

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TANJUNGSARI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

SKRIPSI

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



**Oleh:
RATNA ESA KUSWATI
NIM. 12402241050**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2017**

PERSETUJUAN

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TANJUNGSARI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

SKRIPSI

Oleh:

RATNA ESA KUSWATI
NIM. 12402241050

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 27 Desember 2016
Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Jurusan Pendidikan Administrasi
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta



Disetujui,
Dosen Pembimbing

Drs. Joko Kumoro, M.Si.
NIP. 19600626 198511 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TANJUNGSARI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

Oleh :

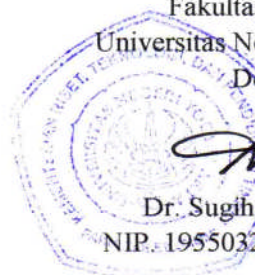
Ratna Esa Kuswati
NIM. 12402241050

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
Pada Tanggal 10 Januari 2017 dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dra. Rosidah, M.Si.	Ketua Penguji		27/2017 01
Joko Kumoro, M.Si.	Sekretaris Penguji		26/2017 01
Siti Umi Khayatun M., M.Pd.	Penguji Utama		20/2017 01

Yogyakarta, 27 Januari 2017
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ratna Esa Kuswati
NIM : 12402241050
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi
Judul : **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KECAMATAN TANJUNGSARI KABUPATEN
GUNUNGKIDUL**

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

Yogyakarta, 27 Desember 2016

Yang Menyatakan,



Ratna Esa Kuswati

NIM.12402241050

MOTTO

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

(Q.S Al-Insyirah: 6-8)

“Dan barang siapa memudahkan orang yang kesusahan, maka Allah ta’ala akan memudahkan urusannya di dunia akhirat”

(HR. Muslim)

“Di dalam hidup ini kenyataan memang terlalu sering tidak sesuai harapan. Tapi yakinlah semua sudah ada rezekinya masing-masing. Tuhan tidak akan salah membagi rezeki”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim, dengan mengucap segala puji bagi Allah yang telah memberikan nikmat dan tuntunan-Nya serta sholawat kepada nabi Muhammad SAW. Karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

- ❖ Keluarga besarku, terutama Bapak dan Ibu yang selalu mendoakan. Terima kasih atas pengorbanan yang diberikan selama ini, semoga Allah membalas kebaikan Ibu dan Bapak dengan kebahagiaan di dunia dan akhirat.
- ❖ Almamater Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dan pengalaman.

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TANJUNGSARI KABUPATEN GUNUNGGIDUL

Oleh:
Ratna Esa Kuswati
NIM. 12402241050

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang Kepala Bagian Pelayanan Umum sebagai informan kunci, 1 orang petugas pelayanan dan 6 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi *Tangibel*, *Realiability*, dan *Emphaty* belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan yaitu (1) Dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap. (2) Dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. (3) dimensi *empathy* (empati) yaitu ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul yaitu masalah kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia, kurangnya koordinasi dengan pemerintah desa serta masih terbatasnya sarana dan prasarana.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Kecamatan Tanjungsari

**THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE TANJUNGSARI DISTRICT
GUNUNGKIDUL REGENCY**

By:
Ratna Esa Kuswati
NIM. 12402241050

ABSTRACT

The research is purposed to find out the cause of low service quality and factor inhibiting the delivery of public service in Tanjungsari District Gunungkidul Regency.

The research is qualitative descriptive research, that is research aimed at illustrate and describe events and phenomena that occur in the field and presenting data systematically, factually, and accurately about the facts and phenomena that occur in the field. Data gathering technique was did by observation, interview, and documentation. As for this research informants are 1 head of public service as key informan, 1 person service officer and 6 persons public service user's as as supporter informants. Data analysis in this research use 3 components which consist of data reduction, data presentation, and conclusion. Data validity checking was did by triangulation, member check and reference materials.

The result showed that the low public service factor at Tanjungsari District Gunungkidul Regency ia caused by Tangi ke, Realianility, and Emphaty dimation indicators that did not applied yet as service standard.

The indicators that did not run yet as service standard are (1) Tangible dimation (physical proof) that is the uncomfortable of service place included tools and infrastructure that not complete yet. (2) Reliability dimation that is the officer that did not skilled at service tools using. (3) Emphaty dimation that is the unfriendly officer in the service processornya.

Inhibiting factors in public service implementation at Tanjungsari District Gunungkidul Regency is about quality and quantity of Humaniora Resource, the less of coordination to the village governments and limited of tools and infrastructure.

Keywords: Public Service Quality, Tanjungsari District

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, tiada kata yang pantas diucapkan selain memuji dan bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan nikmat-Nya yang tak terhingga kepada penulis. Atas limpahan kasih sayang Allah SWT, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan baik dan lancar. Sholawat serta salam senantiasa panjatkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di hari akhir nanti.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan tugas akhir skripsi tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang luar biasa kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan fasilitas untuk kelancaran penelitian.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi yang berkenan memberikan izin penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi.
3. Bapak Joko Kumoro, M.Si., Ketua Jurusan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan dukungan penuh dan senantiasa memberikan motivasi, meluangkan tenaga, waktu dan pikiran untuk memberikan arahan serta bimbingan dengan sabar demi terselesaikannya tugas akhir skripsi.
4. Ibu Dra. Rosidah, M.Si., Ketua Penguji yang telah berkenan memberikan dukungan dan saran untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi.

5. Ibu Siti Umi Khayatun Mardiyah, M.Pd., narasumber yang telah berkenan memberikan dukungan dan saran untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi.
6. Ibu Nadia Sasmita W, M.Si., Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi dan dukungan hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan ilmunya selama perkuliahan.
8. Bapak Drs. Witanto, Camat Tanjungsari yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul.
9. Bapak Wanto, Kepala Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Tanjungsari yang telah memberikan kesempatan dan meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membantu penyusunan tugas akhir skripsi.
10. Bapak Supriyanto, pegawai bagian pelayanan yang telah memberikan kesempatan dan meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membantu penyusunan tugas akhir skripsi.
11. Bapak Atno, Ibu Sarti dan adikku Rafli Danu Kurniawan serta keluarga besar yang tak kenal lelah menanyakan, "kapan kamu lulus nduk?". Akhirnya saya lulus pak, buk, terimakasih telah memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang yang tak terhingga untuk membantu penyelesaian tugas akhir skripsi ini.
12. Sahabat – sahabat seperjuangan saya Basariyatul Khusnah, Istri Agustini, Desi Kurnia Rahmawati, Suyani, Azalia Harumi, terimakasih atas dukungan, semangat dan bantuan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir skripsi. Teriring doa semoga persahabatan kita akan berjalan selamanya.

13. Sahabat terbaikku Yudha, terimakasih telah sabar dan senantiasa ada untuk memberikan dukungan, melantunkan do'a, serta mengusahakan segala macam bantuan terkait penyelesaian tugas akhir skripsi ini.
14. Rekan-rekan seperjuangan di P. ADP angkatan 2012 kelas A dan B. Terima kasih atas kebersamaan, semangat, canda tawa dan kenangan selama ini.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan semangat serta bantuan selama penyusunan tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi banyak pihak, serta bernilai ibadah di hadapan Allah SWT. Aamiin.

Yogyakarta, 10 Januari 2017

Penulis



Ratna Esa Kuswati
NIM. 12402241050

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Kajian Teori	9
1. Pengertian Pelayanan	9
2. Pengertian Publik	10
3. Pengertian Pelayanan Publik.....	11
4. Asas-asas Pelayanan Publik	13
5. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	15
6. Standar Pelayanan Publik.....	19
7. Jenis-jenis Pelayanan Publik	22
8. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik.....	27
9. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	29
10. Kualitas Pelayanan Publik.....	31
11. Dimensi Kualitas Pelayanan	34
12. Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	35
B. Penelitian yang Relevan.....	39
C. Kerangka Pikir	41
D. Pertanyaan Penelitian	43

BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Desain Penelitian.....	44
B. Tempat dan Waktu Penelitian	44
C. Informan Penelitian.....	45
D. Definisi Operasional.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	46
F. Instrumen Penelitian.....	48
G. Teknik Analisis Data.....	50
H. Teknik Keabsahan Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Hasil Penelitian	53
1. Deskripsi Tempat Penelitian	53
2. Deskripsi Hasil Penelitian	61
a. Dimensi <i>Tangible</i> (bukti fisik).....	62
b. Dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan).....	69
c. Dimensi <i>Responsiviness</i> (daya tanggap)	73
d. Dimensi <i>Assurance</i> (jaminan).....	78
e. Dimensi <i>Empathy</i> (empati)	81
f. Faktor Penghambat Pelayanan	85
B. Pembahasan.....	87
1. Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari.....	88
2. Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	4
2. Hasil penilaian IKM di Kecamatan Tanjungsari.....	5
3. Kisi-kisi Observasi	48
4. Kisi-kisi Wawancara	49
5. Kisi-kisi Dokumentasi.....	50
6. Periode Kepemimpinan Camat Tanjungsari	54
7. Data Petugas Kecamatan Menurut Tingkat Pendidikan.....	60
8. Jenis Pelayanan Kecamatan Tanjungsari	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir Penelitian	42
2. Bagan Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Tanjungsari	58
3. AC di Ruang Pelayanan	64
4. Alat Bantu Pelayanan.....	68

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat.

Satu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat.

Berdasarkan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa:

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar

Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Selanjutnya diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu, “bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah kecamatan Tanjungsari yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 7 Desember 2015 sampai dengan 26 Januari 2016 penulis menemukan masalah terkait dengan pelayanan publik. Masalah tersebut yaitu mengenai prosedur dari setiap pelayanan. Misalnya saja prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), masyarakat yang baru pertama kali membuat KTP sama sekali belum

mengetahui akan prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Hal ini dikarenakan setiap prosedur tidak di publikasikan di muka umum, misalnya di tempel di papan informasi. Apabila setiap prosedur dipublikasikan di muka umum, masyarakat akan mengetahui bagaimana prosedur dari pelayanan itu sendiri, sehingga tidak akan merasa kebingungan.

Masalah kedua yang penulis temukan yaitu tentang kecepatan pelayanan, sarana dan prasarana, serta kenyamanan dirasa masih belum terpenuhi. Waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan masih belum maksimal. Hal ini mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Sarana dan prasarana serta kenyamanan yang ada di kecamatan Tanjungsari dirasa kurang memadai. Diantaranya yaitu prasarana pendukung pelayanan dirasa masih kurang. Pendingin ruangan (*Air Condotioner*) yang tidak berfungsi atau mati, serta tidak adanya kotak saran untuk menampung kritik dan saran dari pengguna layanan.

Permasalahan lain yang ditemui yaitu mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat belum tertata rapi di dalam almari arsip. Sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur penyimpanan arsip yang baik dan benar dapat menyulitkan pegawai pelayanan dalam pencarian arsip. Sehingga masih banyak data-data kependudukan yang belum tertata rapi.

Pelayanan publik yang diberikan oleh petugas kecamatan dapat diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengukuran IKM ini sejalan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Penilaian dilakukan dengan 14 indikator yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan serta keamanan. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan penyebaran angket kepada 30 responden. Kategori penilaian IKM dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Pedoman Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konvensi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00-1.75	25-43.75	D	Tidak Baik
2	1.76-2.50	43.76-62.50	C	Kurang Baik
3	2.51-3.25	62.51-81.25	B	Baik
4	3.26-4.00	81.26-100.00	A	Sangat Baik

Sumber: (H. Surjadi, 2012: 52)

Berdasarkan pengukuran IKM yang dilakukan di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul, diperoleh hasil setiap indikator prosedur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Penilaian IKM di Kecamatan Tanjungsari

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Bobot Nilai Rata-rata tertimbang	Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRT)
1	Prosedur pelayanan	1.93	0.071	0.14
2	Persyaratan pelayanan	1.77	0.071	0.13
3	Kejelasan petugas pelayanan	1.77	0.071	0.13
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	1.90	0.071	0.13
5	Tanggung petugas pelayanan	1.70	0.071	0.12
6	Kemampuan petugas pelayanan	1.87	0.071	0.13
7	Kecepatan pelayanan	1.77	0.071	0.13
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	1.67	0.071	0.12
9	Kesopanan dan keramahan petugas	1.83	0.071	0.13
10	Kewajaran biaya pelayanan	1.80	0.071	0.13
11	Kepastian biaya pelayanan	1.77	0.071	0.13
12	Kepastian jadwal pelayanan	1.87	0.071	0.13
13	Kenyamanan lingkungan	2.07	0.071	0.15
14	Keamanan pelayanan	2.07	0.071	0.15
Nilai Indeks Pelayanan (NIP) =				1.83
Nilai konvensi IKM=				45.75

Keterangan:

1. Bobot nilai rata-rata tertimbang = $\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0.071$
2. Nilai dasar = 25
3. NRT= nilai tiap usur pelayanan x 0.071
4. Nilai konvensi IKM = Nilai Indeks Pelayanan (NIP) x Nilai Dasar

Hasil penilaian yang dilakukan di Kecamatan Tanjungsari yang ditunjukkan pada tabel 2 diatas diperoleh beberapa informasi yaitu Nilai Indeks

Pelayanan (NIP) adalah 1.83 dan nilai konvensi IKM di Kecamatan Tanjungsari adalah 45.75. Berdasarkan data tersebut jika dimasukkan kedalam tabel pedoman penilaian IKM maka dapat disimpulkan bahwa nilai konvensi IKM di Kecamatan Tanjungsari berada pada rentang antara 43.76-62.50. Hal tersebut berarti mutu pelayanan berada pada kategori C sehingga kinerja unit pelayanan di Kecamatan Tanjungsari dapat dikatakan kurang baik.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul yang masih rendah.
2. Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Tanjungsari.
3. Penyelesaian pelayanan yang lebih lama dari waktu yang telah ditentukan.
4. Penyimpanan arsip yang belum sesuai dengan standar penyimpanan arsip.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut, maka penelitian ini fokus pada kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul yang masih rendah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan “Mengapa kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul masih rendah?”

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penyebab kualitas pelayanan masih rendah dan untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan baru mengenai kualitas pelayanan publik di kecamatan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan kepastakaan bagi mahasiswa jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran.

b. Bagi Kecamatan

Untuk dijadikan kajan referensi dan juga masukan dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di kecamatan.

c. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasanpengetahuan dan informasi kepada masyarakat tentang pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. Maka dari itu masyarakat diharapkan bisa mengawasi jalannya pelayanan publik yang diberikan agar pelayanan itu bisa menjadi pelayanan yang berkualitas.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Pengertian Pelayanan

Kegiatan pelayanan mempunyai peranan penting bagi kehidupan manusia, karena dalam memenuhi kebutuhannya memerlukan pelayanan dari orang lain. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2011: 11), “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”.

Aktivitas kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam memberikan bantuan kepada orang lain memerlukan interaksi dan hubungan interpersonal agar tujuan pelayanan dapat tercapai. Menurut Boediono (2003: 60) “Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”.

Kegiatan pelayanan tidak dapat dilihat dengan kasat mata, namun dapat dirasakan ataupun diraba namun melibatkan manusia yang kegiatannya tersebut menggunakan peralatan. Hal ini sejalan dengan

pendapat Ratminto dan Atik (2005: 2) yang menyatakan “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) untuk memberikan bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu guna menciptakan kepuasan dan keberhasilan.

2. Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Menurut Ismanto Setyobudi dan Daryanto (2014: 11), “Publik dapat diartikan sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama”.

Sedangkan menurut Inu Kencana Syafii dalam Litjan Poltak Sinambella, dkk (2007: 5) arti dari kata publik itu sendiri adalah “Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan,

harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Kepentingan umum atau publik biasanya mengarah pada kepentingan masyarakat guna untuk memenuhi kebutuhan individu. Moenir (1995: 2) berpendapat bahwa “Publik adalah kepentingan umum yang mengarah kepada kepentingan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masing-masing individu yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif atau pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2007: 5) menyatakan bahwa, “Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Pemberian pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh pihak swasta atas nama pemerintah. Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011: 12) adalah, “pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan”.

Pemberian pelayanan dari pemerintah bertujuan untuk memberikan bantuan kepada penerima pelayanan yaitu masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Moenir (1995: 7) menyatakan bahwa, “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang memiliki kegiatan yang hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

4. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Menurut Mahmudi (2005: 234) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu:

- a. **Transparansi**
Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**
Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. **Partisipasi**
Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Tidak Diskriminatif**
Pemberian pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana (dalam arti lugas,

bukan dengan cara yang tradisional), terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itulah menurut Amin Ibrahim (2008: 19) setidak-tidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaannya pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat, yaitu pelayanan yang mengandung asas-asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban, dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya.

5. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang yang “melayani” bukan yang dilayani. Dalam proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995: 8), unsur-unsur tersebut antara lain:

- a. Sistem, Prosedur dan Metode
Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil
Terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana
Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan
Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Selanjutnya Moenir menegaskan bahwa unsur-unsur tersebut tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (*activity*), antara lain:

- a. Tugas layanan
Dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani sesuai kepentingan masyarakat.

- b. Sistem atau prosedur layanan
Yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- c. Kegiatan pelayanan
Dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.
- d. Pelaksanaan pelayanan
Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat.

Proses kegiatan dalam suatu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh satu pihak, melainkan dari semua pihak yang terlibat dalam pelayanan. Sejalan dengan pendapat Moenir, selanjutnya Atep Adya Bharata (2003: 11) mengemukakan pendapatnya bahwa terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

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

Pelayanan publik yang baik tercipta apabila tujuan dari proses pelayanan telah tercapai. Ada beberapa unsur yang harus terpenuhi dalam suatu pelayanan publik yang baik. Selanjutnya Kasmir (2006: 34)

mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.

Hal pertama yang perlu diperhatikan adalah faktor manusia itu sendiri. Manusia yang melayani harus memiliki kemampuan melayani secara tepat dan cepat. Disamping itu juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggungjawab penuh terhadap pelanggan.

- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Sarana dan prasarana yang dimiliki harus mendukung kecepatan, ketetapan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini.

- c. Bertanggungjawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, pemberi layanan harus mampu bertanggungjawab melayani setiap pengguna layanan dari awal hingga selesai. Para pelanggan akan merasa puas apabila mereka merasakan adanya tanggungjawab dari pemberi layanan.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani pelanggan pemberi layanan harus melakukan sesuai dengan prosedur layanan yang telah ditetapkan. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang

normal. Sedangkan melayani dengan tepat adalah jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan.

- e. Mampu berkomunikasi.

Mampu berkomunikasi artinya pemberi layanan dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Selain itu, pemberi layanan harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan.

- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Pemberi layanan harus bisa memberikan jaminan kerahasiaan dari setiap transaksi yaitu menjaga kerahasiaan informasi data dari pelanggan.

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Pemberi layanan harus mempunyai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi pelanggan maupun kemampuan dalam bekerja.

- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).

Pemberi layanan harus cepat tanggap terhadap keinginan pelanggan.

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitas. Apabila pelayanan mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur pelayanan publik meliputi sistem, prosedur, metode, personil, sarana dan prasarana, masyarakat sebagai pelanggan, jenis layanan, kepuasan pelanggan. Jika suatu pelayanan telah memenuhi unsur-unsur tersebut diharapkan akan mencapai tujuan utama pelayanan publik yaitu kepuasan pelanggan atau masyarakat.

6. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Maka dari itu setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini berfungsi agar berbagai struktur birokrasi di pusat maupun di daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sama. Menurut Nina Rahmayanty (2010: 89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan publik yang meliputi prosedur, waktu, biaya produk sarana dan prasarana serta kompetensi petugas seharusnya dapat terpenuhi guna mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri. Selain itu, standar pelayanan publik juga bisa disebut sebagai suatu norma karena dalam penerapannya meliputi dimensi-dimensi sebuah norma. Sebagai suatu norma maka standar pelayanan tersebut harus dipatuhi dan dilaksanakan sesuai aturan sehingga dapat mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri, yaitu kepuasan masyarakat. Agus Dwiyanto (2009: 309) lebih lanjut mengemukakan tentang standar pelayanan publik yaitu:

Standar pelayanan publik dianggap sebagai norma, karena dalam penerapan standar tersebut meliputi dimensi-dimensi sebuah norma, yaitu: dimensi *cognitive* yang berisi tentang bagaimana mengembangkan praktik-praktik yang mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Sebuah organisasi birokrasi tentu tujuannya memberikan pelayanan publik yang prima sesuai tuntutan masyarakat; *regulative*, yang berisi perintah terhadap anggota organisasi untuk melakukan praktik-praktik yang telah ditetapkan tersebut; dan *normative*, berisi anjuran yang tegas dengan mengatakan bahwa praktik-praktik yang dikehendaki tersebut memang selayaknya dilakukan oleh birokrasi.

Selanjutnya cf. Stinchombe 2001 dan Goodin 1996 dalam Agus Dwiyanto (2009: 309) standar pelayanan dapat disebut juga sebagai sebuah norma yang baru. Sebagai norma yang baru penerapan standar pelayanan dapat meningkatkan efektivitas kerja unit-unit birokrasi yang bertugas memberikan layanan publik. Standar pelayanan publik akan diterima oleh aparat birokrasi apabila memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Mampu meningkatkan efektivitas pencapaian tujuan organisasi;
- b. Dapat digunakan sebagai cara yang efektif untuk menghemat energi dalam memberikan pelayanan publik sehingga tidak lagi bersifat *trial and error*;
- c. Mampu mencerminkan kemampuan kemampuan untuk merumuskan masalah dan menawarkan solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah tersebut;
- d. Mampu, dalam jangka panjang, digunakan sebagai alat untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik yang sudah dibuktikan kebenarannya di banyak tempat.

Sebagai sebuah norma baru, standar pelayanan publik diharapkan dapat digunakan sebagai alat untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik. Sehingga sebuah organisasi birokrasi dapat memberikan pelayanan publik yang prima sesuai tuntutan masyarakat.

Selanjutnya standar pelayanan menurut Kasmir (2005: 18) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- b. Percaya diri
- c. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah menganal satu sama lain
- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- f. Bergairan dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya
- g. Jangan menyela ataupun memotong pembicaraan
- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
- i. Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada pegawai lain atau atasan
- j. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan melayani.

Selanjutnya Macaulay dan Cook dalam Pandji Santosa (2008: 63), memberikan kiat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yaitu :

- a. Menciptakan kepemimpinan yang berorientasikan pelanggan (*customer oriented*).
- b. Menciptakan citra positif di mata pelanggan.
- c. Bersikap tegas tetapi ramah terhadap pelanggan.
- d. Mengelola proses pemecahan masalah.
- e. Pengembangan budaya persuasi positif dan negosiasi.
- f. Mengatasi situasi sulit yang dihadapi pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dapat dikatakan bahwa standar pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

7. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia. Pemberian pelayanan publik tidak hanya dilakukan oleh pemerintah namun dapat dilakukan oleh pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang dijalankan oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yaitu mencari keuntungan. Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons dalam Saefullah (1999: 7), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- a. *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;
- b. *Trade sevice*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- c. *Infrastruktur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- d. *Sosial and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
- e. *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak swasta selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat juga bertujuan untuk mencari keuntungan. Baik itu dalam bidang keuangan, penjualan, kesehatan dan juga admnistrasi.

Pelayanan umum yang dilakukan baik itu pihak pemerintah maupun pihak swasta bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu pelayanan dengan lisan, dengan tulisan, maupun degan perbuatan. Moenir (1995: 190) mengatakan bahwa, "Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam," yaitu:

- a. Pelayanan dengan lisan
Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu :

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
 - 2) Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
 - 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
 - 4) Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutus keasikan “ngobrol”.
 - 5) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.
- b. Pelayanan melalui tulisan
- Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:
- 1) Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
 - 2) Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
- c. Pelayanan berbentuk perbuatan
- Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

Negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Menurut Badu Ahmad (2013: 30) bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan pemerintah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum pemerintah seperti pelayanan KTP, SIM, pajak dan keimigrasian
- b. Pelayanan pembangunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara

- c. Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat
- d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan
- e. Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan.

Selain itu, pelayanan publik juga dapat dilihat dari organisasi yang menyelenggarakannya. Ratminto & Atik Septi Winarsih (2005: 8) mengemukakan bahwa, "berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua," yaitu:

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

Pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Hal ini sejalan dengan pendapat Hardiyansyah (2011: 23) yang menyebutkan bahwa pelayanan yang di berikan oleh pemerintah di bedakan menjadi tiga, yaitu:

- a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik atau umum, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat

Tanah, Akta Kelahiran, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin keramaian, Ijin Keringan berobat, Paspor dan lain sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik atau umum, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik atau umum. Pelayanan ini berupa pelayanan pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Adapun jenis pelayanan yang ada di kecamatan Tanjungsari meliputi permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP), permohonan Pindah Penduduk, permohonan Kartu Keluarga (KK), permohonan masuk penduduk, permohonan Izin Gangguan (HO), permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Wajib Daftar Perusahaan (WDP), Izin Tanda Daftar Industri (TDI), Izin Usaha Industri (IUI), penggantian izin usaha industri, Izin Perluasan Industri (IPI).

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa jenis-jenis pelayanan publik meliputi: pelayanan administratif, pelayanan dalam bidangbarang dan jasa, serta pelayanan dalam bidang ekonomi.

8. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan

Pelayanan publik akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor. Menurut kasmir (2006: 3) faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah “Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumberdaya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka”.

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

a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal

Pelayanan internal yaitu interaksi pegawai dalam organisasi itu sendiri. Hal ini meliputi pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumberdaya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal

Pelayanan eksternal yaitu interaksi dengan pelanggan. Hal ini meliputi pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Pemberian pelayanan publik yang prima akan menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Akan tetapi, ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi dalam pelayanan. Menurut Moenir (1995: 124) menyebutkan bahwa, "ada enam faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan," yakni:

- a. Faktor kesadaran yang meliputi kesadaran pegawai pada segala tingkat yang menjadi tanggung jawabnya yang akan membawa dampak yang positif terhadap organisasi.
- b. Faktor aturan, aturan bersifat mutlak agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.
- c. Faktor organisasi, merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
- d. Faktor pendapatan, pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan.
- e. Faktor keterampilan petugas, merupakan kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan.
- f. Faktor sarana, sarana dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan diantaranya peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lainnya.

Setiap pelayanan yang diberikan baik itu dari pihak pemerintah maupun pihak swasta pastilah mempunyai suatu tujuan tertentu. Dalam mencapai tujuan tersebut ada beberapa faktor yang mempengaruhinya. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan menurut Yamit Zulian (2001: 32) adalah:

- a. Kurangnya otoritas yang diberikan kepada bawahan.
- b. Terlalu birokrasi sehingga lamban dalam menanggapi keluhan konsumen.
- c. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada izin dari atasan.
- d. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik.
- e. Petugas sering tidak ada di tempat pada waktu dan jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
- f. Banyak interest pribadi.
- g. Budaya tip.
- h. Aturan main yang tidak terbuk dan tidak jelas.
- i. Kurang professional (kurang terampil menguasai bidangnya).
- j. Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu.
- k. Tidak ada keselarasan antar bagian dalam memberikan layanan.
- l. Kurang kontrol sehingga petugas agak nakal
- m. Ada diskriminasi dalam memberikan layanan.
- n. Belum ada Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang terintegrasi.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dan penghambat pelayanan yaitu manajemen organisasi, sumber daya manusia, fasilitas, pola pelayanan, dan aturan organisasi.

9. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementrian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah

bentuk birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999: 53) adalah “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas - tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.”

Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Achmad Batinggi (1999: 53) antara lain adalah : a) pembagian kerja yang kurang jelas, b) Adanya hierarki jabatan, c) Adanya pengaturan sitem yang konsisten, d) Prinsip *formalistic impersonality*, e) Penempatan berdasarkan karier, f) Prinsip rasionalitas.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur

birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan.

10. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Menurut Amin Ibrahim (2008: 22) mengungkapkan bahwa, "Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut".

Pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan

manusia, namun juga dengan produk, jasa proses dan lingkungannya. Penilaian dari kualitas pelayanan dilakukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

Selanjutnya Gasperz dalam Sampara Lukman (2000: 7) mengungkapkan bahwa, "Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada beberapa pengertian pokok. Pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan.

Pengertian pokok kualitas pelayanan tersebut menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang diterima.

Kemudian Sedarmayanti (2004: 207) menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi:

- a. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- b. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- c. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta

kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

- d. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sampara Lukman (2001: 12) yang menyatakan bahwa, "Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparaturnya yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan".

Dari pengertian-pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. 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.

11. Dimensi Kualitas Pelayanan

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pelanggan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Menurut Fandy Tjiptono (2008: 25) ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan
- b. Akurasi pelayanan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
- f. Atribut pendukung pelayanan

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

- a. *Tangible* (Berwujud)
- b. *Reliability* (Kehandalan)

- c. *Responsiveness* (Ketanggapan)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Empathy* (Empati)

Produk organisasi publik adalah pelayanan publik. Maka dari itu produk pelayanan yang berkualitas menjadi tuntutan penerima pelayanan. Hal tersebut berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Menurut Pasuranman, et. al. dalam Fandy Tjiptono (2008: 108) mengidentifikasi 10 dimensi pokok layanan:

- a. Reliabilitas
- b. Daya Tanggap
- c. Kompetensi
- d. Akses
- e. Kesopanan
- f. Komunikasi
- g. Kredibilitas
- h. Keamanan
- i. Kemampuan Memahami Pelanggan
- j. Bukti Fisik

Berdasarkan uraian di atas, dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas guna memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan harapannya dengan melihat dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dengan terciptanya dimensi kualitas pelayanan tersebut akan memberikan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

12. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk

meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Menurut Hessel Nogi S. Tangkilisan (2005: 219) indikator kualitas pelayanan yaitu:

a. Kenampakan fisik (*Tangible*)

Kenampakan fisik mencakup fasilitas operasional yang berupa sarana fisik perkantoran yaitu gedung perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu serta tempat informasi yang diberikan kepada pelanggan.

b. Reliabilitas (*Reability*)

Mencakup sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, serta sejauh mana kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

c. Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsivitas adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

d. Kompetensi (*Competence*)

Kompetensi ini meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani pelanggan.

e. Kesopanan (*Courtesy*)

Kesopanan yaitu sikap yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

f. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan dan keberadaan petugas selama jam kerja.

g. Keamanan (*Security*)

Keamanan disini adalah jaminan keamanan terhadap pelanggan dalam mekanisme pelayanan.

h. Akses (*Akses*)

Hal ini meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, serta kemudahan dalam prosedur.

i. Komunikasi (*Communication*)

Meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah pelanggan segera mendapatkan respon jika terjadi kesalahan, apakah keluhan dijawab dengan segera, apakah ada feedback.

j. Pengertian (*Understanding the customer*)

Meliputi pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggungjawabkan kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Dimensi *Tangible* (Berwujud)
 - 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan
 - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
 - 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)
 - 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
 - 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. Dimensi *Empathy* (Empati)
 - 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
 - 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
 - 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Menurut Fandy Tjiptono (2008: 25) ciri-ciri atau atribut-atribut

yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputr.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Dari paparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap dimensi pelayanan mempunyai indikator masing-masing, mulai dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Empathy*. Selain indikator dari pelayanan publik tersebt juga terdapat atribut-atribut pendorong kualitas pelayanan. Diantaranya yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan atribut pendukung pelayanan lainnya.

B. Penelitian yang Relevan

1. Dwi Purwanti pada tahun 2008 dengan judul penelitian “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Depok II Yogyakarta”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara garis besar pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Depok II Yogyakarta telah terselenggara dengan baik sesuai dengan prinsip yang ditetapkan oleh MENPAN No. 23 Tahun 2003 diantaranya meliputi prosedur pelayanan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan, keamanan, tanggungjawab, sarana prasarana pelayanan, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

petugas pemberi layanan, namun masih ada beberapa permasalahan yakni kurangnya petugas pelayanan di beberapa unit yang menyebabkan petugas merangkap pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya. Penelitian relevan ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun persamaannya yaitu sama-sama menggunakan variable pelayanan publik. Adapun perbedaannya, yaitu tempat penelitian oleh Dwi Purwanti yaitu Di Puskesmas Depok, sedangkan di penelitian ini yaitu di Kecamatan tanjungsari. Perbedaan lain dalam penelitian yang diteliti oleh dwi purwanti yaitu masalah pelaksanaan pelayanan publik yang mengacu pada keputusan MENPAN No. 23 Tahun 2003, sedangkan dalam penilitian ini tidak mengacu pada keputusan MENPAN No. 23 Tahun 2003.

2. Andi Supriadi (2012) dengan Judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gunungsari Kabupaten Serang” dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang yang dinilai masih kurang memuaskan, karena kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut tidak seimbang. Serta perlu adanya peningkatan kinerja dari aparat pelayanan publik agar lebih maksimal. Penelitian relevan ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun persamaannya yaitu sama-sama mengukur variable kualitas pelayanan publik. Adapun perbedaannya adalah tempat penelitian. Penilitian yang dilakukan oleh Andi Supriadi yaitu di Kecamatan Gunungsari Kabupaten

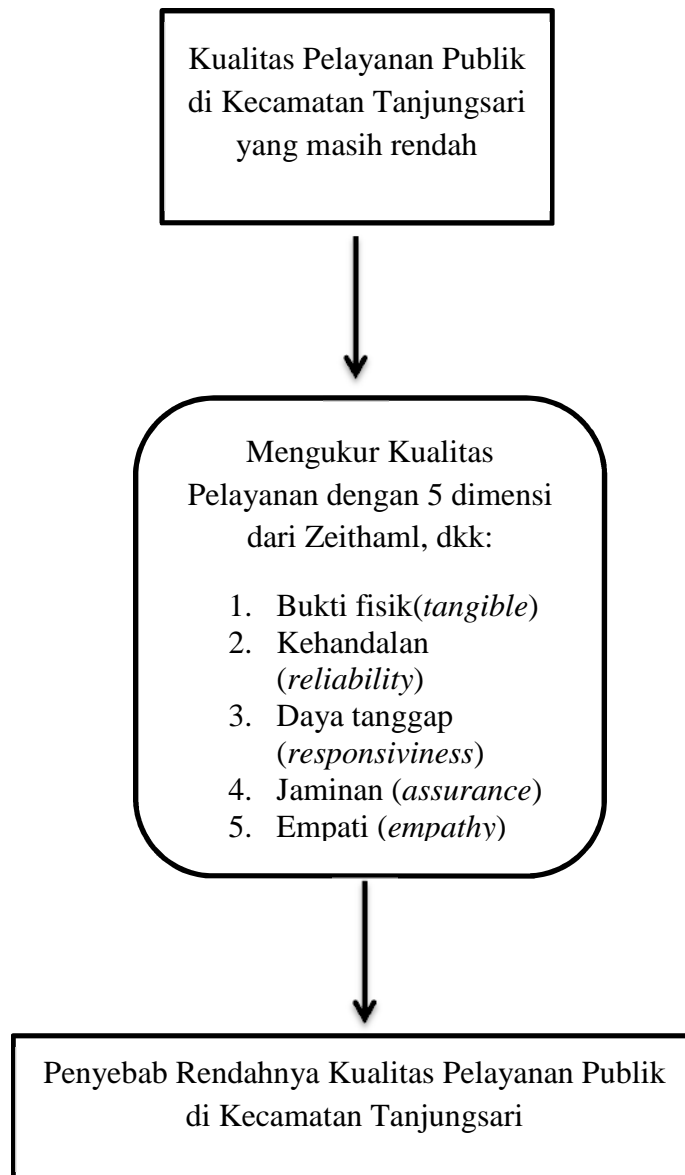
Serang. Sedangkan dalam penelitian ini yaitu di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. Perbedaan lain yaitu jenis penelitiannya. Penelitian yang dilakukan oleh Andi Supriadi adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Sedangkan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif.

C. Kerangka Pikir

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di bawah kabupaten atau kota yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pemerintah kabupaten atau kota yang dilimpahkan bupati atau walikota. Seperti halnya dengan Kecamatan Tanjungsari yang terbentuk atas dasar Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul No. 25 tahun 2000 tanggal 23 Desember 2000, yang merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Tepus Kabupaten Gunungkidul. Salah satu tujuan dari pemekaran wilayah adalah agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik, artinya kesejahteraan masyarakat dapat ditingkatkan dan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Terutama pelayanan pokok yang diberikan oleh aparatur kecamatan terhadap masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di kecamatan hendaknya selalu ditingkatkan dari waktu ke waktu. Mengingat tuntutan masyarakat akan kualitas layanan semakin tinggi. Maka dari itu, dalam penelitian ini akan diulas mengenai kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml dkk, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Pengukuran

kualitas bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul.



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

D. Pertanyaan Penelitian

1. Apa penyebab rendahnya pelayanan publik dalam dimensi *Tangible*?
2. Apa penyebab rendahnya pelayanan publik dalam dimensi *Reliability*?
3. Apa penyebab rendahnya pelayanan publik dalam dimensi *Responsiveness*?
4. Apa penyebab rendahnya pelayanan publik dalam dimensi *Assurance*?
5. Apa penyebab rendahnya pelayanan publik dalam dimensi *Empathy*?
6. Apa saja faktor penghambat pelayanan?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, atau kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrument penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Desain penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Tanjungsasi Kabupaten Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta yang beralamat di Dayakan II, Kemiri, Tanjungsari, Gunungkidul. Adapun pelaksanaan penelitian pada bulan Juni 2016 sampai dengan bulan September.

C. Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*, yaitu penentuan sampel penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Subjek penelitian ini terdiri dari informan utama atau informan kunci dan informan pendukung.

Jadi, informan dalam penelitian ini yaitu Bapak Wanto Kepala Bagian Pelayanan Umum sebagai informan kunci (*key informan*) yang secara langsung melakukan kegiatan di pelayanan umum dan mempunyai pengetahuan tentang bidang pelayanan umum, sedangkan informan pendukung yaitu Bapak Priyanto petugas pelayanan dan 6 orang masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kecamatan Tanjungsari.

D. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Penelitian ini peneliti berusaha menggali permasalahan-permasalahan dalam proses pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari, Adapun jenis pelayanan publik yang ada di Kecamatan Tanjungsari yaitu permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP), permohonan Pindah Penduduk, permohonan Kartu Keluarga (KK), permohonan masuk penduduk, permohonan Izin Gangguan (HO), permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Wajib Daftar Perusahaan (WDP), Izin Tanda Daftar Industri (TDI), Izin Usaha Industri (IUI), penggantian izin usaha industri, Izin

Perluasan Industri (IPI). Sebagai pedoman dalam penelitian pelayanan publik, peneliti membatasi dengan menggunakan lima dimensi dalam pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai, yaitu : *tangible* (bukti fisik), *reliable* (kehandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Pengumpulan data pencatatan terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati. Dalam penelitian ini peneliti mengamati ruang atau tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda atau alat-alat, waktu dan peristiwa.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan pihak yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur dengan menggunakan *interview guide* (pedoman wawancara) yang pokok kemudian pertanyaan dikembangkan seiring atau sambil bertanya

setelah informan tersebut menjawab, sehingga terjadi wawancara interaktif antara peneliti dengan informan. Wawancara dilakukan dengan dicatat atau direkam sehingga data yang diperoleh dapat dikonfirmasi kembali. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari. Pelaksanaan wawancara diajukan kepada informan-informan yaitu kepala bagian pelayanan umum, petugas pelayanan dan masyarakat. Metode wawancara yang digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan publik yang meliputi lima dimensi pengukuran pelayanan publik yaitu: *tangible* (bukti fisik), *reliable* (handal), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

3. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen. Menggunakan media dokumentasi bisa melihat dokumen yang sudah ada dalam bentuk arsip atau buku seperti struktur organisasi, sejarah, visi dan misi Kecamatan, foto-foto tentang kegiatan pelayanan, sarana dan prasarana, *Standard Operating Procedure* (SOP) serta intruksi kerja.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pedoman Observasi

Pedoman observasi berisi butir pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap objek pelayanan di Kecamatan Tanjungsari. Objek yang diamati meliputi pegawai, serta sarana dan prasarana pelayanan. Adapun kisi-kisi instrumen observasi adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Kisi-kisi Observasi

No.	Aspek	Indikator
1.	Dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik)	Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
		Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
		Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan
		Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2.	Dimensi <i>reliability</i> (kehandalan)	Memiliki standar pelayanan yang jelas
		Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu pelayanan
		Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3.	Dimensi <i>responsiveness</i> (respon/ketanggapan)	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
		Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
		Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4.	Dimensi <i>assurance</i> (jaminan)	Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
		Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
5.	Dimensi <i>empathy</i> (empati)	Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan

2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara berisi butiran pertanyaan secara terstruktur. Hal ini sebagai pedoman wawancara agar arah wawancara fokus pada masalah dan tidak ada penyimpangan. Adapun kisi-kisi instrumen wawancara adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Kisi-kisi Wawancara

Aspek	Indikator
Dimensi <i>Tangible</i> (bukti fisik)	Kemudahan dalam proses pelayanan
	Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
<i>Reliability</i> (keandalan)	Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
<i>Assurance</i> (jaminan)	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
<i>Empathy</i> (empati)	Petugas melayani dengan sikap ramah
	Petugas melayani dengan sikap sopan santun
	Petugas melayani dengan tidak deskriminatif (membedakan)
	Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

3. Pedoman Dokumentasi

Pedoman dokumentasi adalah data-data yang diperoleh peneliti di kantor Kecamatan Tanjungsari. Data dokumentasi berupa gambar, arsip ataupun buku sebagai pendukung penelitian. Adapun kisi-kisi dokumentasi adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Kisi-kisi Dokumentasi

No.	Aspek	Jenis Dokumen
1.	Data kelembagaan	Foto struktur organisasi
2.	Kondisi prasarana	Layout ruangan tunggu dan ruangan pelayanan
3.	Kondisi sarana	Foto alat bantu pelayanan dan fasilitas pendukung pelayanan
3.	Standar Operating Procedure (SOP)	Prosedur pelayanan dan instruksi kerja

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh.

Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap.

Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu usaha untuk menghimpun informasi yang berhubungan dengan penelitian. Dilakukan secara serentak dengan komponen yang lain selama kegiatan penelitian berlangsung dengan menggunakan satu atau lebih teknik pengumpulan data.

2. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Maka dari itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyerderhanaan, pemusatan perhatian dalam hal-hal inti dan mengubah data-data kasar yang diperoleh di lapangan. Reduksi data dilakukan dengan membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan-pernyataan yang muncul dari lapangan. Reduksi data dilakukan secara berkelanjutan atau terus menerus sampai laporan akhir tersusun dengan lengkap.

3. Penyajian Data

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

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan langkah akhir dalam pembuatan suatu laporan. Data yang telah dikumpulkan dan disajikan, kemudian dilanjutkan dengan pencarian makna sehingga peneliti dapat menyusun pola-pola hubungan yang mudah dipahami. Data tersebut dihubungkan dan dibandingkan antara satu dengan yang lainnya sehingga dapat ditarik kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan melihat hasil reduksi

data dan tetap berorientasi pada rumusan masalah serta tujuan yang hendak dicapai.

H. Teknik Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan data dalam penelitian ini maka dilakukan pengujian kredibilitas yang meliputi Triangulasi. Triangulasi bertujuan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Teknik triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Dalam penelitian kualitatif, triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui hasil wawancara antara satu informan dengan informan yang lain .

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Tempat Penelitian

a. Sejarah Singkat Kantor Kecamatan Tanjungsari Gunungkidul

Kecamatan Tanjungsari merupakan pemekaran wilayah (pecahan) Kecamatan Tepus mulai tahun 1989 dengan sebutan Kecamatan Perwakilan Tepus. Nama Tanjungsari disesuaikan dengan sejarah yang dirumuskan para Kasepuhan, Tokoh Agama, dan Tokoh Masyarakat, bahwa di Padukuhan Guyangan Desa Kemiri merupakan tempat bersejarah/keramat, karena disana terdapat sebuah goa dan pohon besar atau dalam bahasa jawa sering disebut “resan” yang bermakna “PERTAPAN GUNUNG TANJUNG” yang terletak disebelah barat kantor kecamatan tanjungsari ≤ 700 meter. Menurut sejarah, sejak zaman dahulu kala goa dan resan di pertapan gunung tanjung tersebut dipergunakan untuk laku topobroto (bersemedi) bagi masyarakat yang berkeyakinan untuk memohon agar keinginan dapat terpenuhi dengan selamat. Sekarang dilestarikan dengan adanya acara-acara adat budaya jawa yaitu Merti Dusun/ bersih Dusun, Nyadran,dll. Dapat ditarik kesimpulan bahwa nama “Tanjungsari” berasal dari kata “Pertapan Gunung Tanjung” dengan istilah bahasa jawa “Yen ono rejo

rejane zaman bakal kedadean kutho enggal angsepe Pertapan Gunung Tanjung”. Sehingga sekarang terwujudlah Kecamatan Tanjungsari.

Periode kepemimpinan Kantor Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul, yaitu:

Tabel 6. Periode Kepemimpinan Camat Tanjungsari

No.	Nama	Jabatan	Periode
1.	Wijayanto	Camat Perwakilan I	-
2.	ST. Suhardi	Camat Perwakilan II	-
3.	Drs. Siswanto	Camat Perwakilan III	-
4.	Sudarto, S.Sos.	Camat Tanjungsari I	tahun 2000-2001
5.	Sumaryadi, SH. M.Si	Camat Tanjungsari II	tahun 2001-2006
6.	Iswandoyo, M.M.	Camat Tanjungsari III	tahun 2007-2008
7.	Edy Basuki, S.IP M.Si	Camat Tanjungsari IV	tahun 2008-2013
8.	Drs. Witanta	Camat Tanjungsari V	tahun 2013- sekarang

b. Letak Wilayah

Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul merupakan salah satu kecamatan dari 18 kecamatan di Kabupaten Gunungkidul yang terletak di sebelah selatan kota Wonosari dengan batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah utara : Kecamatan Semanu
2. Sebelah timur : Kecamatan Tepus
3. Sebelah selatan : Pantai Drini
4. Sebelah barat : Kecamatan Saptosari

c. Luas Wilayah dan Kependudukan

Luas wilayah Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul 71.61 km² yang terbagi dalam 5 desa, 71 padukuhan, 71 Rukun Warga (RW), dan 300 Rukun Tetangga (RT). Jumlah penduduk Kecamatan Tanjungsari sampai bulan Juli 2016 sebbanyak 28.898 jiwa.

Kecamatan Tanjungsari memiliki 4 puskesmas yang terdiri dari 1 Unit Pelayanan Terpadu (UPT) dan 2 puskesmas pembantu. Sarana pendidikan di Kecamatan Tanjungsari meliputi 26 Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), 16 Taman Kanak-Kanak, 17 Sekolah Dasar, 4 Sekolah Menengah Pertama, 1 Sekolah Menengah Atas, 1 Sekolah Menengah Kejuruan. Sarana peribadatan yang terdapat di Kecamatan Tanjungsai meliputi 67 masjid, 25 mushola dan 2 gereja.

d. Visi dan Misi

Visi dan Misi yang digunakan di Kecamatan Tanjungsari adalah sebagai berikut:

1. Visi

Berpedoman pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Gunungkidul. Rencana strategi Kecamatan Tanjungsari menetapkan visi “Terwujudnya Kecamatan Tanjungsari sebagai penyelenggara urusan pemerintahan dan pelayanan publik yang prima dan kompetitif”.

2. Misi

Kecamatan Tanjungsari mempunyai misi sebagai berikut:

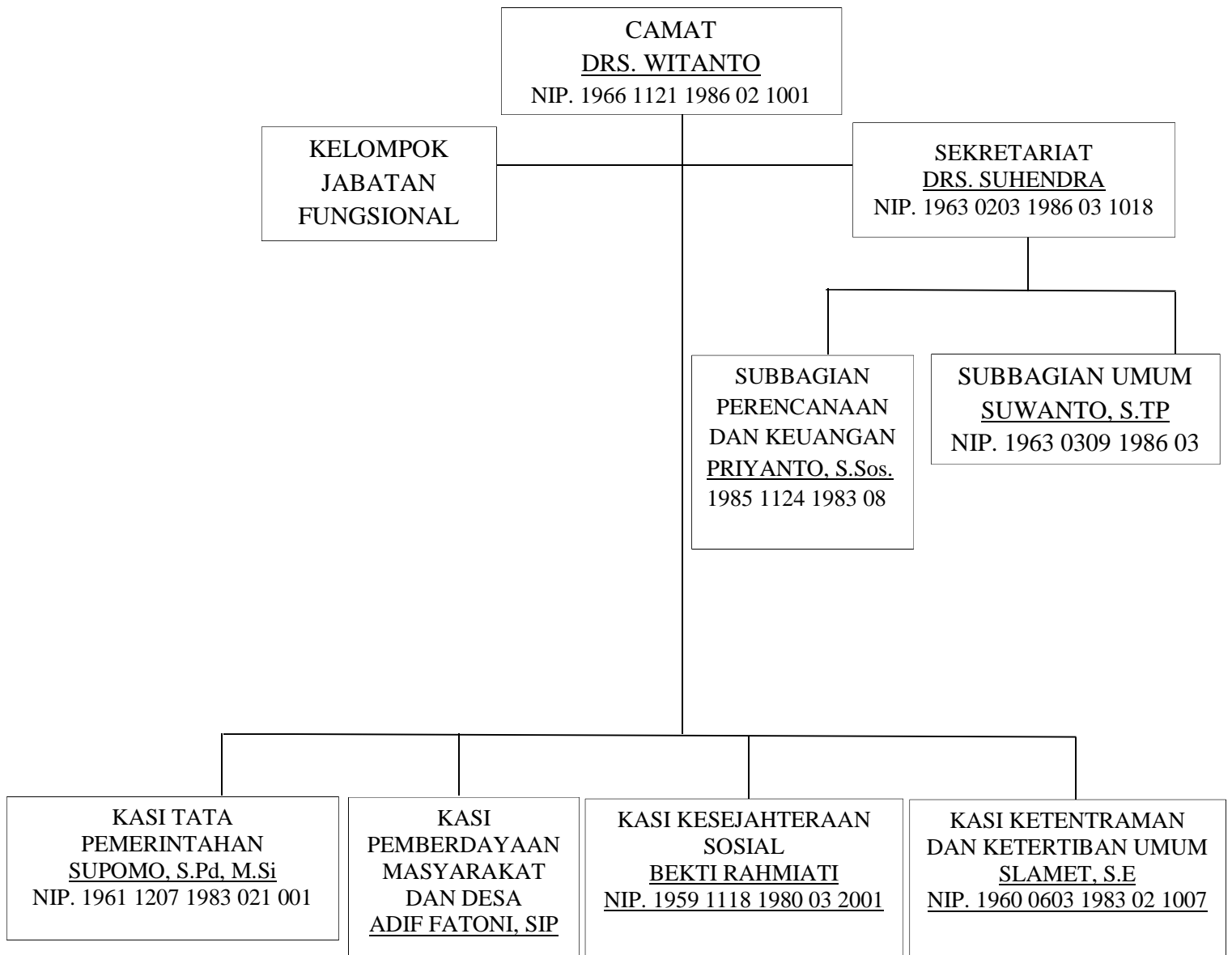
- a) Peningkatan pelayanan masyarakat dan penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik dan bersih di wilayah Kecamatan Tanjungsari.
- b) Peningkatan pemberdayaan serta partisipasi masyarakat dan desa dalam pembangunan wilayah tertinggal.
- c) Peningkatan penyelenggaraan kegiatan sosial dan budaya dalam menanggulangi permasalahan sosial dan kekeringan di wilayah Kecamatan Tanjungsari.
- d) Peningkatan fasilitas kegiatan bidang ketenteraman dan ketertiban dalam rangka menciptakan suasana wilayah yang kondusif untuk mendukung peningkatan kunjungan wisata bahari di wilayah Kecamatan Tanjungsari.

e. Tugas Pokok Fungsi dan Organisasi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 14 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Kecamatan adalah sebagai berikut:

1. Kecamatan dipimpin oleh Camat yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
 2. Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.
 3. Camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.
- f. Bagan Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul

Bagan Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2.

Bagan Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Kecamatan Tanjungsari

Sumber: Bagan Struktur Organisasi di Kantor Kecamatan Tanjungsari

g. Susunan Petugas Kecamatan Tanjungsasi

Jumlah petugas di Kecamatan Tanjungsari tahun 2016 sebanyak 22 orang dengan rincian jabatan struktural 7 orang dan staf 15 orang.

1. Susunan staf Kecamatan Tanjungsari

a) Staf sekretariat	: -
b) Staf Perencanaan dan Keuangan	: 2
c) Staf Umum	: 3
d) Staf Tata Pemerintahan	: 5
e) Staf Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	: 1
f) Staf Kesejahteraan Sosial	: 1
g) Staf Ketenteraman dan Ketertiban Umum	: 2
h) Petugas Fungsional	: 1

Adapun data petugas Kecamatan Tanjungsari Menurut Tingkat Pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 7. Data Petugas Kecamatan Tanjungsari Menurut Tingkat Pendidikan

No.	Nama	Pendidikan terakhir
1.	Drs. Witanto	S-1
2.	Drs. Suhendra	S-1
3.	Supomo, S.Pd, M.Si	S-1
4.	Slamet, S.E, MAP	S-1
5.	Priyanto, S.Sos. MM	S-1
6.	Bekti Rahmiati	SLTA
7.	Marsita, SIP	S-1
8.	Adib Fatoni, SIP	S-1
9.	Suwato, STP	S-1
10.	Samidi	SLTA
11.	Tugiran	SLTA
12.	Radiya, SE	S-1
13.	Tukija	S-1
14.	Suradal	S-1
15.	Markus Uji W	SLTA
16.	Subroto, SIP	S-1
17.	Sujatmiko, SIP	S-1
18.	Marjiyo	SLTP
19.	Rianto, SIP	S-1
20.	Rakidin	SLTA
21.	Jumali	SLTA
22.	Subardi	SLTP

Sumber: Penelitian Lapangan

2. Jam kerja pelayanan

Senin s/d Kamis : 07.00-16.00WIB

(istirahat 12.00-13.00 WIB)

Jum'at : 08.00-15.30 WIB

(istirahat 11.30-13.00 WIB)

3. Jenis Pelayanan di Kecamatan Tanjungsari

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif dibawah kabupaten atau kota yang sering dikunjungi masyarakat dalam kegiatan pelayanan.

Adapun pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Jenis Pelayanan Kecamatan Tanjungsari

No.	Jenis Pelayanan
1.	Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2.	Permohonan Kartu Keluarga (KK)
3.	Permohonan Pindah Penduduk
4.	Permohonan Masuk Penduduk
5.	Permohonan Izin Gangguan (HO)
6.	Permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
7.	Wajib Daftar Perusahaan (WDP)
8.	Izin Tanda Daftar Industri (TDI)
9.	Izin Usaha Industri
10.	Penggantian Izin Usaha Industri
11.	Izin Perluasan Industri (IPI)

Sumber: Hasil Observasi Lapangan

2. Deskripsi Hasil Penelitian

Pemerintah Kecamatan merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. begitu juga dengan pemerintah Kecamatan Tanjungsari yang senantiasa memberikan pelayanan publik bagi masyarakat setempat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan

juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Selain itu peneliti juga meneliti yang menjadi faktor penghambat pelayanan. Dengan dimensi-dimensi pelayanan tersebut, Kecamatan Tanjungsari berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

a. Bukti fisik (*tangible*)

Dimensi tangible ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu penampilan petugas/aparatur, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari menunjukkan bahwa:

1) Penampilan petugas

Penampilan petugas menjadi salah satu indikator yang dinilai dalam kualitas pelayanan. Penampilan petugas berkaitan dengan pemakaian atribut atau seragam. Kebersihan dan kerapian seragam menjadi hal yang yang patut untuk diperhatikan. Petugas telah penampilan dengan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam

sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan pernyataan Bapak Wanto Kepala Bagian Umum yang diwawancarai pada tanggal 12 Juli 2016 yang mengatakan bahwa “Penggunaan atribut atau seragam dalam jam kerja sudah ditetapkan sesuai aturan. Namun masih ada saja petugas yang kadang tidak menaati peraturan. Untuk pemberian sanksi bagi petugas yang tidak menaati peraturan akan di tegur dan diberi surat peringatan”.

Hal itu juga sejalan dengan hasil observasi yaitu setiap petugas yang melakukan pelayanan berpenampilan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Penampilan dapat berpengaruh dalam proses pelayanan. Jika penampilan petugas baik, maka akan menimbulkan kesan yang baik, begitu juga sebaliknya. Petugas pelayanan diharapkan dapat memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas.

2) Kenyamanan tempat pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi penilaian pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu kecamatan sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan. Penyedia layanan harus menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan. Selain luas ruang pelayanan, sebaiknya disediakan juga pendingin ruangan (AC) guna menambah

kenyamanan pengguna layanan. Pada saat siang hari kondisi ruangan akan terasa semakin panas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa di ruang tunggu pelayanan dan ruang pelayanan memang sudah terdapat AC, namun ternyata AC yang ada di dalam ruangan tersebut mati ataupun tidak berfungsi.



Gambar 3. AC diruang tunggu pelayanan

Hal ini dibenarkan oleh Bapak Priyanto yang diwawancarai pada tanggal 14 Juli 2016 yang menyatakan bahwa, "Disini memang ada AC mbak, tapi mati. Sehingga tidak berfungsi".

Menurut Vina yang diwawancarai pada tanggal 14 Juli 2016 yang mengungkapkan bahwa, "Kalau pas siang hari terasa panas mbak". Hal senada juga diungkapkan oleh Rena yang mengatakan bahwa, "diruangan pelayanan terasa sesak dan panas mbak".

Kenyamanan tempat pelayanan juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Maka dari itu, penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan unruk pengguna layanan. Apabila telah tersedia tempat

pelayanan yang baik, maka pengguna layanan juga akan merasa nyaman.

3) Kemudahan dalam proses pelayanan

Pada indikator ini kemudahan pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Kecamatan Tanjungsari belum memaksimalkan kemudahan bagi para pengguna layanan. Masih terdapat masyarakat yang belum tau persyaratan yang dibutuhkan sehingga harus bolak-balik dalam memenuhi persyaratan yang diperlukan.

Hal ini dibenarkan oleh Bapak Priyanto yang diwawancarai pada tanggal 14 Juli 2016 yang menyatakan bahwa, "Sebenarnya kecamatan telah mempunyai prosedur dari setiap jenis pelayanan, namun tidak ditempel mbak, sehingga kadang memang ada masyarakat yang harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan tersebut".

Senada dengan Bapak Priyanto, Bapak Sutino yang diwawancarai pada tanggal 16 Juli 2016 menyatakan bahwa, "Saya tidak tau menahu tentang persyaratan pembuatan Akta Kelahiran, di Kecamatan juga tidak ditempel, sehingga saya harus bolak balik memenuhi persyaratan".

Maka dari itu, kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam pelayanan.

4) Kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan

Dalam melaksanakan tugasnya para petugas membutuhkan disiplin kerja agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Kedisiplinan petugas akan membentuk kedisiplinan petugas yang penuh dengan tanggungjawab dalam bekerja, sehingga akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan terutama dalam proses pelayanan. Petugas harus mementingkan kepentingan pelayanan di atas kepentingan pribadinya, karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa para pegawai telah disiplin dalam memberikan pelayanan. Kedisiplinan ini ditunjukkan dari jam kerja yang dilakukan oleh petugas yaitu pukul 08.00-15.00. Kemudian didukung oleh hasil wawancara Bapak Buang yang menyatakan bahwa, "Petugas disini sudah disiplin mbak, tadi saya datang pagi-pagi juga sudah ada yang melayani".

Dalam hal pelayanan, disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh petugas terutama petugas pada bagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan merasa puas atas apa yang telah dikerjakan oleh petugas.

5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan di Kecamatan Tanjungsari saat ini terlihat dari 1 loket pelayanan yang ada di depan dan satu ruang tempa pelayanan. Ketika pengguna layanan tiba maka akan langsung menuju ke loket dan akan ditanyakan mengenai maksud dan tujuannya. Hal ini dibenarkan oleh pernyataan Bapak Priyanto yang diwawancarai pada tanggal 14 Juli 2016 yang mengatakan bahwa, "Ketika masyarakat datang maka akan menuju ke loket, lalu akan ditanya jenis pelayanannya apa, kemudian akan kami proses".

Hal senada di ungkapkan oleh Vina yang pada tanggal 14 Juli 2016 sedang mengurus pembuatan KTP juga mengungkapkan, "tadi saya langsung ke loket saja, kemudian langsung diarahkan oleh petugasnya mbak".

Kemudahan akses pelayanan memang perlu diperhatikan, agar para pengguna layanan tidak merasa kebingungan ketika ingin mengurus permohonan di Kecamatan.

6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu yang ada di Kecamatan Tanjungsari saat ini adalah komputer, alat cetak dan camera untuk keperluan pembuatan KTP. Alat bantu yang ada sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan demi kelancaran proses dalam pelayanan. Adanya alat bantu pelayanan

sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Priyanto yang diwawancarai pada tanggal 14 Juli 2016 yang mengatakan bahwa, "Alat bantu yang ada di Kecamatan meliputi komputer, camera dan juga alat pencetak KTP".



Gambar 4. Alat bantu pelayanan

Selanjutnya berkaitan dengan alat bantu peneliti mewawancarai Eri pada tanggal 13 Juli 2016 menambahkan bahwa, "Setahu saya alat bantu yang digunakan disini yaitu komputer, camera dan juga pencetak KTP". Hal senada juga disampaikan oleh Bu Sukarni yang diwawancarai pada tanggal 13 Juli 2016 yang mengatakan bahwa, "Alat bantu yang saya tahu ya komputer itu mbak, ada kamera dan pecetak KTP juga".

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena akan memudahkan petugas dalam melayani masyarakat.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Untuk mengukur dimensi kehandalan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan petugas dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Apabila petugas tidak cermat dalam melayani pengguna layanan maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Misalnya kecermatan dalam pengetikan, apabila terjadi kesalahan salah ketik, maka hal itu akan merugikan para pengguna layanan. Karena pengguna layanan harus mengurus kembali kesalahan ketik tersebut. Maka dari itu petugas dituntut untuk cermat dalam mengerjakan dalam mengerjakan tugas dan tanggungjawabnya agar tercipta pelayanan yang baik dan dapat memberikan rasa puas terhadap pengguna layanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, petugas Kecamatan Tanjungsari sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat. Sejalan dengan pendapat Buang pengguna layanan mengatakan bahwa, "Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik". Pernyataan selanjutnya yaitu dari Bapak Priyanto pemberi pelayanan "Dalam melakukan pelayanan kami selalu

berhati-hati, agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. Selama ini juga belum ada keluhan dari masyarakat terkait dengan masalah yang berhubungan dengan kecermatan petugas”.

Dari uraian diatas sudah jelas bahwa kecermatan petugas sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena apabila petugas kurang cermat akan menimbulkan kesalahan yang mengakibatkan kerugian bagi penerima layanan. Maka dari itu, para petugas dituntut untuk cermat dalam setiap pemberian layanan.

2) Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas

Kecamatan Tanjungsari belum memiliki standar pelayanan yang jelas, namun menggunakan Standard Operating Procedure (SOP) dalam pelayanan. SOP ini berfungsi sebagai pedoman dalam bekerja baik itu dari prosedur kerja sampai dengan prosedur pelayanan. Namun ketika dalam penelitian ada masyarakat yang tidak mengetahui apa dan bagaimana prosedur dalam pelayanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Wanto pada tanggal 12 Juli 2016 yang menyatakan bahwa,”Kecamatan tidak memiliki standar pelayanan yang jelas. Kami melakukan pelayanan sesuai dengan SOP itu saja. Namun terkadang SOP tersebut tidak kami terapkan dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat”.

Namun ketika hal ini ditanyakan kepada pengguna layanan Bu Sukarni pada tanggal 13 Juli 2016 yang mengungkapkan bahwa,”Saya

tidak mengetahui apa itu SOP mbak, ataupun standar pelayanan, jadi saya hanya menerima pelayanan seadanya saja”.

Selanjutnya Eri menambahkan bahwa,”Kalau masalah SOP ataupun standar pelayanan dan sejenisnya saya tidak tahu menahu mbak, tidak disampaikan”.

3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu disini sangat menentukan dalam proses pelayanan yang diberikan. Apabila semua petugas mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan maka pelayanan akan lebih cepat karena tidak hanya mengandalkan orang yang bisa menggunakan alat bantu saja. Dalam penelitian yang dilakukan belum semua petugas bisa menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Misalnya saja komputer, belum semua mampu mengoperasikan komputer, masih ada beberapa yang belum bisa menggunakan komputer. Dari jumlah petugas yang ada hanya sekitar 10 orang yang bisa menggunakan komputer. Hal ini di ungkapkan oleh Bapak Wanto yang menyatakan bahwa,”Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) disini masih minim mbak, belum semuanya dapat menguasai komputer”.

Selaras dengan pendapat Pak Priyanto yang menyatakan bahwa,”Di Kecamatan yang bisa menggunakan camera dan pencetak

KTP Cuma saya, sehingga ketika saya tidak ada pekerjaan menjadi sedikit terhambat”. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Buang yang mengatakan bahwa, ”kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pada bagian pelayanan sudah cukup baik, namun untuk petugas yang lain saya tidak mengetahui”.

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh petugas yang bertugas dibagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar.

4) Keahlian Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu dalam Proses Pelayanan

Selain kemampuan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu juga perlu diperhatikan terutama dalam proses pelayanan. Hal ini ditunjukkan apabila ketika pelayanan sedang ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang petugas yang ahli dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan seperti komputer, camera dan sebagainya hanya satu yang ahli dalam menguasai alat bantu tersebut. Berdasarkan penelitian dari 17 pegawai yang ada, hanya 5 petugas yang ahli dalam menggunakan komputer dan hanya 1 pegawai yang ahli dalam mengoperasikan kamera dan juga mesin pencetak KTP.

Seperti yang diungkapkan Bapak Priyanto bahwa, "Petugas disini hanya saya yang bisa mengoperasikan mesin pencetak KTP serta penggunaan camera, kalau untuk komputer ada beberapa yang sudah bisa". Selanjutnya Rena menambahkan bahwa, "Petugas di bagian pelayanan sudah ahli dalam penggunaan alat bantu, namun saya tidak tau bagaimana dengan petugas yang lain".

Petugas pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menggunakan alat bantu agar dapat membantu proses pelayanan, sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan satu orang saja dalam menggunakan alat bantu.

c. Dimensi *responsiveness* (Daya Tanggap)

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu organisasi birokrasi yang melayani masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan di Kecamatan Tanjungsari. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengukuran dimensi *Responsiveness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari dapat dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

Pengguna layanan akan merasa dihargai apabila petugas pelayanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari. Petugas merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan dilakukan dengan menyapa dan menanyakan keperluan yang diperlukan.

Berdasarkan hasil penelitian petugas pelayanan Kecamatan Tanjungsari telah merespon pengguna layanan yang ingin melakukan pelayanan. Seperti yang dikatakan oleh Vina yang peneliti wawancarai pada tanggal 14 Juli 2016 mengatakan bahwa, "Untuk petugas yang ada di ruang pelayanan sudah cukup merespon mbak, namun petugas yang ada di loket terlalu cuek".

Selanjutnya Rena menambahkan bahwa, "Petugas di ruang pelayanan lebih merespon dibanding dengan petugas yang ada di loket".

Pengguna layanan akan merasa senang jika petugas merespon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Jika petugas merespon setiap pengguna layanan maka akan menciptakan penilaian yang baik bagi penyedia layanan.

2) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat

Pelayanan yang dilakukan di kecamatan diharapkan dapat dilakukan dengan cepat, apalagi ketika terjadi antrian di ruang tunggu pelayanan. Jika pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, maka pengguna akan merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Priyantoyanto pada tanggal 14 Juli 2016 yang mengatakan bahwa, "Kami selalu berusaha untuk melakukan pelayanan dengan cepat, namun semua juga kembali ke banyak tidaknya orang yang mengantri mengingat petugas yang ada di pelayanan hanya saya".

Selanjutnya menurut Bapak Buang yang diwawancarai pada tanggal 13 Juli 2016 menambahkan bahwa, "Pelayanan sudah cukup cepat namun petugasnya hanya satu sehingga seperti kerepotan".

Pemberian pelayanan yang cepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pengguna layanan, agar pengguna layanan merasa puas akan pelayanan yang diberikan di Kecamatan.

3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

Selain kecepatan, pengguna layanan juga akan merasa senang apabila pelayanan dilakukan dengan tepat. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang didapatkan oleh

pengguna layanan dapat diselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan pengguna layanan dapat tercapai.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Buang pada tanggal 13 Juli 2016 bahwa, "Saya mengurus pembuatan KTP, produk yang dihasilkan juga KTP mbak, berarti sudah tepat". Selanjutnya Bapak Sutino pada tanggal 16 Juli 2016 menambahkan bahwa, "Walaupun awalnya memang sedikit ribet namun pada akhirnya tidak mengecewakan mbak".

4) Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat

Selain kecepatan dan ketepatan, kecermatan juga perlu diperhatikan dalam proses pelayanan. Hal ini untuk menghindari kemungkinan kesalahan yang terjadi selama proses pelayanan. Apabila petugas tidak cermat dalam melayani pengguna layanan maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Misalnya kecermatan dalam pengetikan, apabila terjadi kesalahan salah ketik, maka hal itu akan merugikan para pengguna layanan. Karena pengguna layanan harus mengurus kembali kesalahan ketik tersebut. Maka dari itu petugas dituntut untuk cermat dalam mengerjakan dalam mengerjakan tugas dan tanggungjawabnya agar tercipta pelayanan yang baik dan dapat memberikan rasa puas terhadap pengguna layanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, petugas Kecamatan Tanjungsari sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Eri pengguna layanan mengatakan bahwa, "Kecermatan

petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik”. Pernyataan selanjutnya yaitu dari Bapak Priyanto pemberi pelayanan “Dalam melakukan pelayanan kami selalu berhati-hati, agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. Selama ini juga belum ada keluhan dari masyarakat terkait dengan masalah yang berhubungan dengan kecermatan petugas”.

5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Ketepatan disini tidak hanya berhubungan produk yang dihasilkan, namun juga berhubungan dengan waktu penyelesaian yang tepat sesuai dengan yang telah dijanjikan. Kecamatan Tanjungsari dalam pemberian pelayanan terkadang belum sesuai dengan waktu yang tepat, hal ini dikarenakan kendala jumlah SDM yang masih kurang. Seperti yang dikatakan oleh Eri pada tanggal 13 Juli 2016 bahwa, “Saya mengurus perpindahan KTP dijanjikan bahwa KTP akan jadi 2-3 hari namun ternyata sampai satu minggu, hal ini dikarenakan jumlah petugas di pelayanan kurang”.

Selanjutnya Bapak Priyanto menambahkan bahwa, “Untuk pengurusan pindah KTP memang kadang membutuhkan waktu lama mbak, soalnya memang harus langsung ke pusat, sedangkan tidak ada yang bisa mengambil kesana”.

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan (*assurance*) ini berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Untuk mengukur dimensi *assurance* dalam upaya mengetahui pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Petugas Kecamatan Tanjungsari memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, apabila dapat diselesaikan saat itu juga. Namun jika tidak bisa diselesaikan saat itu juga, petugas memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan.

Seperti yang diungkapkan oleh Eri pada tanggal 13 Juli 2016 bahwa, "Saya mengurus perpindahan KTP dijanjikan bahwa KTP akan jadi 2-3 dan diberikan bukti untuk pengambilan, ini saya baru saja mengambil mbak".

Selanjutnya Bapak Priyanto menambahkan bahwa, "Untuk pengurusan pindah KTP memang kadang membutuhkan waktu lama mbak, soalnya memang harus langsung ke pusat, sedangkan tidak ada yang bisa mengambil kesana, namun kita memberikan bukti

pengambilan agar ketika memang sudah jadi dapat diambil dengan bukti pengambilan tersebut”.

2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Penentuan biaya pengurusan pelayanan ditentukan oleh jenis pelayanannya. Tidak semua pelayanan dipungut biaya. Ada beberapa yang tidak dipungut biaya alias gratis dan ada juga yang dikenakan biaya. Untuk pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran, legalisasi surat itu gratis, namun untuk yang lainnya itu membayar. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Wanto yang peneliti wawancarai pada tanggal 12 Juli 2016 yang mengatakan bahwa, ”Untuk pembayaran atau pun biaya yang harus dikeluarkan tergantung dari jenis pelayanannya. Untuk pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran, legalisasi surat itu gratis, namun untuk yang lainnya itu membayar”.

Hal senada disampaikan oleh Eri yang peneliti wawancarai pada tanggal 13 Juli 2016 mengatakan bahwa, ”Saya tidak dipungut biaya dalam pengurusan KTP”.

Dengan adanya jaminan biaya dari petugas pelayanan, maka pengguna layanan tidak khawatir jika harus mengeluarkan biaya untuk pengurusan KTP, KK, Akta Kelahiran, legalisasi surat, karena memang tidak dipungut biaya.

3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Jaminan legalitas pelayanan di Kecamatan Tanjungsari yaitu berupa cap dan juga tanda tangan sah dari Camat. Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Bapak Priyantoyanto pada wawancara tanggal 14 Juli 2016 mengatakan bahwa, "Ketika masyarakat mengurus pelayanan baik itu KTP dan lain sebagainya kita sudah menjamin legalitasnya".

Selanjutnya Bapak Buang menambahkan dalam wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 13 Juli 2016 bahwa, "saya percaya mbak, keabsahan atau legalitas produk yang dikeluarkan dari kecamatan sudah terjamin".

4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Pihak Kecamatan Tanjungsari telah menjamin kepastian biaya dari setiap jenis pelayanan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, semua itu dibiayai anggaran Negara. Sedangkan untuk pengurusan pelayanan lainnya sudah mempunyai dasar hukum masing-masing.

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Priyanto pada tanggal 14 Juli 2016 yang mengatakan bahwa, "Untuk pembuatan KTP, KK, Permohonan Pindah Penduduk, Permohonan Masuk Penduduk dan Akta Kelahiran tidak dipungut biaya mbak". Selanjutnya Bapak Wanto menambahkan bahwa, "Untuk pengurusan Permohonan Izin Gangguan (HO), Permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Wajib Daftar Perusahaan (WDP), Izin Tanda Daftar Industri (TDI), Izin Usaha

Industri, Penggantian Izin Usaha Industri, Izin Perluasan Industri (IPI) akan dikenakan biaya sesuai dengan prosedur”.

Dengan adanya jaminan biaya yang pasti, yang sudah diatur oleh undang-undang, maka pengguna layanan tidak perlu merasa khawatir akan biaya yang harus dikeluarkan.

e. Dimensi *Empathy* (empati)

Dimensi ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang melakukan pelayanan. Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan

Prioritas utama dalam suatu pelayanan adalah kepuasan pengguna layanan. Segala keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian Kecamatan Tanjungsari dalam

memberikan pelayanan telah mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Hal ini senada dengan pernyataan Pak Buang yang peneliti wawancarai pada tanggal 13 Juli 2016 mengatakan bahwa, "Petugas disini sudah mendahulukan kepentingan pelanggan mbak, buktinya sebelum jam istirahat para petugas masih sibuk untuk melayani dan tidak pergi untuk mengurus kepentingan pribadinya".

Selanjutnya Bu Sukarni menambahkan bahwa, "petugas pelayanan sudah mengutamakan kepentingan dari masyarakat mbak".

Mendahulukan kepentingan dari pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas utama petugas pelayanan. Apabila pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan menimbulkan keluhan dan memberikan kesan yang tidak baik bagi petugas pelayanan.

2) Petugas melayani dengan sikap ramah

Keramahan sangat diperlukan oleh petugas dalam melakukan suatu proses pelayanan. Bersikap ramah berarti bersikap baik dan menarik budi bahasanya. Jika petugas pelayanan bersikap ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati belum semua petugas memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada petugas yang menunjukkan sikap cuek.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada tanggal 14 Juli 2016 Rena mengatakan bahwa, "Petugas disini cukup ramah, kecuali yang menjaga loket sedikit cuek". Selanjutnya Vina menambahkan bahwa, "Petugasnya sudah ramah mbak, tetapi yang menjaga loket yang sedikit cuek, kurang ramah".

Keramahan yang diberikan oleh petugas pelayanan akan menambahkan rasa nyaman dari para pengguna layanan. Maka dari itu setiap petugas haruslah bersikap ramah kepada pengguna layanan.

3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun

Selain ramah, sikap sopan santun juga diperlukan dalam pelayanan, dengan bersikap sopan santun pengguna layanan akan merasa di hargai dan dihormati. Berdasarkan penelitian, petugas Kecamatan khususnya petugas pemberi layanan sudah bersikap sopan santun. Hal ini sesuai dengan pernyataan Eri pada tanggal 13 Juli 2016 yang mengatakan bahwa, "Petugas pelayanan disini walaupun ada yang cuek tapi sudah cukup sopan mbak".

Pendapat lain disampaikan oleh Bapak Sutino yang peneliti wawancarai pada tanggal 16 Juli 2016 yang menyatakan bahwa, "Petugas pelayanan disini sudah bersikap baik mbak sopan santun juga".

Sikap sopan santun memang perlu diperhatikan bagi petugas pelayanan. Hal ini bertujuan agar para pengguna layanan merasa dihargai dan dihormati.

4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Sistem pelayanan yang ada di Kecamatan Tanjungsari memang belum menggunakan sistem number pada setiap pelanggan yang meminta pelayanan. Walaupun demikian, pengguna layanan masih bisa berbudaya antri.

Seperti yang disampaikan oleh Bapak Buang pada tanggal 13 Juli 2016 yang mengatakan bahwa, "Petugas disini melayani sudah sangat adil mbak, tidak membeda-bedakan suku, agama, ras maupun golongan". Hal yang sama juga disampaikan oleh Rena pada tanggal 14 Juli 2016 yang menyatakan bahwa, "Petugas disini tidak membeda-bedakan dalam urusan pelayanan".

5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Sikap menghargai pelanggan sama halnya petugas memandang penting setiap kebutuhan pelanggan. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, kemudian menanyakan dan mencatat keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan, serta berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi. Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan bahwa

Kecamatan Tanjungsari sudah memiliki sikap menghargai setiap pengguna layanan. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Buang pada tanggal 13 Juli 2016 bahwa, "Petugas sudah menghargai saya mbak, buktinya saya bertanya juga tidak diabaikan dan memberikan penjelasan tentang pelayanan disini".

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Sutino pada tanggal 15 Juli 2016 bahwa, "Petugas sudah menghargai dengan baik. Waktu itu petugas memberikan penjelasan ketika saya merasa kesulitan dalam kelengkapan berkas dan tidak mengabaikan saya begitu saja".

Sikap menghargai harus dimiliki oleh setiap petugas, agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik, serta tujuan utama dari pelayanan tersebut dapat tercapai.

f. Faktor Penghambat Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa faktor penghambat dalam pelayanan yang ada di Kecamatan Tanjungsari meliputi aspek-aspek sarana, prasarana, dan sumberdaya manusia. Dari aspek sarana yaitu kondisi sarana yang tidak memenuhi standar pelayanan. Di ruang tunggu pelayanan dan ruang pelayanan memang sudah terdapat AC, namun ternyata AC yang ada di dalam ruangan tersebut mati ataupun tidak berfungsi. Selain itu yaitu belum adanya penataan arsip sesuai dengan standar penyimpanan arsip yang

benar. Sedangkan prasarana yang ada yaitu luasnya ruang pelayanan yang berukuran $2 \times 3m^2$. Sumberdaya manusia yang ada belum memenuhi kuantitas dan kualitas sebagai standar pelayanan. Masih terdapat kekosongan pegawai di bagian kesekretariatan, pelayanan umum dan petugas fungsional. Kekosongan pegawai tersebut diakibatkan karena adanya pegawai yang mengundurkan diri dan saat ini sedang mengadakan rekrutmen pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Wanto Kepala bagian umum yang mengurus bagian pelayanan mengatakan bahwa, "hambatan pelayanan publik dikecamatan adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM), misalnya saja informasi sudah disampaikan tetapi berhenti ditengah jalan atau tidak sampai ke masyarakat. Kebiasaan dari pemerintah desa apabila telah mendapat informasi dari kecamatan tidak disampaikan kepada masyarakat. Kalau dalam istilah bahasa jawa disebut "memeng" atau malas. Sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi yang telah diberikan oleh pihak Kecamatan".

Bapak Priyanto selaku petugas pelayanan juga mengatakan bahwa, "hambatan dalam pelayanan disini yaitu kurangnya SDM. Kami membutuhkan tambahan personil dalam pelayanan yang mampu menguasai alat bantu dalam proses pelayanan. Karena disini yang bisa mengoperasikan camera dan pencetak KTP hanya saya. Petugas yang lain

belum bisa menggunakan alat bantu tersebut. Apabila ada tambahan petugas, mungkin pelayanannya bisa dilakukan lebih cepat”.

B. PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif tentang kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari, sehingga peneliti berusaha untuk mengungkap kemudian mendeskripsikannya. Hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan juga dokumentasi.

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari

Penilaian kualitas pelayanan di kecamatan tanjungsari dilakukan berdasarkan teori dari Zeithaml dkk. bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Pada penelitian ini dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melakukan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan

akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Rendahnya kualitas pelayanan yang dilakukan di Kecamatan Tanjungsari disebabkan karena adanya beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan. Seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan. Ketidaknyamanan tersebut diakibatkan oleh pendingin ruangan yang tidak berfungsi, hal ini mengakibatkan suhu udara di ruang pelayanan terasa panas, tidak tersedianya papan informasi, serta masih banyak dokumen-dokumen yang sudah tidak berguna berserakan diatas meja pelayanan. Pada dasarnya kenyataan tersebut tidak sesuai dengan teori yang ada yaitu atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik seperti ketersediaan informasi dan juga ruang tunggu pelayanan yang ber-AC.

b. Keandalan (*reliability*)

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan 1) segera, 2) akurat, 3) memuaskan pengguna layanan. Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap petugas diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang

memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Pada penelitian ini, dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian petugas dalam proses pelayanan.

Pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan seperti keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan masih sangat minim. Petugas yang ahli dalam menggunakan alat bantu hanya berjumlah satu orang. Sehingga ketika petugas sedang tidak masuk karena alasan tertentu maka kegiatan pelayanan akan terhambat karena tidak dapat dilakukan secara maksimal.

Selain itu, hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Kecamatan Tanjungsari adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah petugas. Kurangnya jumlah petugas mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang petugas menangani atau mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan. Selain jumlah petugas yang masih kurang, kualitas petugas yang ada pun juga masih rendah.

Tuntutan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang

dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja petugas dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap petugas dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan kehandalan itu sendiri adalah setiap petugas memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu petugas memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi *responsiveness* merupakan pemberian respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan. Ketanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Penilaian kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul pada dimensi ini adalah dengan menggunakan beberapa indikator yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin

mendapatkan pelayanan, kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan, ketepatan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kecermatan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, ketepatan waktu petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan. Pelaksanaan indikator yang belum dilaksanakan dengan maksimal di Kecamatan Tanjungsari yaitu penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan keterbatasan SDM baik itu jumlah maupun kualitasnya. Jumlah petugas pelayanan yang kurang serta minimnya kemampuan petugas pelayanan sangat mempengaruhi pelayanan itu sendiri.

d. Jaminan (*Assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Dimensi *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Penilaian kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari antara lain petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas

memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Dari indikator penilaian yang ada Kecamatan Tanjungsari telah memenuhi semua indikator.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas kecamatan sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen pihak Kecamatan yang kuat, yang menganjurkan agar setiap petugas memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap petugas yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda petugas yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

e. Empati (*Empathy*)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam

menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Untuk mengukur dimensi *empathy* peneliti mendasarkan kepada beberapa indikator diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani

dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Dari indikator penilaian yang digunakan ada beberapa indikator yang telah diterapkan dan telah memenuhi harapan pengguna layanan, diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Indikator yang belum memenuhi keinginan dan harapan pengguna layanan yaitu petugas melayani dengan sikap ramah, karena masih ada petugas/aparat yang belum memberikan senyuman dan sapaan bahkan terkesan cuek saat melayani pengguna layanan. Kenyataan tersebut belum sesuai dengan teori yang ada bahwa petugas pelayanan seharusnya menyapa dengan lembut, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar serta bergairah dalam melayani pengguna layanan.

Keramahan merupakan salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan. Salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa, dengan tersenyum dan menyapa maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan akan muncul rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

2. Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul

Kecamatan Tanjungsari memiliki beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain adalah sebagai berikut:

a. Sumber Daya Manusia

Dalam pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Baik itu kuantitas maupun kualitasnya. Jumlah petugas yang ada di seksi pelayanan umum ada 3 orang, terdiri dari 1 orang kepala seksi, 1 orang penjaga loket dan 1 orang bagian pelayanan. Masih terdapat kekosongan petugas di seksi pelayanan umum, yaitu staf pelayanan yang hanya diisi oleh 1 orang. Selain itu kualitas dari petugas juga masih kurang. Petugas yang berada pada bagian pelayanan umum hanya 1 petugas yang bisa menjalankan komputer dan alat bantu lain dalam pelayanan.. Maka dari itu, petugas merasa kesulitan saat memberikan pelayanan, karena satu orang harus merangkap pekerjaan. Dengan keterbatasan jumlah dan kualitas petugas dibagian pelayanan, dapat menghambat kerja pelayanan kepada masyarakat dikarenakan petugas merangkap pekerjaan.

b. Koordinasi dengan Pemerintah Desa

Faktor lain yang mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan yaitu koordinasi dengan pemerintah Desa. Ketika pihak kecamatan memberikan informasi terkait dengan pelayanan umum kepada pemerintahan desa

terkadang informasi tersebut tidak disampaikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi yang diberikan dari pihak kecamatan.

c. Sarana dan Prasarana

Keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik semestinya dipenuhi secara maksimal bagi kepentingan urusan pelayanan agar dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Misalnya saja belum terdapatnya papan informasi, pendingin ruangan yang tidak berfungsi atau mati serta penyimpanan dokumen yang masih belum tertata sebagaimana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan petugas mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan dan mengganggu kerapian ruang pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (bukti fisik)

Penilaian kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari dalam dimensi *tangible* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Hal ini disebabkan oleh ketidaknyamanan tempat pelayanan. Ketidaknyamanan tersebut diakibatkan oleh pendingin ruangan yang tidak berfungsi atau mati, tidak tersedianya papan informasi, serta masih banyak dokumen-dokumen yang sudah tidak berguna berserakan diatas meja pelayanan.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Hasil pengukuran kualitas yang dilakukan pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Hal ini disebabkan oleh kurang terampilnya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan misalnya penggunaan computer dan alat pencetak KTP.

3. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

Penilaian kualitas pelayanan di Kecamatan Tanjungsari dalam dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah merespon semua pengguna layanan. Petugas juga telah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Penilaian kualitas pelayanan di Kecamatan Tanjungsari dalam dimensi *assurance* menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah memberikan jaminan tepat waktu, biaya dan legalitas dalam pelayanan.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Penilaian kualitas pelayanan di Kecamatan Tanjungsari dimensi *empathy* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Hal ini disebabkan oleh ketidakramahan pegawai dalam melayani masyarakat yaitu kurangnya sikap empati dari petugas pelayanan yang tidak memberikan senyum, sapa dan salam ketika melakukan pelayanan. Petugas terkesan kurang peduli ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan.

6. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul yaitu:

a. Sumber Daya Manusia

Dalam pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai

yaitu kuantitas maupun kualitasnya. Masih terdapat kekosongan pegawai di seksi pelayanan umum, yaitu staff pelayanan yang hanya diisi oleh 1 orang. Selain itu kualitas dari pegawai juga masih perlu ditingkatkan. Pegawai yang berada pada bagian pelayanan umum hanya 1 pegawai yang bisa menjalankan komputer dan alat bantu lain dalam pelayanan. Maka dari itu, petugas merasa kesulitan saat memberikan pelayanan, karena satu orang harus merangkap pekerjaan. Dengan keterbatasan jumlah dan kualitas pegawai dibagian pelayanan, dapat menghambat kerja pelayanan kepada masyarakat dikarenakan pegawai merangkap pekerjaan.

b. Koordinasi dengan Pemerintah Desa

Faktor lain yang mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan yaitu koordinasi dengan pemerintah Desa. Ketika pihak kecamatan memberikan informasi terkait dengan pelayanan umum kepada pemerintahan desa terkadang informasi tersebut tidak disampaikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi yang diberikan dari pihak kecamatan.

c. Sarana

Keadaan sarana penyelenggaraan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara maksimal bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhiya tempat pelayanan yang ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon

pelayanan. Misalnya saja pendingin ruangan yang yang tidak berfungsi atau mati, masih terdapat dokumen-dokumen yang sudah tidak digunakan yang berserakan di meja pelayanan yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata sebagaimana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan dan mengganggu kerapian ruang pelayanan.

d. Prasarana

Kondisi prasarana penyelenggaraan pelayanan publik juga belum terpenuhi secara maksimal bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhiya tempat pelayanan yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Misalnya saja ruang pelayanan yang belum memenuhi standar ruang pelayanan. Hal ini menyebabkan sulitnya menata meja dan kursi serta pengadaan tempat penyimpanan dokumen sehingga ruangan pelayanan terasa sesak.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran bahwa Kecamatan Tanjungsari sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara memperhatikan standar pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki indikator-indikator yang belum dilaksanakan secara maksimal dalam dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan) dan *empathy* (empati).

1. Dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu perbaikan kenyamanan tempat pelayanan.

Hal ini dapat dilakukan dengan cara perbaikan sarana dan prasarana seperti penataan ruang pelayanan, perbaikan AC agar dapat berfungsi kembali dan penyimpanan arsip sesuai dengan sistem penyimpanan arsip yang baik agar pengguna layanan merasa nyaman dengan perubahan sarana dan prasarana tersebut.

2. Dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu peningkatan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan, serta saling bertukar informasi dan pengalaman dengan pegawai yang lebih terampil.

Dimensi *empathy* (empati) yaitu meningkatkan keramahan kepada pengguna layanan. Pegawai di Kecamatan Tanjungsari sebaiknya lebih ramah dalam memberikan pelayanan, misalnya dengan tersenyum, menyapa dan memberikan salam. Kecamatan Tanjungsari juga perlu membuat SOP terkait dengan keramahan yaitu senyum sapa dan memberikan salam agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang baik sehingga pengguna layanan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmat Batinggi. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Agus Dwiyanto. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Amin Ibrahim. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira
- Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makasar: Andi offset.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- H. Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Ismanto Setyobudi dan Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lexy J. Moleong. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Litjan Potlak Sinambela, dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Buku UPP AMP YKPN.
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nina Rahmayanty. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Panji Santosa. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.

Sedarmayanti. 2004. *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.

Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN

Taliziduhu Ndraha. 2003. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Yamit Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit

Ekonesia.

LAMPIRAN

1. Pedoman Observasi

LOKASI: Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul

No.	Aspek	Indikator
1.	Dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik)	Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
		Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
		Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan
		Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2.	Dimensi <i>reliability</i> (kehandalan)	Memiliki standar pelayanan yang jelas
		Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu pelayanan
		Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3.	Dimensi <i>responsiveness</i> (respon/ketanggapan)	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
		Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
		Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4.	Dimensi <i>assurance</i> (jaminan)	Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
		Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
5.	Dimensi <i>empathy</i> (empati)	Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan

PEDOMAN WAWANCARA

Pedoman wawancara untuk Kepala Bagian Pelayanan Umum

Pertanyaan:

1. Apakah jumlah aparat yang telah ada memenuhi syarat dalam pelayanan?
2. Apakah aparat kecamatan memiliki pengetahuan mengenai penyelenggaraan pelayanan?
3. Apakah penempatan pegawai sudah sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing?
4. Bagaimana kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan pada masyarakat?
5. Bagaimana kerjasama antar unit-unit pelayanan dalam mencapai keselarasan kerja?
6. Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam pelayanan?
7. Komunikasi apa yang dilakukan pegawai dengan masyarakat?
8. Seperti apa kondisi pelayanan yang sudah berjalan? Apakah sudah konsisten?
9. Apakah sarana dan prasarana yang ada dapat menunjang proses pelayanan?
10. Apakah ada standar pelayanan yang jelas?
11. Apakah terdapat SOP atau prosedur layanan?
12. Apakah ada kepastian jaminan biaya pelayanan?
13. Apakah ketersediaan sumberdaya finansial sudah mencukupi untuk melaksanakan pelayanan pada masyarakat?

14. Bagaimana cara mengetahui keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan?
15. Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai? Apakah ada aturan khusus seperti pemakaian seragam identitas?
16. Jenis pelayanan apa saja yang dilakukan oleh kantor kecamatan?
17. Apa yang menjadi tujuan pelayanan publik di kecamatan?
18. Apakah struktur organisasi sudah menunjukkan pada spesialisasi pekerjaan?
19. Apakah di kecamatan memiliki standar pelayanan yang jelas?
20. Bagaimana SOP dalam pelayanan pada masyarakat? serta bagaimana pelaksanaannya?
21. Adakah sanksi bagi pegawai yang melanggar SOP?
22. Strategi apa yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayannya?
23. Apa saja program yang telah dilakukan terkait peningkatan kualitas pelayanan?
24. Apa hambatan dalam pelayanan publik di kecamatan?
25. Bagaimana mengatasi hambatan tersebut?

Pedoman wawancara untuk petugas pelayanan

Pertanyaan

1. Bagaimana prosedur dalam melakukan pelayanan?
2. Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi penerima layanan?
3. Apakah kecamatan memiliki standar pelayanan yang jelas? Jika iya apa saja?

4. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana dalam menunjang proses pelayanan?
5. Apa saja alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
6. Bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
7. Apakah ada standar pelayanan yang jelas?
8. Bagaimana sikap atau cara yang dilakukan ketika melayani masyarakat demi menjaga kualitas layanan?
9. Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai? Apakah ada aturan pemakaian seragam?
10. Bagaimana cara petugas memberikan penjelasan kepada pengguna layanan ketika ada yang kebingungan?
11. Apakah aparat merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan?
12. Apakah kecamatan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
13. Apakah kecamatan memberikan jaminan keamanan dalam proses pelayanan?
14. Apakah ada pemberian jaminan kepastian biaya?
15. Apakah kecamatan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan?
16. Apa saja hambatan dalam melakukan pelayanan?

Pedoman wawancara untuk pengguna layanan/masyarakat

Pertanyaan

1. Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai?
2. Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melayani?

3. Apakah tempat yang digunakan dalam pelayanan memberikan kenyamanan bagi penerima layanan?
4. Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi penerima layanan?
5. Bagaimana respon petugas dalam memberikan penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan?
6. Bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu?
7. Bagaimana kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani?
8. Bagaimana petugas membantu pelanggan yang kebingungan dalam melaksanakan pelayanan?
9. Apakah petugas mempunyai jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
10. Apakah petugas mempunyai jaminan kepastian biaya?
11. Apakah petugas mempunyai jaminan legalitas dalam pelayanan?
12. Bagaimana kondisi keamanan di lingkungan Kantor Kecamatan Tanjungsari?
13. Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan?
14. Apakah petugas melayani dengan sopan santun dan ramah?
15. Apakah aparat melayani dengan tidak diskriminatif?

HASIL OBSRVASI PEGAWAI PELAYANAN

No.	Komponen	Hasil Observaasi
1.	Kebersihan penampilan pegawai	Pegawai selalu memakai seragam sesuai yang telah ditentukan setiap harinya. Penampilan pegawa terlihat bersih, tidak terlihat kotor karena noda dan juga tercium bau yang tidak sedap.
2.	Kerapian penampilan pegawai	Penampilan pegawai terlihat rapi tidak lusuh dan juga masih utuh kelengkapan busananya. Misalnya kancing, hak, resleting, dan hiasan baju.
3.	Kedisiplinan pegawai dalam melayani	Pegawai pelayanan sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan. Misalnya disiplin dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan.

HASIL OBSERVASI SARANA PELAYANAN

No.	Komponen	Hasil Observasi
1.	Luas ruang tunggu	$3 \times 8 m^2$
2.	Kapasitas ruang tunggu	16 orang
3.	Luas ruang pemberian pelayanan	$2 \times 3 m^2$
4.	Kapasitas ruang pemberian pelayanan	3 orang
5.	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	Ruang tunggu pelayanan sudah cukup bersih. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya sampah berserakan, serta sudah tersedianya tempat sampah.
6.	Luas tempat parkir	$1.5 \times 7 m^2$
7.	Tersedia penjaga parkir	Tempat parkir tidak dijaga oleh penjaga parkir

HASIL OBSERVASI SARANA PELAYANAN

No.	Komponen	Hasil Observasi
1.	Jumlah kursi tunggu	16 kursi
2.	Tata letak meja dan kursi pelayanan	Terdapat 2 meja dan 3 kursi di dalam ruang pelayanan. Meja pelayanan terletak di sebelah pojok ruangan pelayanan, sedangkan 1 kursi terletak di belakang meja, dan 2 kursi terletak tepat di depan meja pelayanan
3.	Komputer	Di dalam ruang pelayanan terdapat 2 komputer. 1 komputer mati dan yang 1 masih berfungsi dan digunakan dalam proses pelayanan
4.	Mesin pencetak KTP	Terdapat 1 mesin pencetak KTP yang masih berfungsi
5.	Kotak saran	Tidak tersedia kotak saran
6.	Papan informasi	Tidak tersedia papan informasi
7.	Jam dinding	Terdapat 1 jam dinding di ruang tunggu pelayanan
8.	Pendingin ruangan/AC	Terdapat 2 AC, 1 diruang tunggu dan 1 di ruang pelayanan. Semua Ac sudah tidak berfungsi.

HASIL OBSERVASI KEGIATAN PELAYANAN

No.	Indikator	Hasil Observasi
1.	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	Kondisi tempat pelayanan kurang nyaman. Hal ini dikarenakan ruang pelayanan belum sesuai standar ruang yang baik. Keadaan di dalam ruang pelayanan terasa panas.
	Kemudahan dalam proses pelayanan	Dalam proses pelayanan pegawai sudah memberikan kemudahan, seperti memberikan informasi ketika pengguna layanan merasa kebingungan serta memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan.
	Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan	Pegawai sudah memberikan kemudahan akses dalam pelayanan
2.	Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	Kegiatan proses pelayanan sudah menggunakan alat bantu. Misalnya computer, pencetak KTP, dan camera
	Kesediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat	Tidak tersedia wadah untuk menampung aspirasi, saran maupun keluhan dari masyarakat. Misalnya saja kotak saran
	Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan	Kecermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari pengguna layanan. Misalnya kesalahan dalam pengetikan, dll
	Memiliki standar pelayanan yang jelas	Kecamatan belum mempunyai standar pelayanan yang jelas
	Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	Dari pegawai yang ada di Kecamatan hanya 10 Orang yang bisa mengoperasikan computer, sedangkan hanya 1 orang yang dapat mengoperasikan alat pencetak KTP dan camera
	Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu masih kurang. Hal ini dapat dibuktikan dengan hanya 1 pegawai yang mahir dalam menggunakan komputer, alat pencetak KTP dan camera.

Lanjutan hasil observasi kegiatan pelayanan

	Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	Pegawai pelayanan sudah merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
	Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	Petugas telah menjamin keabsahan/legalitas dari pelayanan
	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	Petugas telah memberikan kepastian biaya sesuai dasar hukum yang berlaku
4.	Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan	Petugas telah mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan dengan mengutamakan keperluan yang dibutuhkan pengguna layanan
	Petugas melayani dengan sikap ramah	Petugas belum cukup ramah dalam melakukan pelayanan. Tidak menyapa ataupun tersenyum kepada pengguna layanan, sehingga dapat dikatakan bahwa petugas cukup cuek dalam melayani
	Petugas melayani dengan sikap sopan santun	Petugas telah melayani dengan sopan santun
	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif yaitu membeda-bedakan
	Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan	Petugas telah menghargai setiap pelanggan yang melakukan pelayanan,.

TRANSKIP WAWANCARA
INFORMAN KUNCI

Informan Penelitian	:	Petugas Pelayanan Umum Di Kecamatan Tanjungsari (Bapak Wanto)
Tempat	:	Ruang Pelayanan Umum Kecamatan Tanjungsari
Hari dan Tanggal	:	Jum'at, 15 Juli 2016
Waktu	:	09.00 WIB

Peneliti : Apakah jumlah aparat yang telah ada memenuhi syarat dalam pelayanan?

Informan Penelitian : Belum. Jumlah petugas di bagian pelayanan umum masih belum memenuhi syarat. Masih ada kekosongan pegawai. Setidaknya kami membutuhkan tambahan 1 pegawai lagi.

Peneliti : Apakah aparat kecamatan memiliki pengetahuan mengenai penyelenggaraan pelayanan?

Informan Penelitian : Masih ada petugas yang memiliki pengetahuan minim mengenai penyelenggaraan pelayanan

Peneliti : Bagaimana kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan?

Informan Penelitian : Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) disini masih minim belum semuanya dapat menguasai komputer

Peneliti : Apakah penempatan pegawai sudah sesuai dengan tugas dan fungsi

masing-masing?

Informan Penelitian : Sudah. Penempatan pegawai disini sudah sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing, namun karena kekurangan pegawai maka terkadang petugas dibagian pelayanan merasa kualahan.

Peneliti : Bagaimana kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan pada masyarakat?

Informan Penelitian : Kemampuan pegawai sudah cukup baik

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melayani?

Informan Penelitian : Pegawai dibagian pelayanan sudah cukup disiplin

Peneliti : Bagaimana kerjasama antar unit-unit pelayanan dalam mencapai keselarasan kerja?

Informan Penelitian : Kami saling membantu dan kerja sama agar tujuan dari pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai yaitu kepuasan pengguna layanan.

Peneliti : Komunikasi apa yang dilakukan pegawai dengan masyarakat?

Informan penelitian : Komunikasi yang kami lakukan yaitu dengan memperhatikan dan mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Kami menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh pengguna layanan.

Peneliti : Seperti apa kondisi pelayanan yang sudah berjalan? Apakah sudah

konsisten?

Informan Penelitian : Kondisi pelayanan yang sedang berjalan sudah cukup baik, namun masih terdapat kendala-kendala tertentu dalam proses pelayanan, sehingga tidak dapat dikatakan telah konsisten

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana yang ada dapat menunjang proses pelayanan?

Informan Penelitian : Ada sarana dan prasarana yang telah mendukung, namun ada juga yang tidak mendukung. Misalnya mengenai luas ruang pelayanan yang cukup sempit dan juga ada beberapa sarana yang belum memenuhi syarat. Seperti belum adanya *filing cabinet*, papan informasi, dan juga AC yang tidak dapat berfungsi.

Peneliti : Apakah di kecamatan memiliki standar pelayanan yang jelas?

Informan Penelitian : Kecamatan tidak memiliki standar pelayanan yang jelas. Kami melakukan pelayanan sesuai dengan SOP itu saja

Peneliti : Apakah terdapat SOP atau prosedur layanan?

Informan Penelitian : Kami memang mempunyai SOP, namun terkadang SOP tersebut tidak kami terapkan dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat

Peneliti : Apakah ketersediaan sumberdaya finansial sudah mencukupi untuk melaksanakan pelayanan pada masyarakat?

Informan Penelitian : Kalau untuk mencukupi pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat masih kurang, apalagi untuk memenuhi sarana dan prasarananya.

Peneliti : Bagaimana cara mengetahui keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan?

Informan Penelitian : Ketika pengguna layanan merasa kebingungan dalam prosedur dan syarat layanan, maka mereka akan bertanya, dan kami akan memberikan penjelasan hingga pengguna tersebut mengerti

Peneliti : Apakah ada kepastian biaya dalam pelayanan?

Informan Penelitian : Pembuatan KTP, KK, Permohonan Pindah Penduduk, Permohonan Masuk Penduduk dan Akta Kelahiran tidak dipungut biaya. Sedangkan untuk pengurusan Permohonan Izin Gangguan (HO), Permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Wajib Daftar Perusahaan (WDP), Izin Tanda Daftar Industri (TDI), Izin Usaha Industri, Penggantian Izin Usaha Industri, Izin Perluasan Industri (IPI) akan dikenakan biaya sesuai dengan prosedur.

Peneliti : Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai? Apakah ada aturan khusus seperti pemakaian seragam identitas?

Informan Penelitian : Pegawai selalu berusaha untuk berpenampilan bersih dan rapi. Hal ini didukung dengan adanya aturan pemakaian seragam identitas. Untuk hari kerja yaitu senin sampai jum'at para pegawai diwajibkan untuk memakai seragam

Peneliti : Jenis pelayanan apa saja yang dilakukan oleh kantor kecamatan?

- Informan Penelitian** : KTP, KK, Permohonan Pindah Penduduk, Permohonan Masuk Penduduk, Akta Kelahiran Permohonan Izin Gangguan (HO), Permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Wajib Daftar Perusahaan (WDP), Izin Tanda Daftar Industri (TDI), Izin Usaha Industri, Penggantian Izin Usaha Industri dan Izin Perluasan Industri (IPI)
- Peneliti** : Apa yang menjadi tujuan pelayanan publik di kecamatan?
- Informan Penelitian** : Tujuan dari pelayanan publik yang ada di Kecamatan yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat dan tercapainya kepuasan dari pengguna layanan
- Peneliti** : Apakah struktur organisasi sudah menunjukkan pada spesialisasi pekerjaan?
- Informan Penelitian** : Sudah.
- Peneliti** : Bagaimana SOP dalam pelayanan pada masyarakat? serta bagaimana pelaksanaannya?
- Informan Penelitian** : Pengguna layanan datang menuju loket pelayanan, kemudian akan ditanya keperluannya apa. Petugas loket memberikan penjelasan mengenai pelayanan yang diinginkan berupa syarat dan biaya. Kemudian petugas akan mengarahkan pengguna layanan untuk masuk ke ruang pelayanan.

- Peneliti** : Adakah sanksi bagi pegawai yang melanggar SOP?
- Informan Penelitian** : Untuk pelanggaran ringan akan dikenai peringatan terlebih dahulu, namun jika sudah berulang kali dilanggar maka akan dikenai sanksi.
- Peneliti** : Strategi apa yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
- Informan Penelitian** : Kami selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada di Kecamatan
- Peneliti** : Apa saja program yang telah dilakukan terkait peningkatan kualitas pelayanan?
- Informan Penelitian** : Kami melakukan koordinasi dengan pemerintah Desa untuk penyampaian informasi dari Kecamatan mengenai pelayanan publik di Kecamatan
- Peneliti** : Apa hambatan dalam pelayanan publik di kecamatan?
- Informan Penelitian** : Hambatan pelayanan publik dikecamatan adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM), misalnya saja informasi sudah disampaikan tetapi berhenti ditengah jalan atau tidak sampai ke masyarakat. Kebiasaan dari pemerintah desa apabila telah mendapat informasi dari kecamatan tidak disampaikan kepada masyarakat. Kalau dalam istilah bahasa jawa disebut “memeng” atau malas. Sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi yang telah

diberikan oleh pihak Kecamatan

Peneliti : Bagaimana mengatasi hambatan tersebut?

Informan Penelitian : Meningkatkan koordinasi dengan pihak pemerintah desa agar informasi yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan dapat tersampaikan kepada masyarakat. Meningkatkan profesionalisme masing-masing pegawai. Mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari.

TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN PENDUKUNG 1

Informan Penelitian	:	Petugas Pelayanan Umum Di Kecamatan Tanjungsari (Bapak Priyanto)
Tempat	:	Ruang Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Tanjungsari
Hari dan Tanggal	:	Senin, 18 Juli 2016
Waktu	:	14.00 WIB

Peneliti : Bagaimana prosedur dalam melakukan pelayanan?

Informan Penelitian : Prosedur pelayanan yang ada di kecamatan yaitu pengguna layanan datang langsung menuju ke loket, kemudian nanti akan diarahkan oleh penjaga loket kemudian akan kami proses. Sebenarnya kecamatan telah mempunyai prosedur dari setiap jenis pelayanan, namun tidak ditempel mbak, sehingga kadang memang ada

masyarakat yang harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan tersebut.

Peneliti : Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi penerima layanan?

Informan Penelitian : Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang dapat memberikan kemudahan bagi pengguna layanan. Sebisa mungkin untuk tidak mempersulit. Dalam melakukan pelayanan kami selalu berhati-hati, agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. Selama ini juga belum ada keluhan dari masyarakat terkait dengan masalah yang berhubungan dengan kecermatan pegawai.

Peneliti : Apakah kecamatan memiliki standar pelayanan yang jelas? Jika iya apa saja?

Informan Penelitian : Kami tidak memiliki standar pelayanan harus seperti apa, yang jelas sesuai prosedr/SOP itu saja.

Peneliti : Apakah petugas telah ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan? Misalnya komputer dan teknologi yang digunakan lainnya?

Informan Penelitian : Alat bantu yang ada di Kecamatan meliputi komputer, camera dan juga alat pencetak KTP. Pegawai disini hanya saya yang bisa mengoperasikan mesin pencetak KTP serta penggunaan camera,

kalau untuk komputer ada beberapa yang sudah bisa.

Peneliti : Bagaimana sikap atau cara yang dilakukan ketika melayani masyarakat demi menjaga kualitas layanan?

Informan Penelitian : Untuk menjaga kualitas pelayanan kami selalu berusaha untuk melakukan pelayanan dengan cepat, namun semua juga kembali ke banyak tidaknya orang yang mengantri mengingat petugas yang ada di pelayanan hanya saya

Dalam melakukan pelayanan kami juga selalu berhati-hati, agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. Selama ini juga belum ada keluhan dari masyarakat terkait dengan masalah yang berhubungan dengan kecermatan pegawai. Kecuali untuk pengurusan pindah KTP memang kadang membutuhkan waktu lama mbak, soalnya memang harus langsung ke pusat, sedangkan tidak ada yang bisa mengambil kesana, namun kita memberikan bukti pengambilan agar ketika memang sudah jadi dapat diambil dengan bukti pengambilan tersebut.

Peneliti : Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai? Apakah ada aturan pemakaian seragam identitas?

Informan penelitian : Petugas selalu berusaha untuk berpenampilan bersih dan rapi. Saat hari kerja yaitu senin-jumat ada aturan pemakaian seragam.

Peneliti : Apakah aparat merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan

pelayanan?

Informan penelitian : Kami selalu berusaha merespon atau memberikan tanggapan kepada pengguna layanan apabila pengguna layanan merasa kebingungan.

Peneliti : Apakah ada pemberian jaminan kepastian biaya?

Informan Penelitian : Untuk pembuatan KTP, KK, Permohonan Pindah Penduduk, Permohonan Masuk Penduduk dan Akta Kelahiran tidak dipungut biaya mbak.

Peneliti : Apakah kecamatan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan?

Informan Penelitian : Kami memberika legalitas ataupun keabsahan dari produk yang dihasilkan Kecamatan

Peneliti : Apa saja hambatan dalam melakukan pelayanan?

Informan Penelitian : Hambatan yang ditemui saat melakukan pelayanan yaitu terbatasnya kualitas serta kuantitas SDM. Dari segi kemampuan pegawai saya rasa masih kurang. Terutama dalam penggunaan alat bantu pelayanan. Pegawai disini hanya saya yang bisa mengoperasikan mesin pencetak KTP serta penggunaan camera, kalau untuk komputer ada beberapa yang sudah bisa. Dari segi jumlah petugas juga kurang, ketika keadaan sedang ramai banyak masyarakat yang ingin meminta pelayanan saya merasa kualahan, karena tidak ada yang membantu.

TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN PENDUKUNG 2

Informan Penelitian	:	Pengguna Pelayanan Umum Di Kecamatan Tanjungsari (Ibu Sukarni)
Tempat	:	Ruang Tunggu Pelayanan Umum Kecamatan Tanjungsari
Hari dan Tanggal	:	Rabu, 13 Juli 2016
Waktu	:	10.00 WIB

- Peneliti** : Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai?
- Informan Penelitian** : Penampilan pegawai sudah cukup rapi mbak, saya rasa tidak ada masalah
- Peneliti** : Bagaimana kedisiplinan petugas dalam pelayanan?
- Informan Penelitian** : Pegawai disini sudah cukup disiplin mbak, tapi saya datangnya juga sudah siang, ya otomatis pegawainya sudah pada datang
- Peneliti** : Apakah tempat yang digunakan dalam pelayanan memberikan kenyamanan bagi penerima layanan?
- Informan Penelitian** : Ruang pelayanan terlalu sempit dan juga terasa panas
- Peneliti** : Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi penerima layanan?
- Informan Penelitian** : Kalau untuk pengurusan KTP cukup mudah mba prosesnya, namun kalau untuk pengurusan yang lain saya tidak tahu.

- Peneliti** : Bagaimana respon petugas dalam memberikan penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan?
- Informan Penelitian** : Penjelasan yang diberikan runtut mba, sehingga mudah dimengerti.
- Peneliti** : Bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
- Informan Penelitian** : Saya rasa petugas dibagian pelayanan sudah mahir dalam menggunakan alat-alatnya mbak.
- Peneliti** : Apakah ada standar pelayanan yang jelas?
- Informan Penelitian** : Saya tidak tahu apakah ada stadar pelayanan disini
- Peneliti** : Bagaimana cara petugas memberikan penjelasan kepada pengguna layanan ketika ada yang kebingungan?
- Informan Penelitian** : Ketika saya bertanya petugas menjelaskan apasaja yang tidak saya mengerti
- Peneliti** : Apakah aparat merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan?
- Informan Penelitian** : Iya, petugas sudah merespon masyarakat yang ingin melakukan pelayanan
- Peneliti** : Apakah kecamatan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
- Informan Penelitian** : Ketika pelayanan tidak dapat diselesaikan pada saat itu juga saya

diberikan kartu tanda pengambilan mbak.

Peneliti : Apakah ada pembeberian jaminan kepastian biaya dalam pelayanan?

Informan Penelitian : Kalau untuk pengurusan KTP sudah dijamin gratis

Peneliti : Apakah kecamatan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan?

Informan Penelitian : Iya. Kecamatan sudah menjamin legalitas dari produk yang dihasilkan

Peneliti : Bagaimana kondisi keamanan di lingkungan Kantor Kecamatan Tanjungsari?

Informan Penelitian : Saya rasa cukup aman mbak, walaupun tidak ada penjaga parkir. Namun ya tetap saja merasa was-was

Peneliti : Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan?

Informan Penelitian : Iya, petugas telah mendahulukan kepentingan pelanggan

Peneliti : Apakah petugas melayani dengan sopan santun dan ramah?

Informan Penelitian : Petugas telah melayani dengan sopan santun

Peneliti : Apakah aparat melayani dengan tidak deskriminatif?

Informan Penelitian : Petugas tidak membeda-bedakan dalam melakukan pelayanan

Peneliti : Apakah petugas telah menghargai kepentingan pengguna layanan?

Informan Penelitian : Iya. Petugas telah mendahulukan kepentingan masyarakat yang ingin meminta layanan

TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN PENDUKUNG 3

Informan Penelitian	:	Pengguna Pelayanan Umum Di Kecamatan Tanjungsari (Bapak Buang)
Tempat	:	Ruang Tunggu Pelayanan Umum Kecamatan Tanjungsari
Hari dan Tanggal	:	Rabu, 13 Juli 2016
Waktu	:	11.00 WIB

Peneliti : Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai?

Informan Penelitian : Penampilan pegawai pelayanan sudah baik, bisa dibuktikan dengan kerapian dan mereka juga telah menggunakan seragam

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan petugas dalam pelayanan?

Informan Penelitian : Pegawai disini sudah disiplin mbak, tadi saya datang pagi-pagi juga sudah ada yang melayani

Peneliti : Apakah tempat yang digunakan dalam pelayanan memberikan kenyamanan bagi penerima layanan?

Informan Penelitian : Ruangan pelayanan terasa sesak dan panas, apalagi kalau disiang hari seperti ini

Peneliti : Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan

bagi penerima layanan?

Informan Penelitian : Proses pelayanan sudah memberikan kemudahan kepada penerima layanan

Peneliti : Bagaimana respon petugas dalam memberikan penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan?

Informan Penelitian : Petugas menjelaskan apa saja yang ditanyakan oleh pengguna layanan

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

Informan Penelitian : Petugas di bagian pelayanan sudah cukup ahli dalam menggunakan alat bantu seperti komputer dll

Peneliti : Apakah ada standar pelayanan yang jelas?

Informan Penelitian : Saya tidak mengetahui apakah di Kecamatan mempunyai standar pelayanan atau tidak

Peneliti : Bagaimana cara petugas memberikan penjelasan kepada pengguna layanan ketika ada yang kebingungan?

Informan Penelitian : Petugas memberikan penjelasan dengan runtut apa saja yang tidak saya mengerti

Peneliti : Apakah aparat merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan?

Informan Penelitian : Iya, petugas menanggapi masyarakat yang ingin melakukan

pelayanan

Peneliti : Apakah kecamatan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Informan Penelitian : Pelayanan yang dilakukan tidak selalu bisa ditunggu, namun apabila penyelesaiannya memerlukan waktu beberapa hari, pihak kecamatan akan memberikan bukti pengambilan.

Peneliti : Apakah ada pemberian jaminan kepastian biaya dalam pelayanan?

Informan Penelitian : Ada. Untuk pengurusan KTP disini dijamin gratis

Peneliti : Apakah kecamatan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan?

Informan Penelitian : Iya. Saya percaya mbak, keabsahan atau legalitas produk yang dikeluarkan dari kecamatan sudah terjamin

Peneliti : Bagaimana kondisi keamanan di lingkungan Kantor Kecamatan Tanjungsari?

Informan Penelitian : Kondisi keamanan dilingkungan Kecamatan sudah cukup aman

Peneliti : Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan?

Informan Penelitian : Petugas disini sudah mendahulukan kepentingan pelanggan mbak, buktinya sebelum jam istirahat para petugas masih sibuk untuk melayani dan tidak pergi untuk mengurus kepentingan pribadinya

- Peneliti** : Apakah petugas melayani dengan sopan santun dan ramah?
- Informan Penelitian** : Iya. Petugas sudah melayani dengan sopan santun, namun untuk keramahan perlu ditingkatkan lagi
- Peneliti** : Apakah aparat melayani dengan tidak deskriminatif?
- Informan Penelitian** : Petugas disini melayani sudah sangat adil mbak, tidak membedakan suku, agama, ras maupun golongan
- Peneliti** : Apakah petugas telah menghargai kepentingan pengguna layanan?
- Informan Penelitian** : Petugas sudah menghargai dengan baik. Waktu itu petugas memberikan penjelasan ketika saya merasa kesulitan dalam kelengkapan berkas dan tidak mengabaikan saya begitu saja

TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN PENDUKUNG 4

Informan Penelitian	:	Pengguna Pelayanan Umum Di Kecamatan Tanjungsari (Eri)
Tempat	:	Ruang Tunggu Pelayanan Umum Kecamatan Tanjungsari
Hari dan Tanggal	:	Rabu, 13 Juli 2016
Waktu	:	11.30 WIB

Peneliti : Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai?

Informan Penelitian : Penampilan pegawai pelayanan bersih dan rapi. Pegawai juga sudah menggunakan seragam

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan petugas dalam pelayanan?

Informan Penelitian : Pegawai sudah disiplin. Saya datang pagi-pagi sudah ada yang melayani

Peneliti : Apakah tempat yang digunakan dalam pelayanan memberikan kenyamanan bagi penerima layanan?

Informan Penelitian : Ruangan pelayanan yang ada cukup sempit, dan juga terasa panas

Peneliti : Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi penerima layanan?

Informan Penelitian : Proses pelayanan sudah memberikan kemudahan

Peneliti : Bagaimana respon petugas dalam memberikan penjelasan informasi

mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan?

Informan Penelitian : Petugas menjelaskan apa saja syarat yang di butuhkan ketika kita ingin mengurus sesuatu, misalnya saja KTP

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

Informan Penelitian : Petugas di bagian pelayanan sudah cukup ahli dalam menggunakan alat bantu seperti komputer dll

Peneliti : Apakah ada standar pelayanan yang jelas?

Informan Penelitian : Saya tidak mengetahui apakah di Kecamatan mempunyai standar pelayanan atau tidak

Peneliti : Bagaimana cara petugas memberikan penjelasan kepada pengguna layanan ketika ada yang kebingungan?

Informan Penelitian : Petugas memberikan penjelasan dengan runtut apa saja yang tidak saya mengerti

Peneliti : Apakah aparat merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan?

Informan Penelitian : Iya, petugas memperdulikan pengguna dengan cara menanggapi masyarakat yang ingin melakukan pelayanan

Peneliti : Apakah kecamatan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

- Informan Penelitian** : Saya mengurus perpindahan KTP dijanjikan bahwa KTP akan jadi 2-3 dan diberikan bukti untuk pengambilan, ini saya baru saja mengambil mbak
- Peneliti** : Apakah ada pemberian jaminan kepastian biaya dalam pelayanan?
- Informan Penelitian** : Ada. Saya tidak dipungut biaya dalam pengurusan KTP
- Peneliti** : Apakah kecamatan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan?
- Informan Penelitian** : Iya. Kecamatan telah memberikan jaminan legalitas
- Peneliti** : Bagaimana kondisi keamanan di lingkungan Kantor Kecamatan Tanjungsari?
- Informan Penelitian** : Saya rasa kondisi keamanan di lingkungan Kecamatan sudah cukup aman
- Peneliti** : Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan?
- Informan Penelitian** : Iya. Petugas disini sudah mendahulukan kepentingan pelanggan
- Peneliti** : Apakah petugas melayani dengan sopan santun dan ramah?
- Informan Penelitian** : Iya. Petugas pelayanan disini walaupun ada yang cuek tapi sudah cukup sopan mbak
- Peneliti** : Apakah aparat melayani dengan tidak diskriminatif?
- Informan Penelitian** : Petugas disini melayani sudah sangat adil mbak, tidak membeda-

bedakan dalam hal melayani

Peneliti : Apakah petugas telah menghargai kepentingan pengguna layanan?

Informan Penelitian : Iya. Petugas sudah menghargai kepentingan pengguna layanan dengan baik.

RANSKIP WAWANCARA

INFORMAN PENDUKUNG 5

Informan Penelitian	:	Pengguna Pelayanan Umum Di Kecamatan Tanjungsari (Vina)
Tempat	:	Ruang Tunggu Pelayanan Umum Kecamatan Tanjungsari
Hari dan Tanggal	:	Rabu, 14 Juli 2016
Waktu	:	10.30 WIB

Peneliti : Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai?

Informan Penelitian : Penampilan pegawai pelayanan sudah cukup bersih dan rapi.

Peneliti : Bagaimana kedisiplinan petugas dalam pelayanan?

Informan Penelitian : Ketika saya datang jam 09.00 WIB pegawai sudah mulai melayani

Peneliti : Apakah tempat yang digunakan dalam pelayanan memberikan kenyamanan bagi penenerima layanan?

Informan Penelitian : Belum. Kalau pas siang hari terasa panas mbak

- Peneliti** : Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi penerima layanan?
- Informan Penelitian** : Iya, tadi saya langsung ke loket saja, kemudian langsung diarahkan oleh pegawainya mbak
- Peneliti** : Bagaimana respon petugas dalam memberikan penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan?
- Informan Penelitian** : Untuk pegawai yang ada di ruang pelayanan sudah cukup merespon mbak, namun pegawai yang ada di loket terlalu cuek
- Peneliti** : Bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
- Informan Penelitian** : Petugas di bagian pelayanan sudah cukup mahir dalam menggunakan alat bantu seperti komputer dll
- Peneliti** : Apakah ada standar pelayanan yang jelas?
- Informan Penelitian** : Saya tidak mengetahui apakah di Kecamatan mempunyai standar pelayanan atau tidak
- Peneliti** : Bagaimana cara petugas memberikan penjelasan kepada pengguna layanan ketika ada yang kebingungan?
- Informan Penelitian** : Petugas memberikan penjelasan apa saja yang menjadi pertanyaan pengguna layanan
- Peneliti** : Apakah aparat merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan?

Informan Penelitian : Iya, petugas telah merespon pengguna layanan

Peneliti : Apakah kecamatan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Informan Penelitian : Menurut saya tidak ada. Saya mengurus KTP beberapa hari yang lalu dan tidak bisa ditunggu kemudian sekarang saya mengambil KTP tersebut

Peneliti : Apakah ada pemberian jaminan kepastian biaya dalam pelayanan?

Informan Penelitian : Ada. Saya tidak membayar dalam pengurusan KTP

Peneliti : Apakah kecamatan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan?

Informan Penelitian : Iya. Kecamatan telah memberikan jaminan legalitas

Peneliti : Bagaimana kondisi keamanan di lingkungan Kantor Kecamatan Tanjungsari?

Informan Penelitian : Kondisi keamanan dilingkungan Kecamatan sudah cukup aman

Peneliti : Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan?

Informan Penelitian : Iya. Petugas disini sudah mendahulukan kepentingan pelanggan

- Peneliti** : Apakah petugas melayani dengan sopan santun dan ramah?
- Informan Penelitian** : Petugasnya sudah ramah mbak, tetapi yang menjaga loket yang sedikit cuek, kurang ramah
- Peneliti** : Apakah aparat melayani dengan tidak deskriminatif?
- Informan Penelitian** : Iya. Petugas melayani dengan tidak deskriminatif
- Peneliti** : Apakah petugas telah menghargai kepentingan pengguna layanan?
- Informan Penelitian** : Iya. Petugas menghargai kepentingan pengguna layanan

TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN PENDUKUNG 6

Informan Penelitian	:	Pengguna Pelayanan Umum Di Kecamatan Tanjungsari (Rena)
Tempat	:	Ruang Tunggu Pelayanan Umum Kecamatan Tanjungsari
Hari dan Tanggal	:	Rabu, 14 Juli 2016
Waktu	:	11.00 WIB

- Peneliti** : Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai?
- Informan Penelitian** : Penampilan pegawai pelayanan di Kecamatan sudah cukup bersih dan rapi.

- Peneliti** : Bagaimana kedisiplinan petugas dalam pelayanan?
- Informan Penelitian** : Saya datang sudah siang sekitar jam 09.00 WIB dan pegawai sudah mulai melayani
- Peneliti** : Apakah tempat yang digunakan dalam pelayanan memberikan kenyamanan bagi penenerima layanan?
- Informan Penelitian** : Belum. Karena diruangan pelayanan terasa sesak dan panas mbak
- Peneliti** : Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi penerima layanan?
- Informan Penelitian** : Iya, tadi saya langsung menuju ke loket , kemudian langsung diarahkan oleh petugas yang ada di loket
- Peneliti** : Bagaimana respon petugas dalam memberikan penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan?
- Informan Penelitian** : Pegawai di ruang pelayanan lebih merespon dibanding dengan pegawai yang ada di loket
- Peneliti** : Bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
- Informan Penelitian** : Pegawai di bagian pelayanan sudah ahli dalam penggunaan alat bantu, namun saya tidak tau bagaimana dengan pegawai yang lain
- Peneliti** : Apakah ada standar pelayanan yang jelas?
- Informan Penelitian** : Saya tidak tahu apakah di Kecamatan mempunyai standar pelayanan atau tidak

- Peneliti** : Bagaimana cara petugas memberikan penjelasan kepada pengguna layanan ketika ada yang kebingungan?
- Informan Penelitian** : Petugas memberikan penjelasan apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna layanan
- Peneliti** : Apakah aparat merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan?
- Informan Penelitian** : Pegawai di ruang pelayanan lebih merespon dibanding dengan pegawai yang ada di loket
- Peneliti** : Apakah kecamatan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
- Informan Penelitian** : Tidak tahu, tetapi bila tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan akan diberi kartu bukti untuk pengambilan
- Peneliti** : Apakah ada pemeberian jaminan kepastian biaya dalam pelayanan?
- Informan Penelitian** : Ada. Dalam pengurusan KTP tidak dipungut biaya
- Peneliti** : Apakah kecamatan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan?
- Informan Penelitian** : Iya. Kecamatan telah memberikan jaminan legalitas
- Peneliti** : Bagaimana kondisi keamanan di lingkungan Kantor Kecamatan Tanjungsari?

Informan Penelitian : Kondisi keamanan dilingkungan Kecamatan sudah cukup aman

Peneliti : Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan?

Informan Penelitian : Iya. Petugas disini sudah mendahulukan kepentingan pelanggan

Peneliti : Apakah petugas melayani dengan sopan santun dan ramah?

Informan Penelitian : Petugas disini sudah bersikap sopan santun dan cukup ramah, kecuali yang menjaga loket sedikit cuek

Peneliti : Apakah aparat melayani dengan tidak deskriminatif?

Informan Penelitian : Iya. Petugas melayani dengan tidak membeda-bedakan

Peneliti : Apakah petugas telah menghargai kepentingan pengguna layanan?

Informan Penelitian : Iya. Petugas sudah menghargai kepentingan pengguna layanan

TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN PENDUKUNG 7

Informan Penelitian	:	Pengguna Pelayanan Umum Di Kecamatan Tanjungsari (Sutino)
Tempat	:	Ruang Tunggu Pelayanan Umum Kecamatan Tanjungsari
Hari dan Tanggal	:	Rabu, 16 Juli 2016
Waktu	:	09.00 WIB

- Peneliti** : Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai?
- Informan Penelitian** : Penampilan pegawai pelayanan disini sudah cukup bersih dan rapi
- Peneliti** : Bagaimana kedisiplinan petugas dalam pelayanan?
- Informan Penelitian** : Saya datang sudah cukup siang, otomatis pegawai juga sudah datang
- Peneliti** : Apakah tempat yang digunakan dalam pelayanan memberikan kenyamanan bagi penenerima layanan?
- Informan Penelitian** : Belum. Ruangan terlalu sempit banyak berkas-berkas yang bertumpukan, hanya dengan melihat saja tidak cukup nyaman dengan kondisi tersebut
- Peneliti** : Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi penerima layanan?
- Informan Penelitian** : Saya tidak tau menahu tentang persyaratan pembuatan Akta Kelahiran, di Kecamatan juga tidak ditempel, sehingga saya harus bolak balik memenuhi persyaratan

- Peneliti** : Bagaimana respon petugas dalam memberikan penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan?
- Informan Penelitian** : Ketika saya kebingungan tentang persyaratan pembuatan akta kelahiran saya bertanya ke bagian pelayanan disitu memberikan penjelasan dengan runtut
- Peneliti** : Bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
- Informan Penelitian** : Pegawai di bagian pelayanan sudah cukup ahli dalam menggunakan alat bantu
- Peneliti** : Apakah ada standar pelayanan yang jelas?
- Informan Penelitian** : Saya tidak tahu apakah ada standar pelayanan atau tidak
- Peneliti** : Bagaimana cara petugas memberikan penjelasan kepada pengguna layanan ketika ada yang kebingungan?
- Informan Penelitian** : Petugas memberikan penjelasan dengan runtut apa saja yang ditanyakan dan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan
- Peneliti** : Apakah aparat merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan?
- Informan Penelitian** : Iya, aparat telah merespon pengguna layanan

- Peneliti** : Apakah kecamatan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
- Informan Penelitian** : Terkadang pelayanan yang diberikan belum sesuai waktu yang dijanjikan
- Peneliti** : Apakah ada pemberian jaminan kepastian biaya dalam pelayanan?
- Informan Penelitian** : Ada. Ketika saya membuat akta kelahiran saya dipugut biaya Rp 25.000,00 karena terlambat
- Peneliti** : Apakah kecamatan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan?
- Informan Penelitian** : Iya. Kecamatan telah memberikan jaminan legalitas
- Peneliti** : Bagaimana kondisi keamanan di lingkungan Kantor Kecamatan Tanjungsari?
- Informan Penelitian** : Kondisi keamanan di lingkungan sudah cukup aman
- Peneliti** : Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan?
- Informan Penelitian** : Iya. Petugas sudah mendahulukan kepentingan pelanggan
- Peneliti** : Apakah petugas melayani dengan sopan santun dan ramah?
- Informan Penelitian** : Petugas disini sudah bersikap sopan santun dan cukup ramah, namun petugas yang menjaga loket sedikit cuek

Peneliti : Apakah aparat melayani dengan tidak deskriminatif?

Informan Penelitian : Iya. Petugas melayani dengan tidak deskriminatif atau membedakan pengguna layanan

Peneliti : Apakah petugas telah menghargai kepentingan pengguna layanan?

Informan Penelitian : Iya. Petugas sudah menghargai kepentingan pengguna layanan

TRIANGULASI SUMBER

Pertanyaan 1: Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai? Apakah ada aturan khusus seperti pemakaian seragam?

Informan

Jawaban

- Bapak Wanto : Pegawai selalu berusaha untuk berpenampilan bersih dan rapi. Hal ini didukung dengan adanya aturan pemakaian seragam identitas. Untuk hari kerja yaitu senin sampai jum'at para pegawai diwajibkan untuk memakai seragam
- Bapak Priyanto : Petugas selalu berusaha untuk berpenampilan bersih dan rapi. Saat hari kerja yaitu senin-jumat ada aturan pemakaian seragam.
- Ibu Sukarni : Penampilan pegawai sudah cukup rapi mbak, saya rasa tidak ada masalah
- Bapak Buang : Penampilan pegawai pelayanan sudah baik, bisa dibuktikan dengan kerapian dan mereka juga telah menggunakan seragam
- Eri : Penampilan pegawai pelayanan bersih dan rapi. Pegawai juga sudah menggunakan seragam
- Vina : Penampilan pegawai pelayanan sudah cukup bersih dan rapi.
- Rena : Penampilan pegawai pelayanan di Kecamatan sudah bersih

dan rapi.

Bapak Sutino : Penampilan pegawai pelayanan disini sudah cukup bersih dan rapi

Pertanyaan 2: Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melayani?

Informan

Jawaban

Bapak Wanto : Pegawai dibagian pelayanan sudah cukup disiplin

Ibu Sukarni : Pegawai disini sudah cukup disiplin mbak, tapi saya datangnya juga sudah siang, ya otomatis pegawainya sudah pada datang

Bapak Buang : Pegawai disini sudah disiplin mbak, tadi saya datang pagi-pagi juga sudah ada yang melayani

Eri : Pegawai sudah disiplin. Saya datang pagi-pagi sudah ada yang melayani

Vina : Ketika saya datang jam 09.00 WIB pegawai sudah mulai melayani

Rena : Saya datang sudah siang sekitar jam 09.00 WIB dan pegawai sudah mulai melayani

Bapak Sutino : Saya datang sudah cukup siang, otomatis pegawai juga sudah datang

Pertanyaan 3: Apakah tempat yang digunakan dalam pelayanan memberikan kenyamanan bagi penenerima layanan?

Informan	Jawaban
Ibu Sukarni	: Ruang pelayanan terlalu sempit dan juga terasa panas
Bapak Buang	: Ruangan pelayanan terasa sesak dan panas, apalagi kalau disiang hari seperti ini
Eri	: Ruangan pelayanan yang ada cukup sempit, dan juga terasa panas
Vina	: Belum. Kalau pas siang hari terasa panas mbak
Rena	: Belum. Karena diruangan pelayanan terasa sesak dan panas mbak
Bapak Sutino	: Belum. Ruangan terlalu sempit banyak berkas-berkas yang bertumpukan, hanya dengan melihat saja tidak cukup nyaman dengan kondisi tersebut

Pertanyaan 3: Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi penerima layanan?

Informan	Jawaban
Bapak Priyanto	: Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang dapat

memberikan kemudahan bagi pengguna layanan. Sebisa mungkin untuk tidak mempersulit. Dalam melakukan pelayanan kami selalu berhati-hati, agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. Selama ini juga belum ada keluhan dari masyarakat terkait dengan masalah yang berhubungan dengan kecermatan pegawai.

- Ibu Sukarni : Proses pelayanan sudah memberikan kemudahan kepada penerima layanan
- Bapak Buang : Iya. Sudah. Proses pelayanan sudah memberikan kemudahan kepada penerima layanan
- Eri : Proses pelayanan sudah memberikan kemudahan
- Vina : Iya, tadi saya langsung ke loket saja, kemudian langsung diarahkan oleh pegawainya mbak
- Rena : Iya, tadi saya langsung menuju ke loket , kemudian langsung diarahkan oleh petugas yang ada di loket
- Bapak Sutino : Saya tidak tau menahu tentang persyaratan pembuatan Akta Kelahiran, di Kecamatan juga tidak ditempel, sehingga saya harus bolak balik memenuhi persyaratan

Pertanyaan 4: Bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu?

Informan	Jawaban
Bapak Priyanto	: Alat bantu yang ada di Kecamatan meliputi komputer, camera dan juga alat pencetak KTP. Pegawai disini hanya saya yang bisa mengoperasikan mesin pencetak KTP serta penggunaan camera, kalau untuk komputer ada beberapa yang sudah bisa.
Ibu Sukarni	: Kalau untuk pengurusan KTP cukup mudah mba prosesnya, namun kalau untuk pengurusan yang lain saya tidak tahu.
Bapak Buang	: Petugas di bagian pelayanan sudah cukup ahli dalam menggunakan alat bantu seperti komputer dll
Eri	: Petugas sudah cukup ahli dalam menggunakan alat bantu seperti komputer dll
Vina	: Petugas di bagian pelayanan sudah cukup mahir dalam menggunakan alat bantu seperti komputer dll
Rena	: Pegawai di bagian pelayanan sudah ahli dalam penggunaan alat bantu, namun saya tidak tau bagaimana dengan pegawai yang lain
Bapak Sutino	: Pegawai di bagian pelayanan sudah cukup ahli dalam menggunakan alat bantu

Pertanyaan 5: Apakah kecamatan memiliki standar pelayanan yang jelas? Jika iya apa saja?

Informan

Jawaban

- Bapak Wanto : Kecamatan tidak memiliki standar pelayanan yang jelas.
Kami melakukan pelayanan sesuai dengan SOP itu saja
- Bapak Priyanto : Kami tidak memiliki standar pelayanan harus seperti apa,
yang jelas sesuai prosedr/SOP itu saja.
- Ibu Sukarni : Saya tidak tahu apakah ada stadar pelayanan disini
- Bapak Buang : Saya tidak mengetahui apakah di Kecamatan mempunyai
standar pelayanan atau tidak
- Eri : Saya tidak mengetahui apakah di Kecamatan mempunyai
standar pelayanan atau tidak
- Vina : Saya tidak mengetahui apakah di Kecamatan mempunyai
standar pelayanan atau tidak
- Rena : Saya tidak tahu apakah di Kecamatan mempunyai standar
pelayanan atau tidak
- Bapak Sutino : Saya tidak tahu apakah ada standar pelayanan atau tidak

Pertanyaan 6: Bagaimana respon petugas dalam memberikan penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan?

Informan	Jawaban
Bapak Wanto	: Ketika pengguna layanan merasa kebingungan dalam prosedur dan syarat layanan, maka mereka akan bertanya, dan kami akan memberikan penjelasan hingga pengguna tersebut mengerti
Bapak Priyanto	: Kami selalu berusaha merespon atau memberikan tanggapan kepada pengguna layanan apabila pengguna layanan merasa kebingungan
Ibu Sukarni	: Iya, petugas sudah merespon masyarakat yang ingin melakukan pelayanan
Bapak Buang	: Iya, petugas menanggapi masyarakat yang ingin melakukan pelayanan
Eri	: Iya, petugas memperdulikan pengguna dengan cara menanggapi masyarakat yang ingin melakukan pelayanan
Vina	: Untuk pegawai yang ada di ruang pelayanan sudah cukup merespon mbak, namun pegawai yang ada di loket terlalu cuek
Rena	: Pegawai di ruang pelayanan lebih merespon dibanding dengan pegawai yang ada di loket
Bapak Sutino	: Iya, aparat telah merespon pengguna layanan

Pertanyaan 7: Bagaimana petugas membantu pelanggan yang kebingungan dalam melaksanakan pelayanan?

Informan	Jawaban
Ibu Sukarni	: Ketika saya bertanya petugas menjelaskan apasaja yang tidak saya mengerti
Bapak Buang	: Petugas memberikan penjelasan dengan runtut apa saja yang tidak saya mengerti
Eri	: Petugas memberikan penjelasan apa saja yang tidak saya mengerti
Vina	: Petugas memberikan penjelasan apa saja yang menjadi pertanyaan pengguna layanan
Rena	: Petugas memberikan penjelasan apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna layanan
Bapak Sutino	: Petugas memberikan penjelasan dengan runtut apa saja yang ditanyakan dan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan

Pertanyaan 8: Apakah petugas mempunyai jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Informan	Jawaban
Ibu Sukarni	: Ketika pelayanan tidak dapat diselesaikan pada saat itu juga

saya diberikan kartu tanda pengambilan mbak.

- Bapak Buang : Pelayanan yang dilakukan tidak selalu bisa ditunggu, namun apabila penyelesaiannya memerlukan waktu beberapa hari, pihak kecamatan akan memberikan bukti pengambilan
- Eri : Saya mengurus perpindahan KTP dijanjikan bahwa KTP akan jadi 2-3 dan diberikan bukti untuk pengambilan, ini saya baru saja mengambil mbak
- Vina : Menurut saya tidak ada. Saya mengurus KTP beberapa hari yang lalu dan tidak bisa ditunggu kemudian sekarang saya mengambil KTP tersebut
- Rena : Tidak tahu, tetapi bila tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan akan diberi kartu bukti untuk pengambilan
- Bapak Sutino : Terkadang pelayanan yang diberikan belum sesuai waktu yang dijanjikan

Pertanyaan 9: Apakah petugas mempunyai jaminan kepastian biaya?

Informan

Jawaban

- Bapak Wanto : Untuk pengurusan Permohonan Izin Gangguan (HO), Permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Wajib

Daftar Perusahaan (WDP), Izin Tanda Daftar Industri (TDI), Izin Usaha Industri, Penggantian Izin Usaha Industri, Izin Perluasan Industri (IPI) akan dikenakan biaya sesuai dengan prosedur

Bapak Priyanto : Untuk pembuatan KTP, KK, Permohonan Pindah Penduduk, Permohonan Masuk Penduduk dan Akta Kelahiran tidak dipungut biaya mbak

Ibu Sukarni : Kalau untuk pengurusan KTP sudah dijamin gratis

Bapak Buang : Ada. Untuk pengurusan KTP disini dijamin gratis

Eri : Ada. Saya tidak dipungut biaya dalam pengurusan KTP

Vina : Ada. Saya tidak membayar dalam pengurusan KTP

Rena : Ada. Dalam pengurusan KTP tidak dipungut biaya

Bapak Sutino : Ada. Ketika saya membuat akta kelahiran saya dipungut biaya Rp 25.000,00 karena terlambat

Pertanyaan 10: Apakah petugas mempunyai jaminan legalitas dalam pelayanan?

Informan

Jawaban

Bapak Priyanto : Untuk pembuatan KTP, KK, Permohonan Pindah Penduduk, Permohonan Masuk Penduduk dan Akta Kelahiran tidak dipungut biaya mbak

- Ibu Sukarni : Kalau untuk pengurusan KTP sudah dijamin gratis
- Bapak Buang : Ada. Untuk pengurusan KTP disini dijamin gratis
- Eri : Ada. Saya tidak dipungut biaya dalam pengurusan KTP
- Vina : Ada. Saya tidak membayar dalam pengurusan KTP
- Rena : Ada. Dalam pengurusan KTP tidak dipungut biaya
- Bapak Sutino : Ada. Ketika saya membuat akta kelahiran saya dipugut biaya Rp 25.000,00 karena terlambat

Pertanyaan 11: Bagaimana kondisi keamanan di lingkungan Kantor Kecamatan Tanjungsari?

Informan

Jawaban

- Ibu Sukarni : Saya rasa cukup aman mbak, walaupun tidak ada penjaga parkir. Namun ya tetap saja merasa was-was
- Bapak Buang : Kondisi keamanan dilingkungan Kecamatan sudah cukup aman
- Eri : Saya rasa kondisi keamanan dilingkungan Kecamatan sudah cukup aman
- Vina : Kondisi keamanan dilingkungan Kecamatan sudah cukup aman
- Rena : Kondisi keamanan dilingkungan Kecamatan sudah cukup

aman

Bapak Sutino : Kondisi keamanan dilingkungan sudah cukup aman

Pertanyaan 12: Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan?

Informan

Jawaban

Ibu Sukarni : Iya, petugas telah mendahulukan kepentingan pelanggan

Bapak Buang : Petugas disini sudah mendahulukan kepentingan pelanggan mbak, buktinya sebelum jam istirahat para petugas masih sibuk untuk melayani dan tidak pergi untuk mengurus kepentingan pribadinya

Eri : Iya. Petugas disini sudah mendahulukan kepentingan pelanggan

Vina : Iya. Petugas disini sudah mendahulukan kepentingan pelanggan

Rena : Iya. Petugas disini sudah mendahulukan kepentingan pelanggan

Bapak Sutino : Iya. Petugas sudah mendahulukan kepentingan pelanggan

Pertanyaan 13: Apakah petugas telah melayani dengan sopan santun dan ramah?

Informan	Jawaban
Ibu Sukarni	: Petugas telah melayani dengan sopan santun
Bapak Buang	: Iya. Petugas sudah melayani dengan sopan santun, namun untuk keramahan perlu ditingkatkan lagi
Eri	: Iya. Petugas pelayanan disini walaupun ada yang cuek tapi sudah cukup sopan mbak
Vina	: Iya. Petugas melayani dengan tidak deskriminatif
Rena	:
Bapak Sutino	: Petugas disini sudah bersikap sopan santun dan cukup ramah, namun petugas yang menjaga loket sedikit cuek

Pertanyaan 14: Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan?

Informan	Jawaban
Ibu Sukarni	: Iya. Petugas telah mendahulukan kepentingan masyarakat yang ingin meminta layanan
Bapak Buang	: Petugas disini sudah mendahulukan kepentingan pelanggan mbak, buktinya sebelum jam istirahat para petugas masih sibuk untuk melayani dan tidak pergi untuk mengurus kepentingan pribadinya

- Eri : Iya. Petugas disini sudah mendahulukan kepentingan pelanggan
- Vina : Iya. Petugas disini sudah mendahulukan kepentingan pelanggan
- Rena : Petugas sudah mendahulukan kepentingan pelanggan
- Bapak Sutino : Iya. Petugas sudah mendahulukan kepentingan pelanggan

Pertanyaan 15: Apakah aparat melayani dengan tidak deskriminatif?

Informan

Jawaban

- Ibu Sukarni : Petugas tidak membeda-bedakan dalam melakukan pelayanan
- Bapak Buang : Petugas disini melayani sudah sangat adil mbak, tidak membeda-bedakan suku, agama, ras maupun golongan
- Eri : Petugas disini melayani sudah sangat adil mbak, tidak membeda-bedakan dalam hal melayani
- Vina : Iya. Petugas melayani dengan tidak membeda-bedakan
- Rena : Iya. Petugas melayani dengan tidak membeda-bedakan
- Bapak Sutino : Iya. Petugas melayani dengan tidak deskriminatif atau membeda-bedakan pengguna layanan