

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN  
DI KANTOR KECAMATAN GONDOKUSUMAN YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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



Disusun Oleh:

VINTYA DWI RAMDHANI

11402244034

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN**

**JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**2015**

**PERSETUJUAN**  
**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN**  
**DI KANTOR KECAMATAN GONDOKUSUMAN YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Oleh:  
**VINTYA DWI RAMDHANI**  
NIM. 11402244034

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 06 Oktober 2015  
Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Jurusan Pendidikan Administrasi  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui,  
Dosen Pembimbing



Rosidah, M.Si  
NIP. 19620422 198903 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN  
DI KANTOR KECAMATAN GONDOKUSUMAN YOGYAKARTA**

VINTYA DWI RAMDHANI

NIM. 11402244034

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

**DEWAN PENGUJI**

<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tanda Tangan</b>	<b>Tanggal</b>
Djihad Hisyam, M.Pd	Ketua Penguji		22/11/2015
Rosidah, M.Si	Sekretaris Penguji		30/10/2015
Siti Umi Khayatun M, M.Pd	Penguji Utama		30/10/2015

Yogyakarta, 3. November 2015  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan



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

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vintya Dwi Ramdhani  
NIM : 11402244034  
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Fakultas : Ekonomi  
Judul : Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri. Sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain atau telah dipergunakan dan diterima sebagai persyaratan dalam penyelesaian studi pada universitas lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Yogyakarta.

Yogyakarta, 11 Oktober 2015  
Yang Menyatakan,



Vintya Dwi Ramdhani  
NIM. 11402244034

## MOTTO

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

(Q.S. Al-Insyirah: 5-8)

Dia yang lemah dan paling kecil, tetapi sibuk, akan lebih berhasil daripada dia yang kuat dan cerdas tetapi peragu dan malas.

(Mario Teguh)

”Perjuangan, kerja keras, semangat dan doa merupakan kunci keberhasilan untuk mencapai apa yang diinginkan, percayalah tiada hasil yang mengecewakan dan sia-sia ”

(Penulis)

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahim.

Syukur tiada terhingga kepada Allah SWT atas segala karunia dan kemudahan yang diberikan sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan. Ku persembahkan karya sederhana ini teruntuk:

1. Bapak Darus Budiarto & Ibu Suci Rahayu. Terimakasih atas doa, kasih sayang tulus atas dukungan, semangat dan pengorbanan yang diberikan, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan Ibu dan Bapak dengan kebahagiaan dunia maupun akhirat.
2. Andy Nurcahyo dan Ervian AdhicaHYO B. Terimakasih atas semangat, bantuan, dan doa yang diberikan.
3. Almamaterku, Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat.

# **KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KANTOR KECAMATAN GONDOKUSUMAN YOGYAKARTA**

**Oleh:**  
**Vintya Dwi Ramdhani**  
**NIM: 11402244034**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Instrumen penelitian menggunakan angket dan teknik pengumpulan data dengan pengisian angket. Uji coba instrumen penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Depok Yogyakarta. Uji coba validitas menggunakan korelasi *Product Moment* dari *Pearson*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif yang selanjutnya dipersentase dan dikategorikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas PATEN dalam kategori cukup puas dengan persentase sebesar 50,0% (50 responden), 25,0% (25 responden) dalam kategori puas, 25,0% (25 responden) dalam kategori tidak puas. Kualitas pelayanan dengan (1) penampilan petugas dan ruang pelayanan (*tangible*) dalam kategori tidak puas dengan frekuensi 37 responden atau sebesar 37,0%, (2) kehandalan petugas (*reliability*) dalam kategori puas dengan frekuensi 44 responden atau sebesar 44,0%, (3) daya tanggap yang diberikan (*responsiveness*) dalam kategori cukup puas dengan frekuensi 51 responden atau sebesar 51,0%, (4) jaminan waktu (*assurance*) dalam kategori tidak puas dengan frekuensi 42 responden atau sebesar 42,0% dan (5) empati petugas (*emphaty*) dalam kategori puas dengan frekuensi 48 responden atau sebesar 48,0%.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, PATEN**

**QUALITY OF DISTRICT INTEGRATED ADMINISTRATION SERVICE IN  
DISTRICT OFFICE OF GONDOKUSUMAN YOGYAKARTA**

By:  
Vintya Dwi Ramdhani  
NIM 11402244038

**ABSTRACT**

*This research aims to determine the Quality of District Integrated Administration Service (PATEN) in District Office of Gondokusuman Yogyakarta.*

*This research is a descriptive research using quantitative approach. The sampling technique in this research using a non-probability sampling with accidental sampling types. Research of instrument using questionnaires and the technique collecting data by filling the questionnaire. The instrument testing used in this research was at District Office of Depok Yogyakarta. The validity instrument testing using Product Moment correlation from Pearson. Data were analyzed using descriptive analysis techniques which further with percentages and categorized.*

*The result of this research is show: the quality of PATEN in category quite satisfied with percentage of 50% (50 respondents), 25% (25 respondents) in category satisfied, 25% (25 respondents) in category not satisfied. Quality of service by (1) appearance of officers and service spaces (tangible) in category not satisfied with frequency of 37 respondents or 37%, (2) reliability officers (reliability) in category satisfied with frequency of 44 respondents or 44%, (3) responsiveness given (responsiveness) in category quite satisfied with frequency of 51 respondents or 51%, (4) period assurance (assurance) in category not satisfied with frequency of 42 respondents or 42% and (5) officer empathy (empathy) in category satisfied with frequency of 48 respondents or 48%.*

**Keyword:** *Quality of Service, PATEN*



## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta” ini dengan baik.

Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, Tugas Akhir Skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., M.A., Rektor UNY yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi UNY yang telah memberikan izin untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Joko Kumoro, M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Administrasi, yang telah member kesempatan dan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Rosidah, M.Si., Dosen pembimbing yang dengan sabar mengarahkan, membimbing, memberikan waktu, motivasi dan ilmunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Siti Umi Khayatun M, M.Pd., Narasumber yang telah meluangkan waktu dan memberikan ilmunya untuk membantu terselesaikannya skripsi ini.
6. Muslikhah Dwi Hartanti, M.Pd., Dosen Pembimbing Akademik yang dengan sabar memberikan bimbingannya.
7. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan ilmunya selama kuliah.

8. Bapak Jalaludin, M.Si., Camat Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta yang telah memberikan izin observasi dan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Jemari S.H., Kepala Seksi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Gondokusuman atas bantuan dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
10. Bapak Darus Budiarto., Orang tua yang memberikan semangat, doa dan dukungan kepada penulis.
11. Ibu Suci Rahayu., Orang tua yang memberikan kasih sayang, semangat, doa dan dukungan kepada penulis.
12. Surya Waradi M, terimakasih atas bantuan, semangat, serta doa yang telah diberikan kepada penulis.
13. Sahabat-sahabatku Tethys, Rista, Alfenti, Shendy, Brigitta, Fitrah Nurcahyo, Azil, Firman, Fanie terima kasih atas dukungan, semangat serta bantuan kalian kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini. Semoga persahabatan kita akan berjalan selamanya.
14. Saudara-saudaraku di Jogja, Ananda, Ones, Siti, Maria Rossaria, M. Khilmi, terimakasih atas bantuan dan doa kalian.
15. Rekan-rekan seperjuangan, Risty, Fita, Mifta, Dwi, Suster Candra, Muh. Biyan terimakasih atas bantuan kalian, doa serta semangat yang diberikan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
16. Rekan-rekan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran 2011, terima kasih atas kebersamaan kalian selama kuliah.

17. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung selama studi dan terselesaikannya tugas akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini masih banyak kekurangan. Saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati, demi perbaikan penulisan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 11 Oktober 2015

Penulis,



Vintya Dwi Ramdhani

NIM. 11402244034

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A.Latar Belakang Masalah .....	1
B.Identifikasi Masalah.....	5
C.Pembatasan Masalah.....	6
D.Rumusan Masalah .....	6
E.Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
<b>II . KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A.Deskripsi Teori .....	8
1.Tinjauan tentang Pelayanan Publik.....	8
a.Pengertian Pelayanan.....	8
b.Pengertian Pelayanan Publik .....	10
c.Jenis-jenis Pelayanan Publik .....	12
d.Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan .....	14
e.Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	17
f.Asas-asas Pelayanan Publik .....	19
g.Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	23
2.Tinjauan tentang Kualitas Pelayanan.....	25
a.Pengertian Kualitas Pelayanan .....	25
b.Manfaat Kualitas Pelayanan .....	27
c.Dimensi Kualitas Pelayanan .....	29
3.Tinjauan tentang PATEN.....	31

B. Penelitian yang Relevan.....	34
C. Kerangka Pikir .....	35
D. Pertanyaan Penelitian.....	37
<b>III . METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Desain Penelitian .....	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	38
C. Definisi Operasional .....	38
D. Subjek Penelitian .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data .....	39
F. Instrumen Penelitian.....	40
G. Uji Coba Instrumen Penelitian.....	42
H. Teknik Analisis Data .....	45
<b>IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
A. Hasil Penelitian .....	48
B. Pembahasan.....	71
<b>V . KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan .....	80
B. Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kisi-Kisi Angket .....	41
2. Skala bobot Penilaian .....	42
3. Interpretasi Nilai Reliabilitas Instrumen .....	45
4. Hasil Uji Coba Reliabilitas Instrumen .....	45
5. Kategori Penilaian .....	47
6. Jenis-Jenis layanan di Kecamatan .....	52
7. Kualitas PATEN.....	54
8. Kualitas PATEN dilihat dari dimensi Tangible (Bukti Fisik).....	57
9. Kualitas PATEN dilihat dari dimensi Reliability (Kehandalan) .	60
10. Kualitas PATEN dilihat dari dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) .....	63
11. Kualitas PATEN dilihat dari dimensi Assurance (Jaminan).....	66
12. Kualitas PATEN dilihat dari dimensi Emphaty (Empati).....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Skema Kerangka Pikir .....	37
2. <i>Pie Chart</i> Kualitas PATEN di Kantor Kecamatan Gondokusuman.....	56
3. <i>Pie Chart</i> Kualitas PATEN dilihat dari dimensi <i>Tangible</i> .....	59
4. <i>Pie Chart</i> Kualitas PATEN dilihat dari dimensi <i>Reliability</i> .....	62
5. <i>Pie Chart</i> Kualitas PATEN dilihat dari dimensi <i>Responsiveness</i> ..	65
6. <i>Pie Chart</i> Kualitas PATEN dilihat dari dimensi <i>Assurance</i> .....	68
7. <i>Pie Chart</i> Kualitas PATEN dilihat dari dimensi <i>Emphaty</i> .....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Surat Pengantar Kuesioner .....	86
2. Kuesioner Uji Coba .....	87
3. Tabulasi Hasil Uji Coba Instrumen .....	89
4. Hasil Uji Validitas Instrumen .....	90
5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	91
6. Surat Pengantar Kuesioner .....	94
7. Kuesioner Penelitian .....	95
8. Tabulasi Hasil Angket Penelitian .....	97
9. Distribusi Frekuensi .....	101
10. Frekuensi .....	104
11. Surat Izin Penelitian .....	107
12. Struktur Organisasi Kecamatan Gondokusuman .....	113



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta No. 7 tahun 2011 pasal 1 ayat 1 dan 2 disebutkan bahwa

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada

masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang *non* perizinan. Maksud penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kantor Kecamatan Gondokusuman, Kota Yogyakarta merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bentuk layanan yang diberikan meliputi

pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Penduduk Sementara, Kartu Keluarga, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan fasilitas pelayanan pemerintah yang lain.

Berdasarkan pengamatan dan observasi selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada bulan Februari 2015 di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Mengenai keramahan petugas, sikap petugas kantor Kecamatan kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat pada saat melakukan pelayanan, petugas tidak memberikan senyum dan salam terhadap pelanggan. Selain itu adanya petugas yang mengobrol dengan petugas lain membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik dan mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Permasalahan kedua, kurangnya respon dan perhatian petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan dan belum mengerti tentang prosedur maupun tahapan alur pelayanan, masih menjadi hambatan yang kerap terjadi. Akibatnya, masyarakat yang akan melakukan pelayanan tidak merasa nyaman dan terbantu oleh petugas pelayanan. Penjelasan tentang prosedur tahapan

alur pelayanan dan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi, belum sepenuhnya di sosialisasikan kepada masyarakat. Misalnya, dalam pembuatan perubahan KK, alur yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah meminta surat pengantar dari RT/RW dan desa atau kelurahan dengan disertai blangko perubahan KK, tetapi masih saja ada masyarakat yang datang ke Kecamatan dengan tidak membawa surat pengantar dan blangko perubahan KK, serta masih ada yang belum melengkapi persyaratan.

Pelayanan administrasi yang diberikan penyelenggara pelayanan masih lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan. Misalnya, dalam penyelesaian pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) standar waktu yang diberikan tiga hari namun masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang sudah ada. Menurut bapak Jemari selaku kepala seksi pelayanan yang memberikan konfirmasi, standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai tujuh sampai 30 hari, hal ini terjadi karena bahan dasar atau blangko untuk membuat KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu lama. Tidak konsistennya penyelesaian merupakan hal yang miris terjadi di lingkungan organisasi yang sangat merugikan masyarakat. Dengan adanya ketidakkonsistenan menyebabkan masyarakat merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kurangnya tenaga kerja di bagian pelayanan Kecamatan Gondokusuman menjadi salah satu faktor lamanya penyelesaian pekerjaan. Kantor Kecamatan memiliki empat loket pelayanan, namun hanya terdapat tiga petugas yang bertugas di empat loket pelayanan tersebut. Sehingga masih ada petugas yang merangkap lebih dari satu pekerjaan. Menurut Pak Jemari selaku kepala seksi pelayanan menyampaikan petugas dalam pelayanan secara keseluruhan terdiri dari lima petugas yaitu kepala seksi pelayanan, satu operator dan tiga petugas pelayanan yang masih dirasa kurang dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah.
2. Sikap petugas kantor Kecamatan yang kurang ramah dalam senyum dan sapa melayani masyarakat.
3. Kurangnya respon dan perhatian petugas terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam administrasi di kecamatan.

4. Pelayanan yang diberikan di kecamatan masih membutuhkan waktu yang relatif lebih lama dari waktu yang telah ditentukan dan belum mampu memberikan kepuasan masyarakat.
5. Kurangnya jumlah petugas dalam menangani setiap bagian pada bagian pelayanan administrasi.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, perlu dibatasi dengan permasalahan yang lebih sempit. Permasalahan dalam penelitian ini akan difokuskan pada rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatatur pemerintah.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan diatas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimanakah kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gondokusuman?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta.

### **F. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan wawasan yang lebih lengkap dan mendalam mengenai

Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sehingga dapat memberikan kontribusi pengetahuan terutama dalam dunia pendidikan.

## 2. Bagi Peneliti

Melalui Penelitian ini, peneliti berharap dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta meningkatkan kemampuan yang dimiliki untuk mendalami dan mendekatkan teori yang diterima.

## 3. Bagi Kecamatan Kota Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta masukan kepada Kecamatan agar dapat mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan yang semakin baik kepada publik.

## 4. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang relevan khususnya mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Tinjauan tentang Pelayanan Publik**

###### **a. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Ratminto dan Atik, 2015: 2), “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat *intangible* (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Pendapat Moenir (2014: 16-17), “pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung”. Dalam buku yang sama mengemukakan sebagai berikut:

“pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan



berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat”.

Memahami hal pelayanan sebagai suatu cara untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau sekelompok orang atau suatu badan yang tergabung dalam kepentingan umum sehingga arti pelayanan dan pelayanan umum pada dasarnya tidak jauh berbeda, sehingga keduanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan orang lain (individu dan masyarakat).

Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi publik dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat. Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh Gronroos (Ratminto dan Atik, 2015: 2) yaitu:

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

## **b. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris "*Public*" yang berarti masyarakat umum dan Negara, kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan adalah:

Segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik seiring dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah:

Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Nina Rahmayanty (2013: 85) adalah, "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh

penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2004 adalah:

Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

Pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

### c. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- 3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (SANKRI Buku III 2004: 85) yaitu:

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

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang dan pelayanan kemasyarakatan. Dari jenis-jenis pelayanan tersebut, pelayanan merupakan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

#### **d. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan**

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

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

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik. Pendapat Moenir (2014: 88-119) faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

##### **1) Faktor Kesadaran**

Kesadaran menunjukan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

## 2) Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peranan aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.

## 3) Faktor Organisasi

Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

## 4) Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

## 5) Faktor Ketrampilan dan Kemampuan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan ketrampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

#### 6) Faktor Sarana Pelayanan

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

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

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

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan menurut Gaspersz (M. Nasution 2005: 50) yaitu:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.



- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

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

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

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur di dalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Atep Adya Barata (2003: 11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- 1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa

layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

- 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

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

- 1) Tersedianya karyawan yang baik.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 5) Mampu berkomunikasi.
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Berdasarkan beberapa pendapat yang disampaikan di atas maka dapat disimpulkan unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Unsur tersebut terdiri dari penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, kepuasan pelanggan. Adanya unsur pelayanan yang baik dengan tersedianya karyawan dan sarana yang baik serta mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

**f. Asas-asas Pelayanan Publik**

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap penyelenggara pelayanan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 Asas Pelayanan publik, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggaraan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

**a. Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan dapat di sediakan dengan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan. Menurut Ratminto dan Atik (2015:245) mengemukakan pendapatnya bahwa terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

- 1) Empati dengan *customer*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 2) Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
- 3) Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- 5) Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- 6) Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- 7) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

- 8) Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- 9) Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- 10) Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- 11) Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Berdasarkan penjabaran mengenai asas-asas pelayanan publik tersebut, asas pelayanan publik yang meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban serta empati dengan

*customer*, pembatasan prosedur, kejelasan tata cara pelayanan, minimalisasi persyaratan pelayanan dan kejelasan pelayanan.

**g. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai. Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 (Ratminto dan Atik 2015: 22) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

### 3) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### 4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

### 5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

### 6) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

### 7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

### 8) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.



#### 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

#### 10) Kenyamanan

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

## **2. Tinjauan tentang Kualitas Pelayanan**

### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana 2003: 4), menyebutkan kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya

apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang”. Sedangkan Vincent Gaspersz (2011: 6) menyebutkan bahwa:

Ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan strategik. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas dari segi strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Gronroos (Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2015: 2)

mendefinisikan pelayanan sebagai berikut:

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Kasmir (2006: 15), mengatakan bahwa “pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah”. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Lovelock (Fandy Tjiptono 2004: 59), menyebutkan “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”. Selanjutnya Fandy Tjiptono (2004: 121) menyebutkan:

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas dan pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan kantor kecamatan, pihak kantor kecamatan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

#### **b. Manfaat Kualitas Pelayanan**

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan

akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik. Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 110), menyebutkan bahwa “aspek penilaian terhadap kualitas jasa bisa mencakup berbagai faktor yang saling terkait. Faktor yang saling terkait tersebut diantaranya adalah lokasi, biaya, status akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf, reputasi, variasi pelayanan yang disajikan, jam operasi, sikap staf, perhatian personal terhadap kebutuhan pelanggan, ketersediaan dan aksesibilitas terhadap fasilitas dan lain sebagainya”.

Selanjutnya, Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 115-117) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
- 2) Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*.
- 3) Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

### c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik. Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana 2003: 690) mengidentifikasi lima dimensi kualitas, yaitu:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau ragu-ragu.
- 5) Empati (*emphthy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Selanjutnya menurut Parasuraman dan kawan-kawan (Fandy Tjiptono, 1996:70) menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan menjadi empati (*emphaty*). Dengan demikian, terdapat lima dimensi pokok tersebut meliputi:

- a. Bukti langsung (*tangible*), meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Dimensi *tangible* diukur menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.
- b. Kehandalan (*reliability*), yakni kehandalan, ketrampilan dan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya tangkap (*responsiveness*), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam menilai atau mengukur kualitas jasa dapat menggunakan banyak dimensi pengukuran seperti bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan acuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan kantor kecamatan dari beberapa aspek yang ada

didalamnya. Salah satunya dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima serta bagaimana cara melakukan koreksi terhadap layanan tersebut.

### **3. Tinjauan tentang PATEN**

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyeleggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 3 Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menyelenggarakan PATEN ada syarat substantif yaitu pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Penyelenggaraan PATEN ini meliputi pelayanan bidang perijinan dan *non* perijinan. Adapun standar pelayanan PATEN, meliputi:

- a. Jenis pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Proses/prosedur pelayanan
- d. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
- e. Waktu pelayanan
- f. Biaya pelayanan

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas tersebut ialah:

- a. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.
- c. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, *gender*, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus



dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

- e. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
- i. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan hukum bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.

1. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

## **B. Penelitian yang Relevan**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Jeni Susandari (2012), dengan judul “Reformasi Birokrasi Indonesia (Studi kasus implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak). Metode yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tualang dalam indikator penelitian yang dimasukkan dalam kategori baik adalah 43,33%, kategori kurang baik sebanyak 50,33%, dan kategori tidak baik sebanyak 6,33%. Dari hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tualang dikategorikan kurang baik yaitu sebanyak 50 orang atau (50,33%). Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian penulis yaitu penelitian deskriptif dengan variabel Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Namun memiliki perbedaan dalam hal indikator penelitian.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Yuliana Kartikawati (2013) Universitas Negeri Yogyakarta, dengan judul “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta”. Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota yogyakarta masih kurang. Dilihat dari hasil pencapaian tujuan kebijakan pelayanan administrasi kecamatan terutama dalam meningkatkan kualitas sepenuhnya belum tercapai. Perbedaan penelitian ini adalah jenis penelitian dan metode yang digunakan. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif sedangkan penelitian penulis menggunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Persamaan penelitian ini adalah pada variabel Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

### **C. Kerangka Pikir**

Kantor Kecamatan merupakan salah satu lembaga Pemerintahan yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Salah satu tugas dari kantor Kecamatan adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Gondokusuman sebagai salah satu bentuk kantor Kecamatan juga dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sebaik mungkin.

Pelayanan kantor Kecamatan merupakan titik sentral dari kegiatan kantor Kecamatan karena tugas utama dari kantor Pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan di kantor Kecamatan merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara pelanggan atau masyarakat dengan penyedia jasa kantor Kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di kantor Kecamatan Gondokusuman, haruslah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 8 Nomor 4 tahun 2010 tentang standar pelayanan PATEN (Pedoman PATEN PERMENDAGRI pasal 8 Nomor 4 tahun 2010). Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja kantor kecamatan karena bagian ini yang sering berhubungan langsung dengan pelanggan atau masyarakat.

Pelayanan publik yang ada pada kantor Kecamatan haruslah berkualitas. Ukuran kualitas pelayanan diukur dari kinerja pelayanan. Guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu diketahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan kantor Kecamatan Gondokusuman dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan. Berikut ini skema kerangka pikir penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya:



**Gambar 1.** Skema Kerangka Pikir

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

Pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas PATEN dilihat dari dimensi *tangible*?
2. Bagaimana kualitas PATEN dilihat dari dimensi *reliability*?
3. Bagaimana kualitas PATEN dilihat dari dimensi *responsiveness*?
4. Bagaimana kualitas PATEN dilihat dari dimensi dimensi *assurance*?
5. Bagaimana kualitas PATEN dilihat dari dimensi *emphaty* ?

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

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

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mendiskripsikan dan menjawab persoalan-persoalan suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi saat ini, dalam variabel tunggal. Pendekatan kuantitatif dikarenakan data penelitian berupa angka-angka. Penelitian ini bertujuan untuk memberi gambaran dan mendiskripsikan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta.

##### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Gondokusuman. Jalan Munggur No. 32 Kota Yogyakarta, Provinsi Daerah Yogyakarta. Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2015.

##### **C. Definisi Oprasional**

Variabel dalam penelitian ini adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/ badan pelayanan terpadu di kabupaten/ kota. Kualitas PATEN Gondokusuman diukur dari lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibel* (bukti langsung) dengan melihat penampilan secara fisik, *reliability* (kehandalan) dengan melihat kemampuan petugas

memberikan pelayanan yang memuaskan, *responsiveness* (daya tanggap) keinginan petugas untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, *assurance* (jaminan) melalui perilaku petugas yang melakukan layanan, *emphaty* (empati) dilihat dari sikap petugas menghargai pelanggan.

#### **D. Subjek Penelitian**

Penentuan subjek penelitian ini ditetapkan berdasarkan kesesuaian dengan tujuan penelitian. Subjek penelitian adalah pihak yang akan di jadikan sampel dalam sebuah penelitian. Subjek dalam penelitian adalah masyarakat yang datang melakukan pelayanan di Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta selama bulan Agustus 2015.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling* dengan jumlah 100 responden dengan penentuan sampel berdasarkan spontanitas, artinya siapa saja pengguna layanan yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti.

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

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara memberikan angket tertutup. Seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Angket berisikan pernyataan dan jawaban tingkat kepuasan. Responden memilih jawaban tersebut sesuai dengan tanggapannya. Responden memilih derajat kualitas dengan

menggunakan skala bertingkat, yaitu : Sangat Puas (SP), Puas (Puas), (Cukup Puas), Tidak Puas (TP), Sangat Tidak Puas (STP).

#### **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah sarana yang digunakan untuk menghasilkan data yang akurat dan memudahkan peneliti untuk mengolahnya. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner yang digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman. Angket yang digunakan adalah jenis angket tertutup yang berarti angket tersebut sudah disediakan alternatif jawaban. Berikut ini kisi-kisi instrumen untuk angket penelitian:



**Tabel 1. Kisi-kisi Angket**

Variabel	Indikator	Sub.Indikator	Nomor Butir
Tingkat Kualitas PATEN	<i>Tangible</i>	a. Penampilan petugas dalam pelayanan b. Ruangan pelayanan	1, 2, 3
	<i>Reliability</i>	a. Kecermatan petugas dalam melayani b. Kemampuan memberikan solusi c. Kemampuan komunikasi	4, 5, 6
	<i>Responsiveness</i>	a. Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan b. Petugas melakukan pelayanan dengan teliti c. Inisiatif dalam melayani masyarakat	7, 8, 9, 10
	<i>Assurance</i>	a. Jaminan tepat waktu dalam pelayanan b. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan c. Jaminan rasa aman	11, 12, 13
	<i>Emphaty</i>	a. Mendahulukan kepentingan pemohon b. Melayani dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif c. Melayani dengan menghargai setiap pelanggan	14, 15, 16, 17, 18
<b>Jumlah</b>			<b>18</b>

Instrumen penelitian ini menggunakan alat ukur skala *Likert* dengan 5 skala pengukuran, yaitu Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas (CP), Tidak Puas (TP), dan Sangat Tidak Puas (STP). Skala pengukuran untuk memberikan bobot penilaian terhadap variabel penelitian menggunakan model bertingkat dengan 5 alternatif jawaban. Berikut ini tabel yang menunjukkan skala bobot penilaian yang digunakan:

**Tabel 2. Skala Bobot Penilaian**

No.	Kriteria Penilaian	Skor
1.	Sangat Puas (SP)	5
2.	Puas (P)	4
3.	Cukup Puas (CP)	3
4.	Tidak Puas (TP)	2
5.	Sangat Tidak Puas (STP)	1

## **G. Uji Coba Instrumen Penelitian**

Uji coba instrumen dimaksudkan untuk mendapatkan instrumen yang memiliki kesahihan (validitas) dan keajegan (reliabilitas) sesuai dengan ketentuan, sehingga dapat digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dan data yang terkumpul benar-benar data yang mencerminkan keadaan yang sebenarnya.

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mendapatkan tingkat kevalidan/ kesahihan instrumen, atau dengan kata lain untuk mendapatkan ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan. Rumus yang digunakan untuk

menguji validitas instrumen adalah korelasi *product moment* dari *Person*, yaitu sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$	= koefisien korelasi antara X dan Y
$N$	= jumlah subyek
$\sum X$	= jumlah skor butir soal X
$\sum Y$	= jumlah skor total
$\sum X^2$	= jumlah kuadrat skor butir soal X
$\sum Y^2$	= jumlah kuadrat skor total
$\sum XY$	= jumlah perkalian X dan Y

(Suharsimi Arikunto, 2010: 213)

Harga  $r_{hitung}$  yaitu  $r_{xy}$  kemudian dikonsultasikan dengan  $r_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5%. Apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar atau sama dengan  $r_{tabel}$  maka butir instrumen dinyatakan valid. Namun apabila diketahui  $r_{hitung}$  lebih kecil  $r_{tabel}$  maka butir instrumen yang dimaksud tidak valid.

Berdasarkan hasil uji coba instrumen pada 13 Agustus 2015 kepada 32 masyarakat pengunjung Kecamatan Depok, dengan bantuan program *SPSS 20 for Windows* diperoleh hasil uji validitas instrumen penelitian bahwa indikator-indikator dari variabel kualitas pelayanan yang dikembangkan menjadi 20 butir pernyataan, dinyatakan 2 butir pernyataan tidak valid yaitu pernyataan nomor 5

dan 17. Butir-butir pernyataan yang valid kemudian digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kecamatan Depok Yogyakarta.

## 2. Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataan, maka berapa kalipun diambil tetap akan sama. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Uji reliabilitas bertujuan untuk memperoleh instrumen yang benar-benar dapat dipercaya. Rumus yang digunakan untuk menguji realibilitas ialah rumus *Alpha*, yaitu:

$$r_n = \left( \frac{K}{(K-1)} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Keterangan:

$r_n$  = reliabilitas instrumen  
 $K$  = banyaknya butir pertanyaan  
 $\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir  
 $\sigma_1^2$  = varians total

(Suharsimi Arikunto, 2010: 239)

Hasil perhitungan  $r_n$  yang diperoleh kemudian diinterpretasikan dengan tabel pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi seperti tabel 5 berikut:

**Tabel 3. Intepretasi Nilai Reliabilitas Intrumen**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,800-1,000	Sangat Tinggi
0,600-0,799	Tinggi
0,400-0,599	Agak Rendah
0,200-0,339	Rendah
0,000-0,199	Sangat Rendah

(Suharsimi Arikunto, 2010: 319)

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *SPSS 20 for Windows* dengan menggunakan besarnya nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel yang diuji. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6, maka jawaban responden dinyatakan reliabel. Hasil pengujian reliabel dapat dilihat pada tabel 4 dibawah ini:

**Tabel 4 . Hasil Uji Coba Reliabilitas Intrumen**

<b>Variabel</b>	<b>Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>Keterangan Reliabilitas</b>
Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan	0,956	Sangat Tinggi

## H. Teknik Analisis Data

Pemilihan teknik analisis data ini didasarkan pada tujuan penelitian yang telah ditetapkan yaitu mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gondokusuman, maka teknik analisis data yang digunakan adalah dengan analisis deskriptif. Dalam pengelolaan ini data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut:

### 1. *Editing*

Setelah angket dibagikan dan diisi oleh responden lalu dikembalikan kepada pihak yang melakukan penelitian untuk dicek kelengkapan dalam pengisian angket. Apabila ada pernyataan yang belum dijawab dalam pengisian angket maka responden yang bersangkutan dihubungi agar pengisian angket disempurnakan sehingga angket tersebut dikatakan sah.

### 2. *Tabulating*

Langkah kedua adalah pengelolaan data dengan memindahkan jawaban yang terdapat dalam angket ke dalam tabulasi atau tabel. Kemudian setelah data diolah sehingga hasil angket dinyatakan sah, maka selanjutnya melakukan analisis data dengan deskriptif kuantitatif dengan persentase, maka rumus yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

$f$  = frekuensi (jumlah jawaban responden)

N = *Number Of Cases*

### 3. *Analiting dan Interpretasi*

Langkah ini adalah menganalisa data yang diolah secara verbal sehingga hasil penelitian mudah dipahami. Untuk memudahkan dalam mengidentifikasi digunakan patokan nilai *Mean* empirik dan nilai

standar deviasi empirik. Pedoman dalam menentukan kriteria atau klasifikasi yaitu:

**Tabel 5. Kategori Penilaian**

No.	Rentang Nilai (i)	Kategori
1.	$M + 1,5 (Sd)$ keatas	Sangat Baik
2.	$M + 0,5 (Sd) \leq M + 1,5 (Sd)$	Baik
3.	$M - 0,5 (Sd) \leq M + 0,5 (Sd)$	Cukup Baik
4.	$M - 1,5 (Sd) \leq M - 0,5 (Sd)$	Tidak Baik
5.	Kurang dari $M - 1,5 (Sd)$	Sangat Tidak Baik

(Saifudin Azwar, 2009:109)

#### 4. *Concluding*

Langkah terakhir dalam penelitian ini yaitu *concluding* atau penarikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data yang diperoleh dari angket dan dokumentasi disimpulkan secara deskriptif.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

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

##### **1. Deskripsi Kecamatan Gondokusuman**

###### **a. Letak Geografis**

Kantor Kecamatan Gondokusuman terletak di Jalan Munggur 32, Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).

###### **b. Deskripsi umum Kecamatan**

Kecamatan Gondokusuman merupakan kecamatan yang terdapat di Kota Yogyakarta. Berdasarkan Peraturan daerah Kota Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Susunan Kedudukan dan Tugas Pokok Kecamatan dan Kelurahan, maka organisasi Kecamatan dan Kelurahan di Kota Yogyakarta dibentuk.

Kecamatan merupakan Perangkat Daerah yang dipimpin oleh seorang Camat diangkat dan diberhentikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 1) Berdasarkan Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 52 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah. Kewenangan dimaksud meliputi 5 (lima) urusan, Sub-Bidang dan Sub-Sub Bidang, sebagai berikut:



a) Otonomi Daerah, Pemerintahan Umum, Administrasi Keuangan, Perangkat daerah, Kepegawaian dan Persandian, fasilitasi, koordinasi, legalisasi surat-surat tertentu dan penerbitan surat-surat berkenaan dengan pendaftaran penduduk, meliputi sub bidang:

(1) Pemerintahan umum, meliputi sub-sub bidang:

(a) Fasilitasi Tugas Pembantuan dan Kerjasama.

(b) Pembinaan Wilayah.

(c) Koordinasi Pelayanan Umum.

(2) Administrasi Keuangan Daerah meliputi sub-sub bidang : Pajak dan Retribusi Daerah.

(3) Kepegawaian meliputi sub-sub bidang pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan manajemen PNS.

b) Pemberdayaan Masyarakat meliputi sub bidang:

(1) Pemerintahan Kelurahan meliputi sub-sub bidang:  
Administrasi Pemerintahan Kelurahan.

(2) Penguatan Kelembagaan dan Pengembangan Partisipasi Masyarakat meliputi sub-sub bidang:

(a) Pemantapan Data Profil Kelurahan.

(b) Penguatan Kelembagaan Masyarakat.

(c) Pelatihan Masyarakat.

(d) Pengembangan Manajemen Pembangunan Partisipatif.

- (3) Pemberdayaan Adat dan Pengembangan Kehidupan Sosial Budaya Masyarakat meliputi sub-sub bidang:
  - (a) Pemberdayaan Perempuan.
  - (b) Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK).
  - (c) Peningkatan Kesejahteraan Sosial.
- (4) Pemberdayaan Usaha Ekonomi Masyarakat meliputi sub-sub bidang:
  - (a) Pemberdayaan Ekonomi Penduduk Miskin.
  - (b) Pengembangan Usaha Ekonomi Keluarga dan Kelompok Masyarakat.
  - (c) Pengembangan Lembaga Keuangan Mikro.
  - (d) Pengembangan Produksi dan Pemasaran Hasil Usaha Masyarakat.
- c) Pekerjaan umum meliputi sub bidang:
  - (a) Prasarana Dasar Pemukiman meliputi sub-sub bidang pembangunan dan pengusahaan.
  - (b) Persampahan meliputi sub-sub bidang pengaturan dan pembangunan.
  - (c) Bangunan Gedung dan Lingkungan meliputi sub-sub bidang pengaturan dan pembangunan.
  - (d) Penerangan Jalan Umum meliputi sub-sub bidang pemeliharaan.

- d) Lingkungan Hidup.
- e) Perdagangan meliputi sub bidang perdagangan dalam negeri.

Kewenangan lain yang didelegasikan kepada Camat sebagaimana telah dituangkan dalam Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 53 Tahun 2001 adalah mengenai Pendelegasian Wewenang Pemberian Cuti Pegawai Negeri Sipil.

#### **c. Visi dan Misi**

##### **1) Visi**

Adapun visi Kantor Kecamatan Gondokusuman adalah terwujudnya layanan prima administrasi kependudukan dan perizinan menuju Kecamatan Gondokusuman yang bermasyarakat budaya dan sejahtera didukung lingkungan yang nyaman huni.

##### **2) Misi**

Sedangkan misi Kantor Kecamatan Gondokusuman yaitu:

- a) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.
- b) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia.
- c) Meningkatkan pemberdayaan masyarakat.

#### d. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Kantor Kecamatan

- 1) Camat : Jalaludin S.Sos. M.Si
- 2) Sekertaris Camat : Cahya Wijayanta. S.Sos
- 3) KaSubag Adm. Data : Ruslina S., SE,MM
- 4) KaSubag Umum : Setiasih, BE
- 5) KaSie Pemerintahan : Sri Restuti, SH
- 6) KaSie Pelayanan Informasi : Jemari, SH
- 7) KaSie Pemberdayaan : Ir. Sri Suharto
- 8) KaSie Ketertiban Umum : FX.Prasanto Hadi

#### e. Jenis- jenis layanan yang ada di Kecamatan:

Tabel. 6 Jenis-jenis layanan di Kecamatan

No.	Jenis Layanan	Waktu Pelayanan	Biaya
<b>1.</b>	<b>Administrasi Kependudukan</b>		
a.	Kartu Tanda Penduduk (KTP/E-KTP)	3 hari	Gratis
b.	KIA (Kartu Identitas Anak)	3 hari	Gratis
c.	Kartu Keluarga(KK)	2 hari	Gratis
d.	Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS)	4 hari	Gratis
e.	Surat Keterangan Pindah Datang	1 hari	Gratis
<b>2.</b>	<b>Administrasi Perizinan</b>		
a.	Izin Gangguan	6 hari	Luas sampai 500 m <sup>2</sup> Rp2.000,- /m <sup>2</sup>
b.	IMB (Izin Mendirikan Bangunan)	11 hari	Gratis
c.	Izin Penyelenggaraan Pondokan	5 hari	Gratis
d.	PKL(Pedagang Kaki Lima)	5 hari	Gratis
e.	Izin Pemakaman	1 hari	Terlampir

Sumber : <http://www.jogjakota.go.id>

## 2. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Gondokusuman yang beralamat di Jalan Munggur 32 Yogyakarta pada bulan Agustus 2015. Jumlah responden (subjek penelitian) yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden yang merupakan masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta. Hasil penelitian diperoleh dari data primer yang berupa angket sebagai instrumen penelitian untuk mengetahui kualitas PATEN.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Dalam penelitian ini Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mengacu pada dimensi kualitas pelayanan *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).

Angket yang dibagikan responden berisi 18 butir pernyataan. Setiap butir pernyataan pada angket memiliki 5 alternatif jawaban yaitu Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas (CP), Tidak Puas (TP), Sangat Tidak Puas (STP). Setiap pernyataan memiliki rentang skor 1- 5. Berikut deskripsi hasil angket penelitian yang telah dilakukan:

**a. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).**

Data mengenai kualitas PATEN diukur dengan menggunakan angket terdiri dari 18 butir pernyataan dan diisi oleh 100 responden. Data mentah yang digunakan untuk mengetahui kualitas PATEN diolah dengan menggunakan program SPSS 20 *for windows*.

Tabel 7. Kualitas PATEN

	Valid	100
N	Missing	0
Mean		60,71
Median		61,5
Mode		60 <sup>a</sup>
Std. Deviation		6,548
Minimum		47
Maximum		75
Sum		6071

Batasan kategori untuk ubahannya ialah sebagai berikut:

$$X > M + 1,5(SD) \quad = \text{Sangat Puas}$$

$$M + 0,5 (SD) \leq X \leq M + 1,5 (SD) \quad = \text{Puas}$$

$$M - 0,5 (SD) \leq X < M + 0,5 (SD) \quad = \text{Cukup Puas}$$

$$M - 1,5(SD) \leq X < M - 0,5 (SD) \quad = \text{Tidak Puas}$$

$$X < M - 1,5. SD \quad = \text{Sangat Tidak Puas}$$

Maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

$$x > 70,53 \quad = \text{Sangat Puas}$$

$$63,98 \leq 70,53 \quad = \text{Puas}$$

$$57,43 < 63,97 \quad = \text{Kurang Puas}$$

$$50,88 \leq 57,42 \quad = \text{Tidak Puas}$$

$$x < 50,87 \quad = \text{Sangat Tidak Puas}$$

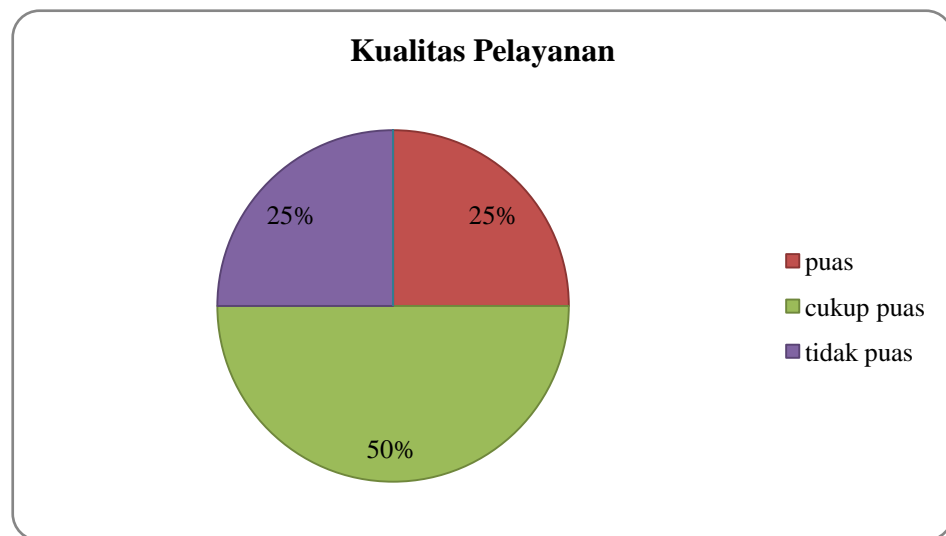
Berdasarkan data tersebut dikategorikan tabel sebagai berikut:

Tabel 8. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

No	Rentang Kelas	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1.	$x > 70,53$	0	00,0%	Sangat Puas
2.	$63,98 \leq x \leq 70,53$	25	25,0 %	Puas
3.	<b><math>57,43 \leq x &lt; 63,97</math></b>	<b>50</b>	<b>50,0 %</b>	<b>Cukup Puas</b>
4.	$50,88 \leq x \leq 57,43$	25	25,0 %	Tidak Puas
5.	$x < 50,87$	0	00,0 %	Sangat Tidak Puas
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data primer

Berdasarkan tabel 8 di atas dapat diketahui dari 100 orang sebagai responden penelitian, sebesar 25,0% atau sebanyak 25 responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan, sebesar 50,0% atau sebanyak 50 responden menyatakan cukup puas terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan, dan sebesar 25,0% atau 25 orang menyatakan tidak puas terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan. Lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar 2 berikut ini:



Gambar 2. *Pie Chart* Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Gondokusuman Yogyakarta

Melalui gambar 2 dapat dinyatakan bahwa Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman diukur dengan dimensi kualitas pelayanan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yaitu cukup puas dengan presentase 50% atau sebanyak 50 responden. Kualitas pelayanan dijelaskan dalam masing-masing indikator berikut:

#### 1) *Tangible* (Bukti Fisik)

Data mentah mengenai kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan diolah menggunakan komputer *SPSS* versi 20. Pernyataan dalam angket tentang *tangible* (bukti fisik) terdiri dari 4 butir pernyataan yaitu nomor 1 sampai dengan 4.



Tabel.9 *Tangible* (bukti fisik)

	Valid	100
N	Missing	0
Mean		12,74
Median		13,00
Mode		10
Std. Deviation		2,806
Minimum		8
Maximum		18
Sum		1274

Batasan kategori untuk ubahannya ialah sebagai berikut:

$X > M + 1,5(SD)$	= Sangat Puas
$M + 0,5 (SD) \leq X \leq M + 1,5 (SD)$	= Puas
$M - 0,5 (SD) \leq X \leq M + 0,5 (SD)$	= Cukup Puas
$M - 1,5(SD) \leq X \leq M - 0,5 (SD)$	= Tidak Puas
$X < M - 1,5. SD$	= Sangat Tidak Puas

Maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

$x > 16,94$	= Sangat Puas
$14,14 \leq 16,94$	= Puas
$11,33 < 14,13$	= Kurang Puas
$8,53 \leq 11,32$	= Tidak Puas
$x < 8,52$	= Sangat Tidak Puas

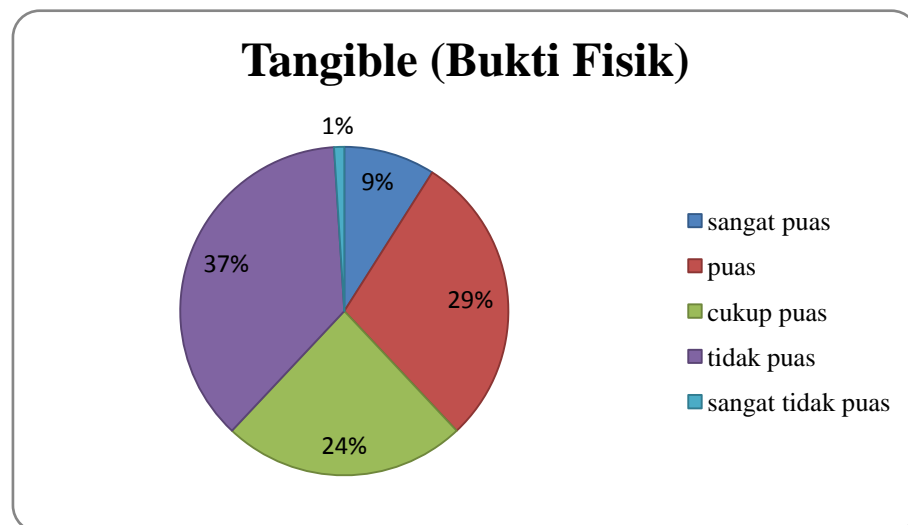
Berdasarkan data tersebut dikategorikan tabel sebagai berikut:

Tabel 10. Kualitas PATEN dilihat dari *tangible* (bukti fisik).

No	Rentang Kelas	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1.	$x > 16,94$	9	9,0 %	Sangat Puas
2.	$14,14 \text{ s.d } \leq 16,93$	29	29,0 %	Puas
3.	$11,33 \text{ s.d } < 14,13$	24	24,0 %	Cukup Puas
4.	<b><math>8,53 \text{ s.d } \leq 11,32</math></b>	<b>37</b>	<b>37,0 %</b>	<b>Tidak Puas</b>
5.	$x < 8,53$	1	1,0 %	Sangat Tidak Puas
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 8 di atas dapat diketahui dari 100 orang sebagai responden penelitian, sebesar 9,0% atau sebanyak 9 responden menyatakan sangat puas terhadap *tangible* (bukti fisik) petugas dalam pelayanan, sebesar 29,0% atau sebanyak 29 responden menyatakan puas terhadap *tangible* (bukti fisik) petugas dalam pelayanan, sebesar 24,0% atau sebanyak 24 responden menyatakan cukup puas terhadap *tangible* (bukti fisik) petugas dalam pelayanan, sebesar 37,0% atau 37 responden menyatakan tidak puas terhadap *tangible* (bukti fisik) petugas dalam pelayanan, dan sebesar 1,0% atau 1 responden menyatakan tidak puas terhadap *tangible* (bukti fisik) petugas dalam pelayanan. Lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar 3 berikut ini:



Gambar 3. *Pie Chart* Kualitas PATEN dilihat dari dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Berdasarkan gambar 3 dapat dinyatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap *tangible* (bukti fisik) di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta dalam kategori tidak puas dengan presentase 37% atau sebanyak 37 responden dari 100 responden.

Indikator *tangible* merupakan merupakan aspek pelayanan yang berwujud fisik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat contohnya senyum yang selalu ditampilkan pada saat melayani pelanggan, penampilan fisik petugas, serta fasilitas sarana dan prasarana yang ada dan telah disediakan.

## 2) **Reliability (Kehandalan)**

Indikator kedua yang termasuk dalam kualitas PATEN yaitu *reliability* (kehandalan) yang dimiliki petugas dalam pelayanan. Pernyataan dalam angket tentang *reliability* (kehandalan) terdiri dari 3

butir pernyataan yaitu nomor 5 sampai dengan 7. Berdasarkan di atas dapat dikategorikan tabel sebagai berikut:

Tabel.11 *Reliability* (Kehandalan)

	Valid	100
N	Missing	0
Mean		11,07
Median		11,00
Mode		12
Std. Deviation		1,860
Minimum		6
Maximum		15
Sum		1107

Batasan kategori untuk ubahannya ialah sebagai berikut:

$X > M + 1,5(SD)$	= Sangat Puas
$M + 0,5 (SD) \leq X \leq M + 1,5 (SD)$	= Puas
$M - 0,5 (SD) \leq X < M + 0,5 (SD)$	= Cukup Puas
$M - 1,5(SD) \leq X < M - 0,5 (SD)$	= Tidak Puas
$X < M - 1,5. SD$	= Sangat Tidak Puas

Maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

$x > 13,86$	= Sangat Puas
$12 \leq 13,86$	= Puas
$10,14 < 12$	= Kurang Puas
$8,28 \leq 10,14$	= Tidak Puas
$x < 8,28$	= Sangat Tidak Puas

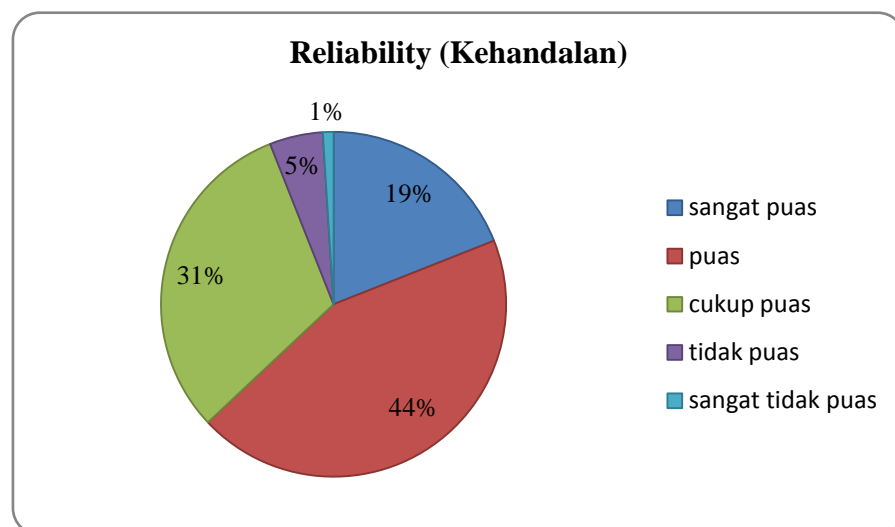
Berdasarkan data tersebut dikategorikan tabel sebagai berikut:

Tabel. 12 Kualitas PATEN dilihat dari *reliability* (kehandalan)

No	Rentang Kelas	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1.	$x > 13,86$	19	19,0 %	Sangat Puas
2.	<b>12 s.d <math>\leq 13,86</math></b>	<b>44</b>	<b>44,0 %</b>	<b>Puas</b>
3.	$10,14 \text{ s.d } < 12$	31	31,0 %	Cukup Puas
4.	$8,28 \text{ s.d } \leq 10,14$	5	5,0 %	Tidak Puas
5.	$x < 8,28$	1	1,0 %	Sangat Tidak Puas
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 12 di atas dapat diketahui dari 100 orang sebagai responden penelitian, sebesar 19,0% atau sebanyak 19 responden menyatakan sangat puas terhadap *reliability* (kehandalan) yang dimiliki petugas dalam pelayanan, sebesar 44,0% atau sebanyak 44 responden menyatakan puas terhadap *reliability* (kehandalan) yang dimiliki petugas dalam pelayanan, sebesar 31,0% atau sebanyak 31 responden menyatakan cukup puas terhadap *reliability* (kehandalan) yang dimiliki petugas dalam pelayanan, sebesar 5,0% atau 5 responden menyatakan tidak puas *reliability* (kehandalan) yang dimiliki petugas dalam pelayanan dan sebesar 1,0% atau sebanyak 1 responden menyatakan sangat tidak puas terhadap *reliability* (kehandalan) yang dimiliki petugas dalam pelayanan, Lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar 4 berikut ini:



Gambar 4. *Pie Chart* Kualitas PATEN dilihat dari dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan gambar 4 dapat dinyatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap *reliability* (kehandalan) di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta dalam kategori puas dengan presentase 44% atau sebanyak 44 responden dari 100 responden.

Indikator *reliability* merupakan kehandalan, kecermatan petugas dalam melayani, kemampuan memberikan solusi dan kemampuan petugas dalam komunikasi dengan akurat dan terpercaya kepada pelanggan.

### 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Indikator ketiga yang termasuk dalam kualitas pelayanan yaitu *responsiveness* (daya tanggap) yang dimiliki petugas dalam pelayanan. Pernyataan dalam angket tentang *responsiveness* (daya tanggap) terdiri dari 4 butir pernyataan yaitu nomor 8 sampai dengan 11. Berdasarkan pada rumus yang digunakan, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

Tabel.13 *Responsiveness* (Daya tanggap)

	Valid	100
N	Missing	0
Mean		13,97
Median		13,00
Mode		13
Std. Deviation		1,845
Minimum		10
Maximum		20
Sum		1397

Batasan kategori untuk ubahannya ialah sebagai berikut:

$X > M + 1,5(SD)$	= Sangat Puas
$M + 0,5 (SD) \leq X \leq M + 1,5 (SD)$	= Puas
$M - 0,5 (SD) \leq X < M + 0,5 (SD)$	= Cukup Puas
$M - 1,5(SD) \leq X < M - 0,5 (SD)$	= Tidak Puas
$X < M - 1,5. SD$	= Sangat Tidak Puas

Maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

$x > 16,73$	= Sangat Puas
$14,89 \leq x \leq 16,72$	= Puas
$13,05 < x < 14,89$	= Kurang Puas
$11,21 \leq x < 13,04$	= Tidak Puas
$x < 11,20$	= Sangat Tidak Puas

Berdasarkan data tersebut dikategorikan tabel sebagai berikut:

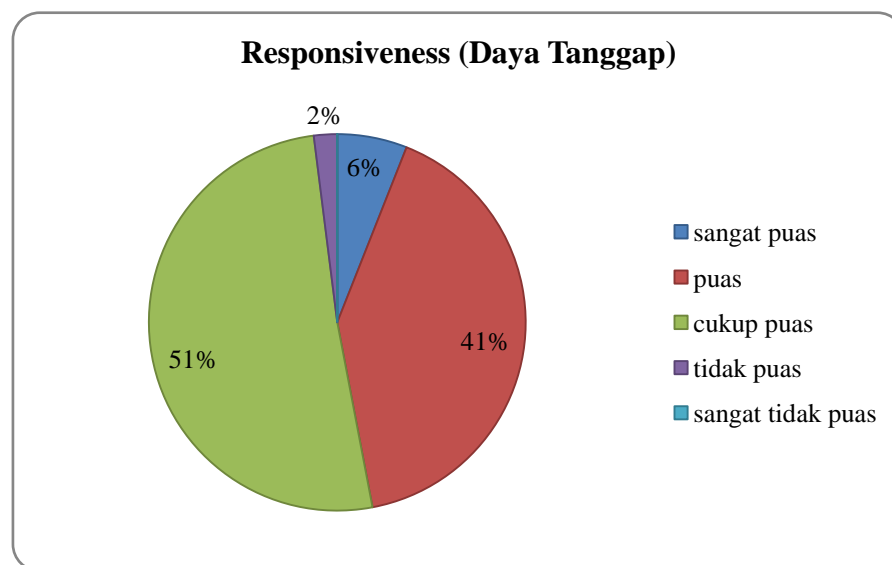
Tabel 14. Kualitas PATEN dilihat dari *responsiveness* (daya tanggap)

No	Rentang Kelas	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1.	$x > 16,73$	6	6,0 %	Sangat Puas
2.	$14,89 \text{ s.d } \leq 16,72$	41	41,0 %	Puas
3.	<b>13,05 s.d &lt; 14,88</b>	<b>51</b>	<b>51,0 %</b>	<b>Cukup Puas</b>
4.	$11,21 \text{ s.d } \leq 13,04$	2	2,0 %	Tidak Puas
5.	$x < 11,20$	0	0 %	Sangat Tidak Puas
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 14 di atas dapat diketahui dari 100 orang sebagai responden penelitian, sebesar 6,0% atau sebanyak 6 responden menyatakan sangat puas terhadap *responsiveness* (daya tanggap) petugas dalam pelayanan, sebesar 41,0% atau sebanyak 41 responden menyatakan puas terhadap *responsiveness* (daya tanggap) petugas dalam pelayanan, sebesar 51,0% atau sebanyak 51 responden menyatakan cukup puas terhadap *responsiveness* (daya tanggap) petugas dalam pelayanan, sebesar 2,0% atau 2 responden menyatakan tidak puas terhadap *responsiveness* (daya tanggap) petugas dalam pelayanan, Lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar 5 berikut ini:





Gambar 5. *Pie Chart* Kualitas PATEN dilihat dari dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan gambar 5 dapat dinyatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap *responsiveness* (daya tanggap) di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta dalam kategori cukup puas dengan presentase 51% atau sebanyak 51 responden dari 100 responden.

Indikator *responsiveness* merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan, merespon pelanggan yang ingin melakukan pelayanan. Indikator *responsiveness* dalam penelitian ini meliputi kesediaan petugas membantu pelanggan, tanggap terhadap keluhan pelanggan.

#### 4) *Assurance* (Jaminan)

Pernyataan dalam angket tentang *assurance* (jaminan) terdiri dari 4 butir pernyataan yaitu nomor 12 sampai dengan 15. Berdasarkan pada rumus yang digunakan maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel.15 Assurance (Jaminan)

	Valid	100
N	Missing	0
Mean		11,76
Median		11,00
Mode		10
Std. Deviation		2,327
Minimum		9
Maximum		19
Sum		1176

Batasan kategori untuk ubahannya ialah sebagai berikut:

$X > M + 1,5(SD)$	= Sangat Puas
$M + 0,5 (SD) \leq X \leq M + 1,5 (SD)$	= Puas
$M - 0,5 (SD) \leq X < M + 0,5 (SD)$	= Cukup Puas
$M - 1,5(SD) \leq X < M - 0,5 (SD)$	= Tidak Puas
$X < M - 1,5. SD$	= Sangat Tidak Puas

Maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

$x > 15,25$	= Sangat Puas
$12,92 \leq x \leq 15,24$	= Puas
$10,6 < x < 12,91$	= Kurang Puas
$8,27 \leq x < 10,5$	= Tidak Puas
$x < 8,26$	= Sangat Tidak Puas

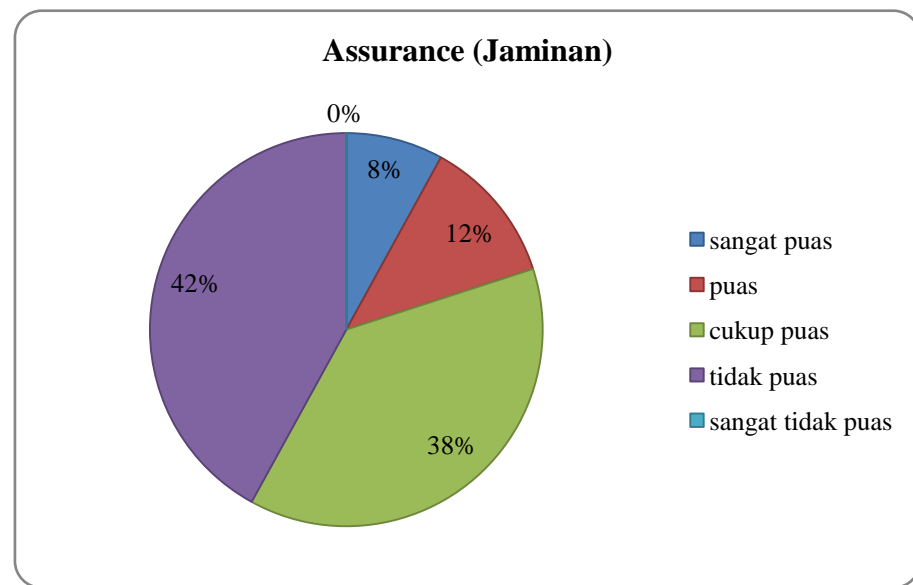
Berdasarkan data tersebut dikategorikan tabel sebagai berikut:

Tabel 16. Kualitas PATEN dilihat dari *assurance* (jaminan)

No	Rentang Kelas	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1.	$x > 15,25$	8	8,0%	Sangat Puas
2.	$12,92 \leq x \leq 15,24$	12	12,0 %	Puas
3.	$10,6 \leq x < 12,91$	38	38,0 %	Cukup Puas
4.	$8,27 \leq x \leq 10,5$	42	42,0 %	Tidak Puas
5.	$x < 8,27$	0	0,0 %	Sangat Tidak Puas
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 16 di atas dapat diketahui dari 100 orang sebagai responden penelitian, sebesar 8,0% atau sebanyak 8 responden menyatakan sangat puas terhadap *assurance* (jaminan) yang diberikan, sebesar 12,0% atau sebanyak 12 responden menyatakan puas terhadap *assurance* (jaminan) yang diberikan, sebesar 38,0% atau sebanyak 38 responden menyatakan cukup puas terhadap *assurance* (jaminan) yang diberikan, dan sebesar 42,0% atau 42 responden menyatakan tidak puas terhadap *assurance* (jaminan) yang, Lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar 6 berikut ini:



Gambar 6. *Pie Chart* Kualitas PATEN dilihat dari dimensi *Assurance* (Jaminan).

Berdasarkan gambar 6 dapat dinyatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap *assurance* (jaminan) di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta dalam kategori tidak puas dengan presentase 42% atau sebanyak 42 responden dari 100 responden.

Indikator *assurance* mencakup jaminan tepat waktu, kepastian biaya dan jaminan rasa aman sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan sehingga bebas dari keraguan.

##### 5) *Emphaty* (Empati)

Indikator terakhir kualitas pelayanan yaitu *emphaty* (empati). Pernyataan dalam angket tentang *emphaty* (empati) terdiri dari 3 butir pernyataan yaitu nomor 16 sampai dengan 18. Berdasarkan pada rumus yang digunakan, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

Tabel.17 *Emphaty* (empati)

	Valid	100
N	Missing	0
Mean		11,18
Median		12,00
Mode		12
Std. Deviation		1,982
Minimum		7
Maximum		15
Sum		1118

Batasan kategori untuk ubahannya ialah sebagai berikut:

$X > M + 1,5(SD)$	= Sangat Puas
$M + 0,5 (SD) \leq X \leq M + 1,5 (SD)$	= Puas
$M - 0,5 (SD) \leq X < M + 0,5 (SD)$	= Cukup Puas
$M - 1,5(SD) \leq X < M - 0,5 (SD)$	= Tidak Puas
$X < M - 1,5. SD$	= Sangat Tidak Puas

Maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

$x > 14,15$	= Sangat Puas
$12,17 \leq x \leq 14,14$	= Puas
$10,18 < x < 12,16$	= Kurang Puas
$8,21 \leq x < 10,17$	= Tidak Puas
$x < 8,20$	= Sangat Tidak Puas

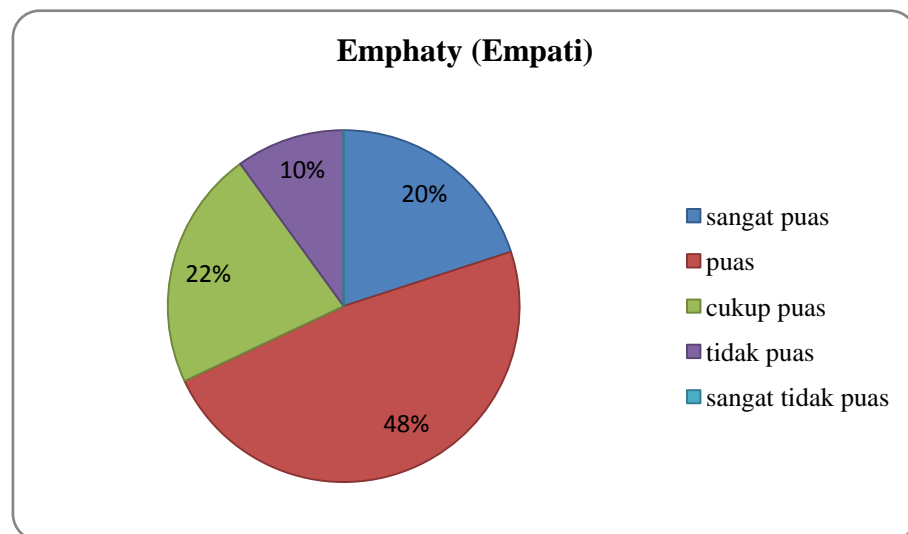
Berdasarkan data tersebut dikategorikan tabel sebagai berikut:

Tabel 18. Kualitas PATEN dilihat dari *emphaty* (empati)

No	Rentang Kelas	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1.	$x > 14,15$	20	20,0 %	Sangat Puas
2.	<b>12,17 s.d <math>\leq 14,15</math></b>	<b>48</b>	<b>48,0 %</b>	<b>Puas</b>
3.	$10,18 \text{ s.d} < 12,17$	22	22,0 %	Cukup Puas
4.	$8,21 \text{ s.d} \leq 10,18$	10	10,0 %	Tidak Puas
5.	$x < 8,21$	0	0,0 %	Sangat Tidak Puas
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 12 di atas dapat diketahui dari 100 orang sebagai responden penelitian, sebesar 20,0% atau sebanyak 20 responden menyatakan sangat puas terhadap *emphaty* (empati) petugas dalam pelayanan, sebesar 48,0% atau sebanyak 48 responden menyatakan puas terhadap *emphaty* (empati) petugas dalam pelayanan yang diberikan, sebesar 22,0% atau sebanyak 22 responden menyatakan cukup puas terhadap *emphaty* (empati) petugas dalam pelayanan, dan sebesar 10,0% atau 10 responden menyatakan tidak puas terhadap *emphaty* (empati) petugas dalam pelayanan, Lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar 7 berikut ini:



Gambar 7. *Pie Chart* Kualitas PATEN dilihat dari dimensi *Emphaty* (Empati).

Berdasarkan gambar 7 dapat dinyatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap *emphaty* (empati) di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta dalam kategori puas dengan presentase 48% atau sebanyak 48 responden dari 100 responden.

Indikator *emphaty* merupakan kepedulian petugas terhadap pelanggan. Indikator *emphaty* dalam penelitian ini meliputi perhatian dan kepedulian pelayanan administrasi terpadu kecamatan kepada pelanggan.

## B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gondokusuman. Pada bagian ini akan diuraikan mengenai pembahasan hasil penelitian dari data yang diperoleh. Adapun hal-hal yang dibahas yaitu tentang kualitas PATEN dengan dimensi kualitas pelayanan

ditinjau dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).

Pembahasan untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

#### 1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *tangible* dalam pelayanan administrasi di Kecamatan berada dikategori tidak puas. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan angket sebesar 37% atau sebanyak 37 pelanggan menyatakan Tidak Puas. Indikiator *tangible* dalam pelayanan merupakan aspek pelayanan yang berwujud fisik.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat contohnya senyum yang selalu ditampilkan pada saat melayani pelanggan, selain itu pelanggan juga menilai tampilan secara fisik dan pelayanan yang terlihat nyata, serta fasilitas yang ada dan telah disediakan. Fasilitas merupakan faktor pendukung agar pelayanan tersebut memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Pasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:27) yaitu segala bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dengan demikian bukti langsung/ wujud merupakan indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Hal ini berarti menunjukan *tangible* bukti fisik dalam pelayanan. Pemenuhan syarat teknis yang



meliputi sarana prasarana harus dilakukan dalam penyelenggaraan PATEN sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.4 Tahun 2010. Di Kecamatan Kota Yogyakarta terdapat fasilitas yang sudah memenuhi syarat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan dinilai sudah cukup memadai, antara lain terdapat loket atau meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu dan terdapat fasilitas pendukung seperti AC, sistem informasi, televisi dan koran, sehingga masyarakat merasa nyaman dalam melakukan sebuah pelayanan. Namun dalam segi keluasan ruang masih dirasa kurang, karena Kecamatan setiap harinya menerima layanan dengan jumlah per harinya tidak sebanding.

Selain itu dari segi *tangible* dapat dilihat dari kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kedisiplinan pegawai juga berpengaruh pada efektif tidaknya sebuah pelayanan. Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Gordon S. Watkins dkk (Moenir, 2014: 94), disiplin dalam pengertian yang utuh ialah suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi. Kedisiplinan pegawai di Kecamatan Gondokusuman dapat dikatakan masih kurang, hal ini masih ditemukan adanya keluhan dari masyarakat dan pernyataan

pegawai mengenai tidak disiplinya waktu yang ditunjukkan oleh beberapa pegawai.

## 2. *Reliability* (Kehandalan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *reliability* dalam pelayanan administrasi di Kecamatan berada dikategori Puas. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan angket sebesar 40% atau sebanyak 40 pelanggan menyatakan puas. Indikiator *reliability* dalam pelayanan merupakan kemampuan jasa atau pelayanan kepada pelanggan.

Hal tersebut ditunjukan dengan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Pasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:27) kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

Dalam mengasah kemampuan dan keahlian pegawai, Kecamatan juga mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh Pemerintah Kota. Pegawai yang dimiliki Kecamatan cermat dalam melayani setiap kebutuhan para pemohon yang datang. Selain itu

pegawai juga memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam mempermudah proses pelayanan. sehingga pelayanan yang ada di Kecamatan telah melaksanakan PATEN sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang terdapat dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 yaitu asas keprofesionalan yang berarti setiap pelaksana harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

### 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *responsiveness* dalam pelayanan administrasi di Kecamatan berada dikategori Cukup Puas. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan angket sebesar 51% atau sebanyak 51 pelanggan menyatakan Cukup Puas. Indikator *Responsiveness* dalam pelayanan merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

Hal tersebut ditunjukan dengan kemauan pegawai dalam melayani masyarakat guna memperoleh pelayanan dapat dilihat dari respon dan kecepatan dari pegawai dalam melayani. Dengan adanya respon langsung dari pegawai atau petugas maka pemohon akan segera mendapatkan pelayanan dengan cepat.

Penyelenggaraan PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 diantaranya asas kepentingan umum yang berarti pemberian layanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi

atau golongan dan asas keseimbangan hak dan kewajiban yang berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan. Hal itu sesuai dengan pelaksanaan PATEN di Kecamatan kususny di Kecamatan Gondokusuman.

Kecamatan Gondokusuman sebisa mungkin merespon langsung masyarakat dan melayani masyarakat dengan cepat. Hal itu terlihat pada saat pelayanan, penerima layanan datang langsung direspon oleh pegawai sehingga pemohon dengan mudah mendapatkan layanan. Dalam hal kecepatan dalam pelayanan tergantung pada situasi, apabila penerima layanan yang datang tidak banyak maka pelayanan akan cepat dan sebaliknya, jika penerima layanan banyak maka kecepatan dalam penanganan pelayanan sedikit berkurang. Hal itu disebabkan oleh kurangnya jumlah pegawai dalam melayani penerima layanan yang harus datang setiap harinya.

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *assurance* dalam pelayanan administrasi di Kecamatan berada dikategori tidak puas. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan angket sebesar 42% atau sebanyak 42 pelanggan menyatakan tidak puas. Indikator *assurance* dalam pelayanan merupakan jaminan kenyamanan dan ketepatan waktu dalam memberikan jasa kepada pelanggan.

Hal tersebut ditunjukkan dalam melakukan pelayanan yang berkualitas, diperlukan adanya jaminan yang diberikan oleh pelayanan publik. Jaminan tersebut dapat dilihat dari kepastian biaya dan ketepatan waktu. Dengan adanya kepastian biaya dan kepastian waktu akan menghindarkan masyarakat dari pungutan liar dan waktu yang tidak jelas. Biaya dan penyelesaian waktu yang diberikan telah disesuaikan dengan setiap jenis pengurusan perizinan maupun non perizinan.

Kecamatan melakukan pelayanan dengan memberikan biaya dan waktu penyelesaian telah disesuaikan dengan prosedur yang ditentukan pemerintah. Biaya dan waktu penyelesaian tentunya tidak memberatkan penerima layanan, bahkan ada yang gratis dan bisa ditunggu. Selain itu adanya jaminan keamanan yang diberikan pihak Kecamatan kepada penerima layanan. Sehingga, Kecamatan yang ada di Kota Yogyakarta telah melaksanakan PATEN sesuai dengan standar pelayanan yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan dan biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam pemberian proses pelayanan (KEP. MEN. PAN. No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

## 5. *Emphaty* (Empati)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *emphaty* dalam pelayanan administrasi di Kecamatan berada dikategori puas. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan angket sebesar 48% atau sebanyak 48 pelanggan menyatakan puas. Indikator *empathy* dalam pelayanan mencakup kepedulian petugas terhadap palanggan. Indikator *empathy* dilihat dari perhatian yang diberikan petugas terhadap kebutuhan pelanggan.

Hal tersebut ditunjukan dengan sikap yang ditunjukan oleh pegawai dalam pelayanan publik, sikap yang menunjukan kemauan melayani berbagai kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Sikap itu antara lain ramah, sopan dan menghargai setiap pemohon atau penerima layanan yang datang. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Pasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:27) kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pelayanan yang ramah dan sopan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan. Dengan sikap yang ramah dan sopan, masyarakat akan merasa senang untuk melakukan pelayanan. Namun terlihat, sikap yang ramah, sopan, menghargai dan tidak adanya diskriminasi ditunjukan oleh pegawai Kecamatan masih kurang. Masih ada keluhan dari penerima layanan seputar sikap yang ditunjukan pegawai dalam melayani.

Melalui hasil penelitian, sikap ramah, sopan yang ditunjukkan oleh pegawai masih kurang. Sehingga hal itu akan mengganggu keefektifan sebuah pelayanan yang sesuai dengan tujuan PATEN yaitu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan. hal ini kurang sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan (KEP. MEN. PAN. No. 63 Tahun 2003)

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman adalah cukup puas.

1. Kualitas PATEN dilihat dari indikator *tangible* (bukti fisik)

Kualitas PATEN berdasarkan indikator *tangible* (bukti fisik) yang berwujud penampilan petugas dalam pelayanan, ruang lingkup ruangan dengan tingkat pencapaian di dapatkan hasil 37% atau sebanyak 37 responden masuk dalam kategori tidak puas.

2. Kualitas PATEN dilihat dari indikator *reliability* (kehandalan)

Kualitas PATEN berdasarkan indikator *reliability* (kehandalan) yang meliputi kecermatan petugas dalam melayani, kemampuan memberikan solusi dan kemampuan komunikasi dengan di dapatkan hasil 44% atau sebanyak 44 responden masuk ke dalam kategori puas.

3. Kualitas PATEN dilihat dari indikator *responsiveness* (daya tanggap)

Kualitas PATEN berdasarkan indikator *responsiveness* (daya tanggap) yang meliputi respon petugas yang ingin mendapatkan pelayanan di dapatkan hasil 51% atau sebanyak 51 responden masuk ke dalam kategori cukup puas.



4. Kualitas PATEN dilihat dari indikator *assurance* (jaminan)

Kualitas PATEN berdasarkan indikator *assurance* (jaminan) yang meliputi jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan rasa aman dengan di dapatkan hasil 42% atau sebanyak 42 responden masuk dalam kategori tidak puas.

5. Kualitas PATEN dilihat dari indikator *Emphaty* (empati)

Kualitas PATEN berdasarkan indikator *emphaty* (empati) yang meliputi melayani dengan sikap ramah, mendahulukan kepentingan pemohon, melayani dengan menghargai setiap pelanggan dengan di dapatkan hasil 48% atau sebanyak 48 responden masuk ke dalam kategori puas.

Hasil penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan administrasi Kecamatan Gondokusuman belum sesuai harapan pelanggan, mulai dari bukti fisik yang berwujud dalam penampilan petugas dalam pelayanan, ruang lingkup pelayanan, kecermatan petugas dalam melayani, ketepatan waktu pelayanan, pemenuhan pelayanan, perhatian terhadap pelanggan, hingga memahami kebutuhan para pelanggan.

## B. Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan di atas, maka ada beberapa hal yang dapat disarankan untuk lembaga pelayanan masyarakat (Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta) diantaranya yaitu:

- a. Peningkatan pelayanan untuk indikator *tangible* (bukti fisik) yaitu dapat memaksimalkan fungsi sarana dan prasarana yang telah tersedia serta penataan ruang pelayanan agar dapat dimanfaatkan dalam proses pelayanan misalnya seperti nomor antrian manual digunakan dan dimanfaatkan kembali.
- b. Peningkatan pelayanan untuk indikator *responsiveness* (daya tanggap) yaitu dengan memberikan respon yang baik serta perlu adanya perubahan sikap petugas pelayanan dalam memanfaatkan waktu pelayanan sebaik-baiknya agar lebih efektif dan efisien.
- c. Peningkatan pelayanan untuk indikator *assurance* (jaminan) dapat dilaksanakan dengan memberikan jaminan waktu kepada masyarakat dari petugas dan dilaksanakan secara konsekuen, serta memberikan informasi dengan sopan dan jelas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Azwar, Saifudin. (2009). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bambang Presetyo dan Lina Miftahul Jannah. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Fandy Tjiptono. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gaspesz, Vincent. (2011). *Total Quality Management untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Bogor: Vinchrsto Publication.
- Jeni Susandari. (2012). *Reformasi Birokrasi Indonesia (Studi kasus implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak)*. Skripsi
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81/KEP/M.PAN/2/1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan.*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Lembaga Administrasi Negara. (2004). *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam Landasan Dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan Dan Pengembangan System Administrasi Negara.*
- M. Nasution. (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nina Rahmayanty (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 33 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Bagi Satuan Organisasi Perangkat Daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sudijono, Anas. (2008) *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tim Redaksi. (2010). *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta*. Skripsi

*Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Yuliana Kartikawati. (2013). *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta*. Skripsi

## **LAMPIRAN**

### **Lampiran 1**

#### **UJI COBA INSTRUMEN PENELITIAN**

**ANGKET UJI COBA INSTRUMEN.**

Kepada Yth.

Masyarakat Pengunjung Kecamatan Depok

di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penelitian untuk penyusunan tugas akhir skripsi, bersama ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi responden dalam penelitian yang saya lakukan.

Penelitian ini digunakan untuk menyusun skripsi yang berjudul **“Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ditinjau dari Kepuasan Masyarakat (Studi kasus pada Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta)”**.

Sehubungan dengan hal tersebut dimohon Bapak/Ibu/Saudara/i dapat mengisi dan memberikan jawaban pada angket terlampir. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i saya mengucapkan terima kasih, semoga penelitian ini dapat bermanfaat.

Hormat Saya,



Vintya Dwi Ramdhani

NIM. 11402244034

### ANGKET UJI COBA INSTRUMEN

#### Tentang “ Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Ditinjau dari Kepuasan Masyarakat”

##### A. PETUNJUK

1. Sebelum memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan di bawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas Bapak/Ibu/Saudara/i.
2. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama
3. Berikan tanda centang ( ✓ ) pada kolom yang telah disediakan

##### B. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Umur : Tahun
3. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
4. Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ Diploma  
☐ SMP ☐ Sarjana (S-1)  
☐ SMA/SMK ☐ Sarjana (S-2)
5. Pekerjaan utama : ☐ PNS/TNI/Polri ☐ Petani/Buruh  
☐ Pegawai Swasta ☐ Pelajar/Mahasiswa  
☐ Wirausaha ☐ Lainnya

##### C. KETERANGAN:

**Kualitas Layanan :**

SP = Sangat Puas

P = Puas

CP = Cukup Puas

TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
A. Tangible (bukti fisik)						
1.	Penggunaan nomor antrian pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan					
2.	Kerapian atribut (seragam) yang di pakai petugas					
3.	Penampilan petugas dalam melayani sopan dan rapi					
4.	Ruangan pelayanan nyaman					
B. Reliability (Kehandalan)						
5.	Kecermatan petugas dalam					

	melayani					
6.	Solusi yang diberikan petugas					
7.	Cara berkomunikasi kepada pelanggan					
8.	Penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan					
<b>C. Responsiveness (Daya Tanggap)</b>						
9.	Sikap tanggap petugas dalam mengatasi keluhan pelanggan					
10.	Petugas terampil dalam melayani pelanggan yang melakukan pelayanan					
11.	Petugas berinisiatif melayani pelanggan yang melakukan pelayanan					
12.	Pelayanan yang diberikan adil					
<b>D. Assurance (Jaminan)</b>						
13.	Petugas mampu menjamin ketepatan waktu penerbitan dokumen					
14.	Petugas mampu menjamin keamanan dokumen					
15.	Pelayanan yang cepat bagi pelanggan					
16.	Petugas memiliki pengetahuan tentang pelayanan yang diberikan					
<b>E. Emphaty (Empati)</b>						
17.	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan secara individual					
18.	Sikap petugas menghormati pelanggan yang melakukan pelayanan					
19.	Petugas membantu pelanggan yang kebingungan dalam melaksanakan pelayanan					
20.	Petugas memberikan perhatian kepada pelanggan yang melakukan pelayanan					



Tabulasi Uji Instrumen Kepuasan Masyarakat

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
1	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	74
2	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	68
3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	75
4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
5	1	4	3	3	3	1	1	2	2	2	3	5	5	5	1	3	4	4	3	4	64
6	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	69
7	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	82
8	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	5	5	5	4	87
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
10	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	5	5	5	90
11	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	79
12	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	1	3	81
13	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	80
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
15	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	98
16	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	99
17	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	102
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	58
19	1	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	52
20	3	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	107
21	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	5	95
22	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	100
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	102
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84
25	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	100
26	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	98
27	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	126
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
29	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	94
30	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	97
31	2	4	4	3	2	2	2	4	3	2	4	3	2	4	4	4	2	2	2	4	90
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3	4	2	3	3	3	90

Hasil Uji Validitas  
Correlations

		Correlations																				NILAI_TOT AL
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
P1	Pearson Correlation	1	.544	.711	.646	.348	.697	.629	.535	.384	.841	.448	.593	.505	.304	.470	.607	.405	.652	.569	.556	.582
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.051	.000	.000	.002	.030	.000	.010	.000	.003	.091	.007	.000	.022	.000	.001	.001	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
P2	Pearson Correlation	.544	1	.744	.541	.231	.391	.405	.432	.315	.584	.640	.834	.296	.459	.296	.586	.597	.644	.605	.750	.591
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.001	.203	.027	.021	.014	.079	.000	.000	.000	.100	.008	.100	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
P3	Pearson Correlation	.711	.744	1	.613	.365	.366	.476	.532	.413	.723	.703	.844	.532	.498	.527	.613	.527	.729	.566	.564	.709
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.040	.039	.006	.002	.019	.000	.000	.000	.002	.004	.002	.000	.002	.000	.001	.001	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
P4	Pearson Correlation	.646	.541	.613	1	.483	.685	.526	.473	.483	.561	.553	.510	.551	.583	.497	.487	.540	.622	.462	.492	.534
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.005	.000	.002	.006	.005	.001	.001	.003	.001	.000	.004	.005	.001	.000	.008	.004	.002
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
P5	Pearson Correlation	.348	.231	.365	.483	1	.524	.446	.422	.636	.314	.283	.365	.386	.384	.529	.193	.366	.411	.372	.114	.313
	Sig. (2-tailed)		.203	.040	.005		.002	.011	.016	.000	.080	.117	.040	.029	.030	.002	.290	.039	.019	.036	.533	.081
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
P6	Pearson Correlation	.697	.391	.366	.685	.524	1	.711	.504	.564	.612	.478	.453	.439	.341	.577	.556	.324	.437	.399	.385	.526
	Sig. (2-tailed)		.000	.027	.039	.000	.002	.000	.003	.001	.000	.006	.009	.012	.056	.001	.001	.070	.012	.024	.029	.002
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
P7	Pearson Correlation	.629	.405	.476	.526	.446	.711	1	.671	.731	.555	.546	.552	.642	.463	.674	.526	.578	.551	.530	.441	.643
	Sig. (2-tailed)		.000	.021	.006	.002	.011	.000		.000	.000	.001	.001	.001	.000	.008	.000	.002	.001	.001	.002	.012
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
P8	Pearson Correlation	.535	.432	.532	.473	.422	.504	.671	1	.826	.578	.559	.571	.763	.547	.751	.629	.291	.596	.591	.692	.715
	Sig. (2-tailed)		.021	.002	.006	.016	.003	.000		.000	.000	.001	.001	.001	.000	.001	.000	.106	.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
P9	Pearson Correlation	.384	.315	.413	.483	.636	.564	.731	.826	1	.481	.539	.511	.716	.565	.772	.435	.366	.494	.528	.435	.701
	Sig. (2-tailed)		.079	.019	.005	.000	.001	.000	.000		.005	.001	.003	.000	.001	.000	.013	.039	.004	.002	.013	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
P10	Pearson Correlation	.841	.584	.723	.561	.314	.612	.555	.578	.481	1	.466	.634	.510	.431	.426	.694	.426	.745	.615	.678	.666
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.080	.000	.001	.001	.005		.007	.000	.003	.014	.015	.000	.015	.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
P11	Pearson Correlation	.448	.640	.703	.553	.283	.478	.546	.559	.539	.466	1	.758	.476	.599	.592	.498	.454	.578	.507	.541	.797
	Sig. (2-tailed)		.010	.000	.000	.051	.006	.001	.001	.001	.007		.000	.006	.000	.000	.004	.009	.001	.003	.001	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
P12	Pearson Correlation	.593	.834	.844	.510	.365	.453	.552	.571	.511	.634	.758	1	.453	.498	.571	.613	.484	.641	.650	.613	.716
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.040	.009	.001	.001	.003	.000	.000		.009	.004	.001	.000	.005	.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
P13	Pearson Correlation	.505	.296	.532	.551	.386	.439	.642	.763	.716	.510	.476	.453	1	.583	.784	.512	.291	.496	.433	.433	.656
	Sig. (2-tailed)		.100	.002	.001	.029	.012	.000	.000	.000	.003	.006	.009		.000	.000	.003	.106	.004	.013	.013	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
P14	Pearson Correlation	.304	.459	.498	.583	.384	.341	.463	.547	.565	.431	.599	.498	.583	1	.440	.631	.440	.591	.349	.590	.587
	Sig. (2-tailed)		.091	.008	.004	.000	.030	.056	.008	.001	.001	.014	.000	.004	.000	.012	.000	.012	.000	.050	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
P15	Pearson Correlation	.470	.296	.527	.497	.529	.577	.674	.751	.772	.426	.592	.571	.784	.440	1	.497	.200	.359	.485	.322	.667
	Sig. (2-tailed)		.100	.002	.004	.002	.001	.000	.000	.000	.015	.000	.001	.000	.012		.004	.272	.044	.005	.072	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
P16	Pearson Correlation	.607	.586	.613	.487	.193	.556	.526	.629	.435	.694	.498	.613	.512	.631	.497	1	.281	.622	.379	.735	.613
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.005	.290	.001	.002	.000	.013	.000	.004	.000	.003	.000	.004		.120	.000	.032	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
P17	Pearson Correlation	.405	.597	.527	.540	.366	.324	.578	.291	.366	.426	.454	.484	.291	.440	.200	.281	1	.653	.485	.486	.374
	Sig. (2-tailed)		.022	.000	.002	.001	.039	.070	.001	.106	.039	.015	.009	.005	.106	.012	.272	.120		.000	.005	.005
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
P18	Pearson Correlation	.652	.644	.729	.622	.411	.437	.551	.596	.494	.745	.578	.641	.496	.591	.359	.622	.653	1	.705	.701	.567
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.019	.012	.001	.000	.004	.000	.001	.000	.004	.000	.044	.000	.000		.000	.000	.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
P19	Pearson Correlation	.569	.605	.566	.462	.372	.399	.530	.591	.528	.615	.507	.650	.433	.349	.485	.379	.485	.705	1	.658	.612
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.001	.008	.036	.024	.002	.000	.002	.000	.003	.000	.013	.050	.032	.005	.000		.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
P20	Pearson Correlation	.556	.750	.564	.492	.114	.385	.441	.692	.435	.678	.541	.613	.433	.590	.322	.735	.486	.701	.658	1	.646
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.001	.004	.533	.029	.012	.000	.013	.000	.001	.000	.013	.000	.072	.000	.005	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
NILAI_TOT AL	Pearson Correlation	.582	.591</																			

### Hasil Uji Reliability

**Scale: ALL VARIABLES**

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	32	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,956	20

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	67,53	159,418	,742	,954
P2	67,41	163,281	,688	,954
P3	67,34	163,781	,780	,953
P4	67,38	164,629	,731	,954
P5	67,50	168,387	,505	,957
P6	67,50	162,968	,670	,955
P7	67,59	158,378	,762	,953
P8	67,41	158,507	,782	,953
P9	67,50	163,677	,730	,954
P10	67,53	161,289	,774	,953
P11	67,66	165,781	,719	,954
P12	67,34	163,652	,787	,953
P13	67,41	160,636	,696	,954

P14	67,16	165,297	,648	,955
P15	67,63	162,565	,694	,954
P16	67,38	164,952	,714	,954
P17	67,63	165,403	,571	,956
P18	67,31	160,480	,796	,953
P19	67,41	161,733	,700	,954
P20	67,41	163,991	,720	,954

## **LAMPIRAN**

### **Lampiran 2**

# **DATA HASIL PENELITIAN**

### ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth.

Masyarakat Pengunjung Kecamatan Gondokusuman  
di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penelitian untuk penyusunan tugas akhir skripsi, bersama ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi responden dalam penelitian yang saya lakukan.

Penelitian ini digunakan untuk menyusun skripsi yang berjudul "**Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ditinjau dari Kepuasan Masyarakat (Studi kasus pada Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta)**".

Sehubungan dengan hal tersebut dimohon Bapak/Ibu/Saudara/i dapat mengisi dan memberikan jawaban pada angket terlampir. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i saya mengucapkan terima kasih, semoga penelitian ini dapat bermanfaat.

Hormat Saya,



Vintya Dwi Ramdhani

NIM. 11402244034

## ANGKET PENELITIAN

### Tentang “ Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Ditinjau dari Kepuasan Masyarakat”

#### A. PETUNJUK

1. Sebelum memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan di bawah ini, tuliskan terlebih dahulu identitas Bapak/Ibu/Saudara/i.
2. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama
3. Berikan tanda centang ( ✓ ) pada kolom yang telah disediakan

#### B. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Umur : Tahun
3. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
4. Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ Diploma  
☐ SMP ☐ Sarjana (S-1)  
☐ SMA/SMK ☐ Sarjana (S-2)
5. Pekerjaan utama : ☐ PNS/TNI/Polri ☐ Petani/Buruh  
☐ Pegawai Swasta ☐ Pelajar/Mahasiswa  
☐ Wirausaha ☐ Lainnya

#### C. KETERANGAN:

**Kualitas Layanan :**

SP = Sangat Puas

P = Puas

CP = Cukup Puas

TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
A. Tangible (bukti fisik)						
1.	Penggunaan nomor antrian pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan					
2.	Kerapian atribut (seragam) yang di pakai petugas					
3.	Penampilan petugas dalam melayani sopan dan rapi					
4.	Ruangan pelayanan nyaman					
B. Reliability (Kehandalan)						
5.	Solusi yang diberikan petugas					

6.	Cara berkomunikasi kepada pelanggan					
7.	Penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan					
<b>C. Responsiveness (Daya Tanggap)</b>						
8.	Sikap tanggap petugas dalam mengatasi keluhan pelanggan					
9.	Petugas terampil dalam melayani pelanggan yang melakukan pelayanan					
10.	Petugas berinisiatif melayani pelanggan yang melakukan pelayanan					
11.	Pelayanan yang diberikan adil					
<b>D. Assurance (Jaminan)</b>						
12.	Petugas mampu menjamin ketepatan waktu penerbitan dokumen					
13.	Petugas mampu menjamin keamanan dokumen					
14.	Pelayanan yang cepat bagi pelanggan					
15.	Petugas memiliki pengetahuan tentang pelayanan yang diberikan					
<b>E. Emphaty (Empati)</b>						
16.	Sikap petugas menghormati pelanggan yang melakukan pelayanan					
17.	Petugas membantu pelanggan yang kebingungan dalam melaksanakan pelayanan					
18.	Petugas memberikan perhatian kepada pelanggan yang melakukan pelayanan					



### TABULASI DATA PENELITIAN

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Jumlah
1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	66
2	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	68
3	3	3	2	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	62
4	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	62
5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	69
6	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	61
7	2	2	2	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	1	1	4	5	5	64
8	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	1	2	3	3	3	53
9	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
10	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	67
11	4	3	4	5	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	71
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	68
13	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	51
14	2	3	1	3	5	5	5	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	69
15	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	54
16	2	3	2	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	55
17	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	2	3	3	2	4	4	4	63
18	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	62
19	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	68
20	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	62
21	3	3	2	2	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	71
22	3	2	3	2	5	5	4	3	4	4	2	4	4	4	3	5	4	5	66
23	2	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4	58
24	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	4	4	60
25	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	54
26	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	5	4	4	58

27	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3	49
28	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	63
29	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	47
30	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	51
31	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	54
32	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	53
33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	4	5	4	4	68
34	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	65
35	2	4	2	2	4	5	4	4	4	5	4	3	2	2	3	5	4	4	63
36	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	59
37	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	63
38	3	2	2	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	59
39	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	55
40	2	3	2	2	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	2	50
41	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	51
42	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	5	5	5	71
43	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	52
44	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	3	62
45	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	60
46	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	3	2	3	3	3	59
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	66
48	5	3	3	5	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	62
49	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	64
50	2	3	2	2	5	5	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	5	4	60
51	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	63
52	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	2	3	3	4	4	4	64
53	2	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	56
54	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	2	3	3	3	3	5	5	69
55	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	5	5	5	61

56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	66
57	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	65
58	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	60
59	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	60
60	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	66
61	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	70
62	2	2	2	4	3	2	3	3	2	2	4	2	3	3	4	4	4	2	51
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	66
64	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	62
65	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	47
66	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	60
67	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	67
68	4	5	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	66
69	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	3	51
70	2	1	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	47
71	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	59
72	5	4	3	4	1	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	57
73	2	2	2	4	5	4	4	3	4	4	2	3	3	1	2	1	4	3	53
74	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	64
75	4	2	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	65
76	5	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	64
77	2	2	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	2	2	3	4	4	4	56
78	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	61
79	4	5	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	2	2	3	4	4	5	63
80	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	2	65
81	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	58
82	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4	4	4	70
83	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	57
84	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	53

85	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	54
86	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	2	2	3	5	4	4	73
87	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	5	5	5	75
88	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	52
89	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	3	4	4	4	65
90	3	3	4	3	5	5	5	3	4	3	4	4	3	2	3	5	5	5	69
91	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	60
92	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	60
93	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	2	4	4	4	62
94	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	64
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	51
96	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	61
97	4	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	73
98	2	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	56
99	2	3	2	2	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	4	53
100	5	4	2	2	4	5	4	4	3	3	3	3	2	2	3	5	3	4	61
	328	308	304	334	367	374	365	353	347	353	344	306	288	288	294	375	374	369	6071

## DISTRIBUSI FREKUENSI

No. Responden	Indikator				
	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
1	16	9	14	15	12
2	13	12	17	14	12
3	11	10	16	14	11
4	8	12	16	14	12
5	11	11	16	19	12
6	10	10	16	16	9
7	10	14	17	9	14
8	10	9	15	10	9
9	10	9	12	12	9
10	13	12	16	14	12
11	16	15	13	14	13
12	16	12	13	15	12
13	11	9	12	10	9
14	9	15	13	17	15
15	10	9	13	13	9
16	9	12	12	10	12
17	13	12	16	10	12
18	16	11	13	10	12
19	13	12	15	17	11
20	9	12	16	13	12
21	10	15	16	15	15
22	10	14	13	15	14
23	10	12	13	11	12
24	13	11	14	10	12
25	13	9	13	10	9
26	10	12	13	10	13
27	10	9	10	11	9
28	16	12	13	10	12
29	10	9	10	10	8
30	10	11	13	10	7
31	13	9	11	11	10
32	12	9	13	9	10
33	16	11	16	12	13
34	16	13	13	11	12

35	10	13	17	10	13
36	16	10	13	11	9
37	15	10	16	10	12
38	10	13	13	11	12
39	10	9	13	12	11
40	9	9	13	12	7
41	13	9	11	10	8
42	16	13	16	11	15
43	11	8	13	10	10
44	15	11	15	10	11
45	10	12	14	12	12
46	17	11	13	9	9
47	16	12	14	12	12
48	16	10	15	12	9
49	14	11	16	11	12
50	9	14	13	11	13
51	14	12	15	10	12
52	13	11	17	11	12
53	10	9	13	15	9
54	16	13	16	11	13
55	10	12	14	10	15
56	16	12	16	10	12
57	18	11	15	10	11
58	10	12	16	12	10
59	10	11	13	13	13
60	17	12	13	13	11
61	13	12	16	14	15
62	10	8	11	12	10
63	16	12	16	10	12
64	12	11	16	11	12
65	10	7	11	10	9
66	13	12	13	10	12
67	13	12	16	13	13
68	16	10	16	13	11
69	10	10	13	11	7
70	9	9	12	10	7
71	16	10	14	10	9
72	16	6	13	11	11
73	10	13	13	9	8
74	15	13	14	12	10
75	13	9	15	17	11

76	17	8	15	12	12
77	10	12	12	10	12
78	15	13	14	10	9
79	17	10	13	10	13
80	14	11	13	18	9
81	13	10	13	11	11
82	14	12	15	17	12
83	13	10	13	10	11
84	10	12	11	12	8
85	10	11	13	12	8
86	18	13	19	10	13
87	15	15	20	10	15
88	9	9	13	11	10
89	17	12	14	10	12
90	13	15	14	12	15
91	10	8	13	18	11
92	17	9	13	10	11
93	15	10	13	12	12
94	16	12	13	11	12
95	12	9	12	10	8
96	14	11	15	10	11
97	17	11	15	17	13
98	10	11	13	10	12
99	9	12	11	10	11
100	13	13	13	10	12

## Frequencies

### Statistics

		kepuasan_m asyarakat	tangible	reliabilit y	responsivene ss	assurance	emphaty
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		60,71	12,74	11,07	13,97	11,76	11,18
Median		61,50	13,00	11,00	13,00	11,00	12,00
Mode		60 <sup>a</sup>	10	12	13	10	12
Std. Deviation		6,548	2,806	1,860	1,845	2,327	1,982
Minimum		47	8	6	10	9	7
Maximum		75	18	15	20	19	15
Sum		6071	1274	1107	1397	1176	1118

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

## Frequency Table

### kepuasan\_masyarakat

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	puas	25	25,0	25,0	25,0
	cukup puas	50	50,0	50,0	75,0
	tidak puas	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### tangible

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat puas	9	9,0	9,0	9,0
	puas	29	29,0	29,0	38,0
	cukup puas	24	24,0	24,0	62,0
	tidak puas	37	37,0	37,0	99,0
	sangat tidak puas	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



**reliability**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
sangat puas	19	19,0	19,0	19,0
puas	44	44,0	44,0	63,0
cukup puas	31	31,0	31,0	94,0
Valid tidak puas	5	5,0	5,0	99,0
sangat tidak puas	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**responsiveness**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
sangat puas	6	6,0	6,0	6,0
puas	41	41,0	41,0	47,0
Valid cukup puas	51	51,0	51,0	98,0
tidak puas	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**assurance**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
sangat puas	8	8,0	8,0	8,0
puas	12	12,0	12,0	20,0
Valid cukup puas	38	38,0	38,0	58,0
tidak puas	42	42,0	42,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**emphaty**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
sangat puas	20	20,0	20,0	20,0
puas	48	48,0	48,0	68,0
Valid cukup puas	22	22,0	22,0	90,0
tidak puas	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

# **LAMPIRAN**

## **Lampiran 3**

### **SURAT-SURAT PENELITIAN**



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

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

Nomor : 1410 /UN34.18/LT/2015  
Hal : Permohonan Ijin Observasi

30 Juni 2015

**Yth. Camat Kecamatan Gondokusuman**  
**Jalan Munggur No. 32 Yogyakarta**  
**D. I. YOGYAKARTA**

Kami sampaikan dengan hormat kepada Bpk/Ibu, bahwa mahasiswa dari Jurusan Pendidikan Administrasi/Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan tahun 2011 bermaksud mencari data untuk keperluan penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS), adapun mahasiswa tersebut adalah :

Nama : Vintya Dwi Ramdhani  
NIM : 11402244034  
Jurusan/Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Maksud/Tujuan : Ijin Observasi Pra Penelitian  
Judul TAS : "Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Ditinjau dari Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta)"

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

Demikian atas ijin dan bantuannya diucapkan terima kasih.



Wakil Dekan I,

Drs. Nurhadi, M.M.  
NIP. 19550101 198103 1 006

Tembusan :  
1. Mahasiswa yang bersangkutan;  
2. Arsip Jurusan



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

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

Nomor : 1565 /UN34.18/LT/2015  
Hal : Permohonan Ujicoba Instrumen Penelitian

6 Agustus 2015

**Yth. Camat Kecamatan Depok**

**Jalan Ring Road Utara, Gandok, Condongcatur, Depok, Sleman  
D. I. YOGYAKARTA**

Kami sampaikan dengan hormat kepada Bpk/Ibu, bahwa mahasiswa dari Jurusan Pendidikan Administrasi/Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan tahun 2011 bermaksud mencari data untuk keperluan penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS), adapun mahasiswa tersebut adalah :

Nama : Vintya Dwi Ramdhani  
NIM : 11402244034  
Jurusan/Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Maksud/Tujuan : Ijin Ujicoba Instrumen Penelitian di Kantor Kecamatan Depok  
Judul TAS : "Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Ditinjau dari Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta) "

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

Demikian atas ijin dan bantuannya diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I,  


Drs. Nurhadi, M.M.  
NIP. 19550101 198103 1 006

Tembusan :

1. Mahasiswa yang bersangkutan;
2. Arsip Jurusan



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

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

Nomor : 1428 /UN34.18/LT/2015  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

1 Juli 2015

Yth. Gubernur DIY

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

Kami sampaikan dengan hormat kepada Bpk/Ibu, bahwa mahasiswa dari Jurusan Pendidikan Administrasi/Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan tahun 2011 bermaksud mencari data untuk keperluan penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS), adapun mahasiswa tersebut adalah :

Nama : Vintya Dwi Ramdhani  
NIM : 11402244034  
Jurusan/Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Maksud/Tujuan : Ijin Penelitian  
Judul TAS : "Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Ditinjau dari Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta)"

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

Demikian atas ijin dan bantuannya diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I,  
  
Drs. Nurhadi, M.M.  
NIP. 19550101 198103 1 006

Tembusan :

1. Mahasiswa yang bersangkutan;
2. Arsip Jurusan





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

rdamr2@yahoo.com

**SURAT KETERANGAN / IJIN**  
 070/REG/IV/214.8/2015

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN I, FAKULTAS EKONOMI** Nomor : **1428/UN34.18/LT/2015**  
 Tanggal : **1 JULI 2015** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2008, 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 16 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

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

Nama : **VINTYA DWI RAMDHANI** NIP/NIM : **11402244034**  
 Alamat : **FAKULTAS EKONOMI, PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
 Judul : **ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DITINJAU DARI KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS KANTOR KECAMATAN GONDOKUSUMAN YOGYAKARTA)**  
 Lokasi :  
 Waktu : **18 AGUSTUS 2015 s/d 18 NOVEMBER 2015**

**Dengan Ketentuan**

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan \*) dan 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](http://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 menaati 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](http://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 **18 AGUSTUS 2015**  
 A.n Sekretaris Daerah  
 Asisten Perekonomian dan Pembangunan  
 Ub,  
 Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Dra. Puji Astuti, M.Si

No. 19390525 198503 2 006

**Tembusan :**

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. WALIKOTA YOGYAKARTA C.Q DINAS PERIJINAN KOTA YOGYAKARTA
3. WAKIL DEKAN I, FAKULTAS EKONOMI, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
4. YANG BERSANGKUTAN



**PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA  
DINAS PERIZINAN**

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 56165 Telepon 514448, 515865, 515865, 515866, 562682  
Fax (0274) 555241  
E-MAIL : perizinan@jogjakota.go.id  
HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id  
WEBSITE : www.perizinan.jogjakota.go.id

**SURAT IZIN**

**NOMOR :** 070/2786  
5159/34

- Membaca Surat** : Dari Surat izin/ Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta  
Nomor : 070/REG/v/214/8/2015 Tanggal : 18 Agustus 2015
- Mengingat** :
1. 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;
  2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah;
  3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
  4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
  5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 20 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
- Dijinkan Kepada** :
- |                 |   |
|-----------------|---|
| Nama            | : VINTYA DWI RAMDHANI   |
| No. Mhs/ NIM    | : 11402244034   |
| Pekerjaan       | : Mahasiswa Fak. Ekonomi - UNY  |
| Alamat          | : Kampus Karangmalang, Yogyakarta   |
| Penanggungjawab | : Rosidah, M.Si.  |
| Keperluan       | : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DITINJAU DARI KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS KANTOR KECAMATAN GONDOKUSUMAN YOGYAKARTA) |
- Lokasi/Responden** : Kota Yogyakarta
- Waktu** : 18 Agustus 2015 s/d 18 November 2015
- Lampiran** : Proposal dan Daftar Pertanyaan
- Dengan Ketentuan** :
1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
  2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
  3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
  4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan  
Pemegang Izin

VINTYA DWI RAMDHANI



Dikeluarkan di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 19-8-2015  
An. Kepala Dinas Perizinan  
Sekretaris

Drs. HARDONO

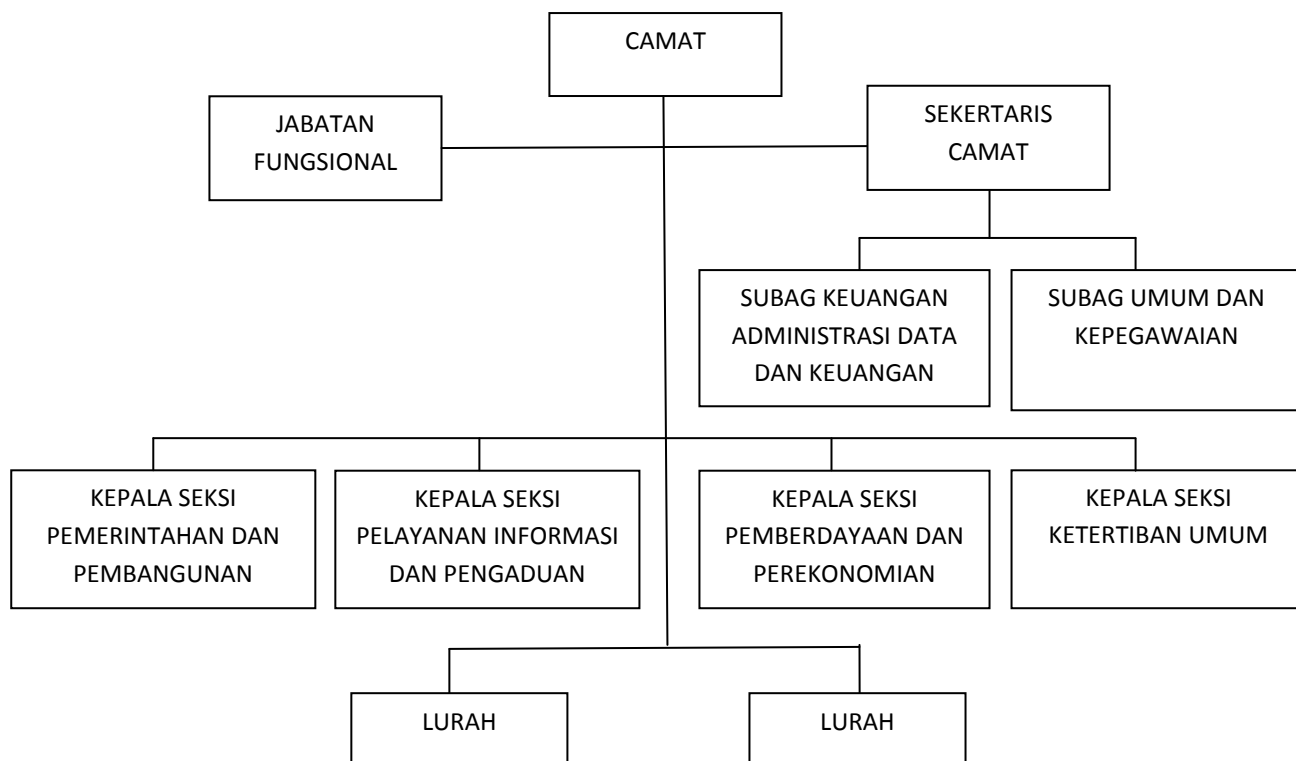
NIP. 195804101985031013

**Tembusan Kepada :**

- Yth
1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
  2. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY
  3. Camat Gondokusuman Kota Yogyakarta
  4. Ybs.



## Struktur Organisasi



Gambar 2. Struktur organisasi Kecamatan