

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN DI KECAMATAN KOKAP KABUPATEN KULON  
PROGO**

**SKRIPSI**

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



Oleh :  
**FITRAH NUR CAHYA**  
**NIM. 11402244020**

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

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI  
KECAMATAN KOKAP KABUPATEN KULON PROGO**

**SKRIPSI**



Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 25 Juli 2016

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

Disetujui,  
Dosen Pembimbing

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

## PENGESAHAN

### PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KECAMATAN KOKAP KABUPATEN KULON PROGO

#### SKRIPSI

Oleh:

FITRAH NUR CAHYA  
NIM. 11402244020

Telah dipertahankan di depan Tim Pengaji Skripsi pada tanggal 18 Agustus 2016 dan dinyatakan lulus.

| Nama                              | Jabatan       | Tanda tangan   | Tanggal   |
|-----------------------------------|---------------|--|-----------|
| Drs. Joko Kumoro M.Si             | Ketua Pengaji |  | 29/8/2016 |
| Muslikhah Dwihartanti, SIP., M.Pd | Sekretaris    |  | 24/8/2016 |
| Prof. Dr. Muhyadi                 | Pengaji Utama |  | 23/8/2016 |

Yogyakarta, 25 Agustus 2016  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta



## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitrah Nur Cahya

NIM : 11402244020

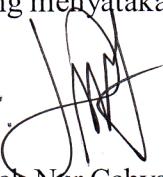
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas : Ekonomi

Judul TAS : Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di  
Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon progo

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

Yogyakarta, 25 Juli 2016  
Yang menyatakan,



Fitrah Nur Cahya  
NIM. 11402244020

## **MOTTO**

“Jadikanlah sholat sebagai penolongmu, dan sesungguhnya yang demikian itu  
sungguh berat kecuali orang-orang yang khusu””

(QS Al – Baqarah: 5)

“sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS Al – Insyirah: 6)

“Lakukan yang terbaik menurut versimu, insa Allah hasil tidak pernah mendustai”

(Penulis)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT, saya persembahkan karya sederhana ini kepada:

- Orang Tuaku Bapak Parija dan Ibu Marmiyati yang selalu memberikan dan mencerahkan kasih sayangnya, membimbing, mendidik serta doa yang selalu mengiringiku sampai saat ini, dan pastinya sebagai donatur dari masa kecil sampai aku bisa menyelesaikan semua ini.
- Almamaterku, Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan banyak pengalaman dalam perjalanan hidup.

## **PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KECAMATAN KOKAP KABUPATEN KULON PROGO**

Oleh:  
Fitrah Nur Cahya  
NIM. 11402244020

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan PATEN di Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo.

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

Hasil penelitian ini: (1) pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Kokap dapat diketahui dari 8 standar prosedur pelayanan yang dapat dijabarkan sebagai berikut: (a) kesederhanaan, yaitu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Kokap dapat dinilai sudah mencapai unsur kesederhanaan yang mudah dipahami; (b) kejelasan, yaitu Kantor Kecamatan Kokap sudah melakukan sosialisasi terhadap perangkat desa, dan perangkat desa mensosialisasikan lebih lanjut ke masyarakat langsung; (c) kepastian waktu; yaitu waktu kerja di Kantor Kecamatan Kokap yang dimulai dari pukul 08.00 sampai 14.00 tidak ditepati dan kelancaran dari dukcapil ini menjadi waktu yang pasti bagi pegawai; (d) akurasi , yaitu penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan sudah memenuhi prinsip akurasi, yakni sudah tepat sasaran dan akurat; (e) kelengkapan sarana prasarana utama secara umum sudah memadai, namun ada yang kurang untuk menunjang pegawai dalam bekerja, seperti kurangnya jumlah komputer dan ac di ruang kerja pegawai; (f) keamanan, pegawai sudah berusaha mencapai tujuan yaitu memberikan rasa aman atau sikap dapat dipercaya kepada masyarakat; (g) kemudahan akses, yaitu Kantor Kecamatan Kokap yang strategis memudahkan masyarakat dalam menemukan Kantor Kecamatan Kokap tersebut; (h) kenyamanan yang dirasakan masyarakat kurang nyaman di ruang tunggu dan kurangnya sikap pegawai yang masih merokok di dalam ruangan.(2) faktor kendala dan pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administarsi terpadu Kecamatan di Kecamatan Kokap dapat diketahui sebagai berikut: (a) kendala yang dihadapi yaitu pertama, sarana prasarana penunjang kurang memadai. Kedua, kurangnya pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Kokap. (b) Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Kokap adalah: pertama, informasi yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Kokap jauh bergerak kepadukuhan-padukuhan. Kedua, fasilitas sarana dan prasarana utama yang memadai.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Kantor Kecamatan Kokap.

## **INTEGRATED ADMINISTRATION SERVICES OF SUBDISTRICT IN SUBDISTRICT OF KOKAP REGENCY OF KULON PROGO**

By:  
Fitrah Nur Cahya  
NIM. 11402244020

### **ABSTRACT**

*This research is aimed to recognize the implementation of PATEN in Subdistrict of Kokap, of regency Kulon progo.*

*The research method is qualitative descriptive. Data collection techniques are observation, interview and documentation. The techniques of data analysis are data collection, data interpretation and conclusion.*

*The research results are: (1) Implementation of integrated administration services of subdistrict in Kokap can be seen from 8 standards of service procedures that can be described as follows; (a) simplicity, a service that is provided by the office is really easy to understand; (b) clarity, the office has been socializing to village officers, and they are socializing directly to public; (c) time certainty, the working time is starting from 08.00 to 14.00 is not completely worked and the continuity of Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil becomes certain time for the employee; (d) accuracy, the implementation of PATEN is completed for accuracy principles which is on the right target and accurate; (e) main infrastructures are completely adequate to support the employees, but they lack of computers and ac in their room; (f) security, the employees have been trying to achieve the goal of giving security or trustworthy to public; (g) accessibility, the office of Kokap subdistrict is strategic that the public can find the location easily; (h) convenience, people perceive less comfortable in the lounge and lack of awareness from employees about smoking in the room. (2) Barrier and supporting factors in the implementation of PATEN can be determined as follows: (a) first barrier, the supporting infrastructure is inadequate. Second barrier, they lack of employee services at the office. (b) Supporting factors in the implementation of PATEN are: First, the information which provided by office is delivered to villages. Second, the main infrastructures are adequate.*

**Keywords:** Integrated Administration Services of Subdistrict, Kokap Subdistrict Office

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkahNya, sehingga skripsi dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo” ini dapat diselesaikan dengan baik. Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd, MA., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta,
2. Bapak Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta,
3. Bapak Joko Kumoro, M.Si, Ketua Jurusan Pendidikan Administrasi,
4. Bapak Prof. Dr. Muhyadi, Dosen Narasumber,
5. Ibu Muslikhah Dwihartanti, M.Pd. Dosen Pembimbing Skripsi,
6. Bapak Drs. Mitoto Ciptosuroso, Kepala Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo,
7. Para dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberi bekal ilmu kepada penulis,
8. Instansi pemerintah yang berwenang mengeluarkan izin guna pelaksanaan penelitian ini,
9. Rekan-rekan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran 2011 B-09 dan A-09,
10. Keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan motivasinya,

11. Adik tersayang Dwi Nur Utami yang selalu mendoakan dan mengingatkan untuk mengerjakan skripsi
12. Ariska Dina Safitri yang selalu mendoakan, membantu dan hadir memberikan semangat,
13. Kawan-kawan kontrakan 7 yang luar biasa,  
Serta pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dalam bentuk materi maupun non materi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

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

Yogyakarta, 11 Februari 2016



Fitrah Nur Cahya  
NIM. 11402244020

## DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                              | vii     |
| <b>ABSTRACT .....</b>                             | viii    |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                       | ix      |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                            | xi      |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                         | xiii    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                         | xiv     |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                      | xv      |
|   |         |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                     | 1       |
| A. Latar Belakang Masalah .....                   | 1       |
| B. Identifikasi Masalah .....                     | 5       |
| C. Pembatasan Masalah .....                       | 5       |
| D. Rumusan Masalah.....                           | 5       |
| E. Tujuan Penelitian.....                         | 5       |
| F. Manfaat Penelitian.....                        | 6       |
|   |         |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                | 7       |
| A. Deskripsi Teori .....                          | 7       |
| 1. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik .....        | 7       |
| a. Pengertian Pelayanan.....                      | 7       |
| b. Pengertian Pelayanan Publik.....               | 9       |
| c. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....             | 11      |
| d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan..... | 14      |
| e. Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....             | 18      |
| f. Asas-Asas Pelayanan Publik.....                | 19      |
| g. Prinsi-Prinsip Pelayanan Publik .....          | 23      |
| 2. Kualitas Pelayanan.....                        | 26      |
| a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....            | 26      |
| b. Manfaat Kualitas Pelayanan.....                | 29      |

|   |        |
|---|--------|
| c. Tinjauan Tentang PATEN.....                          | 31     |
| B. Penelitian yang Relevan .....                        | 34     |
| C. Kerangka Pikir.....                                  | 35     |
| D. Pertanyaan Penelitian .....                          | 37     |
| <br><b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>              | <br>39 |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....                | 39     |
| B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....                     | 39     |
| C. Subjek Penelitian.....                               | 39     |
| D. Teknik Pengumpulan Data .....                        | 40     |
| E. Instrumen Penelitian .....                           | 41     |
| F. Teknik Analisis Data .....                           | 44     |
| G. Teknik Keabsahan Data .....                          | 45     |
| <br><b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <br>46 |
| A. Hasil Penelitian .....                               | 46     |
| B. Pembahasan .....                                     | 61     |
| <br><b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>             | <br>73 |
| A. Kesimpulan .....                                     | 73     |
| B. Saran .....  | 76     |
| <br><b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                         | <br>77 |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                    | 78     |

## **DAFTAR TABEL**

| Tabel   | Halaman |
|---|---------|
| 1. Kisi-kisi Wawancara Untuk Pegawai .....              | 42      |
| 2. Kisi-Kisi Wawancara untuk Pengguna/Pegawai .....     | 43      |
| 3. Hasil Pengamatan Terhadap Sarana dan Prasarana ..... | 56      |

## **DAFTAR GAMBAR**

| Tabel                                     | Halaman |
|---|---------|
| 1. Skema Kerangka Pikir .....             | 37      |
| 2. Bagan Organisasi Kecamatan Kokap ..... | 48      |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

| Tabel   | Halaman |
|---|---------|
| 1. Pedoman Observasi, Pedoman Wawancara dan Pedoman Dokumentasi ..... | 79      |
| 2. Hasil Observasi dan Hasil Wawancara .....                          | 85      |
| 3. Dokumentasi .....  | 107     |
| 4. Surat Penelitian .....   | 110     |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

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

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Sebagian

masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik kecamatan tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup paten meliputi bidang perizinan dan pelayanan non perizinan. Maksud dari penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada mayarakat.

Kecamatan Kokap, Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bentuk layanan yang diberikan meliputi, pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Penduduk Sementara, Kartu Keluarga (KK), Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan fasilitas pelayanan pemerintah yang lain.

Berdasarkan pengamatan pengalaman pribadi sebagai pengguna pelayanan publik Kecamatan Kokap dan observasi yang dilakukan pada

tanggal 26 November 2015 di kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo, terdapat beberapa permasalahan yang ada pada bagian pelayanan. Permasalahan yang pertama mengenai keramahan petugas, sikap petugas kantor kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat pada saat melakukan pelayanan, petugas tidak memberikan senyum salam terhadap pelanggan. Seharusnya hal seperti ini tidak boleh terjadi, petugas memiliki kewajiban untuk bersikap yang ramah dan simpatik yang terlihat dari ucapan dan perbuatan petugas. Sikap itu antara lain membantu masyarakat yang kesulitan yang datang kepadanya dan membantu masyarakat dalam menyelesaikan urusannya. Selain itu juga adanya petugas yang mengobrol dengan petugas lain membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik dan mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Permasalahan yang kedua, kurang jelasnya tugas-tugas pegawai di Kantor Kecamatan Kokap yang tidak tertulis dengan jelas. Hal tersebut berdampak pada bagian pelayanan belum ada pegawai yang bertugas secara pasti. Kekosongan pegawai diisi oleh pegawai lain dan memungkinkan juga pegawai tersebut merangkap tugas di bagian lain. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika

berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen dan pelanggan. Selanjutnya pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari kualitas SDM yang ada di Instansi pemerintah atau lembaga yang melakukan pelayanan publik. Salah satu faktor penentu lembaga dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya SDM yang siap dan handal dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.

Masalah selanjutnya, penggunaan sarana yang masih kurang optimal, misalnya *filng cabinet* yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas namun didapati berkas yang disimpan dalam *filng cabinet* penataannya kurang rapi dan tidak ditemukan aturan dalam penyimpanan, sehingga ketika pegawai membutuhkan berkas/data tersebut pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan berkas yang akan dibutuhkan. Sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini juga berdampak pada Kurangnya respon dan perhatian petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan dan belum mengerti tentang prosedur maupun tahap alur pelayanan, masih menjadi hambatan yang sering terjadi. Akibatnya, masyarakat yang akan melakukan pelayanan tidak merasa nyaman dan terbantu oleh petugas pelayanan.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

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

1. Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan masih rendah.
2. Kurangnya pembagian tugas yang jelas dari masing-masing pegawai di Kecamatan Kokap.
3. Rendahnya pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah.
4. Sarana dan prasarana yang belum terpakai secara maksimal.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan dan untuk menjaga agar permasalahan tidak meluas karena mengingat keterbatasan penulis, maka dalam penelitian ini difokuskan pada rendahnya pelayanan publik pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan, (PATEN) yang diberikan oleh aparatur pemerintah di Kecamatan Kokap.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo?

## **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo.

## F. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan wawasan yang lebih lengkap dan mendalam mengenai Kualitas PATEN sehingga dapat memberikan kontribusi pengetahuan terutama dalam dunia pendidikan.

### 2. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti berharap menambah wawasan tentang kualitas serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

### 3. Manfaat bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan kepada Kecamatan Kokap agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

### 4. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

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

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

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

##### **1. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik**

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

Pelayanan merupakan salah satu faktor paling penting dalam upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Menurut Hardiyamsah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, meniapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh keidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat *intangible* (tidak rata), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Pendapat Moenir (2014: 16-17), “pelayanan adalah suatu proses

pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung”.

Aktivitas pelayanan ini merupakan hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang dapat dilakukan dengan menggunakan peralatan.

Memahami adanya pelayanan sebagai suatu cara untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau sekelompok orang atau suatu badan yang bergabung dalam kepentingan umum sehingga arti pelayanan dan pelayanan umum pada dasarnya tidak jauh berbeda, sehingga keduanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan orang lain (individu dan masyarakat). Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi publik dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat. Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh (Ratminto dan Atik, 2015: 2) yaitu :

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

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

**b. Pengertian Pelayanan Publik**

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

Menurut Agus Dwiyanto (2005: 141) pelayanan publik adalah “serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna”. Sementara itu, menurut Jeremias T Keban (2008: 60) bahwa para pakar terkesan tidak seragam dan mungkin seringkali membingungkan para mahasiswa yang mempelajarinya. Keban, mengutip pendapat Lemay, berkesimpulan bahwa “kebijakan public berkisar pada kebijakan yang dikembangkan oleh lembaga pemerintah atau pejabat pemerintah”. Definisi di tersebut sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan adalah Segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintah, karena pelayanan publik bersentuhan

langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Nina Rahmayanty (2013: 85) adalah, “segala kegiatan pelaksanaan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang”.

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2004 adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

### c. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Peningkatan pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam peningkatan pelayanan publik bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Kewajiban Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadikan hak setiap warga Negara ataupun memberikan pelayanan kepada warga Negara yang memenuhi kewajibannya terhadap Negara. Menurut Ratminto dan Atik (2015: 9) bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- 1) Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik.
- 2) Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh privat dapat dibedakan lagi menjadi:
  - a) Yang bersifat primer dan
  - b) Yang bersifat sekunder.

Perbedaan di antara jenis pelayanan publik atau pelayanan umum tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat. Ini adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan

oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.

- 2) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer. Ini 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 adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.
- 3) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder. Ini adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan, misalnya program asuransi tenaga kerja, program pendidikan dan pelayanan yang diberikan oleh BUMN.

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

- a) Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terikat dengan tugas-tugas umum pemerintah, seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, Perijinan, dan Keimigrasian.
- b) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-

- jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lain sebagainya.
- c) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi local.
  - d) Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
  - e) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemsayarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

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

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

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

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

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

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

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

2) Faktor Aturan

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

3) Faktor Organisasi

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

4) Faktor Pendapatan

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

5) Faktor Ketrampilan dan Kemampuan

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

## 6) Faktor Sarana Pelayanan

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

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

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

Jadi proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

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

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

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

### e. Unsur-unsur Pelayanan Publik

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

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

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

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

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

#### **f. Asas-asas Pelayanan Publik**

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadikan acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut keputusan Menteri pendayagunaan aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor

63 Tahun 2004 Asas Pelayanan Publik, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggaraan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan dapat disediakan dengan cara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undang.

3) Kondisional

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

4) Partisipatif

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

### 5) Kesamaan Hak

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

### 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

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

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

- 1) Empati dengan *customer*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 2) Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
- 3) Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

- 5) Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jaya pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- 6) Transparasi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- 7) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- 8) Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- 9) Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlaku izin harus ditetapkan selama mungkin.
- 10) Kejelasan hak dan kewajiban *provider* dan *customers*. Hak-hak dan kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- 11) Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani

secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Berdasarkan penjabaran mengenai asas-asas pelayanan publik tersebut, asas pelayanan publik yang meliputi: transparasi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak, dan kewajiban serta empati dengan *customer*, pembatasan prosedur, kejelasan tata cara pelayanan, minimalisasi persyaratan pelayanan dan kejelasan pelayanan.

#### **g. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai. Menurut Mahmudi, hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik yaitu :

##### **1) Kesederhanaan**

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan publik. Prinsip kesederhanaan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional. Dalam menyusun kebijakan atau pengaturan mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan publik, hendaknya dirumuskan atau

disusun dalam tata urutan atau mekanisme arus kerja yang sederhana, artinya tidak banyak melibatkan atau melewati meja /pejabat yang tidak terdapat kaitan dengan fungsi utama dalam proses pelayanan. Kesederhanaan prosedur ini didesain untuk tidak mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri.

## 2) Kejelasan

Kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat. Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- a) Prosedur tatacara pelayanan.
- b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
- c) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- d) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran.
- e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

## 3) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan atau

sesuai dengan perjanjian awal. Dengan demikian maka pelayanan akan berjalan dengan lancar dan masyarakat merasa dilayani.

4) Akurasi

Produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat yaitu produk dari pelayanan publik yang dikerjakan dengan teliti dan tepat sesuai dengan yang diperlukan masyarakat, benar yaitu produk dari pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan/aturan yang berlaku, dan sah yaitu produk pelayanan publik tersebut diakui undang-undang yang dijadikan landasan suatu organisasi/lembaga pemerintahan.

5) Kelengkapan sarana dan prasarana

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

6) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan. Keamanan disini termasuk misalnya seorang pegawai pelayanan dititipi barang untuk diberikan kepada pimpinan maka pegawai pelayanan

harus menjamin keamanan barang tersebut supaya tetap utuh sampai diruangan pempinan.

7) Kemudahan akses

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

8) Kenyamanan

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

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

## **2. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan**

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

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas

pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana 2003: 4), menyebutkan kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang”. Sedangkan Vincent Gaspersz (2011: 6) menyebutkan bahwa:

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

Gronroos (Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2015: 2) mendefinisikan pelayan sebagai berikut:

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

Pelayanan pelanggan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi

transaksi jual beli diantara keduanya. Untuk itu kegiatan pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan.

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

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

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsi (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsi baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsi negatif atau tidak baik. Maksud dari pendapat tersebut yaitu kualitas jasa sangat bergantung pada kemampuan penyedia jasa menyediakan jasanya kepada konsumen secara berkelanjutan dan konsisten.

Pelayanan publik adalah jasa yang tidak berwujud (*intangible*) diberikan pemerintah kepada warganya. Menurut Parasuraman *et. al.*

(1990: 32) dimensi pengukuran kepuasan pelanggan atau *service quality (serqual)* terdiri atas:

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

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

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

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

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

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

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

Cronin dan Taylor (1992) mencoba mengembangkan pengukuran kualitas pelayanan berdasar kinerja sebagai alternative yang relative lebih mudah. Dengan menerapkan kualitas pelayanan, beberapa manfaat dapat diperoleh perusahaan, yaitu: peningkatan kualitas, peningkatan kinerja, meningkatkan produktivitas karyawan,

mengurangi keluhan konsumen dan meningkatkan kesempatan pasar.

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

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

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

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

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

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

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

- f. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
- i. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undang.
- j. Fasilitas dan perlakuan hukum bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga terciptanya keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkauan oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

Dari asas-asas tersebut dapat disimpulkan, untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus menyelenggarakan sesuai dengan asas-asas yang telah tertulis dalam undang-undang agar

pelayanan berjalan seperti yang diharapkan. Dengan adanya asas-asas tersebut bermaksud tidak adanya penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## B. Penelitian yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Yuliana Kartikawati (2013) Universitas Negeri Yogyakarta, dengan judul “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta”. Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota Yogyakarta masih kurang. Dilihat dari hasil pencapaian tujuan kebijakan pelayanan administrasi kecamatan terutama dalam meningkatkan kualitas sepenuhnya belum tercapai. Perbedaan penelitian ini adalah jenis penelitian dan metode yang digunakan. Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif sedangkan penelitian penulis menggunakan kualitatif. Persamaan penelitian ini adalah pada variable Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
2. Penelitian yang dilakukan oleh Hanif Dewi Wardhana (2012) dengan judul “Pelayanan Publik Dalam Proses Pengurusan Perizinan Di Kabupaten Cilacap (Studi Kasus di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu)”. Penelitian ini menggunakan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukan (1) Bahwa pelayanan publik dalam proses

pengurusan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap dalam hal prosedur dalam pelayanan perizinan IMB, SIUP, izin lokasi, izin gangguan, dan izin reklame sudah dilakukan sesuai dengan prosedur pelayanan (2) Kendala yang diadapi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap yaitu sarana dan prasarana yang menunjang dalam proses pelayanan perizinan seperti komputer mengalami kerusakan, kurang lengkapnya persyaratan administrasi pemohon, adanya keterbatasan pegawai dalam memanfaatkan teknologi modern (3) upaya-upaya yang dilakukan yaitu mensosialisasikan informasi mengenai prosedur pelayanan perizinan dan persyaratan setiap perizinan melalui website di <http://www.kpptkabclp.go.id> dan membagikan selebaran-selebaran ke masyarakat, memberikan kuisioner mengenai kinerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Cilacap secara berkala sesuai dengan mekanisme yang berlaku

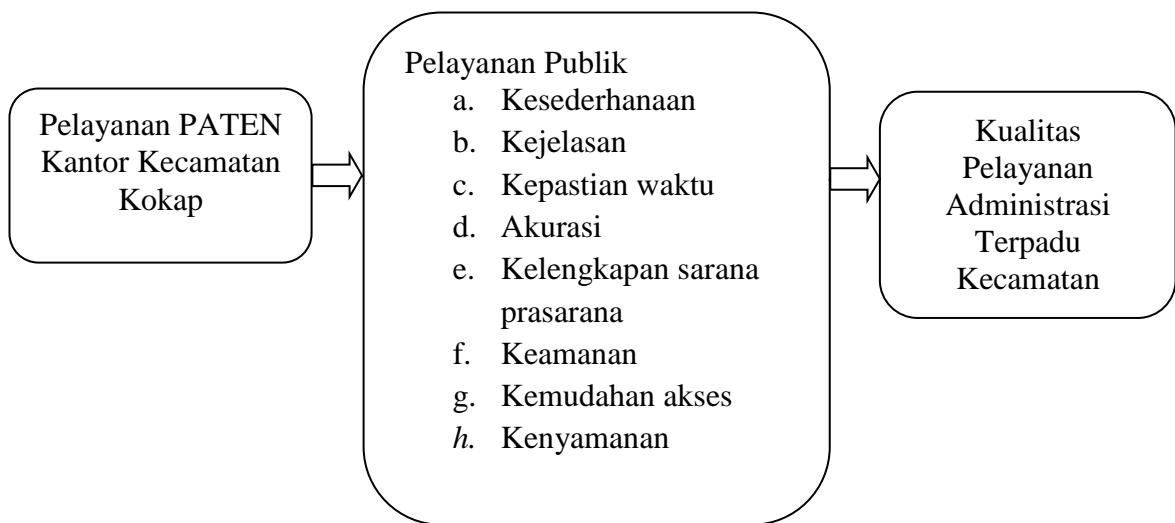
### C. Kerangka Pikir

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

Pelayanan kantor Kecamatan merupakan titik sentral dari kegiatan kantor Kecamatan karena tugas utama dari Pemerintah adalah memberikan

pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan di kantor Kecamatan merupakan tempat berlangsungnya hubungan antara pelanggan atau masyarakat dengan penyedia jasa kantor Kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Kokap, haruslah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 8 Nomor 4 tahun 2010 tentang standar pelayanan PATEN (Pedoman PATEN PERMENDAGRI pasal 8 Nomor 4 tahun 2010). Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja kantor Kecamatan karena bagian ini yang sering berhubungan dengan pelanggan atau masyarakat.

Pelaksanaan PATEN yang ada pada kantor Kecamatan haruslah terlaksana dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik. Guna mengetahui pelaksanaan PATEN yang diberikan oleh pihak pelayanan kantor Kecamatan Kokap, berikut ini skema kerangka pikir penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya :



**Gambar 1.** Skema Kerangka Pikir

#### D. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Kokap ditinjau dari segi kesederhanaan?
2. Bagaimana pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Kokap ditinjau dari segi kejelasan?
3. Bagaimana pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Kokap ditinjau dari segi kepastian waktu?
4. Bagaimana pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Kokap ditinjau dari segi akurasi?
5. Bagaimana pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Kokap ditinjau dari segi kelengkapan sarana dan prasarana?
6. Bagaimana pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Kokap ditinjau dari segi keamanan?

7. Bagaimana pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Kokap ditinjau dari segi kemudahan akses?
8. Bagaimana pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Kokap ditinjau dari segi kenyamanan?

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggali fakta pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo, dideskripsikan berdasarkan temuan yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

#### **B. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo. JL. Ngaseman, Hargorejo, Kokap Kulon progo Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2016.

#### **C. Subjek Penelitian**

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

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

Adapun informan dalam penelitian ini yaitu :

1. Pegawai bagian loket pelayanan (2 Orang Pegawai)
2. Masyarakat atau pengguna jasa (5 Orang Masyarakat)

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

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

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

yang ada di Kantor Kecamatan Kokap, faktor-faktor yang mendukung serta kendala yang dihadapi oleh pegawai. Sedangkan wawancara dengan masyarakat untuk membandingkan dengan keterangan dari pegawai.

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

#### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pedoman Observasi

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

## 2. Pedoman Wawancara

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

Tabel 1. Kisi-kisi Wawancara Untuk Pegawai

| Variabel   | Sumber  | Sub Variabel  | Indikator   |
|--|---------|---|---|
| Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) | Pegawai | 1) Kesederhanaan<br>2) Kejelasan<br>3) Kepastian waktu<br>4) Akurasi<br>5) Kelengkapan sarana prasarana<br>6) Keamanan<br>7) Kemudahan akses<br>8) Kenyamanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosedur pelayanan di Kecamatan Kokap</li> <li>• Pengetahuan Masyarakat tentang tata cara pelayanan</li> <li>• Persyaratan teknis dan administratif</li> <li>• Waktu yang digunakan dalam proses pelayanan</li> <li>• Kesesuaian permintaan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan</li> <li>• Sarana dan prasarana untuk menunjang proses pelayanan</li> <li>• Keamanan dalam proses pelayanan</li> <li>• Kemudahan akses Kecamatan Kokap untuk masyarakat</li> <li>• Kenyamanan yang diberikan kepada masyarakat</li> </ul> |

Tabel 2. Kisi-kisi Wawancara untuk Pengguna/Masyarakat

| Variabel   | Sumber              | Sub Variabel  | Indikator  |
|--|---------------------|---|--|
| Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) | Pengguna/masyarakat | 1) Kesederhanaan<br>2) Kejelasan<br>3) Kepastian waktu<br>4) Akurasi<br>5) Kelengkapan sarana prasarana<br>6) Keamanan<br>7) Kemudahan akses<br>8) Kenyamanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosedur pelayanan yang diberikan di Kecamatan Kokap</li> <li>• Persyaratan prosedur administrasi kantor Kecamatan Kokap</li> <li>• Kepastian waktu dalam proses balasan surat</li> <li>• Produk pelayanan sesuai dengan permintaan masyarakat</li> <li>• Kelengkapan saranan dan prasaranan untuk pelayanan masyarakat</li> <li>• Keamanan dan sikap dapat dipercaya pegawai dalam memberikan pelayanan</li> <li>• Kemudahan akses gedung maupun kemudahan akses pelayanan</li> <li>• Kenyamanan yang tersedia di Kecamatan Kokap</li> </ul> |

### 3. Pedoman Dokumentasi

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

## F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Data yang diperoleh disajikan apa adanya untuk memperoleh gambaran tentang fakta yang ada di lapangan.

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

1. Pengumpulan data

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

2. Reduksi data

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

3. Interpretasi data

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

#### 4. Penarikan kesimpulan

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

### G. Teknik Keabsahan Data

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

Triangulasi sumber adalah untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi sumber berarti membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara dari informan penelitian yang satu dengan yang lain, yaitu hasil wawancara dari pengunjung/pengguna jasa dan pegawai bagian penerima tamu Kantor Kecamatan Kokap. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat dipercaya dan diakui kebenarannya.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

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

##### **1. Deskripsi Lokasi Penelitian**

###### **a. Sejarah Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo**

Kecamatan kokap adalah salah satu kecamatan di kabupaten Kulon Progo yang terletak di dataran tinggi pegunungan menoreh. Kecamatan Kokap berada di sebelah barat laut dalam wilayah Kabupaten Kulon Progo, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Wilayah Kokap didominasi oleh perbukitan (bagian dari perbukitan menoreh) yang terletak di perbatasan antara Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Provinsi Jawa Tengah. Kecamatan Kokap memiliki tempat wisata yang sudah banyak orang ketahui, yaitu Waduk Sermo. Adapun Kecamatan Kokap memiliki luas 7.379,95 Ha dan memiliki jumlah penduduk 39.793 jiwa.

###### **b. Visi dan Misi Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo**

###### **Visi:**

Terwujudnya Masyarakat Kokap yang Sehat, Mandiri, Berprestasi, Adil, Aman dan Sejahtera Berdasarkan Iman dan Taqwa.

###### **Misi:**

- 1) Meningkatkan profesionalisme aparatur penyelenggara pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- 2) meningkatkan pemberdayaan masyarakat melalui penguatan potensi lokal (baik potensi sumberdaya alam maupun kekayaan budaya masyarakat).
- 3) Meningkatkan ketentraman dan ketertiban masyarakat.
- 4) Meningkatkan kualitas kehidupan beragama dan masyarakat.

**c. Tugas dan Fungsi Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo**

**Tugas :**

- 1) Melakukan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- 2) Melakukan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- 3) Menerapkan dan menegakkan peraturan perundang-undangan.
- 4) Melakukan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- 5) Menyelenggarakan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan.
- 6) Memberikan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugas atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan.

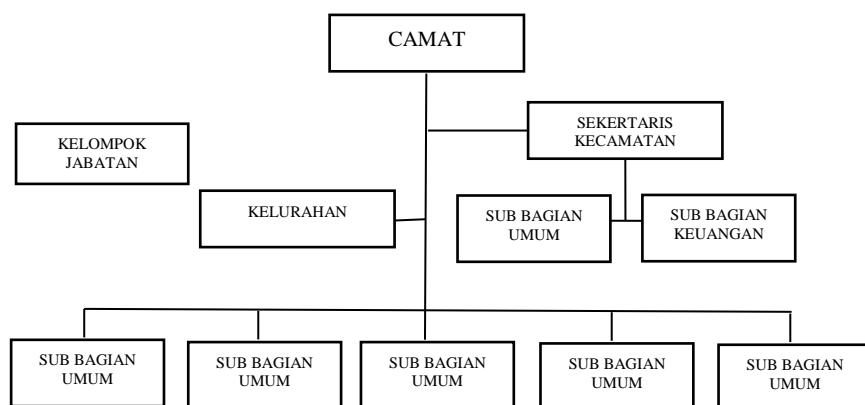
**Fungsi:**

- a) Perumusan kebijakan teknis sebagian urusan otonomi daerah dan tugas umum pemerintah.
- b) Pelaksanaan tugas sebagian urusan otonomi daerah dan tugas umum pemerintah.
- c) Memberikan pelayanan umum.
- d) Pembinaan dan pengoordinasian wilayah, dan

- e) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **d. Struktur Organisasi Kecamatan Kokap**

Berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Kulon Progo nomor 6 Tahun 2008 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja kecamatan yang selanjutnya diatur dalam peraturan Bupati Kabupaten Kulon Progo nomor 63 tahun 2012 tentang uraian tugas pada unsur organisasi terendah kecamatan dijelaskan bahwa tugas pokok Camat adalah memimpin menyelenggarakan pemerintah, pembangunan dan pembinaan kehidupan bermasyarakat serta pelayanan umum di kecamatan. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Camat dibantu oleh aparat di tingkat kecamatan yang terdapat di dalam struktur organisasi kecamatan kokap. Adapun struktur organisasi kecamatan kokap sebagai berikut :



#### **KETERANGAN :**

Garis Komando : \_\_\_\_\_

**Gambar 2. Struktur Organisasi Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo**

## 2. Deskripsi Data Penelitian

Pelayanan yang maksimal merupakan salah satu faktor penting dalam memberikan pengalaman yang baik terhadap individu, kelompok maupun organisasi dalam bentuk bantuan dan pengurusan suatu hal yang dibutuhkan oleh pelanggan. Pelayanan yang maksimal akan mampu memberikan rangsangan positif kepada konsumen atau individu yang membutuhkan pelayanan untuk memberikan penilaian yang baik. Dengan demikian pelayanan yang mudah, cepat dan santun akan mampu memberikan nama yang baik bagi petugas maupun lembaga.

Implementasi pelayanan administrasi terpadu dalam penelitian yang telah dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo ini meliputi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kelengkapan sarana prasarana, keamanan, kemudahan akses, dan kenyamanan. Masing-masing dapat diuraikan sebagai berikut:

### a. Kesederhanaan

Kesederhanaan pelayanan yaitu proses pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami serta mudah dilaksanakan. Dengan adanya ketentuan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan akan membantu petugas untuk memberikan layanan dan memudahkan masyarakat untuk melakukan pengurusan di kantor kecamatan. Kesederhanaan prosedur ini didesain untuk tidak mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri, seperti hasil wawancara dengan bapak S

berikut ini: “Dengan antrian sesuai memasukan berkas, membuka satu pintu atau loket dan daftar piket petugas” (wawancara tanggal 23 Maret 2016 ).

Berdasarkan wawancara tersebut prinsip kesederhanaan dalam proses pelayanan di kantor Kecamatan Kokap diterapkan dengan menggunakan system pembukaan loket untuk melakukan pendaftaran, menunggu antrian dan menerima layanan. Proses pendaftaran disini dimaksudkan tamu yang ingin mendapatkan pelayanan maka hendaknya mendaftar terlebih dahulu sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini akan lebih memudahkan petugas untuk memfokuskan tempat pemberian layanan dan menciptakan suasana antrian yang tertib bagi masyarakat.

Selain pemberian prosedur dan penataan tempat pelayanan, Kecamatan Kokap juga menerapkan prinsip pelayanan yang menjadi pedoman bagi petugas untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat. Hal ini sesuai dengan penyataan dari bapak S yaitu: “Prinsip kerja pelayanan untuk tamu atau masyarakat yang datang yaitu sudah berdasarkan SOP yang ada.” (wawancara tanggal 23 Maret 2016)

Kehadiran ini menunjukkan bahwa prinsip yang telah ditetapkan sebagai panduan kerja petugas telah dilaksanakan oleh petugas dengan baik. Dengan adanya SOP yang telah ditetapkan akan memudahkan petugas memberikan pelayanan dan menciptakan proses pelayanan yang sederhana sehingga masyarakat akan lebih mudah dalam

mengakses layanan yang diberikan. Akan tetapi, tidak seluruh masyarakat yang menggunakan jasa layanan di kecamatan mampu mengerti dan memahami prosedur yang ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pendapat masyarakat tentang prosedur pelayanan yang diketahui saat pertama kali. Berdasarkan wawancara dengan Bapak AP sebagai berikut : “agak tahu kelihatannya sudah ada rambu alur pelayanannya di dinding kantor Kecamatan.” (wawancara tanggal 23 Maret 2016)

Prosedur pelayanan yang tersusun dengan sederhana ini akan membantu tamu untuk memahami alur pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini terlihat dari pendapat salah satu tamu yang menyatakan di kantor kecamatan telah ada rambu alur pelayanan sehingga tamu mudah untuk memahami alur pelayanan.

### **b. Kejelasan**

Penjelasan prosedur di kantor Kecamatan Kokap dilakukan dengan adanya sosialisasi yang dilaksanakan setiap tahunnya. Setiap desa mewakilkan perangkat desa untuk mengikuti sosialisasi yang telah dianggarkan oleh kecamatan. Berdasarkan wawancara dengan UD sebagai berikut: “Setiap tahun ada sosialisasi di kecamatan,yaitu dari pihak kecamatan mengundang perwakilan perangkat desa untuk menghadiri sosialisasi yang dianggarkan dari kecamatan.” (wawancara, tanggal 17 Maret 2016).

Meskipun sudah dilakukan sosialisasi tetapi masyarakat masih kurang jelas tentang prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dan digunakan di Kantor Kecamatan Kokap. Hal ini senada dengan pendapat Ibu M berikut ini: “Untuk prosedurnya saya sedikit jelas hanya saja apabila kebingungan disana belum ada tempat atau petugas khusus untuk bertanya seputar pelayanannya. (wawancara, tanggal 23 Maret 2016).

Keadaan ini menunjukkan bahwa masyarakat masih kurang adanya penjelasan akan prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan pendapat di atas menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Kokap harus menyediakan pelayanan yang mampu membimbing masyarakat untuk dapat menggunakan layanan dengan baik. Kurangnya kejelasan masyarakat akan prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Kokap dapat pula disebabkan oleh terbatasnya petugas yang kurang memadai untuk melayani jumlah masyarakat yang besar. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Ibu UD sebagai berikut:

“kendala yang sering muncul dalam pelayanan yaitu dikarenakan terbatasnya petugas, masyarakat yang dalam antrian masih kurang sabar dan juga volume yang datang belum tentu sama banyaknya yaitu yang menjadi pekerjaan petugas terhambat”  
(wawancara tanggal 17 Maret 2016)

Ketidakjelasan tamu akan prosedur pelayanan ini terkadang tidak dapat diminimalisir karena terbatasnya pegawai yang akan secara khusus memberikan penjelasan kepada tamu. Hal ini dikarenakan tamu yang pertama kali datang akan bertanya-tanya dan terkadang ragu untuk

menannyaikan kepada petugas maupun tamu yang lain sehingga tamu tidak segera mendapatkan pengarahan khusus.

### c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kepastian waktu pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Kokap dimulai dari pukul 08.00 sampai dengan pukul 14.00. Akan tetapi, pelaksanaan pelayanan terkadang mundur dikarenakan tidak semua pegawai datang tepat waktu. Hal ini sesuai dengan wawancara Bapak S sebagai berikut: “Kurang disiplin, loket sudah terbuka, namun proses pelayanan tetap menunggu kedatangan petugas piket loket yang bersangkutan.” (wawancara tanggal 23 Maret 2016)

Kepastian waktu pelayanan yang kurang tepat ini sangat dirasakan oleh masyarakat dengan terjadinya kemunduran pelayanan dan terkadang pegawai pulang lebih awal dari jam yang telah ditentukan. Berdasarkan wawancara dengan EW sebagai berikut: “Dalam hal waktu melayani masyarakat para pegawai agak lambat. Misal jam 8 belum pada datang.” (wawancara tanggal 17 Maret 2016)

Dengan adanya ketidaktepatan waktu pelayanan ini menyebabkan masyarakat kurang leluasa dalam melakukan pengurusan administrasi. Sesuai dengan pendapat tersebut menunjukkan bahwa pelayanan tamu terkadang menjadi molor dan membuat tamu merasa kurang nyaman karena dimungkinkan ada acara lain setelah menyelesaikan urusan di

kantor kecamatan. Hal ini yang menjadi alasan tamu datang lebih awal untuk menyingkat waktu dengan antrian yang sedikit dan tidak membuang waktu.

#### **d. Akurasi**

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu yang baik mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Kokap seharusnya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan atau sesuai dengan perjanjian awal, namun demikian penyelesaian proses pelayanan menyesuaikan dengan tingkat kelancaran dari DUKCAPIL yang menjadi pusat pelayanan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara sebagian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan memiliki ketepatan waktu penyelesaian yang baik. Hal ini seperti yang diungkapkan bapak S sebagai berikut: “Pasti tepat waktu,karena kami bekerja sudah sesuai bidangnya atau bagian masing-masing pegawai.” (wawancara, tanggal 17 Maret 2016)

Dengan adanya kelancaran dari pihak Dukcapil ini akan berimbas pada pelayanan pada tingkat kecamatan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Terpenuhinya target waktu penyelesaian ini memberikan kesan yang baik bagi masyarakat terhadap akurasi waktu pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Kokap. Hal ini sesuai dengan pendapat bapak P sebagai berikut: “Tingkat akurasi kerja bisa dibanggakan masyarakat karena pegawai bekerja secara maksimal dan

hasilnya juga sudah cukup baik sesuai keinginan.” (wawancara, tanggal 17 Maret 2016).

Terciptanya akurasi penyelesaian yang baik akan sangat dirasakan kepuasannya oleh masyarakat yang menggunakan pelayanan di kantor Kecamatan tersebut.

#### e. Kelengkapan Sarana Prasarana

Kelengkapan sarana prasarana berkaitan dengan kemampuan Kantor Kecamatan Kokap dalam mendukung dan mensukseskan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Akan tetapi sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai untuk standar pelayanan masyarakat yang notabene harus mampu menampung kebutuhan volume masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Ruangan kerja dan ruang tunggu belum memenuhi syarat untuk melaksanakan pelayanan secara baik. Hal ini terlihat dari kebutuhan ruangan yang mengharuskan adanya peralatan dan ruang gerak petugas yang leluasa sehingga mendukung kinerja.

Berikut hasil observasi mengenai sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kecamatan Kokap :

Tabel 3. Hasil pengamatan terhadap sarana dan prasarana

| No | Aspek yang Diamati   | Ya | Tidak | Keterangan  |
|----|--|----|-------|---|
| 1  | a. sarana dan prasarana<br>1) Ruang tunggu luas<br>2) Ruang kerja nyaman, lengkap dengan fasilitas penunjang<br>3) Alat Komputer lengkap | ✓  | ✓     | Ruang tunggu luas disertai tempat duduk yang cukup<br><br>Ruang kerja pegawai kurang, karena belum ada pendingin ruangan (AC) dan fasilitas hiburan (TV)<br><br>Alat komputer kurang memadai untuk menunjang kegiatan pelayanan |

Sumber : Hasil observasi 26 November 2015

Berdasarkan data hasil pengamatan di atas, menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Kokap memiliki ruang tunggu yang luas disertai dengan tempat duduk yang cukup. Akan tetapi, Kantor Kecamatan Kokap masih memiliki beberapa kekurangan. Ruang kerja pegawai masih minim fasilitas yang membuat pegawai kurang nyaman untuk melakukan pekerjaannya, misalnya belum adanya pendingin ruangan (ac) dan juga fasilitas hiburan seperti televisi. Fasilitas hiburan digunakan untuk menghibur tamu yang sedang menggu antrian sehingga tidak terjadi kejemuhan. Selain itu juga untuk peralatan penunjang kerja pegawai masih kurang memadai, yaitu kurang lengkapnya computer di setiap meja kerja pegawai.

Hal ini diungkapkan berdasarkan wawancara dengan bapak S sebagai berikut: "Belum, ruangan belum memenuhi atau harusnya tertutup berhadapan satu meja dan di setiap meja kerja pegawai ada

komputernya. Fasilitas ruang tunggu dan pelayanan belum mendukung.” (wawancara tanggal 23 Maret 2016)

Akan tetapi, keterbatasan sarana dan prasarana tidak begitu dirasakan oleh masyarakat. Sebagian besar masyarakat mengungkapkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia telah terpenuhi dengan baik. Seperti yang diungkapkan oleh ibu M sebagai berikut: “Pendapat tentang sapras cukup memadai, ruang tunggu dilengkapi tempat duduk yang cukup nyaman.” (wawancara tanggal 14 Maret 2016)

Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai ini akan mendukung pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat maupun pegawai yang bertugas.

#### **f. Keamanan**

Penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Kecamatan Kokap harus memenuhi prinsip keamanan yakni proses pelayanan dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman kepada masyarakat. Konsep tugas yang diberikan kepada pegawai dapat menjadi solusi untuk dapat mengamankan terhadap masyarakat maupun terhadap keamanan data yang ditanggani. Keamanan yang dijalankan di Kantor Kecamatan Kokap dilakukan oleh pegawai piket. Seperti yang diungkapkan oleh bapak S dalam wawancaranya sebagai berikut: ”Petugas piket bertugas untuk mengamankan masyarakat baik berkas yang dalam proses pelayanan ataupun kendaraan masyarakat yang melakukan pelayanan”. (wawancara tanggal 23 Maret 2016)

Pegawai pun mampu memberikan pernyataan bahwa keamanan bagi masyarakat dapat terjamin sehingga masyarakat tidak takut untuk memanfaatkan pelayanan dari kecamatan. Pernyataan yang diberikan pegawai dirasakan juga oleh sebagian besar masyarakat akan keamanan yang terjamin. Seperti yang diungkapkan oleh bapak EW dalam wawancaranya sebagai berikut: “Sikap para pegawai dalam pelayanan bisa dipercaya atas keamanan berkas masyarakat memuaskan dengan lingkungan kendaran juga aman, cukup aman dan kondusif”.  
(wawancara tanggal 17 Maret 2016)

Keamanan ini tidak serta merta keamanan dari tindak kriminal tetapi jaminan yang dapat dipercaya oleh masyarakat akan keamanan secara administrasi maupun keamanan dari gangguan, yang didukung oleh pendapat bapak AP sebagai berikut: “untuk tanggungjawabnya petugas sudah cukup bertanggung jawab dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat dan juga terhadap berkas yang ada sehingga dapat dipercaya.” (wawancara tanggal 23 Maret 2016)

Keamanan yang baik telah dirasakan oleh masyarakat, sehingga pada saat masyarakat melakukan pengurusan administrasi masyarakat merasakan keamanan dari segi kendaraan maupun berkas-berkas yang di perlukan. Hal ini mengingat bahwa surat-surat yang sedang diurus kebanyakan bahwa surat tersebut berharga sehingga perlu adanya pengamanan.

**g. Kemudahan akses**

Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika. Berdasarkan hasil wawancara Kantor Kecamatan Kokap mudah ditemukan oleh masyarakat umum seperti diungkapkan hasil wawancara dari ibu UD sebagai berikut: “Sangat mudah terjangkau oleh masyarakat bagi yang memiliki kendaraan pribadi, cuma jalannya naik turun tetapi sudah aspal.” (wawancara tanggal 17 Maret 2016).

Pernyataan yang sama diungkapkan oleh ibu M sebagai berikut: “Untuk menuju ke Kecamatan sangat mudah terjangkau dengan kendaraan pribadi” (wawancara tanggal 14 Maret 2016). Lokasi dari Kecamatan Kokap sangat mudah untuk di jangkau dengan kendaraan pribadi, sehingga masyarakat tidak mengalami kesusahan dalam akses untuk menuju kecamatan Kokap dalam pengurusan berkas yang diinginkan. Keterangan tersebut menunjukkan bahwa bagi tamu yang menggunakan kendaraan pribadi seperti motor dan mobil akan mampu menjangkau Kantor Kecamatan Kokap dengan mudah. Hal ini mengambarkan bahwa tidak terjadi kesulitan untuk mencari dan menjangkau daerah kantor kecamatan berada.

**h. Kenyamanan**

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat

serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti, toilet, tempat parkir yang luas, tempat ibadah, dan tempat duduk tamu. Kenyamanan dilingkungan Kantor Kecamatan Kokap tidak selalu hanya didukung oleh darana dan prasarana yang memadai saja, tetapi bagaimana kualitas pelayanan dan sikap pegawai dalam menjadi pelayan yang baik. Sebagian besar masyarakat nyaman dalam menikmati layanan yang diberikan oleh pegawai, seperti yang diungkapkan ibu DNU sebagai berikut: “Dengan keramahan dan santun yang ada cukup menyenangkan untuk masyarakat yang akan meminta pelayanan di kecamatan kokap.” (wawancara tanggal 17 Maret 2016).

Keterangan lain yang sesuai dengan pelayanan yang menunjukkan kenyamanan dan perlunya untuk terus dilestarikan juga diungkapkan oleh ibu M sebagai berikut: “Berhubungan dengan kenyamanan dan kepuasannya saya bisa merasakan cukup baik dan bagus untuk dilestarikan.” (wawancara tanggal 23 Maret 2016).

Keterangan di atas menunjukkan bahwa pelayanan yang ramah ini akan memberikan kesan yang baik kepada tamu yang hadir. Dengan itu maka tamu berpendapat bahwa keramahan pelayanan perlu dipelihara dan ditingkatkan untuk menciptakan kondisi yang nyaman. Akan tetapi, kurang nyamannya ruang tunggu terkait sikap dan hal yang dirasa kurang tepat diungkapkan oleh bapak AP sebagai berikut: “Masih kurang nyaman dikarenakan para pegawai sering merokok diruangan kerja atau ruangan pelayanan yang tanpa memikirkan

keberadaan orang lain di sekelilingnya.” (wawancara tanggal 23 Maret 2016).

Dalam kenyamanan pada umumnya masyarakat sudah merasakan baik, namun masih ada bagian yang perlu di tingkatkan atau diperbaiki lagi seperti yang telah diungkapkan di atas. Kenyamanan di sini adalah suasana tenang dan kondusif yang dirasakan oleh seseorang dalam menerima rangsangan dari luar. Rangsangan di sini dimaksudkan yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Kecamatan Kokap.

## B. Pembahasan

Lembaga pemerintahan merupakan sebuah lembaga yang ditujukan untuk dapat memberikan pelayanan public yang terbaik dengan segala program dan tugas yang telah ditetapkan. Pemberian layanan yang maksimal merupakan hal yang harus terus dilakukan oleh pegawai sebagai pegawai yang profesional. Kegiatan yang ada di Pemerintahan khususnya di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo ini memiliki visi dan misi yang harus diwujudkan demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dengan baik. Layanan yang memuaskan dan yang terbaik merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pegawai dengan berorientasi kepada penyelesaian tugas tepat pada waktunya dan masyarakat mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo dapat dilihat dari beberapa indikator dibawah ini:

## **1. Kesederhanaan**

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Prinsip kesederhanaan itu sendiri lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo dapat dinilai sudah mencapai unsur kesederhanaan. Di mana Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo telah menetapkan prosedur pelayanan secara baik dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu pelayanan yang disusun sedemikian rupa dengan menerapkan system antrian di loket maka akan memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan memperoleh keadilan serta kenyamanan dalam mencari pelayanan administrasi terpadu. Sejalan dengan pendapat tersebut bahwa konsep kesederhanaan prosedur pelayanan tersebut akan memudahkan tamu untuk memahami dan mengerti maksud dari prosedur yang telah ditetapkan.

Penyusunan prosedur yang sederhana terkadang belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat dengan baik. Terkadang masih bingung dalam melaksanakan prosedur layanan dengan tertib. Akan tetapi, pihak Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo telah memberikan bantuan khusus bagi masyarakat yang belum jelas dan paham. Pihak Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo selalu memberikan bantuan

dengan mengantar masyarakat untuk dapat menyelesaikan prosedur dengan maksimal. Sejalan dengan pendapat tersebut maka perbaikan pelayanan dalam penyusunan prosedur harus disediakan dengan lebih jelas dan mudah serta ada pegawai yang memberikan yang memberikan panduan atau penyampaian secara terpola dengan baik.

## **2. Kejelasan**

Kantor Kecamatan Kokap telah menerapkan prosedur dengan aspek kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya hal yang tidak diinginkan. Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan mengenai prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Pegawai Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai faktor kejelasan meliputi penjelasan prosedur pelayanan kepada setiap tamu atau masyarakat yang datang. Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo melakukan sosialisasi terhadap perangkat desa terkait prosedur pelayanan yang diberikan, dikarenakan pengguna layanan belum seluruhnya berpengalaman dalam mengurus keperluan di kantor kecamatan. Sosialisasi tersebut menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo telah memberikan layanan kepada masyarakat agar masyarakat lebih mudah dalam menyelesaikan prosedur yang ditetapkan, mengingat bahwa pelayanan publik yang diberikan harus

sesuai dengan aturan yang berlaku. Dengan adanya penjelasan prosedur dan aturan yang ada maka pelayanan yang diberikan tidak akan menyalahi aturan yang berlaku. Sehingga dengan kejelasan tersebut maka tamu akan lebih mudah mengerti tujuan dan maksud dari prosedur yang ada.

Kegiatan sosialisasi merupakan bentuk komunikasi yang aktif antara pihak kantor kecamatan dengan masyarakat melalui perangkat desa. Proses mengurus surat-surat maupun kebutuhan lainnya masyarakat akan mengurus dari tingkat kelurahan terlebih dahulu sebelum ke tingkat kecamatan sehingga program tersebut akan bermanfaat bagi masyarakat karena akan menerima petunjuk di tingkat kelurahan.

Usaha yang telah dilakukan oleh Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo untuk memberikan sosialisasi kepada perangkat desa untuk disosialisasikan lebih lanjut ke masyarakat ini ternyata belum sepenuhnya berhasil. Hal ini ditunjukkan bahwa belum sepenuhnya masyarakat jelas dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo. Kurangnya pemahaman masyarakat ini terjadi pada saat di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo yang membuat pegawai harus memberikan bantuan yang lebih. Akan tetapi, terbatasnya pegawai membuat pelayanan terhadap masyarakat untuk dapat memahami prosedur pelayanan kurang berjalan dengan lancar, dikarenakan volume besar dari masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo.

### **3. Kepastian waktu**

Waktu kerja di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo yang dimulai dari pukul 08.00 sampai dengan 14.00 ini menjadi waktu yang pasti bagi pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Dengan adanya kepastian waktu ini akan membantu masyarakat lebih mudah menyesuaikan diri dalam mengurus berkas di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo. Perbedaan kepentingan antara setiap orang membuat Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo harus menentukan waktu pelayanan yang pasti agar masyarakat tidak terjebak oleh aturan kerja petugas terkait waktu pelayanan. Pelayanan publik harus diberikan dengan maksimal sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku serta menghasilkan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan tidak hanya terletak pada hasil saja tetapi proses pelayanan akan lebih dirasakan oleh tamu.

Selain itu, kepastian waktu ini bertujuan untuk menentukan waktu kerja dan lamanya pelayanan. Dengan adanya kepastian waktu ini maka akan mengatur dan memberikan keluasaan masyarakat dalam mengurus kebutuhan administrasinya sekaligus memberikan batasan waktu bagi masyarakat untuk mengurus adminitrasi sesuai prosedur pelayanan yang telah ditentukan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah. Senada dengan pendapat tersebut bahwa kepastian waktu akan memberikan sikap saling percaya antara masyarakat dan pegawai dan agar terjadi komunikasi yang baik serta menghindari masalah yang tidak diinginkan.

#### **4. Akurasi**

Produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat yaitu produk dari pelayanan publik yang dikerjakan dengan teliti dan tepat sesuai dengan yang diperlukan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu pada Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo sudah memenuhi prinsip akurasi yakni sudah tepat sasaran atau akurat, karena pegawai sudah melayani apa yang di butuhkan oleh masyarakat yang datang. Masyarakat merasa puas dengan akurasi waktu penyelesaian adminitrasi yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo. Akan tetapi, pihak Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo memberikan penjelasan bahwa tingkat akurasi waktu pelayanan ini tergantung pada kelancaran yang dilakukan oleh Dukcapil sebagai induk pelaporan kerja.

Dengan adanya akurasi yang tepat ini maka Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo telah memberikan hak masyarakat dengan maksimal dan telah melaksanakan kewajibannya dengan baik sebagai pelayan masyarakat. Proses pelayanan oleh petugas disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat ini akan memberikan persepsi dan tanggapan yang baik oleh masyarakat.

#### **5. Kelengkapan sarana prasarana**

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi dapat menciptakan proses pelayanan yang maksimal. Sehingga masyarakat merasa mendapat

pelayanan dengan baik oleh petugas pelayanan. Maksimalnya pelayanan akan diraih apabila sarana dan prasarana tersedia dengan baik pula agar pelayanan dapat dikerjakan dengan cepat dan tepat.

Pelayanan yang maksimal tidak terlepas dari yang telah dimiliki terutama saran dan prasarana yang mendukung kinerja pegawai. Sarana dan prasarana tidak selamanya hanya berhubungan dengan jumlah sarana dan prasarana yang dimiliki saja tetapi dapat juga berhubungan dengan kualitas yang dimiliki. Kualitas sarana seperti kualitas komputer dan mesin pendukung kerja pegawai ini akan mendukung kualitas dan kuantitas produktifitas pegawai.

Selain kualitas, kuantitas sarana dan prasarana yang mendukung lain juga harus terpenuhi agar dapat dirasakan imbas oleh masyarakat. Kelebihan dan kekurangan sarana dan prasarana kerja ini harus menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo sebagai pelayanan publik yang terjamin mutunya.

## **6. Keamanan**

Proses dan pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Keamanan disini termasuk keamanan kendaraan atau barang bawaan masyarakat. Misalnya seorang pegawai pelayanan diberikan kepercayaan untuk memberikan berkas kepada pimpinan maka pegawai pelayanan harus menjamin keamanan barang tersebut supaya utuh sampai di ruang pimpinan.

Rasa aman masyarakat harus menjadi jaminan bagi Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo agar masyarakat tidak merasa resah dalam mengurus segala sesuatu yang dianggap rahasia maupun yang biasa. Berdasarkan hasil penelitian, sifat yang dimiliki pegawai Kantor Kecamatan Kokap sudah baik. Penjaminan keamanan telah dijamin oleh pihak Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo dengan menerapkan sistem piket bagi pegawai dalam mengamankan hari-hari kerja. Menurut keputusan Menteri pendayagunaan aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 Asas Pelayanan Publik, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undang. Sejalan dengan pendapat tersebut bahwa semua pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-udangan yang berlaku.

Selain keamanan dari gangguan, masyarakat juga membutuhkan rasa percaya terhadap pegawai atas keamanan data atau berkas yang masyarakat urus melalui Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo. Jaminan keamanan yang maksimal akan membuat masyarakat percaya dan memberikan kepercayaan penuh kepada pegawai Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo dalam menyelesaikan segala urusannya. Dengan memberikan keamanan ini maka akan terjalin hubungan yang harmonis dan kekeluargaan yang baik.

## 7. Kemudahan akses

Kemudahan akses merupakan faktor penting untuk terselenggaranya pelayanan administrasi terpadu karena dengan kemudahan akses gedung,

masyarakat luas akan mudah mengetahui keberadaaan Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo. Letak gedung yang strategis juga menjadi salah satu faktor pendukung terselenggaranya pelayanan yang baik. Selain itu kemudahan akses yang diperlukan oleh masyarakat dalam pengurusan berkas, adanya papan petunjuk alur atau ruangan di kantor kecamatan kokap akan memudahkan masyarakat dalam memahami ketika melakukan pengurusan berkas-berkas yang dibutuhkan. Kemudahan akses dalam bentuk lokasi maupun kemudahan akses media dan pelayanan ini yang akan meningkatkan kualitas penilaian yang diberikan oleh tamu.

Lokasi dari Kantor Kecamatan Kokap yang strategis tidak hanya memudahkan masyarakat dalam menempuh jarak dan menemukan gedung tersebut dengan mudah. Akan tetapi, kemudahan akses ini akan membantu masyarakat untuk mengatur waktu tempuh dan perkiraan waktu penyelesaian urusan di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo.

## 8. Kenyamanan

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo kenyamanan yang dirasakan masyarakat masih kurang maksimal seperti diruang tunggu dan kurangnya sikap pegawai yang masih merokok di dalam ruangan sehingga menyebabkan ruangan tidak bebas dari asap rokok dan menyebabkan ruangan menjadi tidak nyaman. Akan tetapi, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo mampu menciptakan kenyamanan yang baik. Keramahan dan kesantunan pegawai membuat masyarakat nyaman dan betah dalam menyelesaikan urusannya.

Kenyamanan lingkungan secara jasmani dan rohani ini menjadi tolok ukur seberapa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo kepada masyarakat. Pelayanan tersebut menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo harus mampu memberikan kenyamanan secara menyeluruh kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa faktor yang menjadi kendala dan pendukung dalam implementasi pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo adalah:

- a. Kendala yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kepada masyarakat adalah: pertama, sarana dan prasarana penunjang

yang masih belum memadai sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal seperti kipas angin maupun ac ruangan. Ketersediaan sarana prasarana kerja, peralatan, dan pendukung yang memadai dapat menciptakan proses pelayanan administrasi terpadu yang maksimal, sehingga masyarakat merasa mendapatkan pelayanan yang baik oleh petugas pelayanan. Kendala kedua, keterbatasan pegawai sehingga tidak ada pegawai yang mampu membantu masyarakat untuk mengikuti prosedur pelayanan dengan maksimal. Apabila dengan adanya pegawai yang bertugas dalam membantu masyarakat yang mengalami kebingungan dalam proses/prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Kokap akan menjadikan pelayanan berlangsung secara maksimal. Dengan adanya kendala ini maka Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo harus mampu memperbaiki secara menyeluruh dalam pemberian tugas pegawai atau pelayanan agar pelayanan yang diberikan dapat diberikan secara maksimal dan menunjukkan tingkat produktifitas yang tinggi.

- b. Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu adalah: pertama, informasi yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo jauh bergerak kepadukuhan-padukuhan. Bergerak jauh ke Pedukuhan-pedukuhan dilakukan agar bertujuan masyarakat mengetahui prosedur/proses pelayanan yang akan berlangsung, selain itu bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang apa saja yang akan dibutuhkan dalam

pengurusan berkas di Kantor Kecamatan Kokap. Kedua, tersedianya sarana dan prasarana yang nyaman untuk tamu. Ketersediaan sarana prasarana yang baik untuk masyarakat akan memberikan kenyamanan dan ketenangan masyarakat pada saat menunggu berkas masyarakat yang sedang diproses oleh pegawai pelayanan. Faktor-faktor pendukung ini harus ditingkatkan agar masyarakat memiliki kepuasan dan kenyamanan yang maksimal. Sarana prasarana yang kurang baik dapat memberikan pengalaman buruk atau kurang mengenakkan pada masyarakat akan mempengaruhi masyarakat lainnya yang ingin datang ke Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo. Sehingga kualitas kerja harus ditingkatkan dengan memanfaatkan segala sesuatu yang ada dengan maksimal.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo dapat diketahui dari 8 standar prosedur pelayanan publik yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kelengkapan sarana prasarana, keamanan, kemudahan akses, kenyamanan yang dapat dijabarkan sebagai berikut:
  - a. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari kesederhanaan prosedur yaitu, prosedur pelayanan diciptakan sedemikian rupa dengan membuka sistem antrian di loket ini memudahkan pelayanan. Pegawai telah memberikan bantuan khusus bagi masyarakat yang belum paham.
  - b. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari kejelasan yaitu, pegawai Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo sudah memberikan penjelasan kepada masyarakat melalui sosialisasi yang diwakili oleh perangkat desa dan perangkat desa mensosialisasikan langsung kepada masyarakat.
  - c. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari kepastian waktu tidak

berjalan dengan baik, yaitu menetapkan jam kerja yaitu jam 08.00 samapai dengan jam 14.00. Akan tetapi pegawai ada yang belum datang pada jam 08.00 dan sudah pulang mendahului jam 14.00.

- d. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari akurasi yaitu, penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu pada Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo sudah memenuhi prinsip akurasi yakni sudah tepat sasaran atau akurat, dengan menyesuaikan kelancaran kinerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- e. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari kelengkapan sarana prasarana utama mengenai ruang kerja masing-masing pegawai, komputer, dan meja secara umum sudah cukup memadai.
- f. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari keamanan, telah menciptakan system piket bagi pegawai untuk data mengamankan hari kerja.
- g. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari kemudahan akses gedung dan pelayanan. Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo mudah ditempuh oleh kendaraan pribadi. Kemudahan akses pelayanan juga sudah dibantu dengan adanya papan alur pelayanan bagi masyarakat yang akan melakukan pengurusan berkas.

- h. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari kenyamanan yang dirasakan masyarakat nyaman dengan mampu memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada dan memberikan pelayanan yang santun dan ramah yang membantu pelayanan. Akan tetapi dapat dirasa kurang nyaman karena ada pegawai yang merokok diruangan.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo dapat diketahui faktor kendala dan pendukung yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kepada masyarakat sebagai berikut:
- a. Kendala yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kepada masyarakat adalah: pertama, sarana dan prasarana penunjang yang masih belum memadai sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal. Kendala kedua, keterbatasan jumlah pegawai sehingga tidak ada pegawai yang mampu membantu masyarakat untuk mengikuti prosedur pelayanan dengan maksimal.
  - b. Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu adalah: pertama, informasi yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo sampai ke padukuhan-padukuhan. Kedua, tersedianya sarana dan prasarana yang nyaman untuk tamu.

**B. Saran**

Agar pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka ada sejumlah saran yang dapat disampaikan, sebagai berikut:

1. Kantor kecamatan kokap perlu melakukan penambahan sarana dan prasarana yang berkualitas, khususnya ruang untuk merokok bagi pegawai maupun masyarakat.
2. Perlu dilakukan peningkatan kualitas SDM pegawai di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo, terlebih diutamakan dalam kedisiplinan penggunaan waktu kerja yang dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
3. Perlu adanya kejelasan Alur atau prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat, dikarenakan masyarakat masih banyak yang belum paham dengan prosesdur yang telah ditetapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2005). *Mewujudkan Good Governance*. Yogyakarta: UGM press.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Fandy Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gaspesz, Vincent. (2011). *Total Quality Management untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Hanif Dewi Wardhana. (2012). *(Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta)*. Skripsi
- Jeremias T Keban. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81/KEP/M.PAN/2/1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan.*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- M. Nasution. (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nina Rahmayanty (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- Ratminto dan Atik Septi Winarso. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tim Redaksi. (2010). *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta*. Skripsi
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*
- Yuliana Kartikawati. (2013). *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta*. Skripsi

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



## LAMPIRAN 1

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

## **PEDOMAN OBSERVASI**

**A. Sasaran observasi: Aktifitas Pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Kokap**

**B. Tahap-tahap observasi**

3. Peneliti menentukan aspek-aspek yang diamati yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian.
4. Peneliti mengamati semua aspek yang ada sehingga mendapatkan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pegawai Kantor Kecamatan Kokap dalam memberikan pelayanan.

**C. Aspek yang diobservasi**

| No | Aspek yang Diamati  | Ya | Tidak | Keterangan |
|----|---|----|-------|------------|
| 1  | a. Sarana dan Prasarana <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang tunggu luas, nyaman, lengkap dengan fasilitas pengunjung</li> <li>2) Peralatan penunjang kerja pegawai</li> </ol>   |    |       |            |
| 2  | b. Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayanan oleh pegawai tidak berbelit-belit kepada masyarakat</li> <li>2) Kejelasan pegawai dalam menjelaskan prosedur administrasi Kantor Kecamatan Kokap</li> <li>3) Pegawai bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat</li> <li>4) Kepedulian pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat</li> </ol> |    |       |            |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>5) Kebersihan dan kerapian, kedisiplinan penampilan pegawai</li><li>6) Tanggungjawab maupun kesadaran pegawai terhadap tugas</li><li>7) Ketetapan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan</li><li>8) Kejelasan biaya pelayanan</li></ul> |  |  |
|--|---|--|--|

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **A. Pegawai Kantor Kecamatan Kokap**

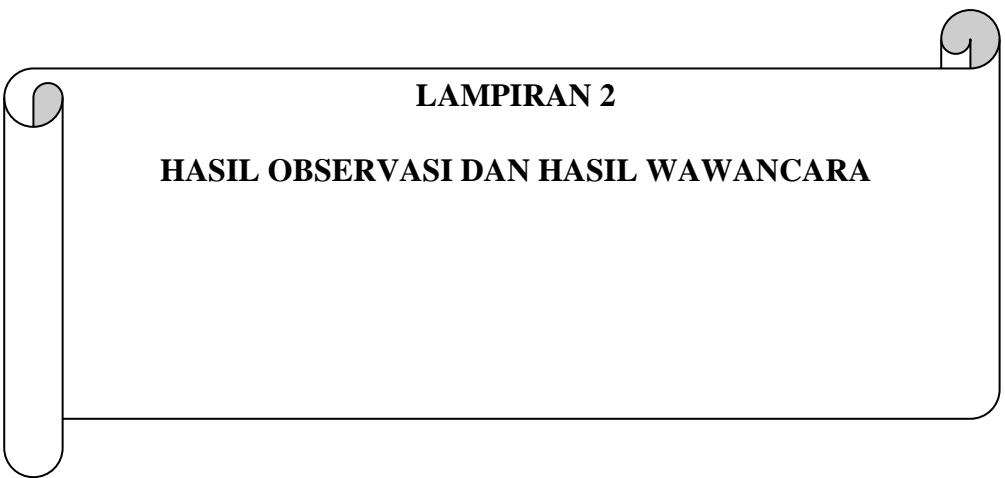
1. Bagaimana posedur pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kokap?
2. Apakah masyarakat mengetahui proses atau prosedur setiap pelayanan yang diberikan?
3. Berapa waktu yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan?
4. Kendala apa saja yang muncul dalam memberikan pelayanan?
5. Apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan ketentuan tertulis dan tidak tertulis?
6. Berapa biaya pelayanan yang dipungut oleh Kantor Kecamatan Kokap?
7. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana disetiap ruang pegawai?
8. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana di ruang pelayanan dan ruang tunggu?
9. Bagaimana penjaminan keamanan dalam proses pelayanan kepada masyarakat?
10. Bagaimana penjaminan keamanan penitipan barang kepada pegawai?
11. Bagaimana kemudahan akses gedung Kantor Kecamatan Kokap?
12. Bagaimana kemudahan akses bertemu dengan salah satu pegawai?
13. Bagaimana kenyamanan ruang tunggu yang diberikan oleh pihak kecamatan Kokap?
14. Bagaimana kenyamanan proses pelayanan di Kecamatan Kokap?

**B. Masyarakat**

1. Apakah prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Kokap melewati banyak meja pegawai atau tidak?
2. Bagaimana posedur pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kokap?
3. Apakah masyarakat mengetahui proses atau prosedur setiap pelayanan yang diberikan?
4. Bagaimana pendapat masyarakat dengan kejelasan prosedur yang ada di Kecamatan Kokap?
5. Bagaimana dengan kepastian waktu pelayanan dari pegawai Kantor Kecamatan Kokap?
6. Bagaimana pendapat masyarakat dengan tingkat akurasi pegawai atau pelayanan Kantor Kecamatan Kokap?
7. Bagaimana pendapat masyarakat mengenai kelengkapan sarana dan prasarana di ruang pelayanan dan ruang tunggu?
8. Bagaimana jaminan keamanan dalam proses pelayanan pegawai kepada masyarakat?
9. Bagaimana kemudahan akses gedung Kantor Kecamatan Kokap?
10. Bagaimana kemudahan akses bertemu dengan salah satu pegawai?
11. Bagaimana kenyamanan ruang tunggu yang diberikan oleh pihak kecamatan Kokap?
12. Bagaimana kenyamanan proses pelayanan di Kecamatan Kokap?

**PEDOMAN DOKUMENTASI**

1. Visi dan misi Kantor Kecamatan Kokap
2. Gambar bagan struktur organisasi Kantor Kecamatan Kokap
3. Foto pendukung penelitian



## LAMPIRAN 2

### HASIL OBSERVASI DAN HASIL WAWANCARA

## HASIL OBSERVASI

A. Sasaran observasi: Aktifitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Kokap

Tahap-tahap observasi

1. Peneliti menentukan aspek-aspek yang diamati yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian.
2. Peneliti mengamati semua aspek yang ada sehingga mendapatkan gambaran mengenai pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Kokap

B. Aspek yang diobservasi

| No | Aspek yang Diamati  | Ya | Tidak  | Keterangan   |
|----|---|----|--------|--|
| 1  | a. Sarana dan Prasarana <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang tunggu luas</li> <li>2) Ruang nyaman, lengkap dengan fasilitas pengunjung</li> <li>3) Alat Komputer lengkap</li> </ol>                              | ✓  | ✓<br>✓ | Ruang tunggu luas disertai tempat duduk yang cukup<br>Ruang kerja pegawai kurang karena belum ada (AC) dan fasilitas hiburan (TV)<br>Alat komputer kurang memadai untuk menunjang kegiatan pelayanan |
| 2. | b. Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayanan oleh pegawai tidak berbelit-belit kepada masyarakat</li> <li>2) Pegawai bersikap sopan santun dan ramah kepada masyarakat saat proses pelayanan</li> </ol> | ✓  | ✓<br>✓ | Pegawai sudah mempermudah prosedur dan membantu jika ada tamu yang memerlukan bantuan<br>Pada umumnya pegawai bersikap ramah akan tetapi masih ada beberapa yang mengobrol jika                      |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>3) Kepedulian pegawai dalam memberikan perhatian khusus kepada masyarakat</p> <p>4) Kepedulian pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat</p> <p>5) Kepedulian pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat</p> <p>6) Kebersihan dan kerapian</p> <p>7) kedisiplinan penampilan pegawai</p> <p>8) Tanggungjawab maupun kesadaran pegawai terhadap tugas</p> <p>9) Ketetapan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan</p> | <input checked="" type="checkbox"/><br><input checked="" type="checkbox"/> | <p>sedang ada tamu sehingga kesantunan pegawai masih rendah</p> <p>Kepedulian pegawai kepada tamu yang memerlukan bantuan khusus sudah baik</p> <p>Kepedulian pegawai sudah cukup baik</p> <p>Kepedulian pegawai sudah cukup baik</p> <p>Kebersihan dan kerapian pegawai sudah baik</p> <p>kedisiplinan pegawai sudah baik hanya beberapa pegawai yang terkadang belum disiplin</p> <p>penampilan/pakaian</p> <p>Pegawai loket terkadang lalai dengan tugasnya sering meninggalkan meja saat jam kerja sehingga tamu harus menunggu</p> <p>Ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang karena masih ada pengurusan surat yang mundur dari perjanjian</p> |
|--|---|--|--|

## **Hasil wawancara dengan pegawai Kantor Kecamatan Kokap**

Nama : Samsudi BA,

Hari/tanggal : Rabu, 23 Maret 2016

Waktu : 09.00

Jabatan : Kepala Seksi Pemerintahan (Kepala Loket)

Peneliti : Bagaimana prosedur pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kokap?

Responden : Antrian, basic satu pintu atau lokrt daftar piket petugas structural

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

Responden : Sudah mengetahui, setiap tanggal 17 ada rakor dan perwakilan dari setiap desa

Peneliti : Kendala apa saja yang muncul dalam memberikan pelayanan?

Responden : Perangkat atau fasilitas menjadi kendala

Peneliti : Bagaimana cara mengatasi kendala-kendala tersebut?

Responden : disel atau jenset digunakan

Peneliti : Apa saja yang mendukung dalam kelancaran pemberian pelayanan administrasi terpadu kecamatan kepada masyarakat?

Responden : informasi atau pedukuhan bergerak jauh dari kecamatan untuk komunikasi

- Peneliti : Apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan ketentuan tertulis dan tidak tertulis?
- Responden : Sudah sesuai SOP
- Peneliti : Apakah ada biaya yang diperlukan dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat?
- Responden : Tidak ada, kecuali akta kelahiran
- Peneliti : Bagaimana prinsip kerja atau acuan yang digunakan dalam pelayanan untuk tamu/masyarakat?
- Responden : Prinsip kerja pelayanan untuk tamu atau masyarakat yang datang yaitu sudah berdasarkan SOP yang ada
- Peneliti : Bagaimana dengan tanggungjawab dan keamanan Kantor Kecamatan Kokap kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan masyarakat?
- Responden : Petugas piket bertugas untuk mengamankan masyarakat baik berkas yang dalam proses pelayanan ataupun kendaraan masyarakat yang melakukan pelayanan
- Peneliti : Apakah sarana dan prasarana telah lengkap guna menunjang pelayanan kepada masyarakat?
- Responden : Belum, ruangan belum memenuhi atau harusnya tertutup berhadapan satu meja
- Peneliti : Sarana dan prasarana apa saja yang masih dibutuhkan oleh Kantor Kecamatan Kokap guna menunjang pelayanan?

- Responden : Belum, ruangan belum memenuhi atau harusnya tertutup berhadapan satu meja dan di setiap meja kerja pegawai ada komputernya, fasilitas ruang tunggu dan pelayanan belum mendukung
- Peneliti : Bagaimana kemudahan akses Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Mudah bagi yang memiliki kendaraan pribadi
- Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : kurang disiplin, loket sudah terbuka, namun proses pelayanan tetap menunggu kedatangan petugas piket loket yang bersangkutan
- Peneliti : Bagaimana dengan kepastian waktu pelayanan Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Pasti tepat waktu,karena kami bekerja sudah sesuai bidangnya atau bagian masing-masing pegawai
- Peneliti : Bagaimana cara menanggapi atau melayani tamu secara khusus terutama orang yang tidak mengetahui proses pelayanan yang akan dilaksanakan dan tamu yang butuh bantuan khusus?
- Responden : Biasanya perwakilan Pak dukuh, pelayanan pernikahan memiliki ruang khusus waktu pendaftaran sama petugas loket
- Peneliti : Bagaimana untuk jumlah petugas?
- Responden : Petugas kekurangan dan selalu merangkap tugas di setiap pelayanannya

- Nama : Umi Dafsir
- Hari/tanggal : Kamis, 17 Maret 2016
- Waktu : 09.00
- Jabatan : Staf Seksi Pemerintahan (Petugas Loket)
- Peneliti : Bagaimana posedur pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Kependudukan melalui loket
- Peneliti : Apakah masyarakat mengetahui proses atau prosedur setiap pelayanan yang diberikan?
- Responden : Setiap tahun ada sosialisasi di kecamatan,yaitu dari pihak kecamatan mengundang perwakilan perangkat desa untuk menghadiri sosialisasi yang dianggarkan dari kecamatan
- Peneliti : Kendala apa saja yang muncul dalam memberikan pelayanan?
- Responden : Kendala yang sering muncul dalam pelayanan yaitu dikarenakan terbatasnya petugas, masyarakat yang dalam antrian masih kurang sabar dan juga volume yang datang belum tentu sama banyaknya itu yang menjadi pekerjaan petugas terhambat
- Peneliti : Bagaimana cara mengatasi kendala-kendala tersebut?
- Responden : Menyadarkan masyarakat
- Peneliti : Apa saja yang mendukung dalam kelancaran pemberian pelayanan administrasi terpadu kecamatan kepada masyarakat?
- Responden : Fasilitas yang memadai (ruangan ber ac)

- Peneliti : Apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan ketentuan tertulis dan tidak tertulis?
- Responden : Sudah, legalisir asli sesuai prosedur
- Peneliti : Apakah ada biaya yang diperlukan dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat?
- Responden : Ada hanya untuk KTP, KK akta dan denda 25ribu disetor ke dikapil kantor kependudukan dan pencatatan sipil
- Peneliti : Bagaimana prinsip kerja atau acuan yang digunakan dalam pelayanan untuk tamu/masyarakat?
- Responden : Sesuai SOP
- Peneliti : Bagaimana dengan tanggungjawab dan keamanan Kantor Kecamatan Kokap kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan masyarakat?
- Responden : Keamanan terjamin
- Peneliti : Apakah sarana dan prasarana telah lengkap guna menunjang pelayanan kepada masyarakat?
- Responden : Belum lengkap, ruangan, kursi meja dan ac
- Peneliti : Sarana dan prasarana apa saja yang masih dibutuhkan oleh Kantor Kecamatan Kokap guna menunjang pelayanan?
- Responden : Horn/ speaker panggilan masyarakat di runag tunggu
- Peneliti : Bagaimana kemudahan akses Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Sangat mudah terjangkau oleh masyarakat bagi yang memiliki kendaraan pridadi, cuma jalannya naik turun tetapi sudah aspal

- Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Sesuai jadwal kecuali sakit kendala yang manusiawi
- Peneliti : Bagaimana dengan kepastian waktu pelayanan Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Jam 8 – 2 tutup loket, belum dapat pasti waktunya 1 minggu itu pun kalau lancer dari dukcapil
- Peneliti : Bagaimana cara menanggapi atau melayani tamu secara khusus terutama orang yang tidak mengetahui proses pelayanan yang akan dilaksanakan dan tamu yang butuh bantuan khusus?
- Responden : Selalu ada yang mengantar, tetapi masyarakat masih sering ada yang menanyakan
- Peneliti : Bagaimana untuk jumlah petugas?
- Responden : Petugas loket selalu merangkap tidak khusus di loket saja

Nama : Anggar Prasetyo

Hari/tanggal : Rabu, 23 Maret 2016

Waktu : 10.00

Peneliti : Apakah saudara mengetahui proses atau prosedur setiap pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kokap saat anda pertama berkunjung?

Responden : Agak tahu kelihatannya sudah ada rambu alur pelayanannya di dinding kantor Kecamatan

Peneliti : Bagaimana menurut pendapat saudara dengan kejelasan prosedur administrasi di Kantor Kecamatan Kokap?

Responden : lumayan jelas dengan model yang ada seperti saat ini

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai menurut pendapat saudara?

Responden : untuk kedisiplinan bisa dikatakan sedang-sedang saja, ada yang telat ada juga yang tepat waktu belum sama merata tepat waktu gitu

Peneliti : Bagaimana dengan keramahan maupun kesopanan pegawai terhadap masyarakat?

Responden : penampilan pegawai cukup baik dan keramahan yang ada sudah cukup sopan juga

Peneliti : Bagaimana tanggungjawab pegawai terhadap pelayanan yang diberikan?

- Responden : untuk tanggungjawabnya petugas sudah cukup bertanggung jawab dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat dan juga terhadap berkas yang ada sehingga dapat dipercaya
- Peneliti : Bagaimana dengan tingkat akurasi pelayanan Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Tingkat akurasinya baik mungkin karena sudah masuk system komputer jadi bisa baik
- Peneliti : Bagaimana kesediaan pegawai untuk membantu tamu/masyarakat, merespon permintaan, dan memberikan jasa secara tepat?
- Responden : Cukup baik, tetapi masyarakat harus mencari pegawainya, karena tidak ada tepat khusus bertanya
- Peneliti : Bagaimana dengan kemudahan akses Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Sangat mudah terjangkau oleh kendaraan pribadi
- Peneliti : Bagaimana dengan keamanan (sikap dapat dipercaya) yang diberikan pegawai?
- Responden : Kurang bisa dipercaya
- Peneliti : Bagaimana dengan kepastian waktu pelayanan dari pegawai?
- Responden : Masih kurang kadang menunggu
- Peneliti : Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Bangku ruang tunggu masih kurang, perlu diganti dengan sofa
- Peneliti : Menurut saudara, bagaimana dengan kenyamanan yang ada di Kantor Kecamatan Kokap?

- Responden : Kurang nyaman, para pegawai sering merokok di ruangan
- Peneliti : Bagaimana tanggapan khusus pegawai jika ada tamu yang tidak mengetahui proses pelayanan yang akan dilaksanakan?
- Responden : Langsung diberikan penjelasan
- Peneliti : Bagaimana dengan harapan saudara tentang pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Perlu peningkatan SDM pegawai agar lebih cepat dan cakap
- Nama : Dwi Nur Utami
- Hari/tanggal : Kamis, 17 Maret 2016
- Waktu : 10.00
- Peneliti : Apakah saudara mengetahui proses atau prosedur setiap pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kokap saat anda pertama berkunjung?
- Responden : Tidak tahu,karena tidak ada petunjuk tulisan yang jelas dalam setiap pengurusan berkas yang saya diinginkan
- Peneliti : Bagaimana menurut pendapat saudara dengan kejelasan prosedur administrasi di Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Prosedurnya kurang jelas
- Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai menurut pendapat saudara?
- Responden : Kedisiplinannya cukup baik
- Peneliti : Bagaimana dengan keramahan maupun kesopanan pegawai terhadap masyarakat?

- Responden :Dengan keramahan dan santun yang ada cukup menyenangkan masyarakat yang akan meminta sesuatu di kecamatan kokap
- Peneliti :Bagaimana tanggungjawab pegawai terhadap pelayanan yang diberikan?
- Responden : Tanggung jawan dapat dipercaya segala urusan bisa selesai
- Peneliti :Bagaimana dengan tingkat akurasi pelayanan Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Tingkat akurasi cukup memuaskan
- Peneliti :Bagaimana kesediaan pegawai untuk membantu tamu/masyarakat, merespon permintaan, dan memberikan jasa secara tepat?
- Responden : Kesediaan pegawai cuup lancer dalam melayani masyarakat
- Peneliti : Bagaimana dengan kemudahan akses Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Sangat mudah untuk di tempuh, dicari dengan kendaraan pribadi
- Peneliti :Bagaimana dengan keamanan (sikap dapat dipercaya) yang diberikan pegawai?
- Responden : Sikap para pegawai dalam pelayanan bisa dipercaya atas keamanan berkas masyarakat masyarakat memuaskan, dengan lingkungan kendaraan juga aman, cukup aman dan kondusif
- Peneliti : Bagaimana dengan kepastian waktu pelayanan dari pegawai?
- Responden :Hal waktu melayani masyarakat para pegawai agak lambat. Misal jam 8 belum pada datang
- Peneliti :Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Kokap?

- Responden : Hal sarana dan prasarana di kecamatan kokap cukup memadai dan cukup komplit
- Peneliti : Menurut saudara, bagaimana dengan kenyamanan yang ada di Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Kenyamanan dan kesejukan ada di arena kecamatan cukup segar dan nyaman
- Peneliti : Bagaimana tanggapan khusus pegawai jika ada tamu yang tidak mengetahui proses pelayanan yang akan dilaksanakan?
- Responden : Proses pelayanan ramah dan tanggap pada tamu yang perlu pelayanan dalam mengurus KTP dll
- Peneliti : Bagaimana dengan harapan saudara tentang pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Harapan tentang pelayanan, perlu dilestarikan, kalau perlu bisa tambah nyaman dan cepat.
- Nama : Marmiyati
- Hari/tanggal : Senin, 14 Maret 2016
- Waktu : 09.00
- Peneliti : Apakah saudara mengetahui proses atau prosedur setiap pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kokap saat anda pertama berkunjung?
- Responden : Agak tahu kelihatannya ada alur pelayanannya

- Peneliti :Bagaimana menurut pendapat saudara dengan kejelasan prosedur administrasi di Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Untuk prosedurnya saya sedikit jelas hanya saja apabila kebingungan disana belum ada tempat atau petugas khusus untuk bertanya seputar pelayanannya
- Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai menurut pendapat saudara?
- Responden :Kedisiplinan pegawai ada saat saya disana agak kurang disiplin sebab saat petugas terlambat dari jam masuk
- Peneliti :Bagaimana dengan keramahan maupun kesopanan pegawai terhadap masyarakat?
- Responden :Berhubungan dengan kenyamanan dan kepuasannya saya bisa merasakan cukup baik dan bagus untuk dilestarikan
- Peneliti :Bagaimana tanggungjawab pegawai terhadap pelayanan yang diberikan?
- Responden : Tanggung jawab petugas sportif baik
- Peneliti :Bagaimana dengan tingkat akurasi pelayanan Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Tingkat akurasi pelayanan perlu ditingkatkan
- Peneliti :Bagaimana kesediaan pegawai untuk membantu tamu/masyarakat, merespon permintaan, dan memberikan jasa secara tepat?
- Responden :Kesediaan pegawai dalam melayani masyarakat memuaskan
- Peneliti : Bagaimana dengan kemudahan akses Kantor Kecamatan Kokap?

- Responden :Untuk menuju ke Kecamatan sangat mudah terjangkau dengan kendaraan pribadi
- Peneliti :Bagaimana dengan keamanan (sikap dapat dipercaya) yang diberikan pegawai?
- Responden : Kurang bisa dipercaya
- Peneliti : Bagaimana dengan kepastian waktu pelayanan dari pegawai?
- Responden : Kepastian waktu tepat dan cepat
- Peneliti :Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden :Pendapat tentang sapras cukup memadai, ruang tunggu dilengkapi tempat duduk yang cukup
- Peneliti :Menurut saudara, bagaimana dengan kenyamanan yang ada di Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden :Berhubungan dengan kenyamanan dan keuasan bisa dilestarikan, baik
- Peneliti :Bagaimana tanggapan khusus pegawai jika ada tamu yang tidak mengetahui proses pelayanan yang akan dilaksanakan?
- Responden : Jika ada tamu datang, siap menerima ditanya mau perlu apa? Dll
- Peneliti :Bagaimana dengan harapan saudara tentang pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Saya berharap pelayanannya ditingkatkan dan lebih baik

Nama : Parija

Hari/tanggal : Kamis, 17 Maret 2016

Waktu : 11.00

Peneliti : Apakah saudara mengetahui proses atau prosedur setiap pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kokap saat anda pertama berkunjung?

Responden : Tahu proses atau prosedur, sebab disana telah dipasang atribut alur pelayanan meski kecil

Peneliti : Bagaimana menurut pendapat saudara dengan kejelasan prosedur administrasi di Kantor Kecamatan Kokap?

Responden : Prosedur adiministrasi pendapat saya sudah baik hanya kurang cekatan setiap pegawai dalam melayani

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai menurut pendapat saudara?

Responden : Dengan kedisiplinan cukup bagus dalam elayanan hanya jam 2 siang akhir banyak mendahului jam

Peneliti : Bagaimana dengan keramahan maupun kesopanan pegawai terhadap masyarakat?

Responden : Pelayanannya cukup baik dengan pelayanan yang lembut dan sopan

Peneliti : Bagaimana tanggungjawab pegawai terhadap pelayanan yang diberikan?

Responden : Tanggung jawab baik, siap dan segera diselesaikan

- Peneliti :Bagaimana dengan tingkat akurasi pelayanan Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden :Tingkat akurasi kerja bisa dibanggakan masyarakat karena pegawai bekerja secara maksimal dan hasilnya juga sudah cukup baik sesuai keinginan
- Peneliti :Bagaimana kesediaan pegawai untuk membantu tamu/masyarakat, merespon permintaan, dan memberikan jasa secara tepat?
- Responden : jumlah pegawai yang ada saya rasa belum memadai,soalnya masih mengalami kebingungan apabila ingin bertanya seputar prosedur atau proses pelayanannya
- Peneliti : Bagaimana dengan kemudahan akses Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Akses menuju kantor kecamatan kokap sangat terjangkau dan mudah untuk di temukan dengan kendaraan pribadi
- Peneliti :Bagaimana dengan keamanan (sikap dapat dipercaya) yang diberikan pegawai?
- Responden :Sikap tanggapan dan tanggung jawab pelayanan cukup, dapat dipercaya
- Peneliti : Bagaimana dengan kepastian waktu pelayanan dari pegawai?
- Responden : Kepastian untuk waktu tepat dan cepat
- Peneliti :Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Sarana dan prasarana sudah memenuhi dan cukup

- Peneliti :Menurut saudara, bagaimana dengan kenyamanan yang ada di Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Kenyamanan cukup nyaman diruang tunggu dihibur tv dll
- Peneliti :Bagaimana tanggapan khusus pegawai jika ada tamu yang tidak mengetahui proses pelayanan yang akan dilaksanakan?
- Responden :Bila ada tamu akan urus di kecamatan ditanggapi oleh humas dan dijelaskan alurnya
- Peneliti :Bagaimana dengan harapan saudara tentang pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Pelayanan dikantor kecamatan kokap pelayanannya bisa ditingkatkan

Nama : Eko Wahyu

Hari/tanggal : Kamis, 17 Maret 2016

Waktu : 13.00

Peneliti : Apakah saudara mengetahui proses atau prosedur setiap pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kokap saat anda pertama berkunjung?

Responden : Kurang paham, soalnya tidak ada petugas yang bertugas menanyakan atau memberi penjelasan kepada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan

Peneliti : Bagaimana menurut pendapat saudara dengan kejelasan prosedur administrasi di Kantor Kecamatan Kokap?

Responden : cukup, tetapi lebih bagus lagi harus ditingkatkan dan lebih jelas agar masyarakat lebih mudah paham akan prosedurnya

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai menurut pendapat saudara?

Responden : Dalam hal waktu melayani masyarakat para pegawai agak lambat. Misal jam 8 belum pada datang

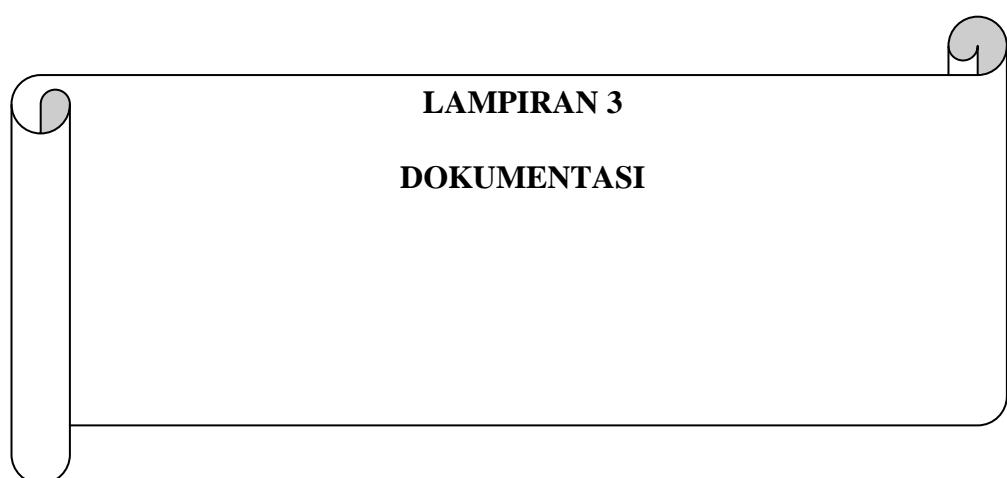
Peneliti : Bagaimana dengan keramahan maupun kesopanan pegawai terhadap masyarakat?

Responden : untuk keramahan maupun kesopanan dalam berpakaian pegawai cukup baik

Peneliti : Bagaimana tanggungjawab pegawai terhadap pelayanan yang diberikan?

- Responden : Cukup baik dan dapat dipercaya dalam pelayanan pengurusannya
- Peneliti : Bagaimana dengan tingkat akurasi pelayanan Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Baik karena di dalam komputer
- Peneliti : Bagaimana kesediaan pegawai untuk membantu tamu/masyarakat, merespon permintaan, dan memberikan jasa secara tepat?
- Responden : Cukup baik
- Peneliti : Bagaimana dengan kemudahan akses Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Sangat mudah terjangkau bagi masyarakat sekitar
- Peneliti : Bagaimana dengan keamanan (sikap dapat dipercaya) yang diberikan pegawai?
- Responden : Dengan keamanan, cukup aman dan kondusif
- Peneliti : Bagaimana dengan kepastian waktu pelayanan dari pegawai?
- Responden : Agak lambat, misal jam 8 belum pada datang
- Peneliti : Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Bangku ruang tunggu masih kurang, perlu diganti dengan kursi yang lebih nyaman
- Peneliti : Menurut saudara, bagaimana dengan kenyamanan yang ada di Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Kurang nyaman, para pegawai sering merokok di ruangan
- Peneliti : Bagaimana tanggapan khusus pegawai jika ada tamu yang tidak mengetahui proses pelayanan yang akan dilaksanakan?

- Responden : Langsung diberi penjelasan
- Peneliti : Bagaimana dengan harapan saudara tentang pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Kokap?
- Responden : Perlu peningkatan SDM supaya para pegawai memiliki kinerja yang lebih baik lagi dan lebih cekatan dalam melayani





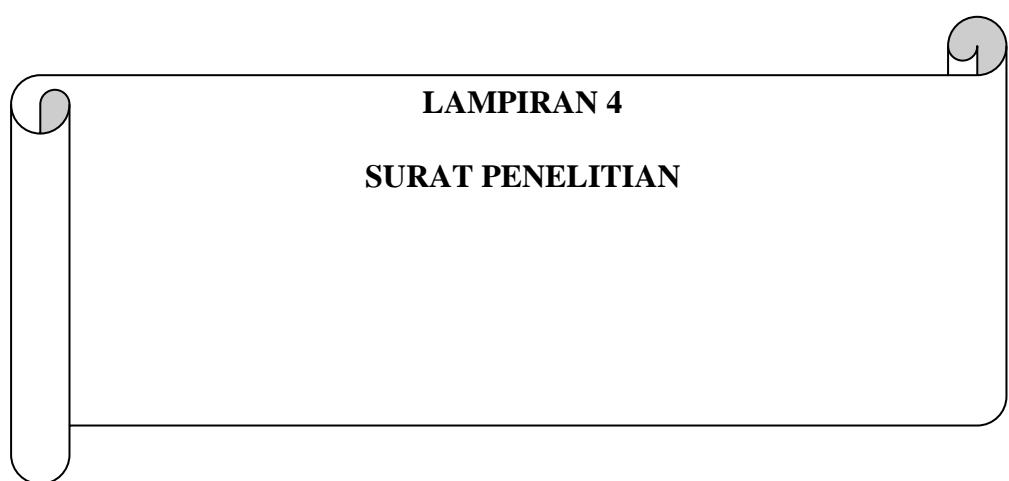
Gambar 3. Ruang Tunggu Kecamatan Kokap



Gambar 4. Aktifitas di Loket Kecamatan Kokap



Gambar 5. Parkiran Kecamatan Kokap





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://fe.uny.ac.id> | e-mail : fe@uny.ac.id

Nomor: 2433 /UN34.18/LT/2015  
Hal : Permohonan Izin Observasi

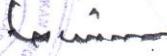
26 November 2015

**Yth. Camat Kecamatan Kokap  
Jalan Ngaseman Hargorejo, Kokap, Kulon Progo  
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 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta angkatan 2011 bermaksud mencari dan mengumpulkan data untuk keperluan penyelesaian Tugas Akhir Skripsi, adapun mahasiswa tersebut adalah :

|                     |   |   |
|---------------------|---|---|
| Nama                | : | Fitrah Nur Cahya  |
| NIM                 | : | 11402244020   |
| Program Studi       | : | Pendidikan Administrasi Perkantoran – S1  |
| Maksud/Tujuan       | : | Izin Observasi  |
| Judul Penelitian    | : | “Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo” |
| Dosen<br>Pembimbing | : | Muslikhah Dwihartanti, M.Pd.  |

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
3. Arsip Fakultas



**PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO**  
**BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU**  
 Unit 1: Jl. Perwakilan No. 1 , Wates, Kulon Progo Telp.(0274) 775208 Kode Pos 55611  
 Unit 2: Jl. KHA Dahlia, Wates, Kulon Progo Telp.(0274) 774402 Kode Pos 55611  
 Website: bpmppt.kulonprogokab.go.id Email : bpmppt@kulonprogokab.go.id

**SURAT KETERANGAN / IZIN**

Nomor : 070.2 /00266/III/2016

|                   |   |   |
|-------------------|---|---|
| Memperhatikan     | : | Surat dari Sekretariat Daerah Provinsi DIY Nomor: 070/REG/v/307/3/2016, Tanggal: 14 Maret 2016,<br>Perihal: Izin Penelitian   |
| Mengingat         | : | <ol style="list-style-type: none"> <li>Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 1983 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri;</li> <li>Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta;</li> <li>Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor : 16 Tahun 2012 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah;</li> <li>Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor : 73 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Unsur Organisasi Terendah Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu..</li> </ol> |
| Diiizinkan kepada | : | <b>FITRAH NUR CAHYA</b>   |
| NIM / NIP         | : | <b>11402244020</b>  |
| PT/Instansi       | : | <b>UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA</b>  |
| Keperluan         | : | <b>IZIN PENELITIAN</b>  |
| Judul/Tema        | : | <b>PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KECAMATAN KOKAP KABUPATEN KULON PROGO</b>  |

Lokasi : KECAMATAN KOKAP KABUPATEN KULON PROGO

Waktu : 14 Maret 2016 s/d 14 Juni 2016

- Terlebih dahulu menemui/melaporkan diri kepada Pejabat Pemerintah setempat untuk mendapat petunjuk seperlunya.
- Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku.
- Wajib menyerahkan hasil Penelitian/Riset kepada Bupati Kulon Progo c.q. Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.
- Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk kepentingan ilmiah.
- Apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan menjadi tanggung jawab sepenuhnya peneliti
- Surat izin ini dapat diajukan untuk mendapat perpanjangan bila diperlukan.
- Surat izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Ditetapkan di : **Wates**  
 Pada Tanggal : **15 Maret 2016**



Tembusan kepada Yth. :

- Bupati Kulon Progo (Sebagai Laporan)
- Kepala Bappeda Kabupaten Kulon Progo
- Kepala Kantor Kesbangpol Kabupaten Kulon Progo
- Camat Kokap Kabupaten Kulon Progo
- Yang bersangkutan
- Arsip



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
SEKRETARIAT DAERAH**

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

operator1@yahoo.com

**SURAT KETERANGAN / IJIN**

070/REG/V/307/3/2016

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN I FAKULTAS EKONOMI** Nomor : **481/UN.34.18/LT/2016**  
Tanggal : **3 MARET 2016** 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.

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

Nama : **FITRAH NUR CAHYA** NIP/NIM : **11402244020**  
Alamat : **FAKULTAS EKONOMI, PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN , UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
Judul : **PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KECAMATAN KOKAP KABUPATEN KULON PROGO**  
Lokasi :  
Waktu : **14 MARET 2016 s/d 14 JUNI 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.jogjaprov.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuh cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib memtaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprov.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta  
Pada tanggal **14 MARET 2016**  
A.n Sekretaris Daerah  
Asisten Perekonomian dan Pembangunan  
Ub.  
Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Tembusan :

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