk pegawai



Gambar 9. Ruang pegawai penerima telepon



Gambar 10. Tempat parkir sepeda motor yang berada dibelakang gedung





PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH
 Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
 YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/REG/VI/37/6/2015

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN I**
 Tanggal : **29 MEI 2015**

Nomor : **1216/UN34.18/LT/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 Kementerian 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 : **BONDAN PRIHANTORO** NIP/NIM : **11402244007**
 Alamat : **FAKULTAS EKONOMI, PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**
 Judul : **PELAYANAN PRIMA DI KANTOR SEKRETARIAT BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH (BPAD) PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**
 Lokasi : **BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH DIY**
 Waktu : **3 JUNI 2015 s/d 3 SEPTEMBER 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.jogjaprov.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.jogjaprov.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta
 Pada tanggal **3 JUNI 2015**

A.n Sekretaris Daerah
 Asisten Perekonomian dan Pembangunan
 Ub.
 Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Dra. Puji Astuti, M.Si
 NIP. 19590525 198503 2 006

Tembusan :

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH DIY
3. WAKIL DEKAN I, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
4. YANG BERSANGKUTAN



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
 Jalan Tentara Rakyat Mataram No. 29 Telepon (0274) 513969 Fax : 563367
 www.badanperpusda-diy.go.id email : perpusda_diy@yahoo.com
 YOGYAKARTA
 55231

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070/4444

Kepala Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY menerangkan bahwa :

N a m a : BONDAN PRIHANTORO

NIM : 11402244007

Alamat : UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
 Fakultas Ekonomi
 Karangmalang, Yogyakarta

Telah melaksanakan : Penelitian di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah
 DIY, selama 1 (satu) bulan terhitung mulai
 tanggal 01 s.d 30 Juni 2015.

Demikian surat keterangan ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 22 JUN 2015





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

Nomor : 337 /UN34.18/LT/2015
Hal : Permohonan Ijin Observasi

18 Februari 2015

Yth. Kepala Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD)
Jalan Tentara Rakyat Mataram No. 29 Yogyakarta
D. I. YOGYAKARTA

Kami sampaikan dengan hormat permohonan Ijin Observasi dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Bondan Prihantoro
NIM : 11402244007
Jurusan/Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
Maksud/Tujuan : Ijin Observasi Pra Penelitian
Judul : "Pelayanan Prima di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Daerah Istimewa Yogyakarta"

Demikian atas kerjasama dan ijinnya diucapkan terima kasih.



Wakil Dekan I,

Drs. Nurhadi, M.M.

NIP. 19550101 198103 1 006

Tembusan :

1. Mahasiswa yang bersangkutan;
2. Arsip Jurusan