

**PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA
DI KANTOR KECAMATAN KRETEK
KABUPATEN BANTUL**

SKRIPSI

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



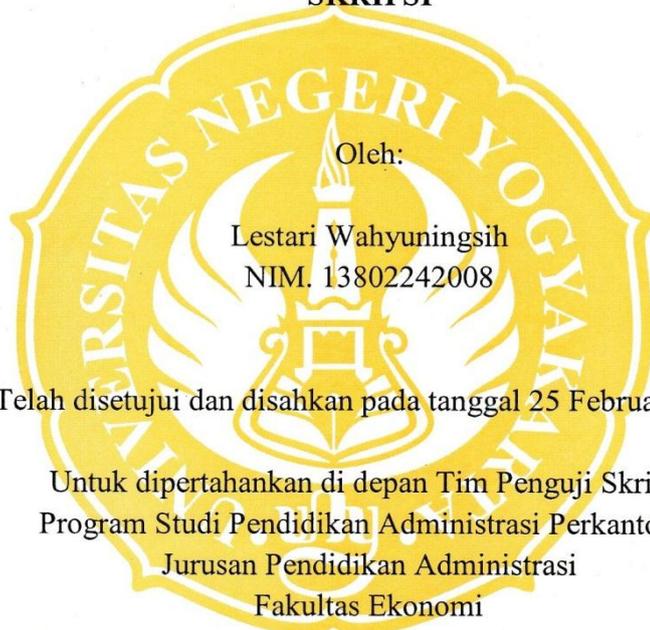
Oleh:
LESTARI WAHYUNINGSIH
NIM. 13802242008

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2016**

PERSETUJUAN

**PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA
DI KANTOR KECAMATAN KRETEK
KABUPATEN BANTUL**

SKRIPSI



Oleh:

Lestari Wahyuningsih
NIM. 13802242008

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 25 Februari 2016

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

Disetujui,
Dosen Pembimbing

Djihad Hisyam, M. Pd
NIP. 19501103 197803 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA
DI KANTOR KECAMATAN KRETEK
KABUPATEN BANTUL**

Oleh :

Lestari Wahyuningsih
NIM. 13802242008

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
Pada Tanggal 15 Maret 2016 dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Purwanto, M.M., M.Pd.	Ketua Penguji		14-04-2016
Djihad Hisyam, M.Pd.	Sekretaris Penguji		13-04-2016
Siti Umi Khayatun M., M.Pd.	Penguji Utama		12-04-2016

Yogyakarta, 15 April 2016

Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



Dr. Sugiharsono, M.Si

NIP. 19550328 198303 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini, saya :

Nama : Lestari Wahyuningsih

NIM : 13802242008

Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan
Kretek Kabupaten Bantul

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

Yogyakarta, 15 April 2016

Yang menyatakan,



Lestari Wahyuningsih

NIM. 13802242008

MOTTO

“Maka 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”

(Terjemahan Qur'an Surat Al-Insyirah: 5-8)

“Dan apabila dikatakan: ‘Berdirilah kamu, maka berdirilah’, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”

(Terjemahan Qur'an Surat Al Mujaadalah: 11)

“Berdoalah kepada-Ku, niscaya akan Kuperkenankan bagimu “

(Terjemahan Q.S Al Mu'min 40 : 60)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, karya ini saya persembahkan untuk :

➤ Orang Tua saya,

Bapak Rakim dan Ibu Sumilah yang selalu memberikan dan mencurahkan rasa kasih sayangnya, membimbing, tauladan, mendidik, serta doa yang selalu mengiringi saya sampai saat ini.

➤ Almamater, Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan banyak pengalaman hidup yang sesungguhnya.

**PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA
DI KANTOR KECAMATAN KRETEK
KABUPATEN BANTUL**

Oleh :
Lestari Wahyuningsih
NIM.13802242008

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul, dan (2) kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.

Desain penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Informan penelitian terdiri atas informan kunci: 1 orang Kepala Seksi Pelayanan, informan pendukung: 2 orang petugas pelayanan dan 7 orang masyarakat pengguna layanan. Pemilihan informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* dan penentuan jumlah informan menggunakan teknik *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, kemudian penarikan kesimpulan. Keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul dapat diketahui dari 6 indikator yang dijabarkan sebagai berikut; (a) prosedur pelayanan, prosedur pelayannya masih ribet, susah dilaksanakan sehingga masih belum sederhana dan masyarakat masih ada yang belum jelas mengenai prosedur alur pelayanan; (b) waktu penyelesaian, waktu penyelesaian pelayanan masih belum pasti, karena tidak diinformasikan kepada masyarakat; (c) biaya pelayanan, semua biaya penyelesaian pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek gratis; (d) produk pelayanan, tidak semua prosedur pelayanan diminta oleh masyarakat dan hasil/produk pelayanan legalitasnya sah serta dapat dijadikan jaminan di mata hukum; (e) sarana dan prasarana, sarana dan prasarana penunjang masih belum lengkap, namun masyarakat merasa nyaman dengan ruang pelayanan yang bersih di Kantor Kecamatan Kretek; (f) kompetensi petugas pemberi layanan, petugas sudah melayani masyarakat dengan ramah dan adil, serta telah bekerja sesuai bidang keahliannya masing-masing. (2) kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek diantaranya: masyarakat belum memahami alur prosedur pelayanan, sarana berupa papan pengumuman belum ada, dan tempat parkir masih sempit.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul

**THE IMPLEMENTATION OF EXCELLENT SERVICE
IN KRETEK DISTRICT OFFICE
BANTUL REGENCY**

By:
Lestari Wahyuningsih
NIM.13802242008

ABSTRACT

This research aimed to know: (1) the implementation of excellent service in Kretek district office Bantul regency and; (2) the obstacle in the implementation of excellent service in Kretek district office Bantul regency.

The design of the research was qualitative descriptive research. The source of the research consist of a key source 1 head of service board; co-sources: 2 service officers and 7 people as a service target. The selection of sources in this research was using purposive sampling technique and the sources decided used snowball sampling. The technique to collect the data included observation, interview and documentation. The analysis technique used in this research was interactive analysis which included data reducing, data serving, and creating conclusion. The data validation used in this research was source triangulation.

The result of the research showed that: (1) the implementation of excellent service in Kretek district office Bantul regency determined based on 6 indicators which named as follows; (a) service procedure, the service procedure in the Kretek district office was complicated. It was hard to operate the procedure so that it could not be simplified and some people were still confused about the service procedure; (b) time execution, the time execution service was not certainly measured since it has not been informed to the society; (c) the service expense, all the service expenses in the Kretek district office were free; (d) service product, not all the service procedure requested by the people and the result/product of the service were valid according to the law and could not be guaranteed in front of the law; (e) the infrastructures, the infrastructures in the Kretek district office did not complete. However the people were comfortable to be in the clean service room of Kretek district office; (f) the competence of service officer, the service officers service affably and fair, and has been working based on their own expertise. (2) the obstacle in the implementation of excellent service in Kretek district office Bantul regency can be found as follows; the people did not understand yet about the service procedure, the infrastructure such as announcement board could not be found anywhere yet and the field park was too narrow.

Keywords: *Excellent service, Kretek district office Bantul regency*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karuniaNya sehingga skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul” dapat diselesaikan. Penelitian ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesembatan untuk menyelesaikan studi dan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian untuk keperluan skripsi ini.
3. Bapak Joko Kumoro, M.Si., Ketua Jurusan program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FE UNY yang telah memberikan kesempatan dan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Djihad Hisyam, M.Pd., sebagai Dosen Pembimbing yang dengan sabar membimbing dan memberi banyak masukan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Ibu Siti Umi Khayatun M., M.Pd. sebagai Narasumber, dan Bapak Purwanto, M.M., M.Pd. sebagai Ketua Penguji, yang telah memberikan banyak masukan, arahan, dan ilmu guna perbaikan skripsi ini.
6. Bapak Harso Wibowo, S.H., M.Si., Camat Kecamatan Kretek yang telah memberikan izin penelitian di Kantor Kecamatan Kretek.
7. Bapak Tri Supriyatmanto, SST., Kepala Sub Bagian Umum yang telah membantu dalam melaksanakan penelitian di Kantor Kecamatan Kretek.
8. Ibu Yuli Hastuti, S.H., Kepala Seksi Pelayanan yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian di Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Kretek.
9. Seluruh pegawai Seksi Pelayanan dan Sub Bagian Umum yang telah membantu dalam melaksanakan penelitian ini.
10. Masyarakat yang datang ke Kecamatan Kretek dan bersedia untuk diwawancarai selama proses penelitian.
11. Adikku Serda Septian Dwi Subekti, serta Sahabat dari kecilku Erna wati, S.Pd., dan Yuni Wakhidatun, S.Pd., terima kasih telah menjadi penyemangat dan sumber inspirasi.
12. Ones Gita Crystalia, Ade Safitri, Maya Anggraeni Riyayati, Nurul Ashriyah dan teman-teman program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, terutama Program Kelanjutan Studi (PKS) angkatan 2013 terima kasih atas bantuan, motivasi dan senantiasa memberi semangat tanpa lelah serta mendukung tiap langkah yang ditempuh untuk menyelesaikan karya ini.

13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang juga telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Atas segala dukungan, perhatian, bimbingan dan pengorbanan yang diberikan semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan bahkan jauh dari kesempurnaan. Semoga karya yang sederhana ini bermanfaat bagi penulis yang lain dan bagi para pembaca.

Yogyakarta, 15 April 2016

Penulis



Lestari Wahyuningsih

NIM. 13802242008

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Deskripsi Teori	11
1. Pelayanan dan Publik	11
a. Pengertian Pelayanan	11
b. Pengertian Publik.....	12
2. Pelayanan Publik	13
a. Pengertian Pelayanan Publik	13
b. Asas dan Tujuan Pelayanan Publik	14
c. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	17
d. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	19

3. Pelayanan Prima	21
a. Pengertian Pelayanan Prima	21
b. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima.....	23
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	25
5. Pelayanan Prima dalam Sektor Publik	30
6. Harapan Pelanggan/Masyarakat	34
B. Penelitian yang Relevan	37
C. Kerangka Pikir.....	40
D. Pertanyaan Penelitian	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Desain Penelitian.....	43
B. Tempat dan Waktu Penelitian	43
C. Definisi Operasional.....	43
D. Informan Penelitian.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Instrumen Penelitian	46
G. Teknik Analisis Data.....	51
H. Pemeriksaan Keabsahan Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Hasil penelitian.....	54
1. Deskripsi Tempat Penelitian.....	54
a. Deskripsi Kecamatan Kretek	54
b. Visi dan Misi Kantor Kecamatan Kretek	60
c. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Kretek.....	61
d. Program Kerja Kantor Kecamatan Kretek.....	74
e. Rencana Strategis Kantor Kecamatan Kretek	78
f. Layanan di Kantor Kecamatan Kretek	84

2. Deskripsi Data Penelitian	87
a. Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul	87
b. Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul	107
B. Pembahasan.....	111
1. Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul	111
2. Kendala yang dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul ...	125
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	130
A. Kesimpulan	130
B. Keterbatasan Penelitian	133
C. Saran.....	133
DAFTAR PUSTAKA	136
LAMPIRAN.....	139

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Pedoman Observasi	48
2. Kisi-kisi Wawancara	50
3. Pedoman Dokumentasi.....	51
4. Hasil Observasi mengenai Sarana dan Prasarana.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Bagan Kerangka Pikir	41
2. Panel Data Pelayanan Kecamatan Kretek	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Instrumen Penelitian	140
2. Data Hasil Penelitian di Kantor Kecamatan Kretek	147
3. Denah Lokasi dan Sruktur Organisasi Kecamatan Kretek.....	169
4. Dokumentasi	172
5. Surat-surat Penelitian	186
6. Peraturan-peraturan.....	193

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dengan kehidupannya. Masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena rendahnya upaya peningkatan pelayanan, kurangnya inovasi dalam pelayanan, kurang perhatian pemerintah pusat maupun daerah dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan, dan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah ditandai adanya pengaduan atas ketidakpuasan pelayanan yang dilakukan pemerintah oleh berbagai komponen masyarakat, baik ditingkat pusat maupun daerah. Sebagaimana yang dituliskan oleh Ahmad Baiquni (2014: <http://www.merderka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsman-meningkat-350.html>), bahwa menurut pendapat Ketua Ombudsman RI Danang Girindrawardana, “Jumlah laporan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik terus meningkat sebesar 350 persen, peningkatan tersebut berakibat pada terjadinya penundaan

berlarut, pungutan liar, ketidakpastian prosedur pelayanan dan konflik pelayanan.”

Ahmad Baiquni juga menuliskan dalam artikelnya bahwa implementasi pelayanan publik dari pemerintah masih dikatakan sangat memprihatinkan. Pendapat yang dikemukakan oleh Danang Girindrawardana bahwa, “Rata-rata implementasi pelayanan publik tersebut berada di bawah 30 persen, dari tingkat Kementrian 22,2 persen, lembaga negara dan pemerintah 27 persen, dan pemerintah daerah 10,5 persen”. Penurunan implementasi pelayanan publik ini terjadi akibat minimnya implementasi standar pelayanan publik yang dinilai bahwa instansi pemerintah telah mengabaikan Undang-undang Pelayanan Publik dan membiarkan atau menumbuhkan potensi terjadinya pungutan liar dan korupsi di sektor pelayanan publik.

Pemerintah seharusnya dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik dan memuaskan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah hendaknya memberikan kepastian mengenai standar pelayanan, prosedur pelayanan, dan peraturan-peraturan yang lainnya secara jelas agar lebih mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Pemerintah telah mengeluarkan peraturan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan, yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana hakekat dari pelayanan

publik yaitu “pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan aparatur negara sebagai abdi masyarakat”.

Pihak instansi pemerintah untuk mencapai pelayanan prima harus memiliki keterampilan tertentu, seperti tanggap dalam memberikan pelayanan, mampu menggunakan teknologi dalam proses pelayanan, sikap selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaannya secara detail, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) masyarakat, serta mampu menangani keluhan masyarakat dengan profesional. Pelayanan prima bukanlah pekerjaan yang mudah untuk dilakukan, apabila keterampilan dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan dengan baik maka instansi yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar berupa kepuasan masyarakat. Pemberian pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan masyarakat oleh pihak aparat instansi dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima (*service excellence*) seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, dan kenyamanan.

Umumnya pelayanan saat ini masih mengandalkan tatap muka, sehingga masyarakat harus datang ke instansi tersebut lebih dari satu kali apabila syarat dan prosedur yang dibawa masih belum lengkap. Proses pelayanan pun menjadi lama dan membutuhkan biaya yang cukup besar. Pemanfaatan teknologi informasi dapat menjadi solusi dalam masalah pelayanan sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien.

Instansi pemerintah yang berada ditingkat bawah Kabupaten yang melakukan pelayanan secara langsung kepada masyarakat adalah Kecamatan. Kecamatan merupakan suatu tatanan baris kantor dari pemerintah daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang dapat berhasil guna dan berdaya guna. Kecamatan diberikan kewenangan yang luas untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Diberikannya kewenangan yang lebih luas, maka seharusnya dapat memberikan suatu pelayanan yang baik dan bermutu yang pada akhirnya akan menghasilkan suatu kualitas pelayanan yang baik pula bagi masyarakat. Dilihat dari waktu ke waktu tuntutan kebutuhan masyarakat semakin beraneka ragam. Oleh karena itu, pembangunan kecamatan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat berupa kemudahan dalam pemberian pelayanan, kewajaran, efisiensi waktu, dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan pra observasi yang telah dilakukan di Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Kretek pada hari Senin, 7 September 2015 dapat diperoleh data yaitu: kurangnya tenaga administrasi/petugas pelayanan di Seksi Pelayanan. Terlihat hanya ada tiga orang yang melayani masyarakat secara langsung sehingga masyarakat harus antri dan menunggu agar dapat dilayani. Kurangnya petugas pelayanan di Seksi pelayanan ini mengakibatkan proses layanan menjadi terhambat. Selain itu, terbatasnya petugas di Seksi Pelayanan menjadikan dua orang yang bertugas melayani masyarakat

merangkap pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya. Petugas dari Seksi Pelayanan yang merangkap sebagai pengelola web di bidang Teknologi Informasi, kemudian petugas dari Seksi Kemasyarakatan yang merangkap menjadi petugas pelayanan.

Terbatasnya pengetahuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan juga menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat. Pengetahuan petugas pelayanan sangat dibutuhkan ketika proses pelayanan berlangsung. Masyarakat yang belum begitu paham tentang alur dan prosedur pelayanan sangat membutuhkan bantuan petugas pelayanan untuk dapat menjelaskannya. Contoh: masih ada beberapa dari kalangan masyarakat yang kurang memahami alur atau prosedur pelayanan kemudian bertanya kepada petugas pelayanan. Sebagai solusi petugas pelayanan bertanya langsung kepada Kepala Seksi Pelayanan atau petugas lainnya untuk dapat menjelaskan tentang alur atau prosedur pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Keterbatasan pengetahuan petugas pelayanan ini dikarenakan petugas yang melayani masyarakat berasal dari Bagian lain yang tidak sesuai dengan bidangnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya belum seperti yang diharapkan. Pegawai kantor Kecamatan Kretek masih belum dapat bekerja atau memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pernyataan ini dapat dilihat dari kinerja petugas pelayanan yang kurang baik.

Masih terdapat petugas pelayanan yang tidak disiplin berkaitan dengan aspek ketepatan waktu, baik jam kerja maupun jam pelayanan kepada masyarakat. Jam kerja Kantor Kecamatan Kretek dimulai pada pukul 08:00-16:00 WIB, namun pada pukul 15:00 WIB Kantor Kecamatan sudah terlihat sepi tidak ada petugas pelayanan yang berada di Kantor Kecamatan. Masih ada petugas pelayanan yang hadir di atas pukul 08:00 WIB. Selain itu, masih ada petugas pelayanan yang kurang bersemangat dan kurang ramah ketika melayani masyarakat. Pernyataan tersebut sesuai dengan pengamatan pada saat pra-observasi, ada salah seorang masyarakat di Kecamatan Kretek yang hendak minta legalisir namun petugas pelayanan tidak langsung menyambut orang tersebut sehingga orang tersebut terlihat kebingungan dan setelah beberapa saat petugas pelayanan baru bertanya mengenai keperluan masyarakat tersebut dengan sikap yang kurang ramah.

Minimnya sarana berupa tempat parkir pengguna layanan di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul. Area tempat parkir yang disediakan untuk pengguna layanan masih sempit, sehingga masyarakat yang datang ke Kecamatan Kretek menempatkan kendaraannya di sembarang tempat hingga di depan Kantor Kecamatan Kretek. Penataan dalam menempatkan kendaraan terlihat tidak rapi sehingga dapat mengganggu pengguna kendaraan lainnya ketika hendak masuk dan hendak keluar.

Adanya pengaduan atau keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan publik, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit. Masyarakat masih menganggap prosedur pelayanan terlalu rumit sehingga

sulit dipahami dan dilaksanakan. Fakta yang terjadi, masih banyak masyarakat yang tidak membawa berkas persyaratan secara lengkap dikarenakan kurangnya kejelasan dari pihak kantor Kecamatan Kretek. Kurangnya kejelasan dari pihak kantor Kecamatan Kretek menimbulkan keluhan dari masyarakat. Pihak aparat Kecamatan Kretek belum dapat menampung pengaduan dan keluhan masyarakat secara baik. Informasi ini didukung dengan belum adanya kotak saran atau lembar pengaduan yang seharusnya ada di Kantor Kecamatan Kretek. Masyarakat hanya menyampaikan kritik dan saran kepada sesama masyarakat yang hendak mengurus berkas dan tidak disampaikan secara langsung kepada pihak Kecamatan Kretek. Adanya fasilitas kotak saran sangat berguna untuk peningkatan dan kemajuan program kerja dan program pelayanan yang ada di Kecamatan Kretek.

Informasi mengenai pelayanan prima juga belum diketahui lebih jelas di Kantor Kecamatan Kretek. Belum adanya penelitian mengenai pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek ini juga menyebabkan kurangnya informasi mengenai pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek. Seksi Pelayanan ketika melayani masyarakat mengacu pada Standar Operasional Pelayanan dan melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan prima secara keseluruhan pun belum dapat dikatakan berjalan sesuai dengan Standar pelayanaannya karena pihak Kantor Kecamatan Kretek tidak menyebutkan standar pelayanannya apa saja.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Kretek dengan judul penelitian “Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul”.

B. Identifikasi Masalah

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

1. Rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.
2. Kurangnya tenaga administrasi/petugas pelayanan di Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Kretek.
3. Terbatasnya pengetahuan petugas pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan di ruang pelayanan Kantor Kecamatan Kretek.
4. Kurang baiknya kinerja aparat dalam melaksanakan kegiatan pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek.
5. Minimnya sarana berupa tempat parkir pengguna layanan di Kantor Kecamatan Kretek.
6. Adanya keluhan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kretek.
7. Informasi mengenai pelaksanaan pelayanan prima secara umum belum diketahui di Kantor Kecamatan Kretek.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka diperlukan batasan masalah agar masalah yang diteliti lebih terarah pada intinya. Oleh karena itu, maka penelitian ini dibatasi pada masih

adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik dan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul yang belum diketahui.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah yaitu

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul, maka manfaat penelitian yang dapat diperoleh adalah

1. Secara Teoritis

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

2. Secara Praktis

- a. Bagi Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul

Penelitian ini sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pimpinan serta pegawai Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

- b. Bagi Peneliti

Penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan perkuliahan jenjang S1 di Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

- c. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

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

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Pelayanan dan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu bentuk pengabdian pelayanan negara kepada warganya. Pelayanan yang berkualitas menjadi sesuatu yang wajib dilakukan karena perkembangan kehidupan dan kebutuhan manusia semakin kompleks. Pelayanan Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Alwi Dahlan, dkk., 1995: 646) menyatakan pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pengertian pelayanan menurut Moenir (2000: 17) bahwa

Pelayanan adalah proses memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain, layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara).

Pengertian pelayanan menurut Sampara yang dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela (2011: 5) adalah "suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain/ mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan". Pendapat lain dikemukakan oleh Ratminto dan Atik (2005: 2) bahwa

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.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan atau aktivitas yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani sesuai kebutuhannya, yang bersifat nyata dan tidak dapat dimiliki. Proses pelayanan tersebut didukung dengan adanya interaksi antara kedua belah pihak yang saling menguntungkan.

b. Pengertian Publik

Istilah publik sendiri menurut Lijan Poltak Sinambela (2011: 5) didefinisikan sebagai “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki”. Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2015: 14) menyatakan, “Publik adalah “kumpulan” orang yang memiliki minat dan kepentingan yang (*interest*) sama terhadap suatu isu atau masalah”. Menurut Kimball Young yang dikutip oleh Wirman Syafri (2012: 14), bahwa

Publik adalah *people* (orang), *the general body or totallity of member of community, nation, or society* (keseluruhan anggota suatu komunitas, bangsa, atau masyarakat), *a non contiguous and transitory mass individuals with a common or general interest* (kumpulan individu dengan kepentingan yang sama).

Pengertian publik yang lainnya menurut pendapat beberapa ahli yang dikutip oleh Firsan Nova (2012: 22), yaitu

- 1) Publik adalah kelompok atau orang-orang yang berkomunikasi dengan organisasi, baik secara internal maupun eksternal. (Jefkin, 2006: 80)
- 2) John Dewey menjelaskan bahwa “*Publics are spontaneous groups of citizens who shared indirect effects of a particular action*”.

- 3) Publik adalah sejumlah orang yang bersatu dalam satu ikatan dan mempunyai pendirian yang sama terhadap suatu permasalahan sosial. (Emery Bogardus)
- 4) Publik adalah sekelompok orang yang (a) dihadapkan pada suatu permasalahan, (b) berbagi pendapat mengenai cara pemecahan persoalan tersebut, (c) terlibat dalam diskusi mengenai persoalan tersebut. (Herbert Blumer)

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan di atas, maka publik adalah sekumpulan orang yang memiliki kepentingan yang sama. Publik bisa merupakan institusi maupun individu yang berinteraksi baik secara langsung maupun tidak langsung antara satu dengan yang lainnya.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan manusia. Manusia yang hidup bermasyarakat pasti membutuhkan bantuan dari manusia yang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Pelayanan publik sebagai kegiatan atau aktivitas yang digunakan untuk melayani masyarakat baik di organisasi pemerintah maupun swasta. Menurut Kurniawan, yang dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela (2013: 7), “Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang ditetapkan”. Proses pemberian layanan kepada masyarakat berdasarkan aturan atau tata cara yang ditetapkan oleh pemerintah sebagai jaminan penyelenggaraan layanan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Pengertian lain menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu:

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

Berdasarkan pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah aktivitas atau urutan kegiatan dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan masyarakat. Aktivitas tersebut dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi layanan. Kegiatan pelayanan umumnya dilaksanakan dengan menggunakan media berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

b. Asas dan Tujuan Pelayanan Publik

Suatu pelayanan publik agar dapat dilaksanakan dan dapat berjalan dengan lancar perlu adanya pedoman. Pedoman ini dapat dijadikan acuan yang nyata dan dapat dijadikan sebagai dasar hukum. Undang-undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah

undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik antara lain seperti yang tercantum berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu :

- a. Kepentingan Umum
Mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif.
- b. Kepastian Hukum
Mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, keputusan dan keadilan dalam setiap penyelenggaraan negara.
- c. Kesamaan Hak
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- c. Profesional
Mengutamakan keahlian yang berdasarkan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Partisipatif
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Tidak Diskriminatif

Tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

- f. Keterbukaan
Harus membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif.
- g. Akuntabilitas
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan masyarakat umum.
- h. Fasilitas
Penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- i. Ketepatan Waktu dan Kecepatan
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
- j. Mudah dan Terjangkau
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan dan kenyamanan yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

Sedangkan asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003

yaitu:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Tujuan dari Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu:

Agar batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

Instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti asas dan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik. Penyusunan asas dan tujuan pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

c. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga kegiatan pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dikelompokkan dalam beberapa jenis yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat-sifat kegiatan dalam proses

pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Jenis-jenis pelayanan itu adalah sebagai berikut :

- 1) Pelayanan administratif
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- 2) Pelayanan barang
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- 3) Pelayanan jasa
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wikipedia (2014: https://id.m.wikipedia.org/wiki/pelayanan_publik) tentang pelayanan publik, pelayanan publik dibedakan menjadi dua menurut organisasi yang menyelenggarakannya, yaitu

1. Pelayanan Publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyedia barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan milik swasta.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi :
 - a. Bersifat primer, adalah semua penyediaan barang /jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/ klien mau tidak mau harus

memanfaatkannya. Misalnya pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perijinan.

- b. Bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

d. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

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

1) Sistem, prosedur, dan metode.

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

2) Personil

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

3) Sarana dan prasarana

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan perlengkapan kerja fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan kerja, dan fungsi dari sarana pelayanan. Prasarana adalah barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang atau mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja. Sarana dan prasarana merupakan media bagi personal untuk mewujudkan berbagai tujuan-tujuan kantor.

4) Masyarakat sebagai pelanggan

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

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

3. Pelayanan Prima

a. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam kemajuan sebuah perusahaan/instansi pemerintah/swasta. Aktivitas pelayanan tidak hanya sekedar sebuah kegiatan melayani pelanggan tetapi juga pemenuhan konsep-konsep pelayanan prima. Pemenuhan konsep-konsep pelayanan prima merupakan salah satu indikator penilaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang diberikan oleh organisasi. Konsep pelayanan prima berlaku bagi seluruh elemen dalam organisasi, sehingga tidak hanya pimpinan saja yang perlu menguasai konsep pelayanan prima.

Menurut Nina Rahmayanty (2010 : 18), “Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal)”.

Pelayanan prima (*exelent service*) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan/ atau pelayanan yang terbaik (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2015: 148). Disebut sangat baik/ terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Kemudian menurut Nina Rahmayanty (2010 : 17) pelayanan prima adalah :

- a. Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
- b. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).

- c. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).
- d. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

Hakikat pelayanan prima/layanan prima bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen atau pelanggan (Atep Adya Barata, 2003: 25). Secara luas, Atep Adya Barata (2003: 31) mengembangkan budaya pelayanan prima menjadi A6, yaitu :

- a. Kemampuan (*Ability*)
Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/ perusahaan.
- b. Sikap (*Attitude*)
Sikap (*Attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.
- c. Penampilan (*Appearance*)
Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- d. Perhatian (*Attention*)
Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
- e. Tindakan (*Action*)
Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
- f. Tanggung jawab (*Accountability*)
Tanggung jawab (*Accountability*) suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian atau ketidakpuasan pelanggan.

Selain sikap, perhatian, dan tindakan pelayanan prima juga dapat dijelaskan berdasarkan kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab. Keenam konsep tersebut saling memberikan pengaruh terhadap berlangsungnya proses pelayanan prima.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan yang mampu memberikan kelebihan melampaui harapan pelanggan. Bagi setiap organisasi/ perusahaan harus memiliki standar kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan merupakan sebuah proses pengenalan dan pengembangan pribadi karena dalam memberikan pelayanan seorang pemberi layanan harus melakukan perbaikan terhadap diri sendiri. Pelayanan prima juga dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

b. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Suatu pelayanan prima akan dapat dilaksanakan dan berjalan dengan lancar jika memiliki tujuan. Menurut Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2015: 149), “Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat”. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada asumsi bahwa

pelayanan adalah pemberdayaan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik dan terbaik.

Menurut Nina Rahmayanty (2010: 8), bahwa tujuan pelayanan prima adalah

Tujuan utama pelayanan prima yakni membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*. Kesetiaan pelanggan dapat diperoleh melalui kepuasan yang diterima seiring dengan berjalannya waktu.

- a. Tujuan pelayanan prima mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*.
- b. Tujuan pelayanan prima memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.
- c. Tujuan pelayanan prima tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.
- d. Tujuan pelayanan prima merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Pelayanan prima juga memberikan manfaat kepada masyarakat dan digunakan sebagai acuan pelaksanaan pelayanan. Selain itu, pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2015: 149), mengenai manfaat pelayanan prima antara lain:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
- b. Acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan
- c. Acuan untuk pelayan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan, *why, when, with whom, where, dan how* pelayanan harus dilakukan.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Tingkat kepuasan seorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk/ jasa yang diberikan oleh organisasi. Nilai tersebut ditentukan oleh faktor kualitas pelayanan. Soewarso Hardjosoedarmo (2004: 52) mendefinisikan “kualitas sebagai karakteristik sesuatu yang memenuhi kebutuhan pelanggan”. Berdasarkan pendapat ini dapat diketahui bahwa kebutuhan pelanggan lebih ditekankan pada beberapa karakteristik kualitas pelayanan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas perusahaan dalam memberikan produk berupa pelayanan yang maksimal.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan. Beberapa pendapat tentang kualitas pelayanan seperti yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2003: 11) yaitu :

- a. Josep M. Juran Juran mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan pemakaian (fitnes for us). Definisi ini menekankan pada pemenuhan harapan konsumen.
- b. Philip B. Crosby Crosby mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan.
- c. W. Edward Deming Deming mendefinisikan kualitas sebagai upaya yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.
- d. Taguchi Mendefinisikan kualitas sebagai keinginan yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk itu diterima, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi instrinsik produk.

Menurut Goetsch dan Davis diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono (2001: 101) menyatakan bahwa, “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Kualitas produk atau

jasa yang diberikan perusahaan dapat menciptakan suatu pandangan yang positif dari pelanggan yang akan berujung pada terciptanya kepuasan pelanggan.

Selanjutnya menurut Zeithaml, Berry, dan Prasuraman dikutip oleh Rambat Lupiyoadi (2001: 148), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan yang dipergunakan, serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua tanpa kesalahan, sikap yang empatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*resposif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan perusahaan. Terdiri pada beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. *Empathy* (empati/perhatian) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kualitas merupakan keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan. Kualitas merujuk pada pemenuhan standar atau persyaratan tertentu sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam usaha pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Menurut Sviokla dikutip oleh Rambat Lupiyoadi (2001: 146), kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri dari aspek-aspek berikut :

- a. Kinerja (*Performance*)
Kinerja di sini merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu. Kinerja beberapa produk biasanya disasari oleh preferensi subjektif pelanggan dan pada dasarnya bersifat umum.
- b. Keragaman produk (*Features*)
Dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk. *Features* suatu produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu (dalam hal ini konsumen) yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk/jasa. Dengan demikian, perkembangan kualitas produk menuntut karakter fleksibel agar dapat menyesuaikan diri dengan permintaan pasar.
- c. Keandalan (*Reability*)
Dimensi ini berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi (*malfunction*) pada suatu periode. Kendala suatu produk yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk. hal ini menjadi semakin penting mengingat besarnya biaya penggantian dan pemeliharaan yang harus dikeluarkan apabila produk yang dianggap tidak realible mengalami kerusakan.
- d. Kesesuaian (*Conformance*)
Dimensi lain yang berhubungan dengan kualitas suatu barang adalah kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya. Kesesuaian produk diukur dari tingkat akurasi dan waktu

- penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi dan beberapa kesalahan lain.
- e. Daya tahan/ Ketahanan (*Durability*)
Ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomis maupun teknis. Secara teknis, ketahanan suatu produk didefinisikan sebagai sejumlah kegunaan yang diperoleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas.
 - f. Kemampuan pelayanan (*Serviceability*)
Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memperhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum produk disimpan, penjadwalan pelayanan, proses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan dan kerusakan produk dan pelayanan lainnya.
 - g. Estetika (*Aesthetics*)
Estetika suatu produk dilihat melalui bagaimana suatu produk terdengar oleh konsumen, bagaimana tampak luar suatu produk, rasa, maupun bau.
 - h. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*)
Konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk dan jasa. Namun demikian, biasanya konsumen memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung. Misalnya merk, nama, dan negara produsen.

Kemudian menurut Keputusan Menpan Nomor 06/1995 tentang Pedoman Penganugerahan Piala Abdisatyabakti bagi Unit Kerja/ Kantor Pelayanan Percontohan yang dikutip oleh Pandji Santosa (2012: 63-64), sebagaimana tertera pada lampirannya diatur mengenai kriteria pelayanan masyarakat yang baik yaitu sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur/ tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- a. Kejelasan dan Kepastian
Kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 1. Prosedur/tatacara pelayanan
 2. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan
 4. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tatacara pembayaran
 5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- b. Keamanan
Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
- c. Keterbukaan
Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur, tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- d. Efisien
Kriteria ini mengandung arti:
1. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memberikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
 2. Dicegah adanya pengulangan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintahan lain yang terkait.
- e. Ekonomis
Kriteria ini mengandung arti bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
- a. Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya terlalu tinggi di luar kewajaran.
 - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
 - c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- f. Keadilan dan Merata
Kriteria ini mengandung arti bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- g. Ketepatan Waktu
Kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan definisi tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan salah satu aspek yang digunakan untuk mengukur tingkat

keberhasilan suatu perusahaan. Perusahaan perlu memiliki kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan dalam mencapai kesuksesan.

e. Pelayanan Prima dalam Sektor Publik

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Pernyataan tersebut ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Masyarakat membutuhkan pelayanan yang berkualitas dalam setiap penyelenggaraannya. Pelayanan prima dapat dimasukkan sebagai salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan kegiatan instansi publik. Tujuan pelaksanaan pelayanan prima yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan atau bahkan melampaui harapan. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi *profit*, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Setiap instansi dalam sektor publik perlu memperhatikan proses kegiatan pelayanan agar dapat berjalan dengan baik. Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan satu dari aspek yang harus diperhatikan oleh penyelenggara layanan. Perbaikan tersebut salah satunya dengan

pemberian pelayanan terbaik. Pelayanan prima pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap instansi publik.

Pemerintah telah menetapkan standar mutu pelayanan prima diantaranya, (a) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M/PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, (b) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dan (c) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan-peraturan tersebut dapat dijadikan acuan dalam pelaksanaan pelayanan prima di sektor publik.

Prinsip pelayanan publik yang dapat dijadikan sebagai salah satu pedoman dalam pelaksanaan pelayanan prima di sektor publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu :

- i. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
- ii. Kejelasan
Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- iii. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
- iv. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- v. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- vi. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- vii. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- viii. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- ix. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- x. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, dan lain-lain.

Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, dituntut memberikan pelayanan prima sebagai wujud *good governance*. Kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur yang digunakan sebagai indikator kinerja dalam penerapan pemerintahan yang baik. Jika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah maka pemerintah telah berhasil mencapai tujuannya. Pelayanan prima (*excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan prima pada sektor publik merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang prima harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian

bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.” (Kep. MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003). Standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi :

- a. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan prinsip dan standar pelayanan publik yang prima yang telah diuraikan sebelumnya, dapat digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di sektor publik merupakan kewajiban yang dibebankan kepada pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang baik, dan mendahulukan kepentingan

pengguna layanan. Pelayanan prima merupakan suatu kegiatan yang diutamakan dalam penyelenggaraan pelayanan pada sektor publik. Pelayanan prima sebagai bagian dari pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat dijadikan media untuk membangun citra baik instansi publik. Pemberian pelayanan prima oleh pemerintah merupakan salah satu dimensi penyelenggaraan pemerintah yang baik yang menjadi komitmen pemerintah kepada rakyat sebagai upaya negara dalam menyediakan pelayanan yang terbaik dan memuaskan, serta dapat dipertanggungjawabkan.

f. Harapan Pelanggan/Masyarakat

Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah instansi pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan/masyarakat mengenai kepuasan yang dirasakan. Jika kepuasan pelanggan/masyarakat terwujud maka citra baik perusahaan/instansi pemerintah akan terbangun melalui persepsi baik pelanggan/masyarakat terhadap perusahaan/instansi pemerintah.

Harapan pelanggan/masyarakat memiliki peranan besar dalam menentukan kualitas produk dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Pelanggan/masyarakat akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan dalam mengevaluasi keberhasilan pelayanan. Baik/buruk persepsi terhadap pelaksanaan pelayanan dilatarbelakangi oleh harapan pelanggan/masyarakat tersebut.

Harapan merupakan standar prediksi untuk menentukan konsep pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan/masyarakat. Selain standar prediksi, ada pula yang menggunakan harapan sebagai standar ideal. Menurut Rambat Lupiyoadi (2001: 134) :

Pelanggan adalah seorang individu yang secara *continue* dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut.

Firsan Nova (2012: 148) mendefinisikan “Harapan pelanggan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk dan dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut”. Sedangkan menurut Fandi Tjiptono dikutip oleh Firsan Nova (2012: 149), ada tiga level harapan pelanggan:

- a. Level Pertama adalah harapan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi, *must have*, atau *take it for granted*.
- b. Level Kedua adalah harapan yang lebih tinggi daripada level pertama di mana kepuasan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan atau spesifikasi.
- c. Level Ketiga adalah level yang lebih tinggi lagi dibandingkan level pertama atau kedua dan menuntut suatu kesenangan (*delightfulness*) atau jasa yang sempurna agar pelanggan tertarik.

Firsan Nova (2012: 148) membagi harapan pelanggan menjadi dua level :

- a. Pertama, *Desire Service* yaitu level yang merupakan harapan dari pelanggan mengenai pelayanan yang mereka inginkan.
- b. Kedua adalah *Adeque Service* yaitu suatu level yang merupakan kemampuan dari pihak manajemen untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Fandy Tjiptono (2011: 159) mengelompokkan ekspektasi pelanggan ke dalam delapan tipe, diantaranya :

- a. *Ideal Expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima oleh konsumen. Standar ideal identik dengan excellence (kesempurnaan), yakni standar sempurna yang membentuk ekspektasi terbesar konsumen.
- b. *Normative (Should) Expectation (Persuasion-Based Standard)*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap konsumen seharusnya mereka dapatkan dari produk yang dikonsumsi. Ekspektasi normatif lebih rendah dibanding ekspektasi ideal, karena biasanya ekspektasi normatif dibentuk oleh produsen atau penyedia jasa.
- c. *Desired Expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diinginkan pelanggan dapat diberikan produk atau jasa tertentu. Tipe ini merupakan perpaduan antara apa yang diyakini pelanggan dapat (*can be*) dan seharusnya diterimanya (*should be*).
- d. *Predicted (will) Expectation (experience-based norms)*, yaitu tingkat kinerja yang diantisipasi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya.
- e. *Deserved (want) Expectation (equitable expectation)*, yaitu evaluasi subyektif konsumen terhadap investasi produknya. Tipe ini berkenaan dengan apa yang setidaknya harus terjadi pada interaksi atau pelayanan berikutnya.
- f. *Adequate Expectation* atau *Minimum Tolerable Expectation*, yakni tingkat kinerja terendah yang bisa diterima atau ditolelir konsumen.
- g. *Intolerable Expectation*, yakni serangkaian ekspektasi menyangkut tingkat kinerja yang tidak bakal ditolelir atau diterima pelanggan.
- h. *Worst Imaginable Expectation*, yaitu skenario terburuk mengenai produk yang diketahui dan/atau terbentuk melalui kontak dengan media.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa harapan adalah suatu keadaan tertentu atau standar tertentu seseorang menetapkan keinginan akan sesuatu yang ingin diperolehnya. Keinginan tersebut memiliki dimensi yang berbeda dan apabila standar tertentu seseorang tersebut telah terpenuhi maka dalam keadaan seperti itulah kepuasan dapat diperoleh.

B. Penelitian yang Relevan

1. Riska Wirawan pada tahun 2012 dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan umum di Kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo sudah berjalan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan. Meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan yang mempengaruhi jalannya proses pelayanan. Keandalan pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo masih memiliki kekurangan dalam penguasaan alat-alat kerja, selanjutnya sarana prasarana yaitu ketersediaan fasilitas, perlengkapan di Kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo belum tercukupi dengan baik, kemudian keterbatasan sumber daya manusia, menyebabkan pelayanan yang dilakukan kurang efektif dan letak geografis, yang berada di daerah pegunungan menyebabkan masyarakat sulit mengakses ke bagian pelayanan karena keterbatasan sarana transportasi. Di sisi lain ada hal pendorong pelayanan yang berupa jaminan pelayanan dengan etika moral yang baik, kejelasan peraturan untuk pelaksanaan pelayanan, kerjasama dan komunikasi yang lancar antar unit-unit, serta *reward* bagi pegawai yang berprestasi agar selalu termotivasi dalam bekerja memberikan pelayanan. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian penulis yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Namun memiliki perbedaan dalam hal indikator penelitian.

2. Maslachatus Shofi M. pada tahun 2013 dengan judul penelitian “Persepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Sekolah Menengah Kejuruan BOPKRI 1 Yogyakarta”. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta secara keseluruhan masuk dalam kategori cukup baik dengan skor 40%. Kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan Standar Pelayanan dapat diuraikan dalam setiap indikator sebagai berikut: 1) kualitas prosedur pelayanan perpustakaan masuk dalam kategori sangat baik 44%, 2) kualitas waktu penyelesaian pelayanan masuk dalam kategori baik dengan skor sebesar 57%, 3) kualitas produk layanan masuk dalam kategori cukup baik dengan skor 39%, 4) kualitas sarana dan prasarana perpustakaan masuk dalam kategori kurang baik dengan skor sebesar 40%, dan kualitas kompetensi petugas perpustakaan masuk dalam kategori cukup baik dengan skor sebesar 44%. Penelitian ini memiliki persamaan yaitu terkait indikator penelitian yang digunakan. Selain itu, penelitian ini juga memiliki perbedaan yaitu terkait pendekatan pada desain penelitiannya. Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif sedangkan penelitian penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.
3. Bondan Prihantoro pada tahun 2015 dengan judul penelitian “Pelayanan Prima Di Kantor Sekretariat Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1)

pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD DIY dapat diketahui dari 8 standar prosedur pelayanan publik yaitu (a) kesederhanaan, dari segi teknis berjalan lancar namun dari segi prosedural belum berjalan; (b) kejelasan, pegawai sudah menjelaskan prosedur kepada tamu secara jelas; (c) kepastian waktu, pegawai dalam memberikan kepastian sering tidak sesuai dan molor; (d) akurasi, prinsip akurasi yaitu tepat sasaran dan akurat sudah terpenuhi; (e) kelengkapan sarana prasarana, kusi tamu masih kurang dan tidak ada area parkir; (f) keamanan, pegawai sudah berusaha mencapai tujuan dengan memberikan rasa aman kepada tamu; (g) kemudahan akses, gedung berada di pusat kota sehingga mudah diakses dan ditemukan; (h) kenyamanan, masyarakat masih merasa kurang nyaman dengan fasilitas yang diberikan. (2) Faktor kendala dan faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD DIY, yaitu (a) kendala yang dihadapi pertama, sarana prasarana penunjang kurang memadai. Kedua, pegawai khusus penerima tamu tidak ada. Ketiga, kedisiplinan tamu mengikuti peraturan kurang. (b) Faktor pendukung, pertama, secara periodik mendapat bantuan siswa dan mahasiswa yang melaksanakan PKL. Kedua, fasilitas sarana prasarana utama yang memadai. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian penulis yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Perbedaannya terletak pada indikator penelitian dan tempat penelitian yang dilakukan.

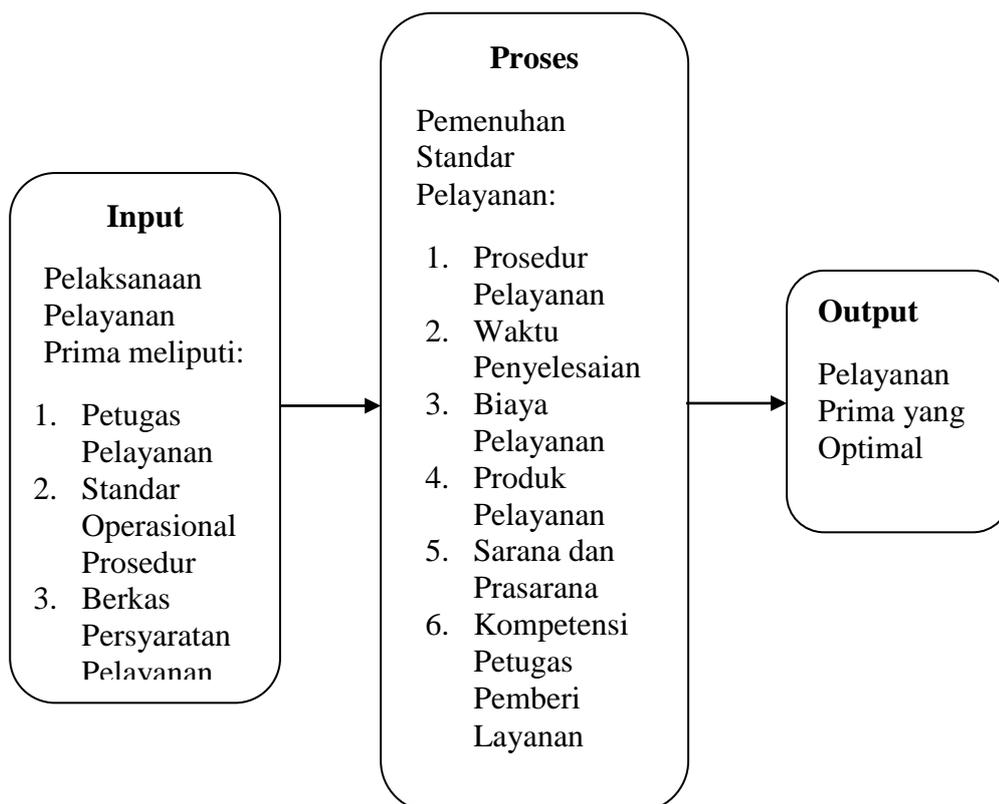
C. Kerangka Pikir

Kecamatan merupakan suatu tatanan baris kantor dari pemerintah daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang dapat berhasil guna dan berdaya guna. Kecamatan Kretek yang berada di wilayah selatan dari Kabupaten Bantul Yogyakarta telah menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakatnya. Namun, masih adanya keluhan masyarakat dan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul masih belum diketahui secara lengkap dan pasti.

Pelayanan prima dapat diartikan sebagai suatu pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Standar kualitas pelayanan yang digunakan dan dijadikan sebagai pedoman dalam penelitian, yaitu: 1) Prosedur pelayanan, 2) Waktu penyelesaian, 3) Biaya pelayanan, 4) Produk pelayanan, 5) Sarana dan prasarana, dan 6) Kompetensi petugas pemberi layanan. Pada saat penelitian dilakukan akan diperoleh suatu data, baik dari wawancara maupun dari dokumentasi. Pada saat itu pula akan dapat kendala dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.

Penjelasan alur kerangka pikir penelitian ini diharapkan bahwa penerapan pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul dapat diwujudkan agar pelayanan dapat berjalan optimal. Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul perlu mengimplementasikan

pelayanan prima yaitu dengan menyelenggarakan kegiatan pemerintahan sesuai dengan standar kualitas pelayanan prima. Kerangka pikir dapat diilustrasikan melalui gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Bagan Skema Kerangka Pikir

D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian teori dan kerangka pikir tersebut, dapat ditarik beberapa pertanyaan yang diteliti yaitu

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek ditinjau dari indikator prosedur pelayanan? Apakah sudah dilaksanakan dengan baik?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek ditinjau dari indikator penerapan waktu penyelesaian pelayanan?
3. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek ditinjau dari indikator biaya penyelesaian pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat dalam setiap prosedur pelayanan?
4. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek ditinjau dari indikator produk pelayanan? Apasaja produk pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek?
5. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek ditinjau dari indikator sarana dan prasarana? Apakah sarana dan prasarana kerja telah mendukung dalam proses pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek?
6. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek ditinjau dari indikator kompetensi petugas pemberi layanan dalam memberikan pelayanan?
7. Apa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggali fakta yang ingin diketahui dan kemudian dideskripsikan apa adanya, tidak memanipulasi data serta tidak dilakukan uji hipotesis. Prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilakunya yang dapat diamati. Penelitian ini mendeskripsikan data yang telah diterima, menghimpun data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Kretek yang beralamat di jalan Parangtritis km 21 Donotirto, Kretek, Bantul, Yogyakarta. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada 17 November 2015 sampai dengan 17 Desember 2015.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional bertujuan untuk menghindari adanya kesalahan dalam penafsiran tentang variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dibatasi pengertian dari variabel

dalam penelitian ini. Pelayanan merupakan sebuah proses pengenalan dan pengembangan pribadi karena dalam memberikan pelayanan seorang pemberi layanan harus melakukan perbaikan terhadap diri sendiri. Pelayanan prima dapat diartikan sebagai suatu pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Standar kualitas pelayanan meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian pada penelitian ini terdiri atas 1 orang Kepala Seksi Pelayanan sebagai informan kunci sedangkan 2 orang petugas pelayanan dan 7 orang masyarakat pengguna layanan sebagai informan pendukung. Pemilihan informan kunci dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* yakni pemilihan informan penelitian secara sengaja oleh peneliti yang didasarkan atas kriteria dan pertimbangan tertentu. Pertimbangan mengambil Kepala Seksi Pelayanan sebagai informan kunci karena Kepala Seksi Pelayanan lebih mengetahui dan memahami informasi mengenai pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek dan terjun langsung ikut melayani masyarakat pengguna layanan dalam proses pelayanan. Pertimbangan mengambil petugas pelayanan Seksi Pelayanan dan masyarakat sebagai informan pendukung karena petugas Pelayanan Seksi Pelayanan yang melayani masyarakat secara langsung, kemudian masyarakat

yang menerima pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul. Penentuan jumlah pegawai pelayanan dan masyarakat yang dijadikan informan menggunakan teknik *snowball sampling*. Teknik *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel informan yang dilakukan secara beranting atau bercabang. Sampel pertama ditetapkan secara *purposive* sesuai dengan karakteristik yang akan diteliti. Sampel kedua dan berikutnya ditetapkan berdasarkan informasi yang diperoleh dari sampel pertama sebagai informan. Apabila data yang diperoleh telah jenuh dan sudah cukup maka penelitian dapat dihentikan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Observasi

Observasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data tentang sejauh mana proses pelayanan yang terjadi dan dialami oleh subyek penelitian. Observasi dilakukan dengan cara pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Obyek tersebut berupa benda maupun perilaku pihak-pihak yang terkait di dalamnya. Observasi dilakukan untuk mengumpulkan data secara langsung tentang kondisi fisik, lingkungan, dan proses pelayanan secara singkat yang menunjang pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.

2) Wawancara/ *Interview*

Wawancara/ *Interview* adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikomunikasikan dan dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data tentang pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul. Wawancara dilakukan langsung oleh peneliti untuk mengetahui dan mengungkapkan tentang pelaksanaan pelayanan prima dengan Kepala Seksi Pelayanan, petugas Pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.

3) Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk arsip atau buku yang mendukung penelitian dan kemudian dibandingkan dengan hasil wawancara. Dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian ini diperoleh dari Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul yang berupa gambar, tulisan, biografi, peraturan yang berisikan informasi mengenai prosedur-prosedur pelayanan atau tata cara pelayanan yang dilaksanakan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan dalam mengumpulkan data agar penelitian lebih sistematis sehingga mempermudah proses pengolahan data. Dalam penelitian ini, instrumen utama terletak pada peneliti

yang berperan sebagai pengumpul data dengan terjun langsung ke lapangan guna keperluan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan melakukan analisis data sampai kepada menyimpulkan hasil penelitian. Pada penelitian ini instrumen yang digunakan untuk memperoleh informasi dan mengumpulkan data menggunakan pedoman observasi, pedoman wawancara terstruktur, dan pedoman dokumentasi.

1. Pedoman Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan yang dilakukan dengan mengamati obyek yang diteliti. Observasi mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Data mengenai kondisi fisik, lingkungan, dan proses pelayanan dicatat pada lembar observasi yang digunakan untuk mengumpulkan data. Pedoman observasi dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Pedoman observasi

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Karakteristik Sarana dan Prasarana	Ruang pelayanan	1) Kursi 2) Meja 3) Kursi tunggu 4) Papan informasi 5) Kotak Pengaduan 6) Fasilitas lainnya
	Ruang Petugas/Pegawai	1) Papan tulis/ informasi 2) Meja kerja 3) Kursi Kerja
	Kelengkapan peralatan	1) Komputer 2) Printer 3) Alat tulis 4) Telepon 5) Mesin fax 6) Alat bantu lainnya
	Sarana pendukung	1) Alat pendingin 2) Kipas Angin 3) Papan Pengumuman
Sarana lainnya	Sarana penunjang lainnya	1) Rak alat/ Etalase 2) Almari 3) Alat kebersihan
	Prasarana penunjang lainnya	1) Letak Gedung 2) Tempat Parkir 3) Tempat Ibadah 4) Ruang Keamanan 5) Toilet 6) Mushola
Kondisi ruangan	Kondisi ruang pelayanan	1) Kebersihan 2) Sirkulasi udara 3) Pencahayaan 4) Jaringan listrik 5) Ventilasi udara
Keselamatan kerja	Alat keselamatan untuk kerja	1) Alat pemadam kebakaran 2) P3K
Proses Pelayanan	Proses pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Kretek	1) Prosedur pelayanan 2) Waktu penyelesaian 3) Biaya pelayanan 4) Produk pelayanan 5) Kompetensi petugas pemberi layanan

2. Pedoman Wawancara

Wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Oleh karena itu, dalam melakukan wawancara, peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disediakan. Peneliti yang menggunakan jenis wawancara ini bertujuan untuk mencari jawaban, untuk itu pertanyaan-pertanyaan disusun secara terperinci. Instrumen dikembangkan dari standar pelayanan yang ada di Kecamatan Kretek. Standar kualitas pelayanan meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan beserta faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan prima. Standar kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai indikator dalam membuat kisi-kisi instrumen dari pedoman wawancara pada tabel 2 yang nantinya digunakan untuk pelaksanaan wawancara dalam penelitian.

Tabel 2. Kisi-kisi Wawancara

Variabel	Indikator	Kriteria	Informan
Pelayanan Prima	a. Prosedur Pelayanan	Kesederhanaan, kejelasan prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek	Kepala Seksi Pelayanan dan Petugas Pelayanan
	b. Waktu penyelesaian	Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan	
	c. Biaya pelayanan	Biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat	
	d. Produk pelayanan	Produk/Hasil yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	
	e. Sarana dan Prasarana	Kelengkapan sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan pelayanan prima	
	f. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan	Kompetensi petugas dalam melayani masyarakat	
Pelayanan Prima	a. Prosedur Pelayanan	Kesederhanaan, kejelasan prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek	Masyarakat pengguna layanan
	b. Waktu penyelesaian	Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan	
	c. Biaya pelayanan	Biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat	
	d. Produk pelayanan	Hasil yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	
	e. Sarana dan Prasarana	Kelengkapan sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan pelayanan prima	
	f. Kompetensi Petugas	Kompetensi petugas dalam melayani	

	Pemberi Layanan	masyarakat	
--	-----------------	------------	--

3. Pedoman Dokumentasi

Pedoman dokumentasi digunakan sebagai acuan untuk memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk arsip atau buku yang mendukung penelitian dan kemudian dibandingkan dengan hasil wawancara. Dokumentasi dilakukan dengan mempelajari data-data yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik. Dokumentasi juga disertai dengan wawancara kepada petugas pelayanan guna memperoleh penjelasan mengenai dokumen yang terkait. Studi dokumen meliputi kelengkapan dokumen pelayanan, sarana prasarana, dan daftar inventaris. Kisi-kisi instrument dokumentasi dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini:

Tabel 3. Pedoman Dokumentasi

Jenis Dokumen	Aspek	Keterangan
Kelengkapan Dokumen	a. SOP b. Program Tahunan c. Daftar Hadir Pengguna Layanan d. Daftar Pemrosesan Layanan	
Sarana dan Prasarana	Buku Infentaris Alat dan Ruang/Gedung	
Produk yang diminta oleh masyarakat	a. Kartu Keluarga b. Legalisir Surat Pengantar c. E-KTP d. dll	

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Data yang diperoleh dari penelitian, disajikan

apa adanya kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mendapatkan gambaran mengenai fakta yang ada. Model analisis interaktif terdiri dari:

a. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian atau penyerderhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama proses penelitian berlangsung dan berlanjut terus setelah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Oleh karena itu, dalam proses mereduksi data peneliti harus fokus sehingga akan diperoleh gambaran data yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matriks, bagan, grafik, uraian singkat, hubungan antar kategori atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara utama untuk menganalisis data kualitatif yang valid.

c. Menarik Kesimpulan

Dari permulaan pengolahan data, peneliti mulai mencari makna dari data-data yang telah terkumpul. Selanjutnya mencari arti dan penjelasannya kemudian menyusun pola-pola hubungan tertentu yang mudah dipahami dan ditafsirkan. Data tersebut dihubungkan dan dibandingkan antara satu dengan lainnya sehingga mudah ditarik

kesimpulan sebagai jawaban atas setiap permasalahan yang ada. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskriptif atau gambaran yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kasual atau interaktif, hipotesis atau teori.

H. Pemeriksaan Keabsahan Data

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

Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang telah diperoleh melalui wawancara dari informan kunci yaitu Kepala Seksi Pelayanan dan informan pendukung yaitu 2 orang petugas pelayanan dan 6 orang masyarakat. Data dikategorikan absah apabila terdapat kesesuaian informasi antara informan penelitian yang satu dengan informan penelitian yang lain sehingga data dipandang nilai kebenarannya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Tempat Penelitian

a. Deskripsi Kecamatan Kretek

Kecamatan Kretek berada di sebelah Selatan dari Ibukota Kabupaten Bantul. Kecamatan Kretek mempunyai luas wilayah 2.677 Ha. Alamat kantor kecamatan : Jl. Parangtritis km. 21 Telp.(0274) 368177 Desa di wilayah administratif Kecamatan Kretek :

1) Wilayah Administrasi

a) Desa Donotirto

- i. Kode Desa: 34023203
- ii. Alamat Balai Desa: Donotirto, Kretek
- iii. Koordinat: -7.977933, 110.312329
- iv. Kode Pos: 55772
- v. E-mail: desa.donotirto@bantulkab.go.id

Desa Donotirto terdiri dari 13 Pedukuhan yaitu Kalipakel, Gadingdaton, Palangjiwan, Gadinglumbang, Gadingharjo, Mersan, Colo, Busuran, Sruwuh, Tegalsari, Metuk, Greges, dan Mriyan.

b) Desa Parangtritis

- i. Kode Desa: 34023202
- ii. Kepala Desa: Sutopo

iii. Alamat Balai Desa: Parangtritis, Kretek

iv. Koordinat: -8.003950, 110.316867

v. Kode Pos: 55772

vi. E-mail: desa.parangtritis@bantulkab.go.id

Desa Parangtritis terdiri dari 11 pedukuhan, yaitu Kretek, Sono, Samiran, Bungkus, Depok, Duwuran, Grogol VII, Grogol VIII, Grogol IX, Grogol X, dan Mancingan.

c) Desa Tirtomulyo

i. Kode Desa: 34023201

ii. Alamat Balai Desa: Tirtomulyo, Kretek

iii. Koordinat: -7.969754, 110.299644

iv. Kode Pos: 55772

v. E-mail: desa.tirtomulyo@bantulkab.go.id

Desa Tirtomulyo terdiri dari 15 pedukuhan, yaitu Plesan, Paliyan, Karen, Gondangan, Kergan, Bracan, Tokolan, Tluren, Gateng, Jebugan, Karangweru, Genteng, Soropadan, Jetis, Punduhan.

d) Desa Tirtohargo

i. Kode Desa: 34023205

ii. Koordinat: -7.995023, 110.285244

iii. Kode Pos: 55772

iv. E-mail: desa.tirtohargo@bantulkab.go.id

Desa Tirtohargo terdiri dari 6 pedukuhan, yaitu Baros, Muneng, Gunung Kunci, Gegunung, Kalangan, dan Karang.

e) Desa Tirtosari

- i. Kode Desa: 34023204
- ii. Koordinat: -7.983442, 110.297871
- iii. Kode Pos: 55772
- iv. E-mail: desa.tirtosari@bantulkab.go.id

Desa Tirtosari terdiri dari 7 pedukuhan, yaitu Mukelan I, Mukelan II, pangkah, Cimpon, Tegaltapen, Buruhan, dan Galan.

2) Kondisi Geografis

Wilayah Kecamatan Kasihan berbatasan dengan :

- a) Utara : Kecamatan Bambanglipuro;
- b) Timur : Kecamatan Pundong dan Kabupaten Gunung Kidul;
- c) Selatan : Samudra Indonesia;
- d) Barat : Kecamatan Sanden dan Pandak.

Kecamatan Kretek berada di dataran rendah. Ibukota Kecamatannya berada pada ketinggian 15 meter diatas permukaan laut. Jarak Ibukota Kecamatan ke Pusat Pemerintahan (Ibukota) Kabupaten Bantul adalah 15 Km. Bentangan wilayah di Kecamatan Kretek 95% berupa daerah yang datar sampai berombak dan 5% berupa daerah yang berombak sampai berbukit.

3) Klimatologi

Kecamatan Kretek beriklim seperti layaknya daerah dataran rendah di daerah tropis dengan cuaca panas sebagai ciri khasnya. Suhu tertinggi

yang tercatat di Kecamatan Kretek adalah 32°C dengan suhu terendah 28°C.

4) Penduduk

Kecamatan Kretek dihuni oleh 7.762 KK. Jumlah keseluruhan penduduk Kecamatan Kretek adalah 30.834 Orang dengan jumlah penduduk laki-laki 14.835 orang dan penduduk perempuan 15.981 orang. Tingkat kepadatan penduduk di Kecamatan Kretek adalah 1152 jiwa/Km². Sebagian besar penduduk Kecamatan Kretek adalah petani. Dari data monografi Kecamatan tercatat 17.215 orang atau 55,8 % penduduk Kecamatan Kretek bekerja di sektor pertanian.

5) Wisata Budaya

a) Bakti Pertiwi Pisungsung Jaladri

Perwujudan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hasil dan rejeki dan sebagai permohonan agar di tahun-tahun mendatang masih diberikan rejeki serta keselamatan bagi warga setempat dan pengunjung obyek wisata Pantai Parangtritis.

b) Upacara Melasti

Merupakan tradisi dari masyarakat Hindu DIY dalam rangka menyambut datangnya hari raya Nyepi. Tujuan dari upacara ini adalah untuk penyucian diri. Diselenggarakan di Pantai Parangkusumo.

c) Upacara Labuhan Hondodento

Upacara ini diselenggarakan di Parangkusumo oleh Trah Hondodento untuk menyambut bulan Suro, agar segala keburukan dan musibah tahun lalu tidak terulang kembali. Keseluruhan rangkaian kegiatan dalam upacara ini melambangkan bahwa upacara labuhan dipersembahkan dengan hati yang suci untuk sesuatu yang utama yaitu kejayaan nusa dan bangsa Indonesia. Dilaksanakan pada tgl 15 bulan Suro.

d) Upacara Perayaan Peh Cun

Merupakan tradisi dari masyarakat Tionghoa dalam rangka mengenang legenda seorang Kaisar yang telah berkorban demi negara dan bangsa Cina. PEH berarti perahu dan CUN berarti dayung. Perayaan Peh Cun disebut juga hari raya wan Yang (twan Wu) yang jatuh pada tanggal 5 bulan 5 tahun kalender Imlek. Dilaksanakan di kawasan Parangtritis.

6) Wisata Alam/Buatan

a) Kawasan Pantai Parangtritis

Salah satu dari pantai yang menarik di Yogyakarta adalah pantai Parangtritis. Berlokasi sekitar 27 Km dari kota Yogyakarta yang dapat dicapai melalui desa Kretek atau rute yang lebih panjang, tetapi pemandangannya lebih indah yaitu melalui Imogiri dan desa Siluk. Pantai Parangtritis adalah pantai yang landai, dengan bukit berbatu, pesisir dan berpasir putih serta pemandangan bukit kapur

disebelah utara pantai. Di kawasan ini wisatawan dapat berkeliling pantai menggunakan bendi dan kuda yang disewakan dan dikemudikan oleh penduduk setempat.

b) Gumuk Pasir

Gumuk pasir di sebelah barat Pantai Parangkusumo merupakan laboratorium alam. Keberadaan laboratorium alam sangat diperlukan guna memahami kondisi dan gejala alam yang masih belum diketahui manusia. Kondisi alam sangat banyak ragamnya dan belum banyak dimengerti. Salah satunya adalah fenomena adanya gumuk pasir di daerah tropis.

c) Tempat Pelelangan Ikan Depok

Ikan sebagai salah satu hasil laut mulai banyak dimanfaatkan oleh para nelayan di Pantai Depok, sebelah barat lokasi gumuk pasir. Para nelayan hampir setiap hari turun melaut.

d) Parang Wedang

Parang Wedang adalah sumber air panas mineral yang menyembur atau memancar keluar. Di Parang Wedang juga tersedia tempat untuk mandi. Air mineral konon dapat menyembuhkan segala macam penyakit kulit.

7) Cagar Budaya

Kawasan Parangtritis Cakupan wilayahnya meliputi Mancingan, Grogol, Parangtritis. Potensi yang ada Makam Syeh Maulana Maghribi, makam Bela Belu, makam Panembahan Selohening,

makam Dipokusumo, makam Kyai Pojok, makam Kyai Tunggulwulung, makam Aris Boyo, makam Jimat Bengkowo, makam Kili Suci, makam Dadap Tulis, makam Barat Ketiga, masjid At-Taqorub, musholla Mancingan, petilasan Parangkusumo, Nglingsangari, dan Ngrawa Aji, gua Panepen, Langse, Surocolo, Jepang dan Harimba, pemandian Parangwedang, parangtritis dan Tirtasraya, Sumur Kawak Mancingan, Sendang Beji Mancingan.

b. Visi dan Misi Kantor Kecamatan Kretek

1) Visi

- i. Perwira dalam arti bahwa Sektor Pertanian, Pariwisata, dan Wirausaha sebagai tulang punggung perekonomian warga menjadi prioritas pembangunan ekonomi
- ii. Peduli dalam arti bahwa Pembangunan di segala bidang kehidupan Kecamatan Kretek harus selalu termotivasi oleh rasa kepedulian ; peduli terhadap diri pribadi, keluarga, lingkungan dan masyarakat, serta Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- iii. Mandiri dalam arti bahwa Pembangunan masyarakat di wilayah Kecamatan Kretek hendaknya didasari oleh semangat untuk mewujudkan kemandirian kehidupan pribadi, keluarga, dan kemandirian masyarakat.

2) Misi

- i. Meningkatkan kapasitas Lembaga Kecamatan Kretek sebagai SKPD di Kabupaten Bantul menuju tata kelola pemerintahan yang empatik.
- ii. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat untuk mencapai masyarakat Kretek yang sehat, cerdas, berakhlak mulia, dan berkepribadian Bangsa Indonesia dengan membangun kepedulian dan kemandirian.
- iii. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kualitas pertumbuhan ekonomi terutama pada sektor pertanian, pariwisata, dan wirausaha dengan upaya pemberdayaan masyarakat yang responsif jender.
- iv. Meningkatkan kewaspadaan terhadap resiko bencana dengan memperhatikan penataan ruang dan pelestarian lingkungan.

c. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan

Susunan Organisasi Kecamatan Kretek terdiri atas :

- 1) Camat : Harso Wibowo, S.H., M.Si.

Camat mempunyai tugas :

- a) Menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi:
 - i. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - ii. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;

- iii. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
 - iv. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
 - v. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
 - vi. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa; dan
 - vii. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa.
- b) Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.
 - c) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.
 - d) Menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi:
 - i. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - ii. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - iii. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
 - iv. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;

- v. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
 - vi. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa; dan
 - vii. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa.
- e) Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.
 - f) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 2) Sekretaris Kecamatan : Sarjiman, SIP, ME.

Sekretariat kecamatan mempunyai tugas :

- i. Menyusun rencana kegiatan;
- ii. Menyiapkan bahan kerja;
- iii. Merumuskan kebijakan teknis dalam menentukan sasaran kegiatan sekretariat;
- iv. Mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan dokumen perencanaan dan data rencana anggaran dan belanja kegiatan masing-masing seksi;
- v. Mengoordinasikan seksi-seksi dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas Kecamatan;
- vi. Menyelenggarakan urusan umum, surat-menyurat, perlengkapan dan rumah tangga, urusan hukum, kepegawaian, gaji pegawai,

monitoring dan pelaporan, tata naskah dinas, organisasi dan tatalaksana;

- vii. Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan administrasi umum, administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, serta perpustakaan Kecamatan;
- viii. Menyelenggarakan kebutuhan naskah dinas yang diperlakukan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
- ix. Memberikan saran dan atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil di bidang tugasnya;
- x. Menginventarisasi, mengidentifikasi dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan di bidang tugasnya;
- xi. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugasnya; dan
- xii. Mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan tugas.

a) Sub Bag Umum : Tri Supriyatmanto, S.ST.

Sub Bagian Umum mempunyai tugas :

- i. Menyusun rencana kegiatan;
- ii. Menyiapkan bahan kerja;
- iii. Menyiapkan dan memfasilitasi urusan hukum;
- iv. Menyelenggarakan tata naskah dinas, umas dan protokoler, kearsipan, kepustakaan, surat-menyurat, sandi telekomunikasi dan alat tulis untuk kerja;

- v. Mengelola kebersihan, ketertiban dan keamanan ruang kerja serta lingkungan Kecamatan;
- vi. Menyimpan, memelihara, mengelola, dan mendistribusikan barang kebutuhan kecamatan;
- vii. Melaksanakan koordinasi pengadaan dan pendistribusian kebutuhan rumah tangga;
- viii. Menghimpun, menelaah, mendokumentasikan dan mensosialisasikan peraturan perundang-undangan;
- ix. Menyiapkan pelaksanaan pembinaan dan pengembangan pegawai sesuai dengan perundang-undangan;
- x. Melaksanakan administrasi dan kearsipan data pegawai;
- xi. Menginventarisasi, mengidentifikasi, dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan di bidang tugasnya;
- xii. Memberikan saran dan/atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil di bidang tugasnya;
- xiii. Melaksanakan tugas yang lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugasnya;
- xiv. Mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan tugas.

b) Sub Bagian Program dan Keuangan : Asir, S.E.

Sub Bagian Program dan Keuangan mempunyai tugas :

- i. Menyusun rencana kegiatan;
- ii. Menyiapkan bahan kerja;

- iii. Melaksanakan penatausahaan dan pembayaran gaji pegawai sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- iv. Melaksanakan penatausahaan keuangan dengan sistem akuntansi pemerintah sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- v. Mengoordinasikan penyusunan Renstra SKPD, Renja SKPD, RKA SKPD dan DPA SKPD;
- vi. Melaksanakan administrasi penerimaan, penyetoran dan pelaporan pajak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- vii. Melaksanakan inventarisasi, verifikasi dan pelaporan pelaksanaan anggaran dan bimbingan teknis pelaksanaan anggaran kepada pengelola keuangan atau pengadministrasian keuangan;
- viii. Menyusun laporan pertanggungjawaban pengelola keuangan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- ix. Melaksanakan administrasi, inventarisasi, dan laporan pertanggungjawaban pengelolaan aset;
- x. Mengusulkan penghapusan barang milik daerah;
- xi. Menginventarisasi, mengidentifikasi, dan menyiapkan bahan pemecaan permasalahan di bidang tugasnya;

- xii. Memberikan saran dan/atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil di bidang tugasnya;
- xiii. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugasnya; dan
- xiv. Mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan tugas.

3) Seksi Tata Pemerintahan : Subaryono, SIP, MM.

Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas :

- a) Menyusun rencana kegiatan;
- b) Menyiapkan bahan kerja;
- c) Melaksanakan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan;
- d) Melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan;
- e) Menyiapkan bahan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- f) Menyiapkan bahan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan desa;
- g) Menyiapkan bahan bimbingan, supervisi, fasilitas, dan konsultasi pelaksanaan administrasi desa;

- h) Menyiapkan bahan pembinaan dan pengawasan terhadap lurah desa dan perangkat desa;
- i) Menyiapkan bahan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan desa di tingkat kecamatan, yang meliputi :
 - i. Menyiapkan bahan penilaian Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (RAPBDes)
 - ii. Menyiapkan bahan penilaian Rancangan Peraturan Desa (Raperdes)
 - iii. Menyiapkan bahan penilaian dokumen perencanaan pembangunan desa seperti RPJP Desa, RPJM Desa, RKP Desa
 - iv. Menyiapkan bahan penilaian dokumen Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Desa kepada Bupati
 - v. Memfasilitasi penetapan dan penyelesaian sengketa batas desa
 - vi. Mengusulkan pejabat lurah desa
- j) Memfasilitasi pemilihan lurah desa dan pamong desa;
- k) Menyiapkan bahan pelaksanaan forum koordinasi MUSPIKA di wilayahnya;
- l) Melaksanakan administrasi pertanahan yang menjadi tugasnya;
- m) Mengelola administrasi kependudukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- n) Menginventarisasi, mengidentifikasi, dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan di bidang tugasnya;
- o) Memberikan saran dan/atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil di bidang tugasnya;
- p) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya; dan
- q) Mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan tugas.

4) Seksi Ketentraman dan Ketertiban : Subagya, SH.

Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugas :

- a) Menyusun rencana dan kegiatan;
- b) Menyiapkan bahan kerja;
- c) Melaksanakan koordinasi dengan MUSPIKA dalam rangka mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum;
- d) Melaksanakan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja kecamatan dalam rangka mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum;
- e) Melaksanakan koordinasi dengan organisasi kemasyarakatan dan organisasi politik di wilayah kerja kecamatan dalam rangka mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum;
- f) Melaksanakan koordinasi dengan Satuan Polisi Pamong Praja dalam penegakan peraturan perundang-undangan;
- g) Melaksanakan pengamatan dan pemantauan terhadap kondisi ketentraman dan ketertiban umum;

- h) Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait dalam penyelenggaraan perlindungan masyarakat dan penanggulangan bencana alam;
 - i) Menginventarisasi, mengidentifikasi, dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan di bidang tugasnya;
 - j) Memberikan saran dan/atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil di bidang tugasnya;
 - k) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya; dan
 - l) Mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan tugas.
- 5) Seksi Pelayanan : Yuli Hastuti,SH.

Seksi Pelayanan mempunyai tugas :

- a) Menyusun rencana kegiatan;
- b) Menyiapkan bahan kerja;
- c) Melaksanakan pelayanan perizinan kepada masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugas kecamatan dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa;
- d) Melaksanakan dan mengembangkan pelayanan satu pintu di kecamatan;
- e) Melaksanakan standar operasional dan prosedur (SOP) pelayanan;
- f) Melaksanakan percepatan pencapaian standar pelayanan publik di wilayahnya;

- g) Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan dan desa;
 - h) Melaksanakan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan (UNIT Pelaksana Teknis Dinas/Badan dan desa);
 - i) Menyusun indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas pelayanan di kecamatan;
 - j) Menginventarisasi, mengidentifikasi dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan di bidang tugasnya;
 - k) Memberikan saran dan/atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil di bidang tugasnya;
 - l) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya; dan
 - m) Mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan tugas.
- 6) Seksi Ekonomi, Pembangunan, dan Lingkungan Hidup : Muji Sungkono, S.E.

Seksi Ekonomi, Pembangunan, dan Lingkungan Hidup mempunyai tugas :

- a) Menyusun rencana kegiatan;
- b) Menyiapkan bahan kerja;

- c) Menyelenggarakan musyawarah rencana pembangunan tingkat kecamatan;
- d) Memfasilitasi penyelenggaraan musyawarah rencana pembangunan tingkat desa;
- e) Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya di bidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- f) Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kecamatan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di desa dan kecamatan;
- g) Melaksanakan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- h) Melaksanakan koordinasi dengan satuan kerja perangkat desa dan instansi vertikal di bidang ekonomi, pembangunan, dan lingkungan hidup;
- i) Mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan;
- j) Menginventarisasi, mengidentifikasi dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan di bidang tugasnya;
- k) Memberikan saran dan/atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil di bidang tugasnya;

- l) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya; dan
- m) Mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan tugas.

7) Seksi Kemasyarakatan : Suroto, SE.

Seksi Kemasyarakatan mempunyai tugas :

- a) Menyusun rencana kegiatan;
- b) Menyiapkan bahan kerja;
- c) Melaksanakan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang kemasyarakatan, sosial, pendidikan, kesehatan, pemberdayaan perempuan, kebudayaan serta pemuda dan olahraga;
- d) Mendorong dan memfasilitasi kehidupan beragama dan kerukunan antar umat beragama di wilayah kerja Kecamatan;
- e) Melaksanakan koordinasi, pengawasan, dan evaluasi terhadap unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan;
- f) Melaksanakan koordinasi dan fasilitasi penanganan masalah kemiskinan;
- g) Menginventarisasi, mengidentifikasi dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan di bidang tugasnya;

- h) Memberikan saran dan/atau pertimbangan kepada atasan mengenai langkah atau tindakan yang diambil di bidang tugasnya;
- i) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya; dan
- j) Mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan tugas.

d. Program Kerja Kantor Kecamatan Kretek

Program Kerja Kecamatan Kretek Tahun 2014 :

- 1) *Program Pelayanan Administrasi Perkantoran* :
 - a) Penyediaan Jasa Surat Menyurat
 - b) Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumber Daya Air dan Listrik
 - c) Penyediaan Jasa Pemeliharaan dan Perizinan Kendaraan Dinas/Operasional
 - d) Penyediaan Jasa Administrasi Keuangan
 - e) Penyediaan Jasa Kebersihan Kantor
 - f) Penyediaan Alat Tulis Kantor
 - g) Penyediaan Komponen Instalasi Listrik/Penerangan Bangunan Kantor
 - h) Penyediaan Bahan Bacaan dan Peraturan Perundang-Undangan
 - i) Penyediaan Bahan Logistik Kantor
 - j) Penyediaan Makanan dan Minuman
 - k) Rapat-Rapat Koordinasi dan Konsultasi Ke Luar Daerah
 - l) Penyediaan Jasa Keamanan

2) *Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur :*

- a) Pemeliharaan Rutin/Berkala Gedung Kantor
- b) Pemeliharaan Rutin/Berkala Kendaraan Dinas/Operasional
- c) Pemeliharaan Rutin/Berkala Peralatan dan Perlengkapan Kantor
- d) Pengadaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor

3) *Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan :*

Penyusunan Laporan Capaian Kinerja dan Ikhtisar Realisasi Kinerja SKPD

4) *Program Peningkatan Keberdayaan Masyarakat Perdesaan :*

- a) Pemberdayaan Lembaga dan Organisasi Masyarakat Perdesaan
- b) Peningkatan Keimanan dan Ketaqwaan Kepemudaan
- c) Pengendalian Keamanan Lingkungan
- d) Koordinasi Pelaksanaan Kebijakan Kependudukan
- e) Penyusunan Profil Desa, Monografi Kecamatan
- f) Pendampingan Penyusunan Peraturan Desa
- g) Peningkatan Pelayanan Publik dalam bidang Kependudukan
- h) Fasilitasi Pengembangan Usaha Kecil Menengah
- i) Pengembangan kesenian dan kebudayaan daerah
- j) Peningkatan Kemampuan Kelembagaan Petani dan Penyuluh
- k) Pemberdayaan FKDM dan LINMAS
- l) Pemantauan dan analisis akses harga pangan pokok
- m) Monitoring, Evaluasi Pendidikan Anak Usia Dini

n) Peningkatan minat, bakat dan kreatifitas anak usia dini

5) *Program Penyelamatan dan Pelestarian Dokumen/Arsip Daerah :*

- a) Pendataan dan Penataan Dokumen/Arsip Daerah
- b) Koordinasi Perumusan Kebijakan dan Sikronisasi Pelaksanaan Upaya-Upaya
- c) Penanggulangan Kemiskinan dan Penurunan Kesenjangan
- d) Peningkatan Peran Serta Masyarakat Dalam Pengendalian Lingkungan Hidup
- e) Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan

6) *Program Peningkatan Partisipasi Masyarakat Dalam Membangun Desa :*

- a) Pelaksanaan Musyawarah Pembangunan Desa
- b) Peningkatan Kesadaran Masyarakat Akan Nilai-Nilai Luhur Budaya Bangsa
- c) Fasilitasi Peningkatan Peran Serta Masyarakat Dalam Pengendalian Pemanfaatan Ruang
- d) Fasilitasi Perkembangan Keragaman Budaya Daerah
- e) Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan
- f) Penyelenggaraan lomba desa
- g) Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme Bidang Pariwisata
- h) Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan
- i) Penyelenggaraan Promosi Produk Usaha Mikro Kecil Menengah

7) *Program Peningkatan Peran Serta dan Kesetaraan Jender Dalam Pembangunan:*

- a) Kegiatan Pembinaan Organisasi Perempuan
- b) Penyuluhan Peningkatan Produksi Pertanian/Perkebunan
- c) Penyebarluasan Informasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah
- d) Sosialisasi Prinsip-Prinsip Pemahaman Perkoperasian
- e) Fasilitasi Pemilihan Lurah dan Pamong Desa
- f) Pemberdayaan Lembaga Desa
- g) Fasilitasi ADD
- h) Fasilitasi Peningkatan Kualitas Koperasi

8) *Program Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat :*
Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan

9) *Program Pengembangan Budidaya Perikanan :*

Pendampingan Pada Kelompok Tani Pembudidaya Ikan

10) *Program Perencanaan Pembangunan Daerah :*

- a) Pengembangan Partisipasi Masyarakat Dalam Perumusan Program dan Kebijakan Layanan Publik
- b) Penyelenggaraan Musrenbang RPJPD
- c) Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan
- d) Penyelenggaraan Musrenbang RKPD
- e) Workshop Penyusunan Data Dasar/Profil Desa

11) *Program Peningkatan Kapasitas Kinerja Aparatur Pemerintahan :*

- a) Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

- b) Rapat Koordinasi Unsur Muspika
- c) Pelaksanaan Rakorpem Desa

12) *Program Peningkatan Pengelolaan Perijinan :*

- a) Pengadaan sarana dan prasarana
- b) Operasional pelayanan perijinan

e. Rencana Strategis Kantor Kecamatan Kretek

Rencana Strategis Kecamatan Kretek 2011 - 2015 : Prioritas Pembangunan 2014 dipilih dari sektor maupun program yang telah direncanakan, untuk itu perlu ditetapkan faktor penentu skala prioritas antara lain:

- 1) Kegiatan yang secara nyata meningkatkan mutu Sumber Daya Manusia.
- 2) Kegiatan yang ditujukan untuk mengatasi masalah mendesak dan diperlukan oleh masyarakat luas secara langsung.
- 3) Kegiatan yang bersifat pemberdayaan masyarakat.
- 4) Kegiatan yang merupakan kebutuhan dan usulan dari masyarakat.
- 5) Kegiatan yang merupakan sektor tumpuan hajat hidup sebagian besar masyarakat.
- 6) Kegiatan yang dapat mempercepat pertumbuhan ekonomi.
- 7) Kegiatan yang sebanyak mungkin dapat menyerap tenaga kerja setempat.
- 8) Kegiatan yang selalu mempertimbangkan kondisi masyarakat seperti budaya, pelestarian lingkungan dan lain sebagainya.

Berdasarkan faktor-faktor di atas maka skala prioritas program pembangunan diarahkan pada :

1) Bidang Pendidikan

Pesatnya perkembangan teknologi menuntut kita untuk meningkatkan kualitas sumber Daya Manusia agar tidak tertinggal dari daerah lain, karena itu pembangunan bidang pendidikan sangat penting artinya bagi masyarakat dalam menghadapi tantangan era global yang sudah di depan mata. Problem pendidikan adalah masalah yang sangat kompleks, untuk itu perlu dirumuskan suatu kebijakan terpadu, dengan mendayagunakan seluruh potensi seperti bidang Teknologi Informatika.

Di wilayah Kecamatan Kretek terdapat 13 unit SD/MI 2 ponpes, 3 unit SLTP, 2 unit SMK, 1 SMU, 1 SLB, 1 PKBM, 21 TK, dan 52 Paud, dengan segala permasalahannya semua sekolah berusaha untuk memberikan layanan pendidikan bagi masyarakat Kecamatan Kretek. Dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di daerah terdapat beberapa permasalahan sebagai berikut :

- a) Masih terdapatnya anak usia sekolah yang tidak sekolah
- b) Peran serta masyarakat dalam meningkatkan mutu pendidikan belum optimal
- c) Adanya siswa yang kurang mampu.

Pembentukan Dewan Sekolah pada dasarnya merupakan upaya pemberdayaan segenap potensi yang ada dalam masyarakat. Dengan

terbentuknya Dewan Sekolah diharapkan pelaksanaan tugas untuk meningkatkan sarana dan prasarana Sekolah dapat dikontrol dan diawasi serta membantu kemajuan pendidikan. Program peningkatan mutu pendidikan tersebut meliputi :

- a) Penuntasan wajib belajar Pendidikan Dasar 12 Tahun.
- b) Kelompok Belajar Paket A, B, dan C.
- c) Monitoring ujian nasional.
- d) Pengembangan pendidikan di Kecamatan.
- e) Pengembangan Perpustakaan Umum dan Sekolah.
- f) Pengembangan seni dan budaya

2) Bidang Kesehatan

Dengan adanya 1 Puskesmas dan 2 rumah sakit swasta serta 3 Apotek di wilayah Kretek, diharapkan dapat mendukung usaha peningkatan layanan kesehatan bagi masyarakat. Hal-hal yang masih perlu dilakukan sebagai berikut:

- a) Peningkatan sistem Manajemen Puskesmas dan rumah sakit
- b) Peningkatan fasilitas Puskesmas dan rumah sakit
- c) Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia di Puskesmas dan rumah sakit
- d) Program perbaikan gizi
- e) Peningkatan ketahanan gizi anak
- f) Sistem kewaspadaan kesehatan lingkungan pada masyarakat.

3) Bidang Pertanian

Pangan yang merupakan kebutuhan primer manusia menjadi bagian tak terpisahkan dari program pembangunan. Ketahanan pangan selalu berkaitan dengan bidang pertanian dalam arti luas (perikanan, kelautan, peternakan, dan perkebunan), untuk itu dalam menciptakan ketahanan pangan harus memperhatikan potensi dan pengembangan sector pertanian. Mengingat potensi luas panen yang meliputi hampir separuh luas wilayah, dengan keanekaragaman komoditas, dan adanya kelompok-kelompok tani terpadu, Kecamatan Kretek selalu mengalami peningkatan hasil pertanian baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

Masalah pokok yang dihadapi di bidang pertanian adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia di sector pertanian dalam menyerap teknologi baru, untuk mengatasi hal tersebut Pemerintah mengupayakan penyuluhan kepada petani melalui 1 Unit BPP yang ada di Kecamatan Kretek.

4) Bidang Sarana dan prasarana Permasalahan pembangunan sarana dan prasarana yg ada di Kecamatan Kretek dalam jangka pendek adalah :

- a) Kurangnya sarana dan prasarana perhubungan antar Desa, terutama bidang Tehnologi informatika.
- b) Masih minimnya saluran air dan belum adanya trotoar jalan di sepanjang Jalan Raya Yogya- Parangtritis

c) Masih kurangnya lampu penerangan jalan dan traffic light di Ngangkruksari Donotirto.

5) Bidang Perdagangan, Industri Kecil, dan Pariwisata

g) Industri Kecil

Dalam usaha meningkatkan pendapatan masyarakat Pemerintah dituntut untuk mengembangkan industri kerajinan, yang mampu bersaing dengan produk dari daerah lain dalam menembus pasar. Selain itu dapat menyerap tenaga kerja, meningkatkan pendapatan, tidak merusak lingkungan, dan menciptakan lapangan usaha yang berpola kemitraan. Permasalahan yang dihadapi oleh para pengrajin di wilayah Kretek adalah kesempatan untuk menambah modal, permasalahan yang masih bersifat local, dan belum adanya sarana untuk menampilkan produk yang dihasilkan. Program pengembangan industri rumah tangga dan industri kecil adalah :

- i. Peningkatan pertumbuhan industri kecil dan kerajinan
- ii. Bantuan pinjaman modal
- iii. Diversifikasi produk industri kecil dan kerajinan
- iv. Mengoptimalkan Lembaga penanaman modal daerah
- v. Penyediaan pusat jual beli hasil kerajinan masyarakat
- vi. Peningkatan pengolahan limbah

h) Pariwisata

Pembangunan bidang pariwisata diarahkan untuk menjadikan sector andalan dalam meningkatkan pendapatan masyarakat dan daerah. Obyek wisata di wilayah Kretek masih sangat perlu pengembangan dan kurangnya fasilitas perwisataan agar selalu diminati wisatawan baik domestik maupun luar daerah. Upaya untuk meningkatkan animo masyarakat dapat ditempuh melalui :

- i. Pengembangan fisik obyek wisata
- ii. Peningkatan sarana dan prasarana wisata
- iii. Peningkatan daya tarik dan informasi wisata
- iv. Promosi obyek wisata keluar daerah melalui teknologi informatika.

i) Perdagangan

Sebagian besar masyarakat Kretek memiliki usaha perdagangan yang masih kecil berupa bakul sayuran dan lain-lain di dua pasar desa yaitu, pasar Ngangkruksari dan pasar Petung dan toko kelontong, dimana modal usaha dan omzet penjualannya masih rendah. Untuk itu perlu upaya pemberdayaan melalui pengembangan sumber daya, peningkatan permodalan dengan SPP yang dikelola PNPM Mandiri Perdesaan Kecamatan Kretek, dan bimbingan usaha ekonomi pedesaan.

6) Bidang Kesejahteraan Masyarakat.

Pembangunan bidang kesejahteraan masyarakat ditujukan pada penurunan permasalahan social, peningkatan mutu pelayanan, serta kemudahan memperoleh pelayanan social dan fasilitas umum, khususnya bidang kesehatan dan pendidikan. Upaya mengurangi jumlah pengangguran dapat ditempuh dengan pemberdayaan tenaga kerja ke industri kecil yang ada di wilayah Kretek. Pengurangan jumlah keluarga miskin yang ada di wilayah Kretek telah tercakup dalam program Pemerintah melalui BKKBN yang dilakukan secara berkesinambungan, dengan harapan dapat tercipta kesejahteraan sejalan dengan makin berkembangnya kegiatan social masyarakat.

f. Layanan di Kantor Kecamatan Kretek

Kecamatan Kretek memberikan bermacam-macam pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Register Surat Pengantar Ijin Keramaian
- 2) Register/Pengesahan Surat Keterangan Bepergian
- 3) Register Surat Keterangan Untuk Mendapatkan Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4)
- 4) Register Pernyataan Belum Menikah
- 5) Register/Pengesahan Proposal Perorangan
- 6) Register/Pengesahan Proposal Kelompok
- 7) Register/Pengesahan Pembelian BBM Bersubsidi bagi pengecer, nelayan dan industri

- 8) Register/Pengesahan SKM (Surat Keterangan Miskin)
- 9) Permohonan Dispensasi Menikah
- 10) Permohonan Perceraian (khusus Pegawai Negeri)
- 11) Register/Pengesahan Permohonan SPPL (Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup)
- 12) Register/Pengesahan Permohonan Ijin Gangguan Baru
- 13) Register/Pengesahan Permohonan Ijin Gangguan Perubahan
- 14) Register/Pengesahan Permohonan Penggantian Ijin Gangguan hilang/rusak
- 15) Register/Pengesahan Permohonan IMB
- 16) Persetujuan kerjasama penyediaan makam bagi pengembang
- 17) Pengesahan permohonan ijin makam (umum dan khusus)
- 18) Legalisasi Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga
- 19) Permohonan Kartu Keluarga Baru
- 20) Penerbitan Kartu Keluarga karena penambahan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk yang mengalami kelahiran
- 21) Penerbitan Penggantian Kartu Keluarga Yang Hilang atau Rusak
- 22) Penerbitan Kartu Keluarga karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang ke dalam Kartu Keluarga bagi penduduk WNI
- 23) Permohonan Kartu Tanda Penduduk Baru
- 24) Permohonan Kartu Tanda Penduduk hilang atau rusak
- 25) Permohonan penerbitan KTP karena pindah datang bagi penduduk WNI maupun Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal tetap

- 26) Permohonan KTP karena perpanjangan
- 27) Permohonan Pindah penduduk
 - a) Permohonan pindah penduduk antar kecamatan dalam 1(satu) Kabupaten
 - b) Permohonan pindah penduduk antar Kabupaten dalam 1(satu) Propinsi
 - c) Permohonan pindah penduduk antar Kabupaten, antar Propinsi
- 28) Permohonan Masuk penduduk
 - a) Permohonan masuk penduduk antar kecamatan dalam 1(satu) Kabupaten
 - b) Permohonan masuk penduduk antar Kabupaten dalam 1(satu) Propinsi
 - c) Permohonan masuk penduduk antar Kabupaten, antar Propinsi
- 29) Pengesahan Surat Keterangan Kelahiran
- 30) Pengesahan Surat Keterangan Domisili Perorangan/Organisasi Masyarakat/politik/Badan Usaha
- 31) Pengesahan Surat Pengantar Keterangan Ijin Tinggal Terbatas (KITAS) bagi WNA
- 32) Pengesahan Surat Pengantar Keterangan Ijin Tinggal Sementara bagi WNI
- 33) Register Surat keterangan ahli waris/Surat keterangan waris
- 34) Register Surat permohonan kredit Bank/Lembaga keuangan
- 35) Register Surat Pernyataan dan Surat kuasa

2. Deskripsi Data Penelitian

Kegiatan pelayanan publik adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan masyarakat yang ditujukan dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan prima pada sektor publik merupakan salah satu bentuk kegiatan nyata untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan prima diharapkan dapat memotivasi pemberi layanan lain melakukan tugasnya dengan kompeten dan rajin.

a. Pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul

Implementasi pelayanan prima dalam penelitian yang telah dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul ini meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi layanan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

i. Prosedur Pelayanan

Prosedur/tatacara pelayanan yang diselenggarakan harus mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Prosedur/tatacara pelayanan yang diselenggarakan oleh Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Kretek disesuaikan dengan alur panel

data pelayanan yang ditempel di ruang pelayanan. Seksi Pelayanan Kretek melayani masyarakat di antaranya prosedur mengurus SKCK, permohonan KTP (baru, hilang/rusak, pindah/datang, perpanjangan, dan perubahan biodata), mengurus akta kelahiran, mengurus IMB, mengurus akta kematian, dan lain-lain.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan di Kecamatan Kretek, mengenai pelaksanaan prosedur/tatacara pelayanan di Kecamatan Kretek bahwa:

Prosedur/tatacara pelayanan yang ditetapkan oleh Seksi Pelayanan ini sudah termasuk sederhana mbak. Kami berusaha melayani masyarakat dengan sebaik mungkin sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tentunya sesuai Perda Bantul dan SOPnya. Saya kira persyaratannya sudah dapat dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat, serta prosesnya tidak berbelit-belit. Tapi kalau masyarakat belum mengetahui tentang persyaratan dari prosedur pelayanan yang ada di sini ya akan kami jelaskan secara langsung kepada mereka.

Prosedur/tatacara pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan mengacu pada SOP Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Berdasarkan SOP ini alur kegiatannya yaitu masyarakat yang datang ke Kecamatan Kretek mengantri dan mendaftar dahulu dengan cara menuliskan di buku pendaftaran. Kemudian petugas pelayanan akan menyapa dan memberikan informasi sesuai kebutuhannya yang selanjutnya mengarahkan masyarakat dan melayaninya. Masyarakat menyerahkan berkas persyaratan untuk diperiksa ulang oleh petugas pelayanan, agar persyaratannya sesuai dengan permohonan masyarakat. Sementara persyaratan sedang diperiksa ulang, masyarakat menunggu di

ruang tunggu. Apabila dari kecamatan menyuruh mengisi blangko, masyarakat dapat mengisi blangko sambil menunggu petugas pelayanan melakukan pemrosesan layanan. Jika berkas sudah selesai diverifikasi dan diproses (pembubuhan tanda tangan/pengesahan oleh Kepala Seksi Pelayanan atau yang bertanggungjawab), petugas menulis di buku register dan menyerahkan berkas/hasil pelayanan yang diminta masyarakat. Setelah menerima hasil pelayanan, masyarakat menuliskan kembali di buku penerimaan. Prosedur pelayanan selesai dan masyarakat boleh pulang.

Setiap prosedur/tatacara pelayanan, persyaratannya harus disertai dengan berkas aslinya. Misalnya saja KTP, Kartu Keluarga, atau Akta Kelahiran. Tujuannya yaitu untuk mencocokkan fotokopi dengan berkas aslinya agar tidak terjadi kesalahan atas identitas berkas tersebut. Dengan kelengkapan persyaratan berkas, petugas akan mudah dan cepat memproses permohonan masyarakat. Apabila masyarakat tidak membawa berkas aslinya, maka masyarakat harus melengkapinya terlebih dahulu. Pernyataan ini didukung dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan bahwa,

Yang menjadi kendala biasanya itu masyarakat tidak membawa kartu identitas asli atau kartu keluarga asli jadi jadi kami tidak dapat melayani sesuai keinginan masyarakat, itu juga dapat menjadikan pelayanannya menjadi tertunda.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, masyarakat masih menganggap prosedur/tatacara pelayanannya ribet dan lama. Karena setiap fotokopi berkas harus disertai dengan aslinya. Sementara tidak semua masyarakat ketika hendak mengurus berkas selalu membawa berkas aslinya. Alhasil karena petugas tidak mau melayani karena masih kurang lengkap, masyarakat harus pulang terlebih dahulu untuk mengambil berkas yang masih belum lengkap sehingga prosesnya menjadi lama dan tertunda. Walaupun prosedur/tatacara pelayanan sudah ditempel di ruang pelayanan ternyata tidak semua masyarakat membaca kalau tidak diberitahukan oleh petugas pelayanan. Persyaratan dari setiap prosedur/tatacara pelayanan pun masih dianggap sulit untuk dilaksanakan. Misalnya terkait pembuatan akta kematian dan permohonan mengurus IMB. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak RK yang mengurus akta kematian bahwa,

Prosedur/tatacara pelayanannya agak rumit, kurang dapat memahami, dan susah dilaksanakan karena harus mencari surat kematian dari rumah sakit, prosesnya juga lama harus bolak-balik ke rumah sakit, kelurahan, kecamatan, dan terkesan ribet, tidak langsung ke kecamatan.

Hasil wawancara yang lainnya dengan Saudara KP ketika hendak mengurus kesalahan tanggal dalam kartu keluarga, menyatakan bahwa,

Cukup mudah mbak, cuma agak ribet juga mbak. Karena saya harus mengurus lagi kesalahan tanggal lahir di kartu keluarga yang dulu sebelumnya sudah pernah dibuat.

Kemudian saya tadi juga harus minta surat kehilangan di kelurahan baru ke kecamatan lagi karena dari kecamatan mensyaratkan harus membawa surat itu mbak. Ini tadi saya juga disuruh mengisi blangko mbak, tadi saya sempat bingung mau mengisi dimana karena tidak ada meja khusus yang disediakan untuk menulis, dan tidak enak juga kalau harus berdiri membelakangi orang mbak. Akhirnya tadi saya mengisi dengan tanpa alas. Saya kira tidak perlu mengisi blangko, tapi ternyata harus mengisi untuk dilampirkan.

Prosedur/tatacara pelayanan masih dianggap belum sederhana, kurang dapat dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, keluhan masyarakat ini biasanya tidak disampaikan kepada petugas pelayanan secara langsung, tetapi disampaikan kepada orang lain dan hanya meninggalkan Kecamatan Kretek dengan perasaan yang tidak puas.

Kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tatacara pelayanan, persyaratannya (baik persyaratan teknis maupun administratif), unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan juga sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan akan berlangsung. Kejelasan dan kepastian informasi dari pihak Kecamatan akan dapat memperlancar proses pelayanan dari awal sampai dengan akhir. Masyarakatpun akan merasa puas dengan kejelasan dan kepastian informasi sehingga tidak akan terjadi kebingungan/kurang pengertian dari masyarakat.

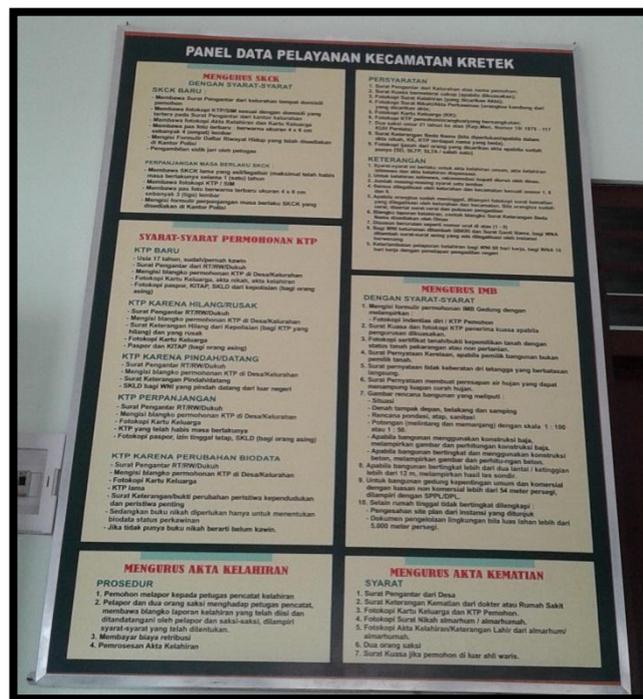
Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan di Kecamatan Kretek bahwa

Informasi tentang prosedur/tatacara pelayanan dan persyaratannya sudah jelas. Karena sudah tertempel di ruang pelayanan, dan jika masih ada yang belum paham atau tidak tahu tentang prosedur/tatacara pelayanan ya akan kami jelaskan secara langsung.

Informasi mengenai prosedur/tatacara pelayanan beserta persyaratannya sudah tertempel dengan jelas dan pasti di ruang pelayanan. Namun, jika masih ada masyarakat yang belum jelas mengenai informasi tersebut dapat menanyakan langsung kepada petugas pelayanan yang berada di ruang pelayanan. Petugas pelayanan akan menjelaskan kepada masyarakat sesuai dengan informasi yang diminta masyarakat dan masyarakat mampu memahaminya.

Meskipun prosedur/tatacara pelayanan dan persyaratannya sudah tertempel di ruang pelayanan, namun tidak semua masyarakat membaca informasi tersebut. Masyarakat lebih sering mendapatkan informasi terkait prosedur/tatacara pelayanan beserta persyaratannya dari kelurahan tempat tinggal masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu warga masyarakat FT menyatakan bahwa prosedur/tatacara pelayanan yang ditempel, prosesnya kurang sesuai dengan yang harus dilakukan. Misalnya dalam pembuatan SKCK. Menurut informasi dari kelurahan, masyarakat harus minta surat pengantar terlebih dahulu dari Kepala Dusun baru dibawa ke kelurahan. Namun, menurut panel data pelayanan yang ditempel masyarakat langsung ke kelurahan.

Persoalan ini dapat mengakibatkan kebingungan dari masyarakat terkait perbedaan prosedur/tatacara pelayanan. Perbedaan persyaratan dalam prosedur mengurus SKCK dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini:



Gambar 2. Panel Data Pelayanan di Kecamatan Kretek
(sumber : hasil dokumentasi)

Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang harus ikut bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan. Menurut hasil wawancara dengan petugas pelayanan mengenai hal ini, beliau mengemukakan bahwa “Kepala seksi kami juga sering turun langsung mengawasi dan melayani masyarakat kalau memang sedang tidak banyak pekerjaan.” Jadi apabila ada masyarakat yang belum mengetahui siapa kepala Seksi Pelayanan di Kecamatan

Kretek akan tahu sendiri secara langsung. Kemudian jika dalam permohonan berkas harus ada pengesahan oleh Camat, petugas kecamatan juga menginformasikan mengenai keberadaan Bapak Camat agar masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan pasti.

Masyarakat yang datang ke Kecamatan apabila belum begitu jelas mengenai persyaratan dan informasi lainnya, dapat bertanya langsung kepada petugas pelayanan yang melayaninya. Petugas akan secara langsung memberikan penjelasan sesuai dengan pertanyaan dan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Masyarakat pun diharapkan dapat segera mengerti dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas pelayanan, sehingga diharapkan tidak akan terjadi kesalahpahaman informasi. Namun, berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dengan jelas persyaratan dalam setiap prosedur/tatacara pelayanan yang mereka urus di kecamatan. Masyarakat masih harus mengambil dan mencari persyaratan yang masih belum lengkap di kelurahan atau di rumah masing-masing. Setelah lengkap baru kemudian balik ke kecamatan kembali untuk melanjutkan mengurus berkas permohonan.

ii. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan merupakan jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan mulai dari pendaftaran yaitu saat pemohon (masyarakat) melengkapi berkas persyaratan/ sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan/ penyelesaian pelayanan yaitu saat produk pelayanan diterima oleh pemohon (masyarakat). Pelaksanaan penyelesaian pelayanan di Kecamatan Kretek berdasarkan Standar Operasional Pelayanan PATEN. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan dengan standar waktu penyelesaian pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap produk yang dihasilkan oleh Kantor Kecamatan Kretek. SOP PATEN yang dijadikan pedoman untuk waktu penyelesaian pelayanan harus tepat dan sesuai. Setiap prosedur/tatacara pelayanan memiliki waktu penyelesaian pelayanan yang berbeda-beda. Petugas pelayanan juga telah menyesuaikan waktu penyelesaian sesuai dengan SOP PATEN. Pernyataan ini didukung dengan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada petugas pelayanan sebagai berikut:

Kemudian waktu penyelesaian berkas sesuai dengan jadwal penyelesaian berkas. Waktu yang ditetapkan untuk penyelesaian layanan kami sesuaikan dengan SOPnya mbak. Dan selama ini waktunya sudah sesuai dan tepat. Setiap prosedur/tatacara pelayanan waktu penyelesaiannya beda-beda mbak. Ada yang lima menit selesai namun ada yang membutuhkan waktu 30 menit, ada pula yang harus menunggu besok untuk menyelesaikannya.

Pada saat mengurus berkas, masyarakat langsung disambut oleh petugas pelayanan. Kemudian berkas diberikan petugas pelayanan, petugas pelayanan memeriksa kelengkapan berkas pelayanan yang diminta oleh masyarakat. Setelah berkas sesuai, petugas pelayanan kemudian memproses pelayanan tersebut dan menyampaikan kepada masyarakat untuk menunggu. Namun, petugas pelayanan tidak menyebutkan secara pasti waktu penyelesaian pelayanan. Ketepatan waktu pelayanan pun tidak bisa dikira-kira secara pasti. Masyarakat hanya disuruh untuk menunggu sebentar dan setelah hasil pelayanan selesai kemudian masyarakat dipanggil untuk menerima produk pelayanan yang telah jadi. Masyarakat juga berharap bahwa berkas permohonan yang diajukan bisa cepat selesai tanpa harus menunggu dengan waktu yang tidak pasti. Pernyataan tersebut didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Ibu HY berikut ini:

Ini tadi saya harus menunggu selama permohonan saya diproses. Petugas pelayanan tidak menjanjikan waktu yang pasti mbak, hanya disuruh menunggu sebentar dan tidak memberitahu saya untuk menunggu sampai jam berapa. Cukup lama juga tadi mbak sekitar satu jam. Tetapi daripada saya bolak-balik juga mbak lebih baik saya tunggu disini. Kalau harapan saya, produknya cepat jadi mbak.

Pendapat lainnya terkait dengan waktu penyelesaian pelayanan disampaikan oleh Saudara KP yaitu

Tidak mbak, saya juga kurang tau mbak waktunya sudah sesuai atau belum. Kalau ini tadi saya cuma disuruh nunggu mbak, petugasnya tidak menyebutkan harus menunggu berapa lama. Tapi tadi kira-kira sekitar 20 menit lah

mbak saya menunggu. Sebenarnya tadi kalau saya melengkapi berkas permohonannya, mungkin bisa cepat mbak tapi tadi saya belum melampirkan surat kehilangan jadi ini tadi lama.

iii. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan semua biaya dan rincian yang diajukan sebagai imbalan atas pemberian pelayanan. Pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan dan tidak menuntut biaya terlalu tinggi di luar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Besaran biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan dengan berpedoman pada peraturan yang telah ditentukan. Menurut hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan mengenai biaya penyelesaian pelayanan sebagai berikut:

Di Kecamatan Kretek ini dalam setiap berkas yang diurus oleh masyarakat tidak dipungut biaya alias gratis mbak. Kalau dulu memang ada pungutan biaya administrasi dan titipan dari PMI tapi sekarang semua sudah gratis karena ada peraturan baru terkait biaya tersebut. Untuk semua kalangan masyarakat gratis mbak, walaupun dari keluarga kaya/tidak mampu.

Menurut petugas pelayanan yang melayani secara langsung masyarakat mengenai biaya penyelesaian pelayanan, mengemukakan bahwa “Biaya penyelesaian pelayanan dari Kecamatan gratis mbak. Karena sekarang ada peraturan baru mengenai gratisnya biaya penyelesaian pelayanan yang dilakukan

di Kecamatan. Jadi semua biaya penyelesaian pelayanan gratis mbak”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti tersebut di atas, bahwa sekarang ini biaya penyelesaian pelayanan dari semua prosedur gratis atau tidak dipungut biaya sepeserpun. Kebijakan ini terjadi karena di Kecamatan Kretek ada peraturan baru mengenai gratisnya biaya pelayanan. Jadi masyarakat tidak perlu menyiapkan dan menyisihkan uang untuk membayar biaya penyelesaian pelayanan yang dilakukan di kantor Kecamatan Kretek baik itu dari golongan masyarakat atas, menengah, maupun bawah. Peneliti sudah bertanya kepada masyarakat yang mengurus berkas di Kecamatan Kretek, mereka menyampaikan bahwa biaya pelayanannya gratis atau tidak pungut biaya apapun. Pernyataan tersebut dikuatkan dengan pendapat Saudari FT sebagai berikut, “Petugas pelayanan tidak memungut biaya mbak, tidak ada biaya tambahan juga. Walaupun saya sudah mempersiapkan uang untuk membayar biaya pelayanannya, tapi alhamdulillah gratis”.

iv. Produk Layanan

Produk pelayanan merupakan salah satu standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima baik dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan pada Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul diberikan secara langsung kepada pemohon. Kantor Kecamatan Kretek dapat melayani 35 jenis pelayanan yang

diajukan oleh masyarakat sehingga produk yang dapat dikeluarkan juga sebanyak 35 jenis. Namun, tidak semua jenis pelayanan tersebut diajukan oleh masyarakat. Hasil wawancara oleh Kepala Seksi Pelayanan bahwa, “Produk pelayanannya ada macam-macam mb, seperti e-KTP, KK, Surat pengantar, Surat permohonan Kartu Keluarga Baru/KTP baru/KTP hilang atau rusak, Surat permohonan pindah penduduk, dsb”. Hasil wawancara lainnya oleh salah satu petugas pelayanan, yaitu “Produknya macam-macam mbak, tapi yang sering diminta oleh masyarakat seperti legalisir/pengesahan dalam pembuatan SKCK, SKTM, pembuatan e-KTP, pembuatan akta, dan register pernyataan belum menikah.”

Masyarakat pun tidak semuanya mengetahui produk pelayanan apa saja yang dikeluarkan oleh pihak Kantor Kecamatan Kretek. Masyarakat hanya mengetahui beberapa produk pelayanan yang sering dilakukan oleh setiap keluarga. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara kepada Ibu TW bahwa, “Produk pelayanannya yang saya tahu berupa e-KTP, kartu keluarga, dan akta kelahiran.” Pendapat lainnya dari hasil wawancara dikemukakan oleh Saudari ER bahwa, “Ada KK, e-KTP, Permohonan SKCK, Akta Kelahiran, mungkin itu mbak soalnya yang lainnya saya tidak tahu.”

Produk pelayanan juga harus dapat memberikan jaminan dan kepastian hukum kepada penerima layanan. Legalitasnya juga

dapat dipertanggungjawabkan, karena ada tanda tangan dari Kepala Seksi untuk berkas legalisir dan tanda tangan Camat untuk Kartu Keluarga. Jadi semua berkas permohonan yang diminta oleh masyarakat dapat dijadikan jaminan di mata hukum, jika dipergunakan sesuai dengan mestinya. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada Kepala Seksi Pelayanan bahwa, "...produknya juga dapat dijadikan jaminan dimata hukum, karena ada tanda tangan sebagai pengesahan/persetujuannya baik dari Kepala Seksi atau Camat Kretek dan juga ada peraturan yang mendasarinya". Pendapat lain dikemukakan oleh Saudara KP bahwa, "Yang saya urus ini juga bisa dijadikan jaminan di mata hukum mbak dan saya rasa legalitasnya sudah sesuai." Saudari YN juga berpendapat mengenai legalitas produk pelayanan bahwa, "KTP menurut saya jelas bisa dijadikan jaminan di mata hukum mbak, biasanya kan mengurus apa saja yang menjadi persyaratan utamanya KTP mbak dan bagi yang sudah berumur 17 tahun diwajibkan sudah harus memiliki KTP."

v. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Sarana dan prasarana dalam hal ini meliputi sarana fisik gedung,

peralatan dan perlengkapan penunjang layanan, serta penataan ruang pelayanan.

Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan berpengaruh terhadap perwujudan mutu pelayanan sehingga semua fasilitas pelayanan akan mendukung penyelenggaraan pelayanan yang maksimal. Sarana dan Prasarana di Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Kretek tercantum pada tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Hasil Observasi tentang Sarana dan Prasarana

Indikator	Sub Indikator	Keterangan
Ruang pelayanan	a. Kursi b. Meja c. Kursi tunggu d. Papan informasi e. Kotak Pengaduan f. Fasilitas lainnya	Ada Ada Ada Ada Tidak ada Tempat Koran
Ruang Petugas/Pegawai	a. Papan tulis/ informasi b. Meja kerja c. Kursi Kerja	Tidak ada Ada Ada
Kelengkapan peralatan	a. Komputer b. Printer c. Alat tulis d. Telepon e. Mesin fax f. Alat bantu lainnya	Ada Ada Ada Ada Tidak Ada
Sarana pendukung	a. Alat pendingin b. Kipas Angin c. Papan Pengumuman	Ada Ada Tidak Ada
Sarana penunjang lainnya	a. Rak alat/ Etalase b. Almari c. Alat kebersihan	Ada Tidak Ada Ada
Prasarana penunjang lainnya	a. Letak Gedung b. Tempat Parkir c. Tempat Merokok d. Ruang Keamanan e. Toilet f. Mushola	Strategis Masih sempit Ada Tidak Ada Ada Ada
Kondisi ruang	a. Kebersihan	Bersih

pelayanan	b. Sirkulasi udara c. Pencahayaan d. Jaringan listrik e. Ventilasi udara	Baik Baik Cukup Baik Baik
Alat keselamatan untuk kerja	a. Alat pemadam kebakaran b. P3K	Tidak Ada Ada

Berdasarkan tabel 4 di atas, dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan masih ada yang kurang lengkap. Sarana seperti kotak pengaduan, papan pengumuman, dan almari yang perlu untuk ditambahkan guna mendukung proses pelayanan. Prasarana seperti tempat parkir pun harus dibuat lebih luas lagi. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat mengenai sarana dan prasarana pelayanan. Saudari FT berpendapat bahwa, “Pihak Kecamatan Kretek belum menyediakan papan pengumuman atau alur prosedur pelayanan, alat tulisnya juga tidak ditata dengan rapi. Saya hanya melihat ada panel data pelayanan itu saja karena saya tadi melihat sekitar ruangan.” Pendapat lainnya dikemukakan oleh Bapak RK bahwa, “Tempat parkirnya masih sempit dan kalau parkir asal-asalan di depan ruang pelayanan mbak.”

Lingkungan pelayanan juga sangat berperan penting dalam mewujudkan kenyamanan masyarakat saat melakukan proses pelayanan di Kecamatan Kretek. Meskipun letak Kecamatan Kretek di pinggir jalan raya yang setiap hari ramai kendaraan,

namun petugas pelayanan tetap memperhatikan keamanan masyarakat. Letak ruang pelayanan berada agak masuk dan di sisi selatan gedung pendopo/pertemuan. Masyarakat yang akan melakukan proses pelayanan, ketika masuk di kompleks kelurahan akan langsung mengetahui letak ruang pelayanannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan, beliau mengemukakan bahwa, "...Letak ruangnya juga gampang dicari mbak. Ruang pelayanannya dengan ditata sedemikian rupa dan selalu dalam keadaan bersih,...". Pernyataan yang dikemukakan Kepala Seksi Pelayanan juga didukung dengan hasil wawancara kepada masyarakat yaitu dari Ibu HY bahwa, "... untuk ruang pelayanannya sudah bersih dan terang dengan ventilasi udara yang cukup sehingga saya merasa nyaman ketika harus menunggu di ruangan ini. Iya mbak, ruangnya dari pintu masuk langsung kelihatan dan ada spanduknya. " Pendapat lainnya mengenai ruang pelayanan dikemukakan oleh Saudari ER bahwa, "Sarananya saya rasa sudah cukup bagus di ruang pelayanan, ruangnya juga bersih dan ventilasinya baik. Letak gedungnya juga sudah terlihat dari pintu masuk."

vi. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas pemberi layanan berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan keramahan petugas pemberi layanan. Petugas pelayanan yang ramah akan menjadi salah satu

faktor pendukung bagi pengguna layanan (masyarakat) untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Aspek yang harus diberikan oleh suatu kantor pelayanan terhadap masyarakat adalah dengan memberikan respon yang baik, cepat, dan tanggap dalam setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal khususnya dalam setiap pelayanan. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara dari Kepala Seksi Pelayanan bahwa, “Iya mbak, setiap petugas sudah tahu tugasnya masing-masing. Misalnya petugas yang mengurus legalisir, pembuatan KK, E-KTP, dsb. Petugas dalam melayani masyarakat harus menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam).”

Petugas pelayanan juga telah melayani masyarakat dengan ramah. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada Ibu HY bahwa, “Iya mbak, saya tadi langsung dilayani sama ibu petugas pelayanan. Beliau ramah, bertanya keperluan saya apa begitu mbak.” Pendapat lainnya dikemukakan oleh Saudari YN bahwa, “Iya saya tadi dilayani dengan baik dan ramah mbak.” Bapak RK juga mengemukakan bahwa, “Iya mbak, sudah sopan, ramah, dan cekatan .”

Pelaksanaan pelayanan jangkauan pelayanannya harus diusahakan seluas mungkin. Pendistribusiannya pun harus merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Petugas pelayanan telah berusaha memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada semua masyarakat yang datang untuk mengurus berkas. Semua masyarakat yang datang dilayani dengan perlakuan sama dan tidak dibeda-bedakan. Hasil wawancara menurut salah satu petugas pelayanan bahwa, “Tidak ada perbedaan perlakuan mbak kepada semua lapisan masyarakat, kami berusaha melayani dengan adil mbak”. Masyarakat juga merasa dilayani dengan perlakuan yang sama dengan yang lainnya.

Masyarakat yang datang ke Kecamatan Kretek merupakan warga masyarakat Kretek dari semua usia (minimal 17 tahun) dan semua lapisan/golongan masyarakat. Bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan khusus/disabilitas, pihak Kecamatan Kretek pun akan melayani sesuai kebutuhan masyarakat tersebut. Bagi penyandang disabilitas, petugas pelayanan memberikan perlakuan khusus saat melayani permohonannya. Mereka dibimbing dan dilayani sesuai dengan permohonannya dari awal sampai dengan akhir. Namun, petugas pelayanan tidak memiliki keahlian khusus dalam hal berkomunikasi kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan bahwa,

Untuk penyandang disabilitas jelas ada perlakuan khususnya mbak, namun petugas kami tidak memiliki keterampilan khusus dalam melayani masyarakat yang memiliki keterbatasan. Karena ketika datang ke Kecamatan lebih sering orang tersebut ditemani oleh teman/sanak keluarganya. Keluhan jelas ada mbak, kami menerima semua keluhan dari masyarakat.

Petugas pelayanan yang ada di Seksi Pelayanan tidak hanya dari pegawai Seksi Pelayanan, namun diambil dari Seksi Pemerintahan dan Seksi Masyarakat. Pengambilan petugas dari seksi lain tersebut karena pegawai dari Seksi Pelayanan masih kurang. Petugas pelayanan bekerja sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing. Petugas dari Seksi Pemerintahan lebih sering melayani masyarakat yang mengajukan berkas pembuatan Kartu Keluarga dan pengajuan pembuatan e-KTP. Namun tidak bertugas mengoperasikan peralatan e-KTP hanya mengurus kelengkapan berkas persyaratan karena operatornya ada sendiri. Operator peralatan e-KTP pun dibantu pegawai dari Dinas Kependudukan. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada Kepala Seksi Pelayanan bahwa, “Petugas pelayanan tidak hanya dari Seksi Pelayanan mbak, tapi ada yang dari Seksi Pemerintahan dan Seksi Kemasyarakatan. Operator peralatan pembuatan e-KTP pun juga dari Dinas Kependudukan. Itu karena pegawai di Seksi Pelayanan masih kurang mbak”. Jika operator e-KTP tersebut berhalangan hadir maka penyelesaian pembuatan e-KTP diundur pada hari berikutnya ketika operator e-KTP hadir di Kecamatan Kretek.

b. Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul

Pelayanan prima dalam pelaksanaannya pasti terdapat kendala yang dapat menghambat kelancaran proses pelayanan. Berikut beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul :

i. Belum adanya informasi mengenai alur prosedur pelayanan.

Di Kantor Kecamatan Kretek belum menyediakan informasi mengenai alur prosedur pelayanan secara nyata. Alur prosedur pelayanan hanya dijelaskan langsung oleh petugas pelayanan tanpa melalui media. Jika masyarakat tidak bertanya langsung kepada petugas pelayanan maka mereka tidak akan dapat mengetahui alur prosedur pelayanan. Akibat yang terjadi apabila masyarakat tidak mengetahui alur prosedur pelayanan yaitu persyaratan yang dibawa masih kurang lengkap. Sesuai dengan hasil wawancara oleh petugas pelayanan bahwa, "...terkait berkas persyaratan yang dibawa masyarakat mbak, masyarakat datang untuk mengurus berkas namun persyaratan yang di bawa masih kurang lengkap mbak. Jadi mereka harus mengambil berkas tersebut terlebih dahulu mbak."

ii. Kurangnya pegawai di Seksi Pelayanan dan operator e-KTP.

Staf dari pegawai Seksi Pelayanan hanya dua orang ditambah satu orang sebagai Kepala Seksi Pelayanan. Operator e-

KTP dibantu oleh pegawai dari Dinas Kependudukan yang kadang tidak selalu ditempat. Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan bahwa, “Peralatan pembuatan e-KTP pun sudah ada hanya operatornya yang masih membutuhkan pegawai lagi. Kemudian Untuk kendalanya terletak dari jumlah pegawai mbak. Pegawai pelayanan disini masih kurang. Jadi satu pegawai harus merangkap beberapa pekerjaan mbak”. Pendapat lainnya mengenai kurangnya pegawai oleh Ibu TW bahwa, ”Kemudian ketika masyarakat yang mengurus berkas permohonan banyak, terlihat bahwa petugas pelayanan kewalahan. Perlu penambahan pegawai di Seksi Pelayanan sepertinya mbak”. Saudari YN juga berpendapat bahwa, “Penghambatnya terkait operaor e-KTP mungkin perlu penambahan pegawai yang khusus mengopersikan peralatan pembuatan e-KTP sehingga ketika akan membuat e-KTP tidak perlu ke Dinas Kependudukan di Bantul.”

- iii. Belum adanya sosialisasi mengenai jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Kretek.

Sosialisasi secara menyeluruh mengenai pelayanan yang ada di Kecamatan Kretek belum dilaksanakan secara berkala. Belum adanya sosialisasi tersebut dapat menyebabkan kurang informasi secara jelas, pasti, dan terbuka kepada masyarakat. Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui proses pelayanan apa saja yang ada di Kantor Kecamatan Kretek.

Informasi-informasi mengenai pergantian KK atau program baru di Kecamatan juga belum diberitahukan. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara kepada Saudara KP bahwa, “Belum adanya sosialisasi mengenai pembaharuan berkas layanan yang harus diurus di Kantor Kecamatan Kretek mbak jadi ada warga masyarakat yang belum tahu kapan harus diganti.”

- iv. Kurang tersedianya fasilitas kotak saran sebagai penampung keluhan masyarakat dan papan pengumuman di Ruang Pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, bahwa di ruang pelayanan kantor Kecamatan Kretek belum ada kotak saran/kotak pengaduan dan papan pengumuman. Tidak adanya kotak saran mengakibatkan tidak ada fasilitas yang digunakan untuk menampung kritik, saran, atau keluhan dari masyarakat. Akibatnya masyarakat hanya bisa bergumam dan menceritakannya kepada orang lain ketika ada keluhan. Pernyataan tersebut didukung hasil wawancara yang diungkapkan oleh Ibu HY bahwa, “Penghambatnya belum ada papan pengumuman mbak yang dapat mencantumkan informasi-informasi baru mbak seperti kapan waktunya harus mengganti Kartu Keluarga yang baru”.

- v. Tempat parkir yang masih sempit

Tempat parkir merupakan prasarana pendukung dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil observasi bahwa Kantor Kecamatan Kretek belum menyediakan tempat parkir yang luas.

Akibatnya, masyarakat yang datang untuk mengurus berkas permohonan memarkirkan kendaraannya dengan asal-asalan sehingga sangat mengganggu pengguna layanan lainnya ketika hendak memarkirkan kendaraannya dan keluar. Ada pula masyarakat yang memarkirkan kendaraannya di sembarang tempat bahkan diluar pintu masuk area Kecamatan Kretek.

- vi. Masih terdapat masyarakat yang menggunakan jasa calo untuk membantu menguruskan berkas permohonan.

Calo masih dipercaya masyarakat untuk membantu masyarakat dalam mengurus berkas di Kantor Kecamatan Kretek. Bagi masyarakat yang tidak mau ribet dan ingin cepat mendapatkan produk layanan mempergunakan jasa calo yang kemudian calo tersebut dibayar setelah berkas/produk pelayanan yang diinginkan masyarakat selesai. Sesuai hasil wawancara dengan petugas pelayanan bahwa, “Kemudian masih ada masyarakat yang menggunakan jasa calo untuk membantu mengurus berkas permohonannya, padahal syarat dan prosedurnya juga sudah dibuat mudah mbak”. Pendapat lainnya diungkapkan oleh Bapak RK bahwa, “Penghambatnya kejelasan persyaratan karena saya merasa bingung dengan persyaratan yang banyak. Jadi saya minta bantuan kepada tetangga saya yang sering mengurus pembuatan akta kematian.”

B. Pembahasan

1. Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul

Pelayanan prima merupakan bentuk penghargaan kepada masyarakat baik sebagai *customer*/pelanggan maupun sebagai warga negara yang berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari negara. Pemerintah telah menetapkan dan memberlakukan standar mutu pelayanan prima sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kabupaten Bantul berdasarkan Standar Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari beberapa indikator di bawah ini, yaitu:

a. Prosedur Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan yang berkualitas secara umum dapat diartikan sebagai pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan kepada masyarakat, dalam arti masyarakat benar-benar dilayani secara santun dan profesional. Apabila masyarakat merasakan pelayanan yang baik, maka lembaga tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Oleh karena itu, pelayanan yang baik sangat diharapkan masyarakat di setiap instansi pemerintah maupun swasta.

Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 salah satunya yaitu Kesederhanaan. Kesederhanaan dalam hal ini berarti prosedur pelayanan publik yang

tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan. Prosedur pelayanan adalah tahapan yang harus dilalui dan dilakukan dalam proses penyelesaian pelayanan. Menurut Moenir (2008: 170) mengenai manajemen pelayanan umum, Moenir mengemukakan bahwa dalam kegiatan pelayanan umum, masalah prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian pihak manajemen, karena hal ini menentukan kualitas pelayanan.

Pelaksanaan prosedur/tatacara pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul masih dianggap belum sederhana, kurang dapat dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dikemukakan oleh Bapak RK bahwa,

Menurut saya prosedur/tatacara pelayanannya agak rumit, kurang dapat memahami, dan susah dilaksanakan karena harus mencari surat kematian dari rumah sakit, prosesnya juga lama harus bolak-balik ke rumah sakit, kelurahan, kecamatan, dan terkesan ribet, tidak langsung ke kecamatan.

Ibu HY juga berpendapat mengenai kesederhanaan prosedur, beliau menyatakan bahwa,

Cukup mudah mbak, tapi ya prosedurnya agak ribet juga karena harus minta surat pengantar pergantian kartu keluarga dulu dari pak dukuh, kemudian ke kecamatan dan ke kelurahan. Saya kira bisa langsung diganti di kecamatan mbak tanpa harus minta surat pengantar terlebih dahulu. Terpaksa tadi saya juga harus pulang dulu mbak, karena ada persyaratan yang lupa belum saya bawa.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di Kantor kecamatan Kretek belum sesuai harapan dengan prinsip pelayanan publik yang ditetapkan dalam Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu prosedur pelayanan publik sederhana,

tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Sedangkan menurut Moenir (2008: 204) pelayanan yang berkualitas adalah “layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengundang kesalahan, mengikuti proses yang telah ditetapkan lebih dahulu”. Proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan di kantor Kecamatan Kretek menunjukkan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan kurang dilaksanakan secara sederhana.

Menurut Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, mengenai prinsip pelayanan publik, bahwa “Kejelasan, berkaitan dengan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran”. Menurut hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Kretek bahwa,

Kemudian terkait kejelasan prosedur, semua sudah sesuai dengan Perbup Bantul itu tadi mbak. Persyaratannya apa saja juga sudah diberitahukan dengan jelas karena sudah ditempel di ruang pelayanan. Seksi Pelayanan juga selalu bertanggungjawab dengan pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, misalnya ada pengaduan akan kami terima.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa pihak Kecamatan Kretek telah menyampaikan informasi berkaitan dengan prosedur pelayanan termasuk persyaratannya secara jelas dan pasti. Informasi tersebut telah ditempel di ruang pelayanan sehingga masyarakat pun dapat membacanya sendiri. Informasi lainnya pun juga telah disampaikan kepada masyarakat saat masyarakat mengurus berkas permohonan di Kantor Kecamatan Kretek.

Berkaitan dengan kejelasan informasi tentang prosedur pelayanan dan alur prosedur pelayanan, tidak semua masyarakat memperoleh informasi mengenai prosedur pelayanan beserta persyaratan lengkapnya dari Kantor Kecamatan Kretek. Masyarakat lebih sering memperoleh informasi tersebut dari kelurahan setempat atau bertanya dengan masyarakat lain yang pernah mengurus suatu prosedur pelayanan. Informasi yang diperoleh pun masih dikatakan kurang jelas dan pasti karena masyarakat yang datang mengurus berkas masih kurang lengkap membawa berkas persyaratannya. Akibatnya masyarakat harus pulang untuk mengambil berkas persyaratan yang belum lengkap untuk dibawa ke Kecamatan lagi. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara oleh Saudara KP saat mengurus pergantian kartu keluarga sebagai berikut “Tapi yang terkait surat kehilangan tadi saya tidak tahu mbak kalau suruh melampirkan. Soalnya saya tidak mendapat informasi suruh membawa itu”. Kemudian pendapat lainnya dari Bapak RK yang mengurus akta kematian, sebagai berikut

Saya sudah dijelaskan namun tetap saja masih merasa agak bingung, karena persyaratannya banyak. Kalau saya membaca informasi yang ditempel di ruang pelayanan malah tambah bingung mbak. Soalnya persyaratannya ada yang harus buat surat kuasa juga.

Pendapat tersebut masih kurang sesuai dengan Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, mengenai prinsip pelayanan publik yang disebutkan sebelumnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa dari segi

kejelasan prosedur pelayanan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu merupakan elemen penting dalam menjamin kepuasan pengguna pelayanan. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan menjadi pegangan bagi pengguna pelayanan sebagai jaminan selesainya setiap permohonan atau perijinan. Masyarakat pengguna pelayanan mengharapkan waktu penyelesaian pelayanan benar-benar tepat sehingga tidak mengganggu aktivitas yang lain serta akan menghemat tenaga dan biaya.

Sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik menurut Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/6/2003 salah satunya yaitu “Kepastian waktu artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan”. Namun petugas pelayanan tidak menyampaikan waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat sehingga terkadang kriteria waktu tersebut tidak dipenuhi dan tidak sesuai harapan masyarakat. Pernyataan lain sesuai dengan asas pelayanan publik yang tercantum pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu “Ketepatan waktu dan kecepatan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu HY mengenai ketepatan waktu yang dilakukan oleh peneliti yaitu “Ya ini tadi saya

disuruh menunggu mbak, tapi petugas pelayanan tidak menjanjikan waktu yang pasti mbak, cuma disuruh nunggu sebentar dulu”. Kemudian pendapat lain dari Saudari ER, “Hanya informasi waktu penyelesaian berkas memang tidak diinformasikan secara langsung mbak”. Menurut pendapat masyarakat tersebut, dapat diketahui bahwa dari petugas pelayanan tidak menyampaikan secara langsung waktu penyelesaian pelayanan. Masyarakat hanya diberitahu untuk menunggu di ruang tunggu sehingga masyarakat tidak tahu apakah waktu penyelesaian pelayanan sudah tepat atau belum.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan belum disampaikan secara langsung kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak mengetahui mengenai ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek apakah sudah tepat dan sesuai dengan jadwal yang ada di SOP.

c. Biaya Pelayanan

Pengenaan biaya penyelesaian pelayanan yang ditetapkan secara wajar oleh pihak kantor Kecamatan Kretek. Kewajaran biaya penyelesaian pelayanan harus memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat, sesuai kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hasil wawancara dengan kepala Seksi Pelayanan menyatakan,

Di Kecamatan Kretek ini dalam setiap berkas yang diurus oleh masyarakat tidak dipungut biaya alias gratis mbak. Kalau dulu memang ada pungutan biaya administrasi dan titipan dari PMI tapi sekarang semua sudah gratis karena ada peraturan baru

terkait biaya tersebut. Untuk semua kalangan masyarakat gratis mbak, walaupun dari keluarga kaya/tidak mampu.

Berdasarkan pendapat tersebut bahwa biaya penyelesaian pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek gratis atau tidak ada pungutan biaya. Masyarakat yang mengurus berkas permohonan tidak perlu membayar biaya penyelesaian pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan. Semua kalangan masyarakat baik dari golongan atas, menengah, dan bawah tetap sama tidak perlu membayar biaya penyelesaian pelayanan. Gratisnya biaya penyelesaian pelayanan di kantor Kecamatan Kretek ini karena ada peraturan baru yang mewajibkan untuk tidak memungut biaya penyelesaian pelayanan. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Ibu HY yang mengurus berkas permohonan, “Ini tadi saya tidak dipungut biaya mbak. Saya kira juga akan ada biaya untuk pergantian Kartu Keluarga ini, tapi ternyata tidak mbak”. Hasil wawancara yang lain mengenai tidak dipungutnya biaya penyelesaian pelayanan oleh Saudari ER, yaitu “Biayanya terjangkau mbak, soalnya gratis”.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa biaya penyelesaian pelayanan di kantor Kecamatan Kretek gratis dan sangat terjangkau karena tidak memberatkan masyarakat. Pernyataan ini sesuai dengan asas kondisional yang tercantum dalam Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang dikeluarkan oleh Kantor Kecamatan Kretek sesuai dengan peraturan yang berlaku. Produk pelayanan yang dikeluarkan ada 35 layanan. Namun, tidak semua masyarakat mengetahui semua produk layanan yang dikeluarkan oleh Kecamatan Kretek. Produk pelayanan yang sering diminta oleh masyarakat yaitu KTP, pembaharuan Kartu Keluarga, pengesahan pembuatan SKCK, akta kelahiran, dan akta kematian. Produk pelayanan lainnya jarang diajukan oleh masyarakat sesuai dengan kondisi dan keadaan masyarakat.

Keterpaduan produk pelayanan juga harus disesuaikan dengan berkas persyaratan. Sesuai dengan prinsip pelayanan publik dan standar pelayanan publik menurut Kemenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu “Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah”. “Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan”.

Produk pelayanan juga harus dapat memberikan jaminan dan kepastian hukum kepada penerima layanan. Legalitasnya juga dapat dipertanggungjawabkan, karena ada tanda tangan dari Kepala Seksi untuk berkas legalisir dan tanda tangan Camat untuk Kartu Keluarga. Jadi semua berkas permohonan yang diminta oleh masyarakat dapat dijadikan jaminan di mata hukum, jika dipergunakan sesuai dengan mestinya. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada

Kepala Seksi Pelayanan bahwa, "...produknya juga dapat dijadikan jaminan dimata hukum, karena ada tanda tangan sebagai pengesahan/persetujuannya baik dari Kepala Seksi atau Camat Kretek dan juga ada peraturan yang mendasarinya". Masyarakat juga berpendapat bahwa legalitas dari semua produk pelayanan yang dikeluarkan Kantor Kecamatan Kretek sudah sah dan dapat dijadikan jaminan di mata hukum. Peraturan yang mengatur mengenai legalitas produk pelayanan pun jelas adanya.

e. Sarana dan Prasarana

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan perlengkapan kerja fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan kerja, dan fungsi dari sarana pelayanan. Prasarana adalah barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang atau mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja. Kelengkapan sarana dan prasarana akan dapat mendukung pelaksanaan pelayanan prima. Pernyataan tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu "Kelengkapan Sarana dan Prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika."

Pelayanan prima akan terwujud apabila tempat pelayanan memiliki sarana dan prasarana yang memungkinkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil penelitian, pihak

Kantor Kecamatan Kretek telah berusaha untuk melaksanakan pelayanan prima. Namun hal tersebut memiliki kekurangan karena, sarana dan prasarana penunjang yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Kretek masih belum memadai dan kurang.

Kantor Kecamatan Kretek belum menyediakan papan pengumuman yang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi terbaru kepada masyarakat secara tertulis. Bagan alur prosedur pelayanan juga belum tersedia. Kemudian kotak saran/pengaduan juga belum disediakan oleh pihak Kantor Kecamatan Kretek. Seharusnya dengan adanya kotak saran/pengaduan tersebut dapat mempermudah masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan keluhannya. Terkait prasarana tempat parkir juga masih sempit, sehingga masyarakat yang datang untuk mengurus berkas permohonan memarkirkan kendaraannya dengan asal-asalan. Hal tersebut dapat mengganggu pemilik kendaraan lainnya ketika hendak masuk dan keluar dari area Kecamatan. Kantor Kecamatan Kretek juga perlu memperbaiki terkait sarana AC yang sedang rusak, kemudian penyediaan dan penataan alat tulis di meja pelayanan juga perlu diperhatikan.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai akan dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada semua masyarakat yang datang mengurus berkas permohonan. Pernyataan tersebut harus sesuai dengan prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu:

- i. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- ii. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Seksi Pelayanan mengenai kenyamanan ruang pelayanan, beliau menyatakan bahwa,

Iya mbak. Kami berusaha memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat yang mengurus berkas di sini, apalagi sekarang kenyamanan masyarakat sangat diutamakan mbak. Fasilitas seperti kipas angin, tempat koran, juga sudah kami sediakan. Tahun 2016 nanti juga akan ada penambahan fasilitas pelayanan mbak soalnya.

Jelas bahwa dari pihak Kecamatan Kretek sendiri telah berusaha memberikan rasa aman dan nyaman saat melayani masyarakat. Ruang pelayanan yang bersih dengan pencahayaan yang baik sangat mendukung selama proses pelayanan. Sarana prasarana seperti kursi tunggu, tempat menaruh koran, mushola, tempat untuk merokok juga telah disediakan oleh pihak Kecamatan Kretek. Masyarakat juga merasa aman dan nyaman dengan pelayanan dan fasilitas yang ada di Kecamatan Kretek. Berdasarkan paparan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Kretek masih kurang lengkap dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana pelayanannya.

- f. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas pemberi layanan berkaitan dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan saat melayani masyarakat. Kompetensi petugas pelayanan sangat

berpengaruh terhadap hasil kerja dan kepuasan masyarakat. Petugas pelayanan yang memiliki kompetensi akan lebih cepat, cekatan, disiplin, dan mahir dalam melayani masyarakat, daripada petugas pelayanan yang kurang berkompentensi. Oleh karena itu, kompetensi setiap petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat. Pernyataan tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu “Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas”. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, mereka mengemukakan bahwa mereka telah dilayani oleh petugas pelayanan dengan baik dan ramah.

Proses pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Petugas pelayanan harus dapat melayani semua masyarakat walaupun dari berbeda golongan, agama, suku, maupun ras. Pernyataan ini sesuai dengan asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu

- i. Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- ii. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Semua pihak di Kecamatan Kretek juga telah menerapkan prinsip keadilan dan merata. Masyarakat yang datang ke Kecamatan Kretek untuk mengurus berkas permohonannya langsung dilayani oleh petugas

pelayanan sesuai dengan antriannya. Tidak ada perbedaan perlakuan bagi masyarakat yang berbeda golongan, agama, suku, maupun ras. Semua dilayani dengan adil dan merata oleh petugas pelayanan. Bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan atau berkebutuhan khusus jelas dilayani secara khusus dan berbeda oleh petugas pelayanan. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pelayan berikut :

Kami melayani masyarakat dengan adil dan merata mbak, tidak ada perbedaan perlakuan semua sama saja hanya bagi penyandang disabilitas jelas ada perlakuan khususnya mbak. Namun petugas kami tidak memiliki keterampilan khusus dalam melayani masyarakat yang memiliki keterbatasan. Karena ketika datang ke Kecamatan lebih sering orang tersebut ditemani oleh teman/sanak keluarganya.

Hasil wawancara tersebut sesuai dengan asas pelayanan publik yang tercantum dalam Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik, yaitu

- i. Kesamaan Hak
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- ii. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.
- iii. Tidak Diskriminatif
Tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Petugas pelayanan yang ada di Seksi Pelayanan tidak hanya dari pegawai Seksi Pelayanan, namun diambil dari Seksi Pemerintahan dan Seksi Masyarakat. Pengambilan petugas dari seksi lain tersebut dikarenakan pegawai dari Seksi Pelayanan masih kurang sehingga

dibantu dari pegawai Seksi yang lainnya. Walaupun begitu, petugas pelayanan berusaha melayani masyarakat sesuai dengan berkas permohonannya. Petugas pelayanan hanya belum memiliki keahlian dalam hal mengoperasikan peralatan e-KTP. Pengoperasian peralatan e-KTP ada pegawainya sendiri. Operator e-KTP di Kecamatan Kretek dibantu dari Dinas Kependudukan. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada Kepala Seksi Pelayanan bahwa, “Petugas pelayanan tidak hanya dari Seksi Pelayanan mbak, tapi ada yang dari Seksi Pemerintahan dan Seksi Kemasyarakatan. Operator peralatan pembuatan e-KTP pun juga dari Dinas Kependudukan. Itu karena pegawai di Seksi Pelayanan masih kurang mbak”. Semua petugas pelayanan bekerja sesuai bidang kerjanya masing-masing dan tidak memiliki keahlian dalam mengoperasikan peralatan e-KTP maka jika ada masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan e-KTP dalam penyelesaiannya akan membutuhkan waktu yang lebih. Karena jika operator e-KTP tersebut berhalangan hadir maka penyelesaian pembuatan e-KTP diundur pada hari berikutnya ketika operator e-KTP hadir di Kecamatan Kretek. Hal tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi lama dan terhambat.

Pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul dianalisis berdasarkan standar kualitas pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih

ada kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul. Masyarakat masih menganggap prosedurnya rumit, waktu penyelesaian belum disampaikan secara pasti, serta sarana dan prasarana penunjang masih belum lengkap. Kekurangan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul sepenuhnya belum optimal dan belum sesuai dengan harapan masyarakat.

2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul

Pelayanan prima dalam pelaksanaannya pasti terdapat kendala yang dapat menghambat kelancaran proses pelayanan. Berikut beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul :

a. Belum adanya informasi mengenai alur prosedur pelayanan.

Di Kantor Kecamatan Kretek belum menyediakan informasi mengenai alur prosedur pelayanan secara nyata. Alur prosedur pelayanan hanya dijelaskan langsung oleh petugas pelayanan tanpa melalui media. Jika masyarakat tidak bertanya langsung kepada petugas pelayanan maka mereka tidak akan dapat mengetahui alur prosedur pelayanan. Misalkan bisa dibuatkan seperti panel data pelayanan yang kemudian ditempel di ruang pelayanan atau dibuat lebih kecil dengan ditempel di papan pengumuman sebagai tempat sosialisasi cetak sehingga masyarakat yang datang mengurus berkas

bisa mengetahui dan memahami alur prosedur pelayanan. Kurang kejelasan akan persyaratan dalam setiap prosedur pelayanan pun dapat diminimalisir.

b. Kurangnya pegawai di Seksi Pelayanan dan operator e-KTP.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa Staf dari pegawai Seksi Pelayanan hanya dua orang ditambah satu orang sebagai Kepala Seksi Pelayanan. Pada saat proses pelayanan pun karena masih kekurangan pegawai, Seksi Pelayanan dibantu oleh petugas dari Seksi Kemasyarakatan dan Seksi Tata Pemerintahan. Operator e-KTP belum ada pegawai khusus dari Kantor Kecamatan Kretek yang dapat mengoperasikan peralatan pembuatan e-KTP. Operator e-KTP dibantu oleh pegawai dari Dinas Kependudukan yang kadang tidak selalu ditempat. Keterbatasan pegawai Seksi Pelayanan ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lama dan terhambat.

c. Belum adanya sosialisasi mengenai jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Kretek.

Sosialisasi secara menyeluruh mengenai pelayanan yang ada di Kecamatan Kretek belum dilaksanakan secara berkala. Belum adanya sosialisasi tersebut dapat menyebabkan kurang informasi secara jelas, pasti, dan terbuka kepada masyarakat. Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui proses pelayanan apa saja yang ada di Kantor Kecamatan Kretek. Informasi-informasi mengenai pergantian KK atau

program baru di Kecamatan juga belum diberitahukan. Oleh karena itu, semua informasi yang berkaitan dengan pelayanan harus disampaikan secara transparansi dan akuntabilitas oleh pihak Kantor Kecamatan Kretek. Pernyataan tersebut sesuai dengan asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- d. Kurang tersedianya fasilitas kotak saran sebagai penampung keluhan masyarakat dan papan pengumuman di Ruang Pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, bahwa di ruang pelayanan kantor Kecamatan Kretek belum ada kotak saran/kotak pengaduan dan papan pengumuman. Tidak adanya kotak saran mengakibatkan tidak ada fasilitas yang digunakan untuk menampung kritik, saran, atau keluhan dari masyarakat. Akibatnya masyarakat hanya bisa bergumam dan menceritakannya kepada orang lain ketika ada keluhan. Tidak adanya papan pengumuman juga menyebabkan kurang informasinya masyarakat apabila ada program baru dan dalam waktu dekat yang ada atau perubahan mendadak tentang pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek. Pernyataan tersebut sesuai dengan asas pelayanan publik yang tercantum dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa

“Fasilitas. Penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik”. Kedua fasilitas papan pengumuman dan kotak saran/pengaduan jelas berguna dan bermanfaat bagi masyarakat, namun saat ini fasilitas tersebut belum ada di Kantor Kecamatan Kretek.

e. Tempat parkir yang masih sempit

Tempat parkir merupakan prasarana pendukung dalam proses pelayanan. Kantor Kecamatan Kretek belum menyediakan tempat parkir yang luas. Akibatnya, masyarakat yang datang untuk mengurus berkas permohonan memarkirkan kendaraannya dengan asal-asalan sehingga sangat mengganggu pengguna layanan lainnya ketika hendak memarkirkan kendaraannya dan keluar. Ada pula masyarakat yang memarkirkan kendaraannya di sembarang tempat bahkan diluar pintu masuk area Kecamatan Kretek. Pernyataan tersebut masih belum sesuai dengan asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu “Mudah dan Terjangkau, bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan dan kenyamanan yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.”

f. Masih terdapat masyarakat yang menggunakan jasa calo untuk membantu menguruskan berkas permohonan.

Calo masih dipercaya masyarakat untuk membantu masyarakat dalam mengurus berkas di Kantor Kecamatan Kretek. Bagi

masyarakat yang tidak mau ribet dan ingin cepat mendapatkan produk layanan mempergunakan jasa calo yang kemudian calo tersebut dibayar setelah berkas/produk pelayanan yang diinginkan masyarakat selesai. Sebenarnya jika masyarakat mau mengurusnya sendiri tidak perlu mengeluarkan uang untuk membayar biaya pelayanan karena Kantor Kecamatan Kretek tidak memungut biaya pelayanan (gratis) dan prosedurnya juga sederhana. Pernyataan tersebut didukung menurut prinsip pelayanan publik Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu kesederhanaan, bahwa” Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan”.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul beserta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan prima, dapat dijelaskan bahwa

1. Pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul

Pemenuhan standar kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek dijabarkan melalui 6 indikator yang meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Masyarakat masih menganggap prosedur/tatacara pelayanannya masih ribet dan susah untuk dilaksanakan sehingga masih belum sederhana. Masyarakat juga masih ada yang belum jelas dengan informasi mengenai prosedur/tatacara pelayanan, alur prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, dan unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab.

b. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan belum diinformasikan secara jelas oleh petugas pelayanan sehingga masyarakat tidak tahu apakah waktu penyelesaian pelayanan tersebut sudah tepat dan sesuai dengan SOP.

Masyarakat harus menunggu sampai dengan produk pelayanan yang diminta telah selesai.

c. Biaya Pelayanan

Kantor Kecamatan Kretek tidak memungut biaya penyelesaian pelayanan dari masyarakat yang mengurus berkas permohonannya. Semua biaya pelayanan gratis sesuai dengan peraturan baru yang dijalankan oleh Kantor Kecamatan Kretek.

d. Produk Pelayanan

Produk pelayanan yang dikeluarkan oleh Kantor Kecamatan Kretek ada 35 layanan, namun tidak semua produk tersebut sering diminta oleh masyarakat. Produk pelayanan yang dikeluarkan pun legalitasnya sudah sah dan dapat dijadikan jaminan di mata hukum karena ada peraturan yang mendasarinya.

e. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana penunjang masih belum lengkap, masih perlu ditambahkan. Pihak Kecamatan Kretek juga telah berusaha memberikan kenyamanan dan keamanan selama proses pelayanan berlangsung. Masyarakat sudah merasa aman dan nyaman dengan ruang pelayanan yang bersih ketika mengurus berkas permohonan di Kantor Kecamatan Kretek.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Petugas pelayanan melayani masyarakat dengan baik dan ramah sesuai dengan berkas permohonannya. Masyarakat yang datang pun dilayani

dengan adil tanpa memandang status, golongan, suku, maupun ras. Bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan dilayani secara khusus oleh petugas pelayanan. Petugas pelayanan berkerja sesuai bidang keahliannya masing-masing.

Berdasarkan 6 indikator kriteria standar pelayanan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Kretek belum melaksanakan seluruh indikator kriteria standar pelayanan. Masyarakat masih menganggap prosedurnya rumit, waktu penyelesaian belum disampaikan secara pasti, serta sarana dan prasarana penunjang masih belum lengkap. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul sepenuhnya belum optimal dan belum sesuai harapan masyarakat.

2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul

Kendala yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul dalam pelaksanaan pelayanan prima kepada masyarakat sangat menghambat proses pelayanan. Adapun kendala tersebut diantaranya: belum tersedianya alur prosedur pelayanan, kurangnya pegawai di Seksi Pelayanan yang mengakibatkan pegawai merangkap dua pekerjaan dan operator pembuatan e-KTP, belum adanya sosialisasi secara menyeluruh berkaitan dengan semua program layanan, belum adanya fasilitas kotak saran/pengaduan dan papan pengumuman yang dapat membantu masyarakat dalam proses pelayanan, tempat parkir yang masih sempit, serta

masih adanya masyarakat yang menggunakan jasa calo dalam mengurus berkas layanannya. Pihak Kantor Kecamatan Kretek harus mampu mengatasi kendala tersebut dengan diimbangi dari hal-hal yang mendukung dalam proses pelayanan agar pelaksanaan pelayanan prima dapat berjalan dengan lancar dan sesuai harapan masyarakat.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan, namun masih memiliki keterbatasan peneliti yaitu:

1. Penelitian ini hanya meneliti 5 pelayanan dari 35 pelayanan yang dapat dilakukan di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul yaitu terkait pengesahan pembuatan SKCK, perbaikan tanggal kelahiran pada Kartu Keluarga, pembuatan e-KTP, pembuatan akta kematian, dan perubahan Kartu Keluarga.
2. Penelitian ini melibatkan informan penelitian yang terbatas, yakni 9 orang dikarenakan tidak semua orang yang datang ke Kecamatan Kretek mau untuk diwawancarai namun informasi yang diperoleh sudah cukup untuk meneliti pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul

C. Saran

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilaksanakan, maka ada beberapa saran yang perlu disampaikan untuk peningkatan pelaksanaan pelayanan prima agar lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai berikut :

1. Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul perlu menambahkan informasi mengenai alur prosedur pelayanan di ruang pelayanan agar masyarakat lebih memahami dan jelas mengenai prosedur yang akan dilakukan selanjutnya.
2. Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul Seksi Kemasyarakatan perlu mengadakan sosialisasi minimal 1x dalam sebulan mengenai program pelayanan baik lama maupun baru seperti mengadakan pertemuan dengan menunjuk Lurah masing-masing desa guna memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya yang nantinya akan disampaikan kepada masyarakat secara luas sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan jelas, pasti, dan terbuka mengenai prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek serta prinsip efisiensi dan ketepatan waktu dapat terlaksana dengan baik.
3. Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul perlu menambahkan sarana berupa papan pengumuman sebagai tempat publikasi media cetak yang diletakkan di depan ruang pelayanan, kotak pengaduan/saran yang diperuntukkan bagi masyarakat yang merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan, serta lahan parkir guna meningkatkan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek.
4. Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul diharapkan dapat lebih meningkatkan proses pelayanan yang adil dan merata kepada semua masyarakat, dan lebih ditingkatkan lagi terkait kenyamanan masyarakat ruang pelayanan saat proses pelayanan berlangsung.

5. 3S (Senyum, Sapa, Salam) dan sikap disiplin lebih diterapkan lagi oleh petugas pelayanan pada saat melayani masyarakat dan semua pegawai di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.
6. Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul perlu untuk mengadakan penambahan tenaga kerja pegawai di Seksi Pelayanan untuk membantu menjadi petugas pelayanan dan operator peralatan e-KTP.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi Dahlan, dkk. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar- dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Bondan Prihantoro. (2015). *Pelayanan Prima Di Kantor Sekretariat Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. (2001). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- _____. (2003). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- _____. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Firsan Nova. (2012). *Re Public Relations*. Jakarta: Media Bangsa
- Giri Cahyono. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat*. Tesis. Universitas Terbuka.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Maslachatus Shofi M. (2013). *Persepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Sekolah Menengah Kejuruan BOPKRI 1 Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Moenir. (2000). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Bina Aksara.
- _____. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bina Aksara.
- Nina Rahmayanty. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pandji Santosa. (2012). *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran : Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

- Ratminto dan Atik. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riska Wirawan. (2012). *Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2000). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soewarso Hardjosoedarmo. (2004). *Bacaan Terpilih tentang Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Wirman Syafri. (2012). *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Dari Web :

Ahmad Baiquni. (2014). *Laporan Pengaduan Pelayanan Publik ke Ombudsman meningkat 350%*. (<http://www.merderka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsman-meningkat-350.html>). Diunduh pada tanggal 5 Oktober 2015 pukul 07.00 WIB.

<http://bantulkab.go.id/kecamatan/Kretek.html> diunduh pada hari Senin, 23 November 2015 pukul 09:30 WIB

<http://kec-kretek.bantulkab.go.id/> diunduh pada hari Senin, 23 November 2015 pukul 09:00 WIB

https://id.m.wikipedia.org/wiki/pelayanan_publik diunduh pada hari Selasa, 8 Februari 2016 pukul 14:00 WIB

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik*". (http://asiamaya.com/undang-undang/index_kepres.htm, diunduh pada tanggal 19 Agustus 2015 pukul 09:56 WIB

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. (2004). "*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*". Diunduh pada tanggal 13 Agustus 2015 pukul 10:40 WIB.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*. Diunduh pada tanggal 19 Agustus 2015 pukul 10:00 WIB.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang *Pemerintah Daerah*. Diunduh pada tanggal 19 Agustus 2015 pukul 10:15 WIB.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

INSTRUMEN PENELITIAN

**PEDOMAN PRA-OBSERVASI
PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA
DI KANTOR KECAMATAN KRETEK
KABUPATEN BANTUL**

No.	Aspek Pra-Observasi	Keterangan
1	Terdapat media pengumuman berupa brosur, booklet, leaflet, papan pengumuman, serta media lainnya untuk menginformasikan pelayanan.	
2	Terdapat jadwal penyelesaian layanan	
3	Terdapat loket informasi	
4	Keberadaan petugas saat jam pelayanan	
5	Jam operasional (buka dan tutup) Kecamatan Kretek sesuai dengan jadwal (ketepatan waktu)	
6	Perincian biaya pelayanan	
7	Fasilitas penunjang pelayanan	
8	Kebersihan tempat pelayanan	
9	Penataan ruang pelayanan	
10	Ketersediaan peralatan untuk proses pelayanan	
11	Tersedia jaringan komputer di ruang pelayanan	
12	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman	
13	Akses Ke Kecamatan Kretek	
14	Proses Pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek	

PEDOMAN WAWANCARA

A. Untuk Kepala Bagian Pelayanan dan Petugas Pelayanan

1. Pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek berdasarkan standar pelayanan, yaitu
 - a. Menurut prosedur pelayanan
 - i. Bagaimana pelaksanaan prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek?
 - ii. Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Kantor Kecamatan Kretek mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat?
 - iii. Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan Kantor Kecamatan Kretek bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit?
 - iv. Apakah prosedur pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kretek sudah disampaikan dengan jelas?
 - v. Apa saja yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan prosedur pelayanan?
 - b. Menurut waktu penyelesaian
 - i. Bagaimana dengan waktu penyelesaian yang ditetapkan dalam proses pelayanan kepada masyarakat?
 - ii. Apakah jangka waktu penyelesaian dalam prosedur yang ditetapkan sudah sesuai dan tepat?
 - iii. Berapa lama waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan prosedur pelayanan dari tahap awal hingga pelayanan selesai?
 - c. Menurut Biaya Pelayanan
 - i. Berapa besar biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam suatu prosedur pelayanan?
 - ii. Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?

- d. Menurut Produk Pelayanan
 - i. Apasaja produk pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek?
 - ii. Apakah produk pelayanan yang dikeluarkan oleh Kecamatan Kretek sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?
 - iii. Apakah produk pelayanan yang dikeluarkan oleh Kecamatan Kretek dapat memberikan jaminan kepastian hukum bagi masyarakat?
- e. Menurut Sarana dan prasarana
 - i. Apasaja sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan?
 - ii. Apakah sarana informasi pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek sudah disediakan?
 - iii. Apakah Kantor Kecamatan menyediakan bagan prosedur pelayanan?
 - iv. Apakah Kantor Kecamatan menyediakan fasilitas pengaduan bagi masyarakat?
 - v. Apakah sarana prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan prima dan dapat memberikan rasa aman dan nyaman?
- f. Menurut Kompetensi petugas pemberi pelayanan
 - i. Apakah petugas pelayanan melayani masyarakat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan?
 - ii. Bagaimana sikap petugas pelayanan ketika melayani masyarakat? Apakah petugas pelayanan memiliki keahlian masing-masing?
 - iii. Adakah perlakuan khusus bagi orang-orang penyandang disabilitas?

- iv. Adakah keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan? Jika ada bagaimana cara Bapak/Ibu mengatasi keluhan masyarakat?
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan prima
 - a. Hal apa yang dapat membantu memperlancar pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek ini?
 - b. Apakah ada kendala yang dihadapi selama proses pelaksanaan pelayanan di kantor Kecamatan Kretek? Jika ada, apa saja kendala tersebut?

B. Untuk Masyarakat Pengguna Layanan

1. Pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek berdasarkan standar pelayanan, yaitu
 - a. Menurut Prosedur Pelayanan
 - i. Apakah Bapak/ibu/Saudara mudah memperoleh informasi tentang prosedur pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Kretek?
 - ii. Apakah Bapak/Ibu/Saudara mudah memahami dan melaksanakan prosedur pelayanan yang ada?
 - iii. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek sederhana dan tidak berbelit-belit?
 - iv. Adakah prosedur pelayanan yang memberatkan Bapak/Ibu/Saudara ? Jika ada prosedur apa yang sekiranya memberatkan Saudara?
 - v. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara mengenai pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek?
 - b. Menurut Waktu Penyelesaian
 - i. Apakah waktu penyelesaian pelayanan disampaikan secara jelas oleh petugas pelayanan?

- ii. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara petugas pelayanan menyelesaikan berkas pelayanan sudah tepat sesuai dengan standar waktu penyelesaian berkas?
 - iii. Apakah prosedur pelayanan dari segi waktu sudah sesuai dengan harapan Bapak/Ibu/Saudara?
 - iv. Apakah petugas pelayanan melayani masyarakat sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan?
- c. Menurut Biaya Penyelesaian
- i. Bagaimanakah biaya pelayanan yang ditetapkan Kantor Kecamatan Kretek? Apakah terjangkau?
 - ii. Adakah biaya tambahan pelayanan yang dikenakan dari setiap prosedur pelayanan?
 - iii. Apakah biaya pelayanan terperinci dengan jelas? Dan apakah Bapak/Ibu/Saudara merasa keberatan dengan tarif biaya yang ditetapkan oleh Kantor Kecamatan Kretek?
- d. Menurut Produk Pelayanan
- i. Apakah Bapak/Ibu/Saudara mengetahui apasaja produk pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek?
 - ii. Apakah setiap produk pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Kretek dapat dijadikan jaminan dimata hukum?
 - iii. Apakah produk pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Kretek dari segi jaminan legalitasnya sesuai dengan harapan Bapak/Ibu/Saudara?
- e. Menurut Sarana dan Prasarana
- i. Bagaimanakah sarana dan prasarana pelayanan yang disediakan oleh Kantor Kecamatan Kretek? Apakah masih ada yang kurang lengkap dilihat dari segi kualitas dan kuantitasnya?
 - ii. Apakah sarana dan prasarana pelayanan dapat memberikan rasa aman dan nyaman?

- iii. Apakah letak gedung/bangunan tempat pelayanan mudah untuk dicari?
- f. Menurut Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
 - i. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, apakah petugas sopan, ramah, dan cekatan dalam memberikan pelayanan?
 - ii. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah petugas pelayanan memiliki keahlian masing-masing sesuai dengan bidang kerjanya?
 - iii. Apakah Bapak/Ibu/Saudara dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan?
 - iv. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, apakah petugas pelayanan melayani secara menyeluruh (tidak diskriminatif)?
 - v. Apakah petugas pelayanan memberikan informasi terkait dengan prosedur dan alur pelayanan yang Bapak/Ibu/Saudara ajukan secara jelas?
 - vi. Pernahkah Bapak/Ibu/Saudara merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan?, bagaimanakah sikap dari petugas pelayanan menanggapi keluhan Bapak/Ibu/Saudara?
2. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek
 - a. Apa hal yang mendukung dalam proses pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kretek ini menurut Bapak/Ibu/Saudara?
 - b. Apakah Bapak/Ibu/Saudara merasa kesulitan dengan proses pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Kretek? Jika iya kemudian apa?

**LAMPIRAN 2 :
DATA HASIL
PENELITIAN
DI KANTOR
KECAMATAN
KRETEK**

**HASIL PRA-OBSERVASI
PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA
DI KANTOR KECAMATAN KRETEK
KABUPATEN BANTUL**

No.	Aspek Pra-Observasi	Keterangan
1	Terdapat media pengumuman berupa brosur, booklet, leaflet, papan pengumuman, serta media lainnya untuk menginformasikan pelayanan.	Hanya terdapat leaflet dan panel data pelayanan di ruang pelayanan
2	Terdapat jadwal penyelesaian layanan	Tidak ada
3	Terdapat loket informasi	Tidak ada
4	Keberadaan petugas saat jam pelayanan	Petugas selalu ada, hanya kalau sedang tidak ada masyarakat yang melakukan proses pelayanan petugas sering keluar ke bagian yang lain.
5	Jam operasional (buka dan tutup) Kecamatan Kretek sesuai dengan jadwal (ketepatan waktu)	08.00-16.00 WIB (Senin-Kamis) 08.0-15.00 WIB (Jum'at)
6	Perincian biaya pelayanan	Tidak ada
7	Fasilitas penunjang pelayanan	Kursi tunggu, tempat baca koran
8	Kebersihan tempat pelayanan	Bersih
9	Penataan ruang pelayanan	Tertata dengan baik
10	Ketersediaan peralatan untuk proses pelayanan	Pena, Staples, Paperklip, komputer
11	Tersedia jaringan komputer di ruang pelayanan	Tersedia tapi tidak dipergunakan oleh masyarakat
12	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman	Tempat parkir sempit dan hanya di depan ruang

		pelayanan
13	Akses Ke Kecamatan Kretek	Terletak di pinggir jalan raya dan ada transportasi bis umum
14	Proses Pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek	Kadang mengantri, masyarakat harus aktif bertanya karena kadang petugas hanya diam saja, waktu penyelesaian pelayanan tidak disampaikan secara pasti

**HASIL OBSERVASI
PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA
DI KANTOR KECAMATAN KRETEK
KABUPATEN BANTUL**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Keterangan
Karakteristik Sarana dan Prasarana	Ruang pelayanan	7) Kursi 8) Meja 9) Kursi tunggu 10) Papan informasi 11) Fasilitas lainnya	Ada Ada Ada Ada Tempat Koran
	Ruang Petugas/Pegawai	4) Papan tulis/ informasi 5) Meja kerja 6) Kursi Kerja	Tidak ada Ada Ada
	Kelengkapan peralatan	7) Komputer 8) Printer 9) Alat tulis 10) Telepon 11) Mesin fax 12) Alat bantu lainnya	Ada Ada Ada Ada Tidak Ada
	Sarana pendukung	4) Alat pendingin 5) Kipas Angin	Ada Ada
Sarana lainnya	Sarana penunjang lainnya	4) Rak alat/ Etalase 5) Almari 6) Alat kebersihan	Ada Tidak Ada Ada
	Prasarana penunjang lainnya	7) Letak Gedung 8) Tempat Parkir 9) Tempat Merokok 10) Ruang Keamanan 11) Toilet 12) Mushola	Strategis Masih sempit Ada Tidak Ada Ada Ada
Kondisi ruangan	Kondisi ruang pelayanan	6) Kebersihan 7) Sirkulasi udara 8) Pencahayaan 9) Jaringan listrik 10) Ventilasi udara	Bersih Baik Baik Cukup Baik Baik
Keselamatan kerja	Alat keselamatan untuk kerja	3) Alat pemadam kebakaran 4) P3K	Tidak Ada Ada
Proses Pelayanan	Cara petugas pelayanan melayani	1) Sikap dan Keterampilan petugas pelayanan	Ada yang ramah, namun ada pula yang

	masyarakat dan proses pelayanan		kurang senyum, petugas masih kurang cekatan. Masyarakat ingin cepat jadi berkas permohonannya.
		<ul style="list-style-type: none"> a) Prosedur Pelayanan b) Waktu penyelesaian c) Biaya pelayanan d) Produk Pelayanan 	Masyarakat masih menganggap prosedurnya ribet karena masih ada persyaratan yang belum dipahami, petugas tidak menyampaikan kepastian waktu, gratis biayanya, namun semua masyarakat dilayani sesuai dengan kebutuhannya.

TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN KEPALA SEKSI PELAYANAN

Nama : Ibu Yuli Hastuti, S. H
Jabatan : Kepala Seksi Pelayanan
Tanggal Wawancara : 25 November 2015

1. Pelaksanaan pelayanan prima berdasarkan standar pelayanan, yaitu

a. Menurut Indikator Prosedur Pelayanan

Jawab : Prosedur/tatacara pelayanan yang ditetapkan oleh Seksi Pelayanan ini sudah termasuk sederhana mbak. Kami berusaha melayani masyarakat dengan sebaik mungkin sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tentunya sesuai Perbup Bantul. Saya kira persyaratannya sudah dapat dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat, serta prosesnya tidak berbelit-belit. Tapi kalau masyarakat belum mengetahui tentang persyaratan dari prosedur pelayanan yang ada di sini ya akan kami jelaskan secara langsung kepada mereka. Yang menjadi kendala biasanya itu masyarakat tidak membawa kartu identitas asli atau kartu keluarga asli jadi kami tidak dapat melayani sesuai keinginan masyarakat, itu juga dapat menjadikan pelayanannya menjadi tertunda. Kemudian terkait kejelasan prosedur, semua sudah sesuai dengan Perbup Bantul itu tadi mbak. Persyaratannya apa saja juga sudah diberitahukan dengan jelas karena sudah ditempel di ruang pelayanan. Seksi Pelayanan juga selalu bertanggungjawab dengan pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, misalnya ada pengaduan akan kami terima.

b. Menurut Indikator Waktu Penyelesaian

Jawab: Waktu penyelesaian pelayanan, jika masyarakat membawa persyaratannya dengan lengkap maka pengerjaannya sudah sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan, misalnya untuk legalisir KTP membutuhkan waktu 5 menit maka akan selesai sesuai dengan waktu tersebut. Kalau persyaratan yang dibawa oleh masyarakat sudah lengkap, ya kami cepat menyelesaikannya mbak. Tapi misalnya harus ada tanda tangan pak Camat sementara hari itu beliau sedang ada tugas keluar ya kami menyampaikan kepada masyarakat sesuai keadaan itu dan menginformasikan untuk datang lagi besok tapi kami tidak dapat menjanjikan jamnya. Kemudian untuk setiap prosedur pelayanan, waktunya beda-beda mbak. Ada yang cepat kurang dari waktu yang ada di SOP namun ada yang harus ditinggal juga.

c. Menurut Indikator Biaya Pelayanan

Jawab: Di Kecamatan Kretek ini dalam setiap berkas yang diurus oleh masyarakat tidak dipungut biaya alias gratis mbak. Kalau dulu memang ada pungutan biaya administrasi dan titipan dari PMI tapi sekarang semua sudah gratis karena ada peraturan baru terkait biaya tersebut.

Untuk semua kalangan masyarakat gratis mbak, walaupun dari keluarga kaya/tidak mampu.

d. Menurut Indikator Produk Pelayanan

Jawab: Produk pelayanannya ada macam-macam mb, seperti e-KTP, KK, Surat pengantar, Surat permohonan Kartu Keluarga Baru/KTP baru/KTP hilang atau rusak, Surat permohonan pindah penduduk, dsb. Jelas sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat mbak produk yang dikeluarkan oleh Kecamatan. Kemudian produknya juga dapat dijadikan jaminan dimata hukum, karena ada tanda tangan sebagai pengesahan/persetujuannya baik dari Kepala Seksi atau Camat Kretek dan juga ada peraturan yang mendasarinya.

e. Menurut Sarana dan Prasarana

Jawab: Alat tulis sudah kami sedian mbak kalau ada masyarakat yang tidak membawa, meja, kursi tunggu, pamflet slogan dan panel data pelayanan juga sudah ada. Kemudian fasilitas seperti kipas angin, tempat koran, kamar mandi, tempat khusus untuk merokok juga telah ada. Tahun 2016 nanti juga akan ada penambahan fasilitas pelayanan mbak soalnya. Kami berusaha memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat yang mengurus berkas di sini, apalagi sekarang kenyamanan masyarakat sangat diutamakan mbak.

f. Menurut Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Jawab: Iya mbak, setiap petugas sudah tahu tugasnya masing-masing. Misalnya petugas yang mengurus legalisir, pembuatan KK, E-KTP, dsb. Petugas dalam melayani masyarakat harus menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam). Petugas pelayanan tidak hanya dari Seksi Pelayanan mbak, tapi ada yang dari Seksi Pemerintahan dan Seksi Kemasyarakatan. Operator peralatan pembuatan e-KTP pun juga dari Dinas Kependudukan. Itu karena pegawai di Seksi Pelayanan masih kurang mbak. Kami melayani masyarakat dengan adil dan merata mbak, tidak ada perbedaan perlakuan semua sama saja hanya bagi penyandang disabilitas jelas ada perlakuan khususnya mbak. Namun petugas kami tidak memiliki keterampilan khusus dalam melayani masyarakat yang memiliki keterbatasan. Karena ketika datang ke Kecamatan lebih sering orang tersebut ditemani oleh teman/sanak keluarganya. Keluhan jelas ada mbak, kami menerima semua keluhan dari masyarakat.

2. Faktor Pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan prima

Jawab : Untuk hal yang dapat memperlancar proses pelayanan, dari fasilitas yang ada di ruang pelayanan mbak. Pihak kantor kecamatan Kretek telah menyediakan fasilitas seperti ruang ber-AC, ventilasi ruangan yang cukup, tempat membaca koran, dan panel data pelayanan. Bagi penderita disabilitas, kami menyediakan kamar mandi khusus dan jalan

yang dibuat miring. Kemudian di ruang pelayanan ini juga telah terpasang jaringan internet mbak, jadi siapa saja bisa mengakses. Peralatan pembuatan e-KTP pun sudah ada hanya operatornya yang masih membutuhkan pegawai lagi. Kemudian Untuk kendalanya terletak dari jumlah pegawai mbak. Pegawai pelayanan disini masih kurang. Jadi satu pegawai harus merangkap beberapa pekerjaan mbak.

TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN PETUGAS PELAYANAN

Nama : Ibu Sri Purwantati
 Tanggal : 30 November 2015
 Jabatan : Petugas Pelayanan dari Seksi Pelayanan

1. Pelaksanaan pelayanan prima berdasarkan standar pelayanan, yaitu mencakup :
 - a. Menurut Indikator Prosedur Pelayanan
 Jawab : Prosedurnya Sederhana mbak. Misalnya untuk SKCK, pertama masyarakat datang kekelurahan untuk mendapatkan surat pengantar, kemudian dibawa ke kecamatan, nanti disini akan ditandatangani oleh Ka. Sie atau Ka. Bagian yang ada di Kecamatan Kretek. Kemudian surat permohonan di bawa ke Polsek setempat dengan melampirkan foto berwarna 4x6 sebanyak 4 lembar background merah, fotokopi KTP, fotokopi kartu keluarga, dan fotokopi akta kelahiran. Setelah dari sana nanti dibawa ke polres Bantul untuk diproses berkasnya. Saya kira prosedurnya mudah dipahami, mudah dilaksanakan, dan tidak berbelit-belit mbak. Kalau kendala, jelas ada mbak biasanya terkait akta kelahiran bagi yang berusia lanjut. Kalau dari kecamatan tidak dapat memutuskan bisa tidaknya, karena yang mengurus nanti polsek mbak. Kemudian kami sudah berusaha menjelaskan prosedur/tatacara pelayanan dengan pasti dan jelas. Di ruang pelayanan juga sudah tertempel panel pelayanan yang ada di Kecamatan Kretek. Ka. Sie nya juga sering turun langsung ikut melayani masyarakat mbak.
 - b. Menurut Indikator Waktu Penyelesaian
 Jawab: Waktu penyelesaiannya juga sudah sesuai mbak dengan SOP-nya, kalau pengesahan permohonan SKCK kan cepat juga mbak. Kami pernah menjanjikan kapan waktu penyelesaian berkas mbak, tapi kadang kan kami juga tidak tahu jadwal Bapak Camat mbak, misalnya belum jadi dan pemohon sudah menagih ya kami memohon maaf kepada masyarakat kalau berkas yang diminta belum jadi dan akan segera memberiahu jika berkasnya sudah jadi. Setiap prosedur pelayanan, waktu penyelesaiannya beda-beda mbak.

- c. Menurut Indikator Biaya Pelayanan
Jawab: Biaya penyelesaian pelayanan dari Kecamatan gratis mbak. Karena sekarang ada peraturan baru mengenai gratisnya biaya penyelesaian pelayanan yang dilakukan di Kecamatan. Jadi semua biaya penyelesaian pelayanan gratis mbak.
- d. Menurut Indikator Produk Layanan
Jawab: Produknya macam-macam mbak, tapi yang sering diminta oleh masyarakat seperti legalisir/pengesahan dalam pembuatan SKCK, SKTM, pembuatan e-KTP, pembuatan akta, dan register pernyataan belum menikah. Jelas sudah mbak, produk yang dikeluarkan juga ada dasar hukumnya jadi dapat dijadikan jaminan di mata hukum.
- e. Menurut Sarana dan Prasarana
Jawab: Alat tulis dan panel data pelayanan sudah kami siapkan mbak. Komputer, peralatan e-KTP disini juga sudah ada mbak. Fasilitas tempat duduk sebagai tempat menunggu sembari permohonan diproses telah kami sediakan, ada televisi juga mbak. Letak ruangnya juga gampang dicari mbak. Ruang pelayanannya dengan ditata sedemikian rupa dan selalu dalam keadaan bersih, saya rasamasyarakat akan nyaman ketika mengurus berkas pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek ini.
- f. Menurut Kompetensi Petugas Pemberi Layanan
Jawab: Iya, kami berusaha melayani masyarakat dengan bersikap selalu ramah mbak. Kami berusaha melayani masyarakat dengan adil mbak. Setiap petugas pelayanan diharuskan menguasai informasi mengenai semua jenis pelayanan mbak. Hanya saja untuk pengoperasian peralatan e-KTP ada petugasnya sendiri. Kami juga belum mengetahui secara jelas dan memahami cara pengoperasiannya. Untuk orang yang mengalami disabilitas, jelas ada perlakuan khususnya mbak. Selain itu, kami juga sudah menyiapkan kamar mandi khusus mbak, dan juga di depan jalannya sudah dibuat miring jika ada yang menggunakan kursi roda. Keluhan masyarakat jelas ada mbak, keluhan masyarakat yang disampaikan kepada kami, semua kami tampung dan disampaikan kepada atasan.
2. Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan prima
Jawab : Kami berusaha melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya dan dengan sebaik mungkin mbak. Dari segi biaya penyelesaian pelayanan mbak, kami tidak memungut biaya apapun alias gratis. Kemudian di ruang pelayanan juga telah tertempel panel data pelayanan untuk mempermudah masyarakat dalam mencari informasi terkait pelayanan disini mbak. Untuk kendalanya biasanya terkait perkas persyaratan yang dibawa masyarakat mbak, masyarakat datang untuk mengurus berkas namun persyaratan yang di bawa masih kurang lengkap mbak. Jadi mereka harus mengambil berkas

tersebut terlebih dahulu mbak. Kemudian masih ada masyarakat yang mengeluh dengan proses pelayanan disini mbak. Tapi kami juga sudah berusaha sebisa kami mbak.

TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN PETUGAS PELAYANAN

Nama : Bapak Ngatijan
 Jabatan : Petugas Pelayanan dari Seksi Kemasyarakatan
 Tanggal Wawancara : 25 November 2015

1. Pelaksanaan pelayanan prima berdasarkan standar pelayanan, yaitu
 - a. Menurut Indikator Prosedur Pelayanan

Jawab : Kalau menurut saya, dari segi prosedur pelayanan sudah sesuai dengan peraturan tidak berbelit-belit, sederhana, mudah dilaksanakan oleh masyarakat. Alurnya: masyarakat datang dengan memberitahukan kepada petugas pelayanan mengenai keperluannya. Kemudian menyerahkan persyaratannya dan diminta untuk menuliskan keperluannya di buku pendaftaran. Sambil dipersilakan duduk untuk menunggu pemrosesan berkas. Kami dalam melayani juga tidak diskriminatif apabila ada masyarakat yang tidak tahu tentang prosedur pendaftaran kami akan memberi penjelasan bagaimana prosedurnya. Misalnya untuk pembaharuan KTP, setelah masyarakat mengisi buku pendaftaran, kemudian mengisi blangko yang disediakan oleh Kecamatan dengan melampirkan asli KTP lama, surat permohonan, fotokopi akta kelahiran dan kartu keluarga, serta rekaman foto di Kecamatan. Setelah itu petugas akan mengecek data masyarakat di arsip komputer, jika sudah benar maka bisa dicetak. Saya kira prosedurnya sudah mudah dan tidak menyulitkan masyarakat Kendalanya mungkin jika ada kesalahan tanggal/bulan di akta kelahiran masyarakat, ya mereka harus membenarkan terlebih dahulu kesalahan tanggal/bulan pada akta kelahiran tersebut. Informasi tentang prosedur/tatacara pelayanan dan persyaratannya sudah jelas. Karena sudah terempel di ruang pelayanan, dan jika masih ada yang belum paham atau tidak tahu tentang prosedur/tatacara pelayanan ya akan kami jelaskan secara langsung. Kepala seksi kami juga sering turun langsung mengawasi dan melayani masyarakat kalau memang sedang tidak banyak pekerjaan.
 - b. Menurut Indikator Waktu Penyelesaian

Jawab: Kemudian waktu penyelesaian berkas sudah sesuai dengan jadwal penyelesaian berkas. Waktunya yang ditetapkan untuk penyelesaian layanan kami sesuaikan dengan SOPnya mbak. Dan selama ini waktunya sudah sesuai dan tepat. Setiap prosedur/tatacara pelayanan waktu penyelesaiannya beda-beda mbak. Ada yang lima

menit selesai namun ada yang membutuhkan waktu 30 menit, ada pula yang harus menunggu besok untuk menyelesaikannya.

c. Menurut Indikator Biaya Pelayanan

Jawab: Untuk biaya, semua berkas yang diurus oleh masyarakat gratis mbak. Sekarang ini sudah tidak ada pungutan biaya penyelesaian pelayanan.

d. Menurut Indikator Produk Pelayanan

Jawab: Produk pelayanannya macam-macam mbak, tapi kalau saya sering melayani masyarakat terkait permohonan pembuatan e-KTP. Nanti operator e-KTP ada sendiri. Iya mbak, e-KTP kan memang selalu dijadikan persyaratan dalam setiap prosedur pelayanan dan peraturannya juga sudah jelas tertera. Kadang ada juga yang menggunakan KTP sebagai jaminan.

e. Menurut Indikator Sarana dan Prasarana

Jawab: Misalnya dalam pembuatan e-KTP ya mbak, peralatan pembuatan e-KTP seperti kamera, komputer, mesin pencetak itu sudah ada, alat tulis juga sudah kami sediakan. Kemudian sarana seperti televisi, kursi tunggu, ruangan terbuka, koran juga sudah kami siapkan. Saya rasa selama ini masyarakat terlihat nyaman-nyaman saja mbak dengan pelayanan yang kami berikan didukung dengan sarana dan prasarana yang telah ada.

f. Menurut Indikator Kompetensi Petugas Pemberi layanan

Jawab: Iya kami melayani masyarakat sesuai dengan pengetahuan dan ketrampilan yang kami miliki. Tapi kami berusaha melayani semua masyarakat sesuai kebutuhan mereka. Kami juga sudah berusaha bersikap ramah kepada semua masyarakat. Semua lapisan masyarakat kami layani sesuai dengan kebutuhannya dan tidak ada perbedaan pelayanan baik itu dari golongan berstatus sosial tinggi, menengah, atau rendah. Kalau untuk masyarakat yang mengalami disabilitas, jelas ada perlakuan khusus mbak. Jika ada keluhan dari masyarakat ya kami berusaha untuk menyelesaikannya, kalau kami tidak bisa baru kami tamping kemudian kami sampaikan kepada atasan.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan prima

Jawab: Terkait sarana yang ada di ruangan ini sudah cukup memadai mbak. Peralatan untuk mencetak e-KTP juga sudah ada mbak, jadi masyarakat tidak perlu ke Dinas Kependudukan di Bantul. Tapi kalau operatornya baru tidak ada ya masyarakat harus ke Dinas Kependudukan. Kemudian letak dan lokasi kantor Kecamatan Kretek yang cukup strategis mbak, karena berada di pinggir jalan raya yaitu jalan parangtritis. Setiap hari juga dilewati bis jalur parangtritis mbak. Untuk penghambatnya, masyarakat saat ini yang cenderung manja mbak, misalnya terkait berkas

persyaratan dan ingin langsung dilayani. Padahal harus mengantri jika memang sedang banyak yang mengurus juga. Kemudian masih ada masyarakat yang menggunakan jasa calo untuk membantu mengurus berkas permohonannya, padahal syarat dan prosedurnya juga sudah dibuat mudah mbak.

TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT

Nama : Saudari Fitri
 Tanggal Wawancara : 25 November 2015
 Keperluan : Pembuatan SKCK

1. Pelaksanaan pelayanan prima berdasarkan standar pelayanan, yaitu
 - a. Menurut Indikator Prosedur Pelayanan

Jawab : Iya mudah mbak tapi agak ribet juga mbak. Petugas pelayanan menjelaskan lagi tentang prosedur/tatacara pelayanan tentang pembuatan SKCK. Sebelumnya saya juga memperoleh informasi dari kelurahan mengenai persyaratan dan alurnya. Meskipun prosedur/tatacara pelayanan beserta persyaratannya sudah ditempel di ruang pelayanan tapi jika menurut prosedur/tatacara pelayanan yang ditempel, prosesnya kurang sesuai mbak. Pertama harusnya minta surat pengantar dari RT/RW untuk dibawa ke kelurahan baru di kelurahan dibuatkan surat pengantar lagi. Tidak langsung dari kelurahan. Jika tidak tahu mungkin malah jadi ribet dan berbelit-belit mbak soalnya harus bolak-balik ke kelurahan/ ke kecamatan sebelum memperoleh surat pengantar. Menurut saya persyaratannya juga tidak memberatkan, karena saya sudah mempersiapkan sebelumnya dan tadi saya langsung dilayani karena tidak ada antrian. Petugas pelayanan sudah menginformasikan secara langsung dengan pasti dan jelas kepada saya, termasuk persyaratannya juga. Untuk penginformasian siapa yang harus tanda tangan di lembar pengantar pembuatan SKCK, petugas tidak menginformasikan kepada saya mbak. Tahunya saya minta pengesahan gitu saja dan sudah ditandatangani.
 - b. Menurut Indikator Waktu Penyelesaian

Jawab: Saya rasa sudah mbak. Saya dilayani dengan cepat tanpa harus menunggu lama. Dan sudah sesuai harapan saya, karena saya harus segera melanjutkan mengurus SKCK untuk dibawa ke polsek dan terakhir di polres.
 - c. Menurut Indikator Biaya Pelayanan

Jawab: Petugas pelayanan tidak memungkut biaya mbak, tidak ada biaya tambahan juga. Walaupun saya sudah mempersiapkan uang untuk membayar biaya pelayanannya, tapi alhamdulillah gratis.

- d. Menurut Indikator Produk Pelayanan
Jawab: Yang saya tahu hanya pembuatan e-KTP, SKCK, KK, akta kelahiran, yang lainnya saya tidak tahu mbak. Produk pelayanannya juga dapat dijadikan jaminan di mata hukum. Seperti SKCK ini, nanti kan dapat digunakan sebagai persyaratan melamar pekerjaan di tempat kerja yang berbadan hukum.
- e. Menurut Indikator Sarana dan Prasarana
Jawab: Sudah cukup lengkap mbak, hanya saja masih ada yang kurang. Pihak Kecamatan Kretek belum menyediakan papan pengumuman atau alur prosedur pelayanan, alat tulisnya juga tidak ditata dengan rapi. Saya hanya melihat ada panel data pelayanan itu saja karena saya tadi melihat sekitar ruangan. Saya merasa nyaman dengan ruang pelayanannya bersih dan kursi tunggunya yang cukup. Meskipun lokasi Kecamatan berada di pinggir jalan raya. Tapi dapat terlihat dari ruang pelayanan.
- f. Menurut Indikator Kompetensi Petugas Pemberi layanan
Jawab: Iya mbak, hanya saja kurang cekatan mbak. Karena tadi saya ditinggal sambil ngobrol oleh petugasnya. Saya juga merasa diperlakukan sama oleh petugas pelayanan, menurut saya tidak ada perbedaan perlakuan mbak. Kemudian petugas juga menyampaikan alur selanjutnya setelah dari Kecamatan.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan prima
Jawab: Ruang pelayanannya yang nyaman mbak, ventilasi dan pencahayaannya juga cukup. Kemudian di ruang pelayanan juga sudah terdempel panel data pelayanan yang dapat mempermudah masyarakat memperoleh informasi. Mungkin itu saja mbak. Saya merasa cukup puas mbak, mungkin kejelasan dan kesesuaian informasinya mbak. Petugas pelayanan harus lebih menjelaskan kembali mengenai prosedur/metode pelayanan yang ada disini.

TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT

Nama : Ibu Tri Wahyuni
Tanggal : 25 November 2015
Keperluan : Perubahan KK dan KTP

1. Pelaksanaan pelayanan prima berdasarkan standar kualitas pelayanan yang baik, yaitu
- a. Menurut Indikator Prosedur Pelayanan
Jawab : Menurut saya prosedur pelayanan cukup mudah tetapi terkadang juga harus menunggu untuk mengantri. Di Kecamatan Kretek tidak menggunakan nomor antrian jadi saya harus sabar

menunggu. Menurut saya, pelayanannya masih kurang memuaskan karena petugas yang melayani permohonan saya kurang ramah dan kurang senyum mbak. Prosedur/tatacara pelayanannya juga tidak terlalu rumit, hanya jika persyaratannya masih ada yang kurang lengkap harus melengkapinya terlebih dahulu. Kalau sudah lengkap semuanya ya tinggal menunggu pemrosesannya mbak. Di ruang pelayanan juga sudah ditempel tatacara dan persyaratan pelayanannya. Kalau belum paham bisa dijelaskan langsung oleh petugas pelayanan. Misalnya harus ada tanda tangan dari Pak Camat, namun beliau sedang keluar ya diinformasikan oleh petugas bahwa berkasnya tidak dapat jadi sekarang. Besok atau lusa ke Kecamatan lagi, menunggu dihubungi petugas kecamatan.

b. Menurut Indikator Waktu Penyelesaian

Jawab: Waktu penyelesaian pelayanan tidak diberitahukan secara terbuka mbak, saya hanya disuruh menunggu dulu sebentar. Jadi saya tidak tahu, waktunya sudah tepat atau belum sesuai standarnya disini. Saya menunggu sambil menonton televisi yang disediakan di ruang pelayanan. Baru setelah selesai nanti saya dipanggil. Saya berharapnya waktu penyelesaian diinformasikan langsung mbak jadi ada kepastian harus menunggu berapa lama.

c. Menurut Indikator Biaya Pelayanan

Jawab: Gratis mbak. Saya tidak dipungut biaya dan tidak ada biaya tambahan apapun.

d. Menurut Indikator Produk Pelayanan

Jawab: Produk pelayanannya yang saya tahu berupa e-KTP, kartu keluarg, dan akta kelahiran. Produknya saya kira jelas bisa dijadikan jaminan hukum mbak dan legalitasnya sah karena ada tanda tangan dari pihak yang berwenang.

e. Menurut Indikator Sarana dan Prasarana

Jawab: Sarana nya sudah cukup lengkap dengan ruang pelayanan yang nyaman, bersih, kita juga bisa sambil menonton televisi sambil menunggu. Hanya tempat parkirnya mbak, masih sempit sehingga masyarakat yang datang memarkirkan kendaraannya asal-asalan. Iya mbak, letaknya di bagian selatan sendiri.

f. Menurut Indikator Kompetensi Petugas Pemberi layanan

Jawab: Petugas masih ada yang kurang senyum ketika melayani masyarakat tapi saya dilayani dari awal sampai akhir. Ini tadi operator e-KTP sedang tidak hadir mbak jadi pembuatan e-KTP blm diproses. Petugas pelayanan juga sepertinya belum bisa mengopersikan perlatan e-KTP mbak. Tadi saya merasa juga tidak ada perbedaan perlakuan mbak semua dilayani sama oleh petugas pelayanan. Tapi kalau yang

memiliki keterbatasan, ada perlakuan khususnya mbak. Dibimbing secara langsung oleh salah satu petugas pelayanan. Saya merasa cukup puas mbak, dengan pelayanan yang diberikan, kalau keluhan belum pernah saya sampaikan.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan prima
 Jawab: Biaya pelayanannya gratis mbak, beda dengan kecamatan yang lain yang memasang tarif. Penghambatnya dari sisi petugasnya mbak, kadang ketika melayani masih terlihat kurang ramah dan kurang senyum. Kemudian ketika masyarakat yang mengurus berkas permohonan banyak, terlihat bahwa petugas pelayanan kewalahan. Perlu penambahan pegawai di Seksi Pelayanan sepertinya mbak.

TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT

Nama : Ibu Hiyem
 Tanggal : 26 November 2015
 Keperluan : Pergantian Kartu Keluarga

1. Pelaksanaan pelayanan prima berdasarkan standar kualitas pelayanan yang baik, yaitu
 - a. Menurut Indikator Prosedur Pelayanan
 Jawab : Cukup mudah mbak, tapi ya prosedurnya agak ribet juga karena harus minta surat pengantar pergantian kartu keluarga dulu dari pak dukuh, kemudian ke kecamatan dan ke kelurahan. Saya kira bisa langsung diganti di kecamatan mbak tanpa harus minta surat pengantar terlebih dahulu. Terpaksa tadi saya juga harus pulang dulu mbak, karena ada persyaratan yang lupa belum saya bawa. Saya jadi malah bolak-balik mbak, rumah saya juga jauh mbak. Ini tadi saya ya meluangkan waktu untuk mengurus pergantian Kartu Keluarga, karena mau dipakai anak saya mbak.
 - b. Menurut Indikator Waktu Penyelesaian
 Jawab: Ini tadi saya harus menunggu selama permohonan saya diproses. Petugas pelayanan tidak menjanjikan waktu yang pasti mbak, hanya disuruh menunggu sebentar dan tidak memberitahu saya untuk menunggu sampai jam berapa. Cukup lama juga tadi mbak sekitar satu jam. Tetapi daripada saya bolak-balik juga mbak lebih baik saya tunggu disini. Kalau harapan saya, produknya cepat jadi mbak.
 - c. Menurut Indikator Biaya Pelayanan
 Jawab: Ini tadi saya tidak dipungut biaya mbak. Saya kira juga akan ada biaya untuk pergantian Kartu Keluarga ini, tapi ternyata tidak mbak.

- d. Menurut Indikator Produk Pelayanan
Jawab: KK, akta kelahiran, KTP itu saja mbak. Kartu Keluarga ini juga akan digunakan oleh anak saya untuk persyaratan melamar pekerjaan mbak, jadi legalitasnya sah dan dapat dijadikan jaminan di mata hukum.
- e. Menurut Indikator Sarana dan Prasarana
Jawab: Saya rasa sarana dan prasarananya masih belum lengkap mbak, belum ada kotak pengaduan, papan pengumuman yang memuat informasi baru di Kecamatan, tidak ada komputer di ruang pelayanan, kemudian pendaftarannya juga manual mbak. Namun, untuk ruang pelayanannya sudah bersih dan terang dengan ventilasi udara yang cukup sehingga saya merasa nyaman ketika harus menunggu di ruangan ini. Iya mbak, ruangnya dari pintu masuk langsung kelihatan dan ada spanduknya.
- f. Menurut Indikator Kompetensi Petugas Pemberi layanan
Jawab: Iya mbak, saya tadi langsung dilayani sama ibu petugas pelayanan. Beliau ramah, bertanya keperluan saya apa begitu mbak. Sepertinya iya mbak, petugas melaayani masyarakat sesuai dengan keahliannya. Sepertinya semua dilayani dengan sama mbak. Saya juga merasa cukup puas mbak dengan pelayanan yang dilakukan oleh petugas.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan prima
Jawab: Ruangan pelayanannya mbak yang nyaman sama biaya penyelesaian pelayanannya gratis. Saya merasa cukup puas mbak. Penghambatnya mungkin karena belum ada papan pengumuman mbak yang dapat mencantumkan informasi-informasi baru mbak seperti kapan waktunya harus mengganti Kartu Keluarga yang baru.

TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT

Nama : Saudara Kun Pribadi
Tanggal : 27 November 2015
Keperluan : Perbaikan Tanggal Lahir di Kartu Keluarga

1. Pelaksanaan pelayanan prima berdasarkan standar kualitas pelayanan yang baik, yaitu
- a. Menurut Indikator Prosedur Pelayanan
Jawab : Cukup mudah mbak, cuma agak ribet juga mbak. Karena saya harus mengurus lagi kesalahan tanggal lahir di kartu keluarga yang dulu sebelumnya sudah pernah dibuat. Kemudian saya tadi juga harus minta surat kehilangan di kelurahan baru ke kecamatan lagi karena dari kecamatan mensyaratkan harus membawa surat itu mbak. Ini tadi

saya juga disuruh mengisi blangko mbak, tadi saya sempat bingung mau mengisi dimana karena tidak ada meja khusus yang disediakan untuk menulis, dan tidak enak juga kalau harus berdiri membelakangi orang mbak. Akhirnya tadi saya mengisi dengan tanpa alas. Saya kira tidak perlu mengisi blangko, tapi ternyata harus mengisi untuk dilampirkan. Tadi petugas pelayanan menjelaskan pengisian blangkonya. Setelah dijelaskan saya juga merasa sudah cukup jelas. Tapi yang terkait surat kehilangan tadi saya tidak tahu mbak kalau suruh melampirkan. Soalnya saya tidak mendapat informasi suruh membawa itu.

- b. Menurut Indikator Waktu Penyelesaian
Jawab: Tidak mbak, saya juga kurang tau mbak waktunya sudah sesuai atau belum. Kalau ini tadi saya cuma disuruh nunggu mbak, tugasnya tidak menyebutkan harus menunggu berapa lama. Tapi tadi kira-kira sekitar 20 menitan lah mbak saya menunggu. Sebenarnya tadi kalau saya melengkapi berkas permohonannya, mungkin bisa cepat mbak tapi tadi saya belum melampirkan surat kehilangan jadi ini tadi lama.
- c. Menurut Indikator Biaya Pelayanan
Jawab: Tadi saya tidak dipungut biaya mbak.
- d. Menurut Indikator Produk Pelayanan
Jawab: Saya hanya tau ada KK, akta kelahiran, KTP, Pengesahan SKCK, itu saja mbak. Kalau yang saya urus ini bisa dijadikan jaminan di mata hukum mbak dan saya rasa legalitasnya sudah sesuai.
- e. Menurut Indikator Sarana dan Prasarana
Jawab: Masih kurang lengkap mbak, saya tidak melihat papan informasi hanya ada pamflet sama panel data pelayanan, tempat parkirnya juga masih sempit, tidak ada kotak pengaduan hanya ada kotak infak. Saat menunggu saya merasa nyaman mbak, sudah ada kursi tunggu, ada televisi juga, dan ruangnya terlihat bersih. Iya mbak, ada di sebelah selatan sendiri.
- f. Menurut Indikator Kompetensi Petugas Pemberi layanan
Jawab: Iya mbak, saya dilayani dengan baik dan ramah. Hanya bapak tugasnya kurang senyum saja. Semua masyarakat dilayani sama mbak oleh petugas pelayanan. Iya mbak, tapi perbaikan ini tadi atas inisiatif saya sendiri, saya tidak memperoleh informasi terkait perbaikan ini dari pihak Kecamatan. Soalnya nanti kalau pas dibutuhkan bisa repot mbak. Pernah mbak, tapi saya tidak menyampikan langsung kepada pihak Kecamatan

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan prima
 Jawab: Petugas pelayanan langsung melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya tanpa ada perbedaan perlakuan. Saya merasa cukup puas mbak, walaupun saya harus balik 2x ke Kecamatan karena ada berkas yang kurang. Belum adanya sosialisasi mengenai pembaharuan berkas layanan yang harus diurus di Kantor Kecamatan Kretek mbak jadi ada warga masyarakat yang belum tahu kapan harus diganti.

TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT

Nama : Bapak Rakim
 Tanggal : 27 November 2015
 Keperluan : Pembuatan Akta Kematian

1. Pelaksanaan pelayanan prima berdasarkan standar kualitas pelayanan yang baik, yaitu
 - a. Menurut Indikator Prosedur Pelayanan
 Jawab : Menurut saya prosedur/tatacara pelayanannya agak rumit mbak, saya kurang dapat memahami, dan menurut saya juga bakalan susah dilaksanakan karena harus mencari surat kematian dari rumah sakit. Prosesnya juga lama mbak harus bolak-balik ke rumah sakit, kelurahan, kecamatan, dan terkesan ribet, tidak langsung ke kecamatan saja. Saya sudah dijelaskan namun tetap saja masih merasa agak bingung, karena persyaratannya banyak. Kalau saya membaca informasi yang ditempel di ruang pelayanan malah tambah bingung mbak. Soalnya persyaratannya ada yang harus buat surat kuasa juga.
 - b. Menurut Indikator Waktu Penyelesaian
 Jawab: Untuk waktunya tidak disampaikan secara jelas, tadi saya disuruh menunggu sebentar mbak tidak disampaikan berapa lama juga saya harus menunggu. Tadi sekitar setengah jam mbak. Belum mbak, saya kira bisa cepat jadi kurang dari waktu saya menunggu.
 - c. Menurut Indikator Biaya Pelayanan
 Jawab: Kalau disini gratis mbak, mungkin kalau di Dinas Kependudukannya mbak yang bayar, tadi soalnya sempat disampaikan sama petugas pelayanan.
 - d. Menurut Indikator Produk Pelayanan
 Jawab: KK, akta kelahiran, akta kematian, KTP, itu saja mbak. Iya mbak bisa, karena dengan akta kematian yang saya urus ini nantinya akan digunakan sebagai syarat untuk mengikuti pemutihan mbak. Jadi jelas legalitasnya sah dan dapat dijadikan jaminan dimata hukum.

e. Menurut Indikator Sarana dan Prasarana

Jawab: Sarananya sudah cukup lengkap. Saya juga cukup merasa nyaman dengan pelayanan di sini. Kursi tunggunya nyaman, ada tempat koran, hanya saja terkait toiletnya mbak dan tempat parkir. Toiletnya ada didalam jadi saya sempat merasa tidak enak kalau menggunakan toiletnya. Tempat parkirnya masih sempit dan kalau parkir asal-asalan di depan ruang pelayanan mbak. Lokasi gedung pelayanannya, sudah terlihat mbak dari pintu masuk soalnya ada spanduknya walaupun sudah agak rusak.

f. Menurut Indikator Kompetensi Petugas Pemberi layanan

Jawab: Iya mbak, sudah sopan, ramah, dan cekatan. Saya kira tidak ada perbedaan perlakuan mbak. Tadi ada yang mau mengurus juga langsung dilayani sama petugas yang lainnya mbak. Walaupun sudah dijelaskan persyaratannya, namun saya masih bingung mbak karena persyaratannya banyak. Saya tidak membawa kertas, jadi tidak bisa mencatat. Saya juga tidak berani menyampaikan keluhan saya mbak.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan prima

Jawab: Ruang pelayanan yang nyaman mbak, sama tidak ada pungutan biaya penyelesaian pelayanan. Penghambatnya kejelasan persyaratan karena saya merasa bingung dengan persyaratan yang banyak. Jadi saya minta bantuan kepada tetangga saya yang sering mengurus pembuatan akta kematian.

TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT

Nama : Saudari Yuni
 Tanggal : 1 Desember 2015
 Keperluan : Pembuatan KTP

1. Pelaksanaan pelayanan prima berdasarkan standar kualitas pelayanan yang baik, yaitu

a. Menurut Indikator Prosedur Pelayanan

Jawab : Ribet mbak. Soalnya ini baru pertama saya mau mengurus pembuatan KTP. Tadi surat pernyataan yang saya bawa juga salah. Saya harus mengurus lagi. Kemudian saya tadi juga disuruh foto di Dinas Kependudukan. Saya belum tahu juga mbak tempatnya. Saya kira hari ini saya ke kecamatan trus bisa langsung jadi KTP saya. Tadi petugas pelayanan menyampaikan mengenai prosedur/tata cara pelayanan dan persyaratannya secara langsung.

b. Menurut Indikator Waktu Penyelesaian

Jawab: Waktu penyelesaian pembuatan KTP tadi disampaikan kurang lebih satu minggu mbak tapi masih belum pasti. Untuk ketepatan

waktunya saya kurang tahu mbak, soalnya ini tadi saya belum jadi mengurus. Tadi baru dikasih tahu persyaratan dan langkah-langkah mengurusnya mbak.

c. Menurut Indikator Biaya Pelayanan

Jawab: Untuk biayanya saya kurang tahu mbak, soalnya ini tadi saya belum jadi mengurus.

d. Menurut Indikator Produk Pelayanan

Jawab: Saya tahunya KTP saja mbak. KTP menurut saya jelas bisa dijadikan jaminan di mata hukum mbak, biasanya kan mengurus apa saja yang menjadi persyaratan utamanya KTP mbak dan bagi yang sudah berumur 17 tahun diwajibkan sudah harus memiliki KTP.

e. Menurut Indikator Sarana dan Prasarana

Jawab: Belum lengkap mbak, tidak menyediakan map hanya alat tulis saja, tidak ada komputer di ruang pelayanan, papan pengumuman juga belum ada mbak. Saya juga merasa nyaman dengan ruang pelayanan yang bersih, ada kursi tunggu dan televisi, serta rak tempat koran. Ruang pelayanannya juga mudah untuk dicari. Tadi hanya sempat bingung harus parkir dimana mbak.

f. Menurut Indikator Kompetensi Petugas Pemberi layanan

Jawab: Iya saya tadi dilayani dengan baik dan ramah mbak. Sepertinya sudah mbak, saya tadi juga diperlakukan sama mbak, sepertinya tidak ada perbedaan perlakuan. Tadi saya juga sudah dijelaskan mbak sama petugas pelayanan tentang persyaratan dan alur pembuatan e-KTP. Saya cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan prima

Jawab: Sudah adanya peralatan pembuatan e-KTP, hanya saja yang mengopersikannya kadang tidak selalu ada ditempat. Penghambatnya terkait operaoor e-KTP mungkin perlu penambahan pegawai yang khusus mengopersikan peralatan pembuatan e-KTP sehingga ketika akan membuat e-KTP tidak perlu ke Dinas Kependudukan di Bantul.

TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT

Nama : Saudara Erna
 Tanggal : 1 Desember 2015
 Keperluan : Pembuatan SKCK

1. Pelaksanaan pelayanan prima berdasarkan standar kualitas pelayanan yang baik, yaitu
 - a. Menurut Indikator Prosedur Pelayanan
 Jawab : Sebenarnya cukup mudah mbak. Tapi kalau belum pernah mengurus ya agak ribet juga mbak. Persyaratan yang dibawa harus lengkap juga mbak biar tidak bolak-balik. Soalnya ini tadi saya ada persyaratan yang belum lengkap, jadi saya harus mengambilnya dulu. Informasi mengenai prosedur/tatacara pelayanan beserta persyaratannya saya peroleh dari teman saya mbak yang sudah pernah mengurus. Tadi petugas pelayanan menyampaikan alur/langkah selanjutnya setelah dari kecamatan. Untuk persyaratannya tadi juga ditanyakan lagi oleh petugas pelayanan. Kalau yang harus tanda tangan siapa tadi tidak disampaikan mbak, saya juga tidak terlalu memperhatikan.
 - b. Menurut Indikator Waktu Penyelesaian
 Jawab: Saya kurang begitu tahu mbak, tapi mungkin sudah. Terkait waktu penyelesaian tadi saya hanya disuruh menunggu sebentar. Waktunya juga tidak terlalu lama mbak. Hanya informasi waktu penyelesaian berkas memang tidak diinformasikan secara langsung mbak.
 - c. Menurut Indikator Biaya Pelayanan
 Jawab: Biayanya terjangkau mbak, soalnya gratis.
 - d. Menurut Indikator Produk Pelayanan
 Jawab: Ada KK, e-KTP, Permohonan SKCK, Akta Kelahiran, mungkin itu mbak soalnya yang lainnya saya tidak tahu. Produknya ya bisa dijadikan jaminan dimata hukum, soalnya ada tanda tangan sah nya dan ada peraturan yang mendasarinya.
 - e. Menurut Indikator Sarana dan Prasarana
 Jawab: Belum lengkap mbak, saya tadi tidak melihat papan pengumumannya padahal tadi saya mencarinya untuk melihat alur pembuatan SKCK, tidak ada kotak pengaduan juga. Sarananya saya rasa sudah cukup bagus di ruang pelayanan, ruangnya juga bersih dan ventilasinya baik. Letak gedungnya juga sudah terlihat dari pintu masuk.

f. Menurut Indikator Kompetensi Petugas Pemberi layanan

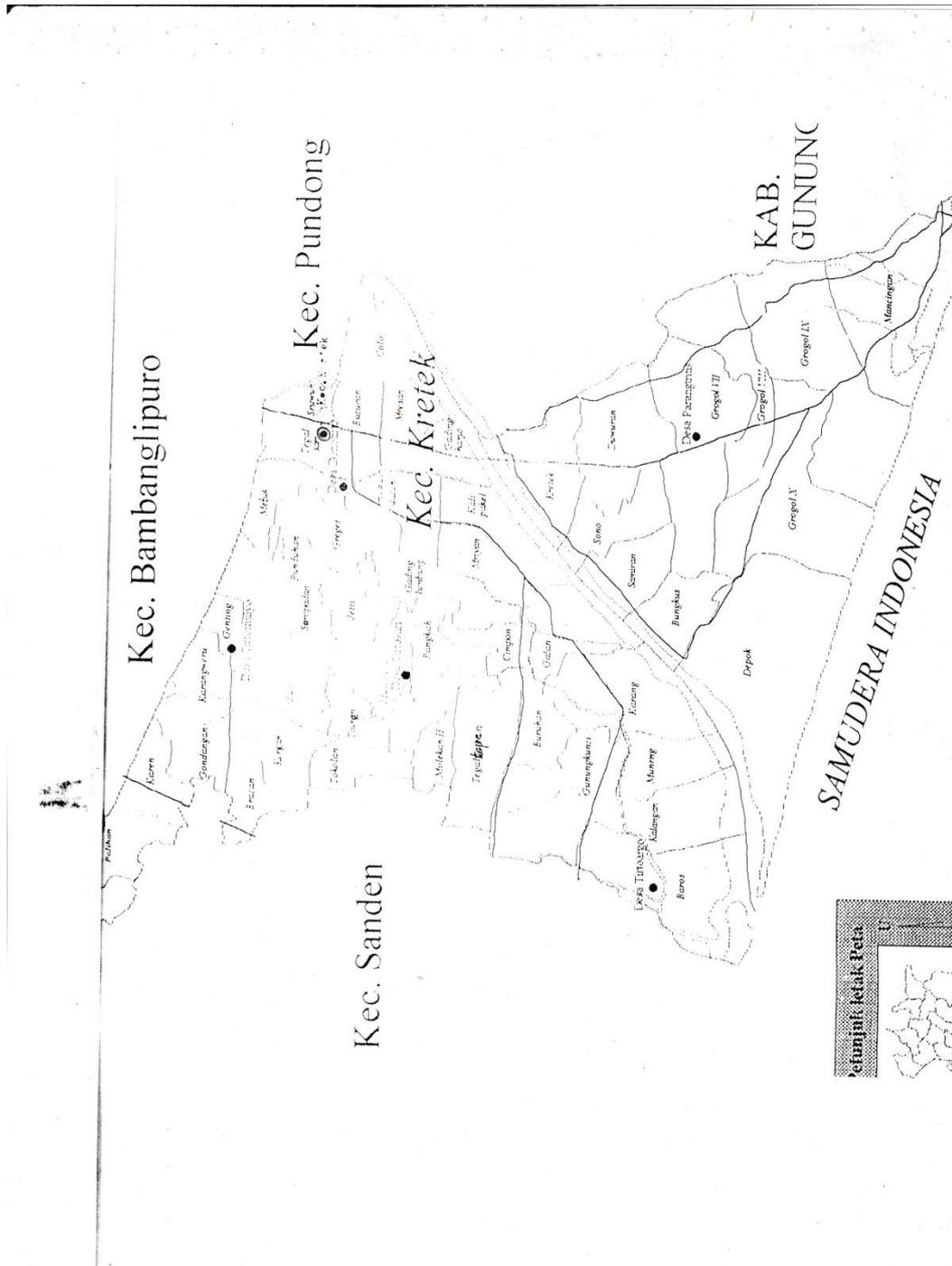
Jawab: Iya mbak, petugas melayani saya dengan baik dan ramah. Saya tadi diperlakukan biasa mbak seperti yang lainnya. Iya mbak tadi saya dijelaskan alur pembuatan SKCK sama petugasnya. Kalau pelayanannya saya merasa cukup puas mbak.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan prima

Jawab: Biaya penyelesaian pelayanannya gratis mbak. Kemudian tadi juga saya langsung dilayani sama petugas pelayanan, tidak ada perbedaan perlakuan. Penghambatnya terkait persyaratan dalam prosedur pelayanan mbak. Sepertinya perlu ada sosialisasi mbak terkait pelayanan apa saja yang bisa diurus di Kantor Kecamatan Kretek dan apa saja pula persyaratannya.

LAMPIRAN 3 :
DENAH LOKASI DAN
STRUKTUR ORGANISASI
KECAMATAN KRETEK

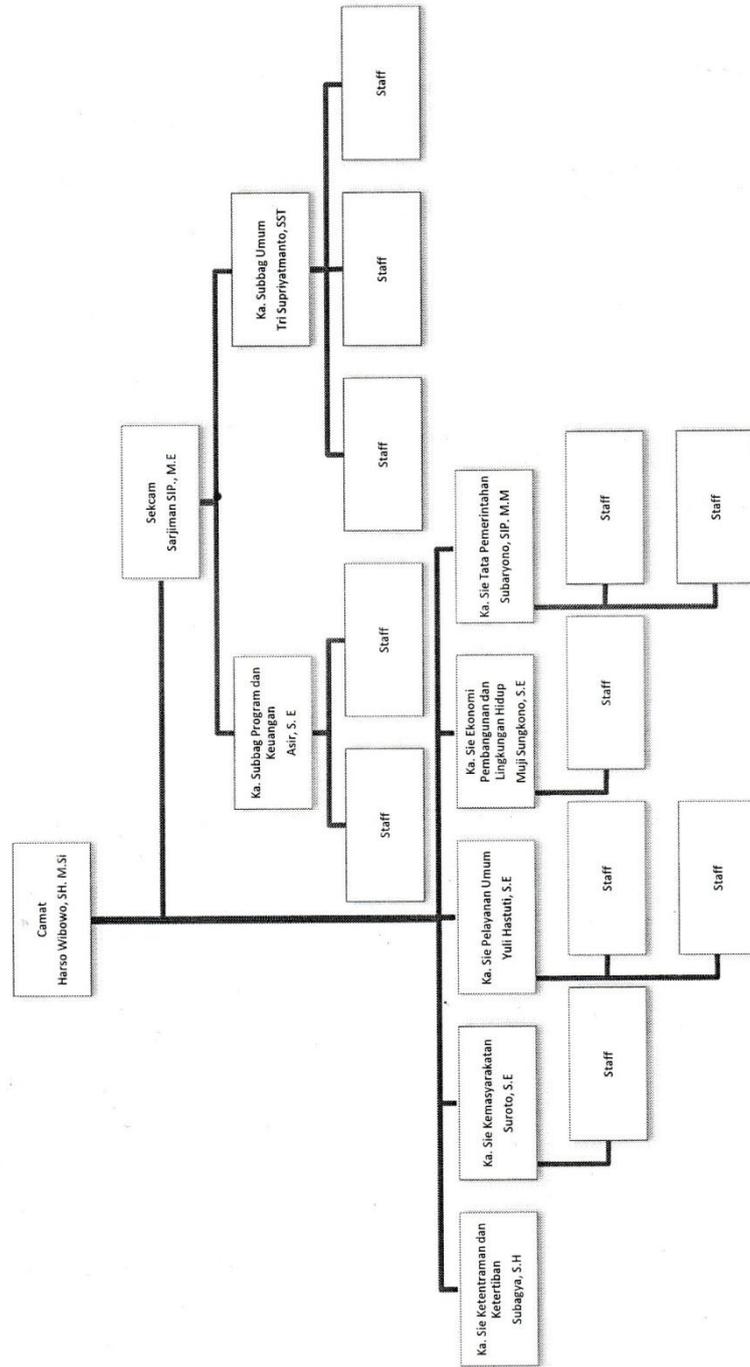
DENAH LOKASI WILAYAH KECAMATAN KERTEK



KAB. GUNUNG

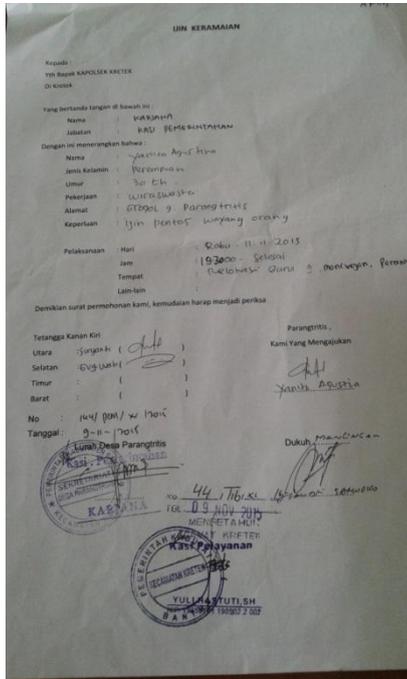
SAMUDERA INDONESIA

**STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN KRETEK
KABUPATEN BANTUL**



LAMPIRAN 4 :
DOKUMENTASI

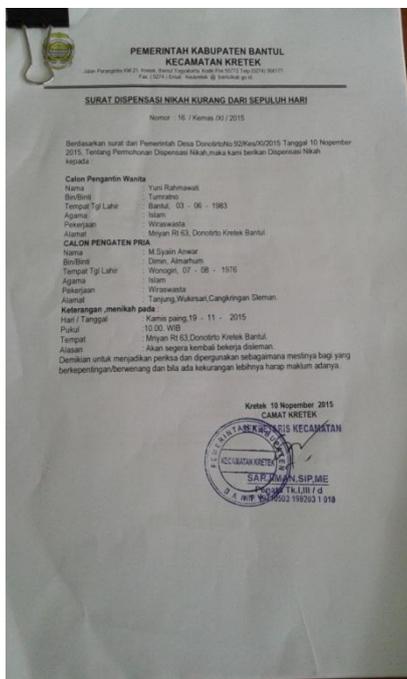
PRODUK/HASIL PELAYANAN MASYARAKAT



Gambar 1. Surat Ijin Keramaian



Gambar 2. Surat Keterangan Perpanjangan Kontrak di BPKD Kab. Bantul

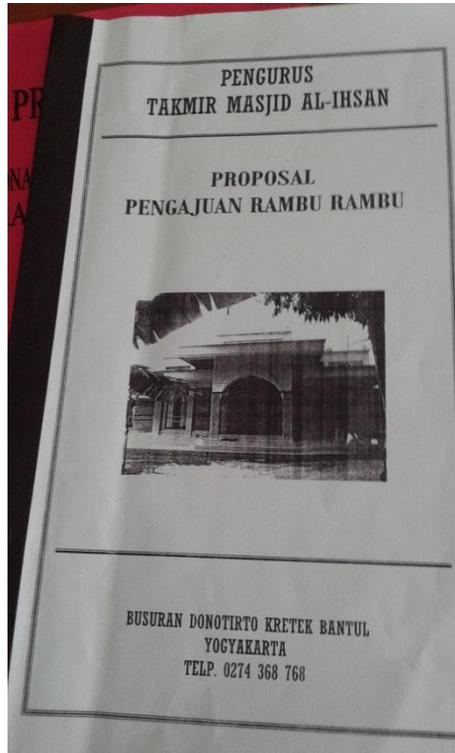


Gambar 3. Surat Dispensasi

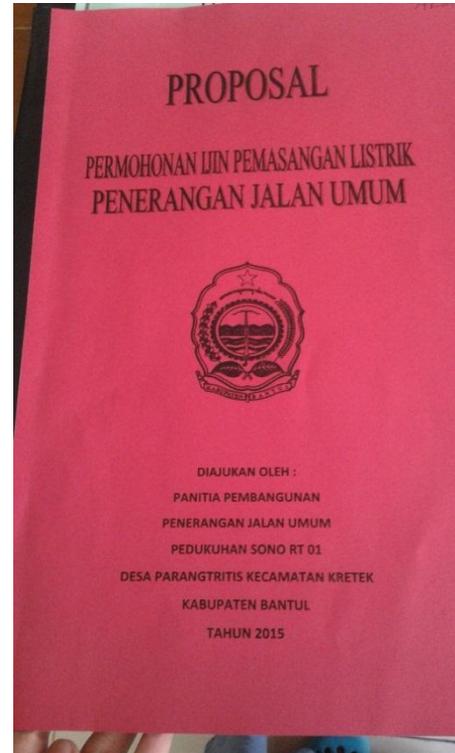


Gambar 4. KTP yang sudah jadi dan siap diberikan kepada masyarakat

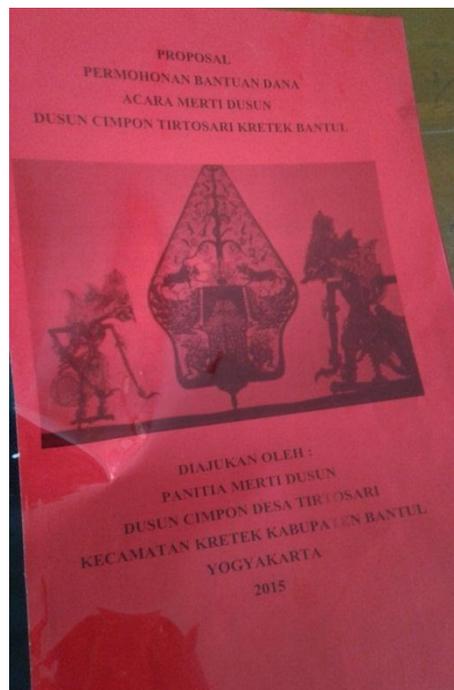
PROPOSAL PERMOHONAN DARI MASYARAKAT



Gambar 5. Proposal Pengajuan Rambu-Rambu



Gambar 6. Proposal Ijin Pemasangan Listrik Penerangan Jalan Umum



Gambar 7. Proposal Permohonan Dana Acara Merti Dusun

**TEMPAT PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN KRETEK
KABUPATEN BANTUL**



Gambar 8. Pendopo Kecamatan Kretek



Gambar 9. Tempat Pelayanan Kecamatan Kretek



Gambar 10. Ruang dan kursi tunggu pada saat proses pelayanan berlangsung



Gambar 11. Mushola di Kecamatan Kretek



Gambar 12. Tempat Khusus bagi perokok dan ruang tidur



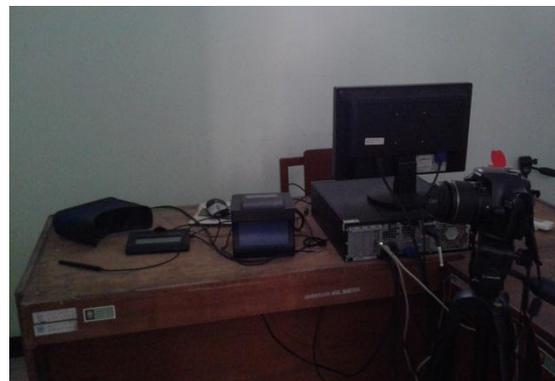
Gambar 13. Kamar Mandi bagi Masyarakat yang berkebutuhan khusus



Gambar 14. Kamar Mandi Dalam di Ruang Pelayanan



Gambar 15. Ruang Foto KTP



Gambar 16. Peralatan di ruang foto KTP



Gambar 17. Ruang Operator KTP dan KK



Gambar 18. Peralatan dan Pegawai di Ruang Operator KTP dan KK



Gambar 19. Ruang Arsip



Gambar 20. Penataan Arsip di R. Arsip



Gambar 21. Ruang Kasi Pelayanan



Gambar 22. Meja Kerja Kasi Pelayanan



Gambar 23. Kotak P3K



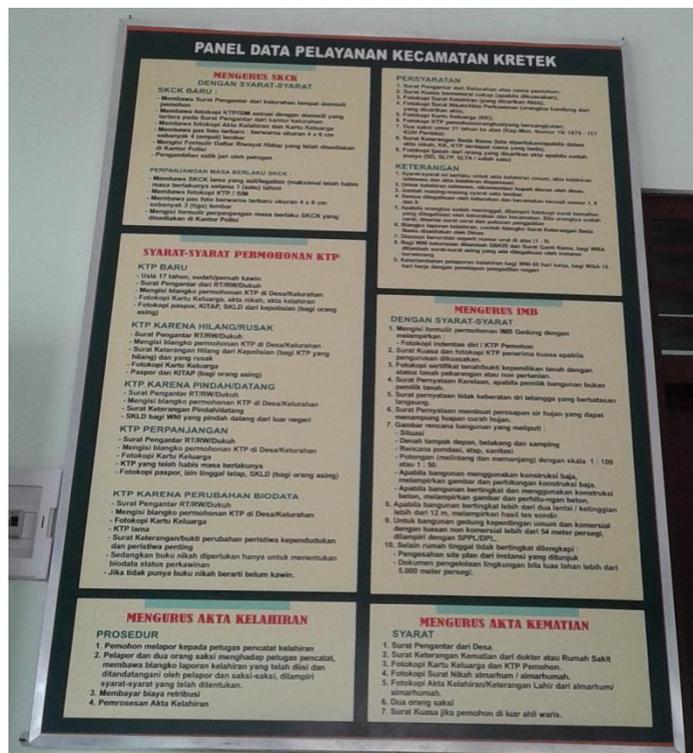
Gambar 24. Dapur Kecil di Ruang Pelayanan



Gambar 25. Tempat Parkir Pegawai Kecamatan Kretek yang tidak tertata dengan rapi



Gambar 26. Tempat Parkir masyarakat yang tidak terata dengan rapi



Gambar 27. Panel data pelayanan masyarakat

PROSES PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT



Gambar 28. Petugas pelayanan menunggu berkas persyaratan dari masyarakat



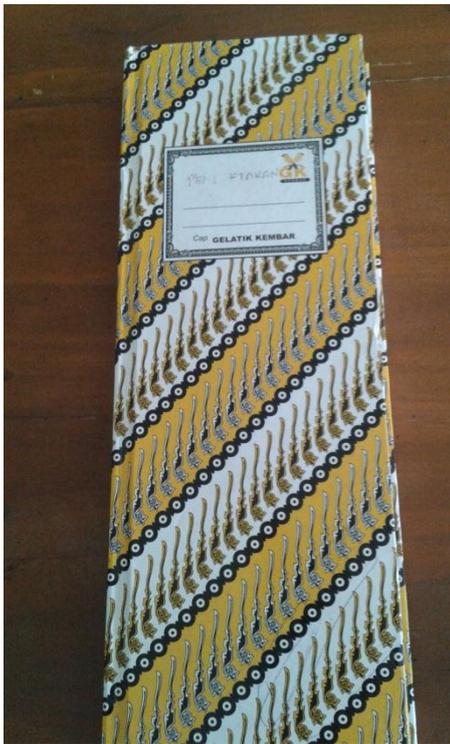
Gambar 29. Proses pelayanan di ruang pelayanan, masyarakat harus mengantri dahulu



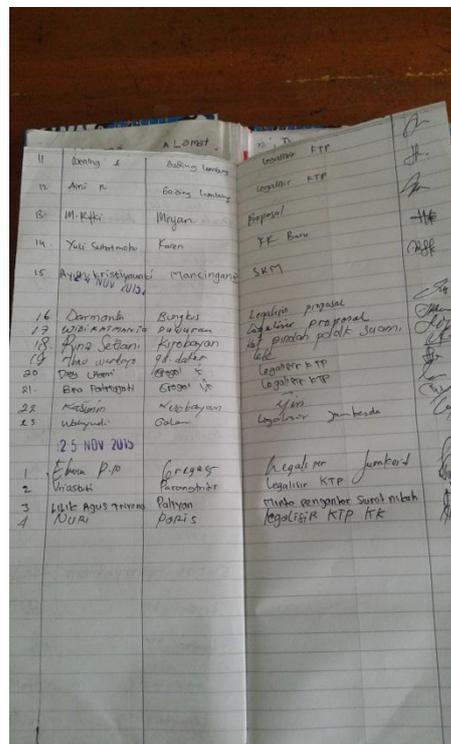
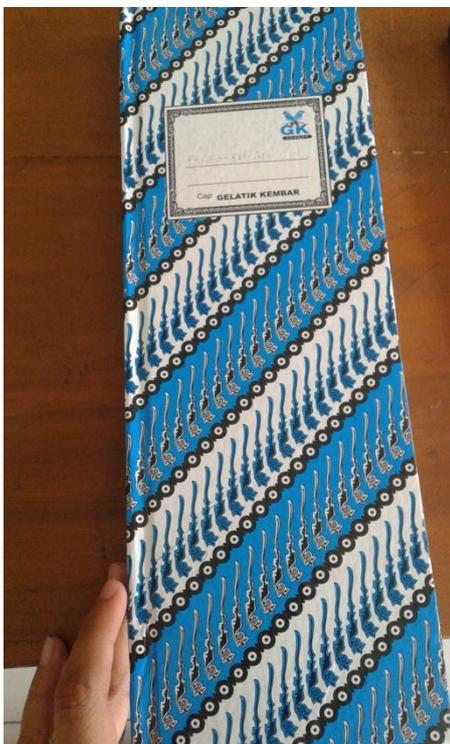
Gambar 30. Pengecekan/pemeriksaan berkas persyaratan oleh petugas pelayanan



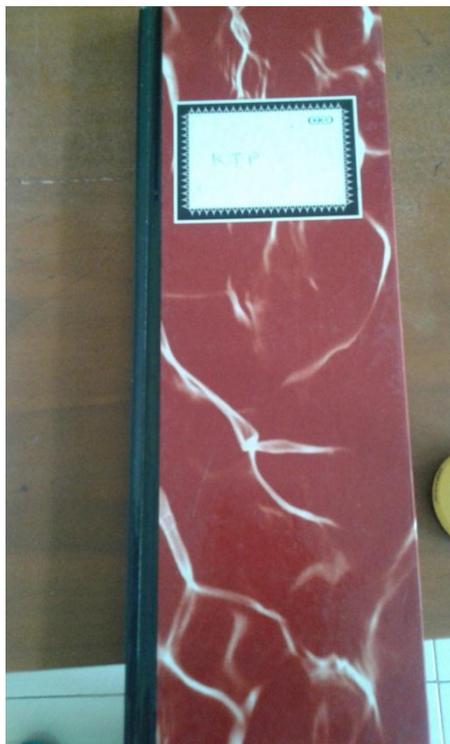
Gambar 31. Pada saat berkas pelayanan diproses, masyarakat menunggu terlebih dahulu



Gambar 32. Buku pendaftaran Permohonan Masyarakat



Gambar 33 . Buku Pengambilan Permohonan Masyarakat



Gambar 34. Buku Pencatatan bagi masyarakat yang mengurus KTP



Gambar 35. Buku pencatatan bagi masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga



Gambar 36. Terlihat petugas sedang bermain dengan ponselnya ketika masih jam operasional pelayanan



Gambar 37. Terlihat pegawai dari bagian lain sedang mengobrol dengan petugas pelayanan ketika masih jam operasional pelayanan



Gambar 38. Terlihat peralatan penunjang proses pelayanan tidak tertata dengan rapi

WAWANCARA DENGAN PETUGAS PELAYANAN DAN MASYARAKAT



Gambar 39. Wawancara peneliti dengan petugas pelayanan



Gambar 40 . Wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat

LAMPIRAN 5 :
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

Nomor : 1723 /UN34.18/LT/2015
Hal : Permohonan Ijin Observasi

7 September 2015

Yth. Camat Kecamatan Kretek
Jalan Parangtritis Km. 12 Donotirto, Kretek, Bantul
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 2013 bermaksud mencari data untuk keperluan penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS), adapun mahasiswa tersebut adalah :

Nama : Lestari Wahyuningsih
NIM : 13802242008
Jurusan/Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
Maksud/Tujuan : Ijin Observasi
Judul TAS : "Analisis Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek"

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 RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
 Alamat: Karangmalang Yogyakarta, 55281, Telp. (0274) 586168 Ext. 583 Fax. (0274)
 554902
 Website : <http://www.fe.uny.ac.id> | e-mail : fe@uny.ac.id

Nomor: 2320/UN34.18/LT/2015
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

17 Nopember 2015

Yth. Camat Kecamatan Kretek
Jalan Parangtritis Km. 21, Donotirto, Kretek, Bantul
D. I. Y O G Y A K A R T A

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

Nama : Lestari Wahyuningsih
 NIP : 13802242008
 Jurusan/Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
 Maksud/Tujuan : Izin Penelitian
 Judul : "Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul"
 Penelitian : Bantul"

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

Demikian atas izin dan bantuannya diucapkan terima kasih.



Wakil Dekan I,

Dis: Nurhadi, M.M.

NIP. 19550101 198103 1 006

Tembusan :

1. Mahasiswa yang bersangkutan;
2. Arsip Jurusan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
 Alamat: Karangmalang Yogyakarta, 55281, Telp. (0274) 586168 Ext. 583 Fax. (0274)
 554902
 Website : <http://www.fe.uny.ac.id> | e-mail : fe@uny.ac.id

Nomor: 2319 /UN34.18/LT/2015
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

17 Nopember 2015

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

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

Nama : Lestari Wahyuningsih
 NIP : 13802242008
 Jurusan/Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
 Maksud/Tujuan : Izin Penelitian
 Judul : "Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul"
 Penelitian : Bantul"

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

Demikian atas izin 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 KABUPATEN BANTUL
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
(B A P P E D A)**

Jln. Robert Wolter Monginsidi No. 1 Bantul 55711, Telp. 367533, Fax. (0274) 367796
Website: bappeda.bantulkab.go.id Webmail: bappeda@bantulkab.go.id

SURAT KETERANGAN/IZIN

Nomor : 070 / Reg / 4285 / S1 / 2015

Menunjuk Surat : Dari : Sekretariat Daerah DIY Nomor : 2319/UN34.18/LT/2015
Tanggal : 17 Nopember 2015 Perihal : Ijin Penelitian/Riset

Mengingat : a. Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2007 tentang Pembentukan Oganisasi Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantu sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2007 tentang Pembentukan Oganisasi Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul;
b. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perijinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta;
c. Peraturan Bupati Bantul Nomor 17 Tahun 2011 tentang Ijin Kuliah Kerja Nyata (KKN) dan Praktek Lapangan (PL) Perguruan Tinggi di Kabupaten Bantul.

Diizinkan kepada
Nama : **LESTARI WAHYUNINGSIH**
P. T / Alamat : **FAKULTAS EKONOMI UNY
KARANGMALANG YOGYAKARTA 55281**
NIP/NIM/No. KTP : **13802242008**
Nomor Telp./HP : **085737118764**
Tema/Judul Kegiatan : **PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DI KANTOR KECAMATAN KRETEK KABUPATEN BANTUL**
Lokasi : Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul
Waktu : **17 Nopember 2015 s/d 17 Februari 2016**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan kegiatan tersebut harus selalu berkoordinasi (menyampaikan maksud dan tujuan) dengan institusi Pemerintah Desa setempat serta dinas atau instansi terkait untuk mendapatkan petunjuk seperlunya;
2. Wajib menjaga ketertiban dan mematuhi peraturan perundangan yang berlaku;
3. Izin hanya digunakan untuk kegiatan sesuai izin yang diberikan;
4. Pemegang izin wajib melaporkan pelaksanaan kegiatan bentuk *softcopy* (CD) dan *hardcopy* kepada Pemerintah Kabupaten Bantul c.q Bappeda Kabupaten Bantul setelah selesai melaksanakan kegiatan;
5. Izin dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut di atas;
6. Memenuhi ketentuan, etika dan norma yang berlaku di lokasi kegiatan; dan
7. Izin ini tidak boleh disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu ketertiban umum dan kestabilan pemerintah.

Dikeluarkan di : B a n t u l
Pada tanggal : 18 Nopember 2015

A.n. Kepala,
Kepala Bidang Data Penelitian dan
Pengembangan, U.b. Kasubbid.
Litbang

Heny Endrawati, S.P., M.P.
NIP: 197106081998032004

Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Bupati Kab. Bantul (sebagai laporan)
2. Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Bantul
3. Ka. Dinas Perijinan Kab. Bantul
4. Camat Kretek
5. Dekan Fakultas Ekonomi UNY
6. Yang Bersangkutan (Pemohon)



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

operator2@yahoo.com

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/REG/W/302/11/2015

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN I FAKULTAS EKONOMI** Nomor : **2319/UN34.18/LT/2015**
 Tanggal : **17 NOVEMBER 2015** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

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

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

Nama : **LESTARI WAHYUNINGSIH** NIP/NIM : **13802242008**
 Alamat : **FAKULTAS EKONOMI, PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**
 Judul : **PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DI KANTOR KECAMATAN KRETEK KABUPATEN BANTUL**
 Lokasi :
 Waktu : **17 NOVEMBER 2015 s/d 17 FEBRUARI 2016**

Dengan Ketentuan

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

Dikeluarkan di Yogyakarta
 Pada tanggal **17 NOVEMBER 2015**
 A.n Sekretaris Daerah
 Asisten Perekonomian dan Pembangunan
 Ub.
 Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Dis. Pui Astuti, M.Si
 NIP. 19590525 198503 2 006

Tembusan :

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. BUPATI BANTUL C.Q BAPPEDA BANTUL
3. WAKIL DEKAN I FAKULTAS EKONOMI, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
4. YANG BERSANGKUTAN



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
KECAMATAN KRETEK**

Alamat : Jalan Parangtritis KM 21. Kretek, Bantul Yogyakarta Kode Pos 55772 Telp (0274) 368177
Fax. (0274) Email : Keckretek@bantulkab.go. id.

SURAT KETERANGAN

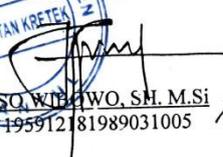
Nomor : 070/626

Yang bertanda tangan dibawah ini Camat Kretek, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Lestari Wahyuningsih
Perguruan Tinggi : Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
NIM : 13302242008
Jurusan : Pendidikan Administrasi
Alamat : Sono RT 02, Parangtritis Kretek, Bantul.

Telah selesai melaksanakan Penelitian di Kantor Kecamatan Kretek pada tanggal 17 Nopember 2015 s/d tanggal ; 17 Desember 2015, dengan Tema/Judul : Pelaksanaan Pelayanan Prima Dikantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Kretek, 17 Desember 2015
Camat Kretek

HARSQ WIDAWO, SH. M.Si
NIP. 195912181989031005

LAMPIRAN 6 :
PERATURAN – PERATURAN
PEDOMAN
PENYELENGGARAAN
PELAYANAN
DI KANTOR KECAMATAN
KRETEK

Nomor SOP	
Tanggal Pembuatan	
Tanggal Revisi	
Taggal Efektif	
Disahkan oleh	<i>Handa Hery & Cap</i>

Nama SOP : Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)



KABUPATEN BANTUL

Dasar Hukum:

1. Peraturan Bupati Bantul Nomor 62 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul
2. Peraturan Bupati Bantul Nomor 51 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul
3. Keputusan Bupati Nomor 71 Tahun 2003 tentang Pedoman Tata Kearsipan Pemerintahan Kabupaten Bantul

Keterkaitan:

1. SOP surat masuk kecamatan.
2. SOP surat keluar kecamatan

Peringatan:

1. Perlu ketelitian dalam pemeriksaan berkas permohonan.
2. Perlu ketelitian dalam melakukan verifikasi data

Kualifikasi Pelaksana :

1. Camat
2. Sekretaris Camat
3. Ka SIA Pelayanan
4. Petugas Informasi
5. Petugas Penerima Berkas
6. Petugas Operator Komputer
7. Petugas Pemegang Kas

Peralatan/Perlengkapapan:

1. Buku tentang Pedoman Tata Kearsipan Pemerintah Kabupaten Bantul
2. Buku Agenda surat masuk dan keluar
3. ATK
4. Nomor arsip
5. Tanda terima pembayaran
6. Buku kas

Pencatatan dan Pendataan:

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			
		Petugas Informasi	Petugas Pemeriksa Berkas	Operator Komputer	Petugas Pemegang Kas	Ka Sie Pelayanan	Sekcam	Camat	Persyaratan (kelengkapan dan nomor ar:tear)	Waktu (dalam menit)	Output
1	Menyapa tamu/pemohon layanan dan memberikan informasi sesuai kebutuhannya								5		
2	Meminta tamu/pemohon layanan untuk mengisi buku tamu								3	Buku tamu terisi	
3	Mengarahkan pemohon yang akan mengurus surat ke loket pelayanan / mengarahkan tamu yang akan bertemu pejabat atau pegawai kecamatan untuk konsultasi khusus								3		
4	Menetrika dan memeriksa berkas dari pemohon kemudian mencatat di agenda surat masuk								10	Berkas pemohon telah diverifikasi	
5	Melakukan verifikasi berkas dan pertimbangan administrasi								10	Berkas telah divalidasi	
6	Mempeleajari berkas dan melakukan validasi								10	Data selesai diinput dengan benar dan lengkap	
7	Melakukan input data pemohon layanan dan jenis layanan yang dimohon								2	Surat telah dicetak	
8	Mencetak suratizin / non izin								5	Surat telah di paraf	
9	Melakukan koreksi dan memberikan paraf surat								5	Surat telah di paraf	
10	Melakukan koreksi dan memberikan paraf surat								3	Surat telah ditandatangani	

1	Menyerahkan surat ijin/izin yang telah selesai diproses kepada pemohon kemudian mencatatnya di agenda surat keluar		Surat yang telah diandatangani ATK Agenda surat keluar	3	surat tercatat dalam agenda surat keluar
2	Menyerahkan salinan surat ijin/izin yang telah selesai diproses kepada petugas arsip kecamatan		Salinan surat ijin/izin yang sudah diproses Berkas perijinan	1	salinan surat telah diarsip
3	Menertama pembayaran tarif layanan (jika ada) dan memberikan tanda terima pembayaran kepada pemohon layanan		Tanda terima pembayaran ATK	3	Pemohon menerima tanda terima pembayaran
4	Membukukan uang yang masuk dan keluar dan loket pelayanan		Buku kas ATK	3	Transaksi tercatat dengan benar



BUPATI BANTUL

INSTRUKSI BUPATI BANTUL

NOMOR 03 TAHUN 2013

TENTANG

KELENGKAPAN PELAKSANAAN PELAYANAN TERPADU KECAMATAN (PATEN)
DI KABUPATEN BANTUL

BUPATI BANTUL,

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang mudah, murah, cepat, berkualitas dan transparan melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dengan ini menginstruksikan :

- Kepada : 1. Camat Piyungan;
2. Camat Banguntapan;
3. Camat Pleret;
4. Camat Pandak;
5. Camat Srandakan;
6. Camat Sanden;
7. Camat Kretek;
8. Camat Bambanglipuro;
9. Camat Sedayu;
10. Camat Kasihan;
11. Camat Sewon;
12. Camat Bantul;
13. Camat Pajangan;
14. Camat Jetis;
15. Camat Pundong;
16. Camat Imogiri; dan
17. Camat Dlingo.
- Untuk :
- KESATU : Melaksanakan pemberian layanan kepada masyarakat dengan senyum, sapa dan salam sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
- KEDUA : Menyediakan Kelengkapan Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) paling sedikit :
- Daftar layanan yang diberikan beserta biaya/tarifnya;
 - Standar Operasional Prosedur (SOP) pemberian layanan;
 - Standar Pelayanan;
 - Motto Pelayanan;
 - Penanda ruang pelayanan;

- f. Ruang pendukung pelayanan (toilet, mushola);
- g. Ruang pelayanan beserta perangkat pendukungnya (meja dan kursi pelayanan, kasir, meja dan kursi tunggu, nomor/alat antrian, buku register, komputer);
- h. Sarana pengaduan masyarakat (kotak aduan beserta form aduan dan alat tulis, line telepon, internet);
- i. Tempat parkir khusus pengunjung dan
- j. Akses difabel.

KETIGA : Menjaga kebersihan ruang pelayanan dan lingkungan sekitar.

KEMPAT : Instruksi Bupati ini agar dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan melaporkan hasil pelaksanaannya kepada Bupati.

Instruksi Bupati ini mulai berlaku pada tanggal dikeluarkan.

dikeluarkan di Bantul
pada tanggal 10 OCTOBER 2013



Salinan Instruksi Bupati ini disampaikan kepada Yth :

1. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta;
 2. Kepala Biro Hukum Setda DIY;
 3. Ketua DPRD Kabupaten Bantul;
 4. Kepala Bagian Organisasi Setda Kab. Bantul;
 5. Kepala Bagian Tata Pemerintahan Setda Kab. Bantul;
- Untuk diketahui dan atau dipergunakan sebagaimana mestinya.



BUPATI BANTUL

PERATURAN BUPATI BANTUL

NOMOR 41 TAHUN 2013

TENTANG

URAIAN TUGAS PELAKSANA PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU KECAMATAN (PATEN)

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANTUL,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, diperlukan uraian tugas sebagai pedoman pelaksanaan PATEN;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati Bantul tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);
 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 59);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 40);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 13 Tahun 2007 tentang Penetapan Urusan Pemerintahan Wajib dan Pilihan Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Seri D Nomor 11 Tahun 2007);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 18 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Kecamatan Se-Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Seri D Nomor 16 Tahun 2007);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG URAIAN TUGAS PELAKSANA PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN).

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Bupati adalah Bupati Bantul.
2. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah Kabupaten Bantul.
3. Camat adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.
4. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang selanjutnya disebut PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.

BAB II
PELAKSANA PATEN

Pasal 2

- (1) Pelaksana PATEN terdiri atas :
- a. Camat;
 - b. Sekretaris Kecamatan;
 - c. Kepala Seksi Pelayanan; dan

- d. Petugas Teknis.
- (2) Petugas teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, terdiri atas :
- a. Petugas Informasi dan Pengaduan;
 - b. Petugas Penerima Berkas;
 - c. Petugas Operator Komputer; dan
 - d. Petugas Pemegang Kas.

BAB II URAIAN TUGAS

Pasal 3

- Camat sebagai penanggung jawab pelaksanaan PATEN mempunyai tugas :
- a. memimpin, mengkoordinir, dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN;
 - b. menyiapkan rencana anggaran dan biaya;
 - c. menetapkan pelaksanaan teknis;
 - d. mempertanggungjawabkan kinerja PATEN kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah;
 - e. menandatangani surat izin dan non izin yang menjadi kewenangan Camat; dan
 - f. mengkoordinasikan penanganan pengaduan/keluhan masyarakat.

Pasal 4

- Sekretaris Kecamatan sebagai penanggung jawab kesekretariatan pelaksanaan PATEN mempunyai tugas :
- a. melaksanakan penatausahaan administrasi PATEN;
 - b. menyediakan sarana dan prasarana pelaksanaan PATEN;
 - c. melaksanakan pembinaan petugas teknis PATEN;
 - d. mengoreksi dan memaraf surat; dan
 - e. merumuskan tindak lanjut pengaduan/keluhan masyarakat.

Pasal 5

- Kepala Seksi Pelayanan sebagai penanggung jawab teknis PATEN mempunyai tugas :
- a. mempelajari berkas dan melakukan validasi;
 - b. mengoreksi dan memaraf surat;
 - c. melaksanakan koordinasi dan supervisi teknis pelayanan PATEN; dan
 - d. membuat laporan pelaksanaan PATEN.

Pasal 6

- (1) Petugas Informasi dan Pengaduan mempunyai tugas:
- a. menyapa tamu/pemohon layanan yang datang dan memberikan informasi sesuai kebutuhannya;
 - b. meminta tamu/pemohon layanan yang datang untuk mengisi buku tamu;
 - c. mengarahkan/mempersilahkan tamu/pemohon layanan yang akan mengurus surat ke loket/meja pelayanan;
 - d. mengarahkan/mempersilahkan tamu/pemohon layanan yang akan bertemu pejabat dan pegawai Kecamatan untuk konsultasi khusus;

- e. membawa surat yang telah diproses di loket/meja pelayanan untuk diparaf oleh Kepala Seksi Pelayanan dan Sekretaris Kecamatan serta membawa ke Camat untuk ditandatangani dan membawa kembali ke loket/meja pelayanan;
 - f. memperbaharui semua informasi di papan informasi; dan
 - g. menerima aduan/keluhan.
- (2) Petugas Penerima Berkas mempunyai tugas :
- a. menyapa pemohon layanan dan memeriksa berkas persyaratan pelayanan yang diajukan warga masyarakat;
 - b. menyampaikan penjelasan kepada pemohon layanan apabila ada berkas yang belum lengkap;
 - c. memeriksa/melakukan verifikasi berkas dan pertimbangan administrasi, apabila berkas sudah lengkap, dilanjutkan ke Kepala Seksi Pelayanan untuk divalidasi, apabila berkas tidak lengkap, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
 - d. menyerahkan surat izin dan/atau non izin yang sudah selesai diproses kepada pemohon layanan;
 - e. mengagendakan surat masuk dan keluar;
 - f. menyusun berkas surat masuk dan keluar di meja/loket pelayanan; dan
 - g. menyerahkan salinan surat izin dan/atau non izin yang telah selesai diproses kepada petugas arsip Kecamatan.
- (3) Petugas Operator Komputer mempunyai tugas:
- a. memasukkan (melakukan input) data pemohon layanan dan jenis layanan yang dimohon;
 - b. mencetak surat izin dan/atau non izin;
 - c. mengumpulkan data yang diperlukan dalam database kecamatan;
 - d. memasukkan data yang diperlukan dalam format database PATEN;
 - e. memperbaharui perkembangan data kecamatan dan pelayanan publik; dan
 - f. mengamankan data yang sudah terkumpul (*back-up*) database ke dalam media penyimpanan atau komputer lainnya secara berkala.
- (4) Petugas Pemegang Kas mempunyai tugas:
- a. menerima pembayaran tarif layanan (jika ada) dan memberikan tanda terima pembayaran kepada pemohon layanan;
 - b. membukukan setiap uang yang masuk dan keluar dari loket/meja pelayanan;
 - c. menyusun laporan keuangan secara berkala; dan
 - d. menyetor penerimaan tarif layanan ke kas daerah.

BAB IV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 7

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Bantul.

Ditetapkan di Bantul
pada tanggal 15 JULI 2013

BUPATI BANTUL,

t.d

SRI SURYA WIDATI

Diundangkan di Bantul
pada tanggal 15 JULI 2013

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BANTUL,

Ttd

RIYANTONO

BERITA DAERAH KABUPATEN BANTUL TAHUN 2013 NOMOR 41



BUPATI BANTUL
 KEPUTUSAN BUPATI BANTUL
 NOMOR 221 TAHUN 2013
 TENTANG
 KECAMATAN PENYELENGGARA
 PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)

BUPATI BANTUL,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendorong terwujudnya pelayanan yang mudah, murah, cepat, berkualitas dan transparan di Kecamatan, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), perlu menetapkan Kecamatan untuk menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati Bantul tentang Kecamatan Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 437) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4344);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Tahun 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 59);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik

5. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 40);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
8. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 13 Tahun 2007 tentang Penetapan Urusan Pemerintah Wajib dan Pilihan Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Seri D Nomor 11 Tahun 2007);
10. Peraturan Bupati Bantul Nomor 41 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Berita Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2013 Nomor 41);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN BUPATI BANTUL TENTANG KECAMATAN PENYELENGGARA PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN).

KESATU : Kecamatan Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), sebagai berikut :

1. Kecamatan Piyungan;
2. Kecamatan Banguntapan;
3. Kecamatan Pleret;
4. Kecamatan Pandak;
5. Kecamatan Srandakan;
6. Kecamatan Sanden;
7. Kecamatan Kretek;
8. Kecamatan Bambanglipuro;
9. Kecamatan Sedayu;
10. Kecamatan Kasihan;
11. Kecamatan Sewon;
12. Kecamatan Bantul;
13. Kecamatan Pajangan;
14. Kecamatan Jetis;
15. Kecamatan Pundong;
16. Kecamatan Imogiri;
17. Kecamatan Dlingo;

KEDUA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bantul
pada tanggal 18 JULI 2013



Salinan Keputusan Bupati ini disampaikan kepada Yth. :

1. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta;
2. Kepala Biro Tata Pemerintahan Setda DIY;
3. Kepala Biro Hukum Setda Daerah Istimewa Yogyakarta;
4. Ketua DPRD Kabupaten Bantul;
5. Kepala Dinas Perijinan Kabupaten Bantul;
6. Kepala Bagian Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Bantul;
7. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Bantul;
8. Camat se Kabupaten Bantul.

Untuk diketahui dan/atau dipergunakan sebagaimana mestinya.

