

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN  
SEDAYU KABUPATEN BANTUL**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :  
Gerdha Ninda Mutiafera  
NIM. 12402244006**

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

**PERSETUJUAN**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SEDAYU  
KABUPATEN BANTUL**

**SKRIPSI**

Oleh:

GERDHA NINDA MUTIAFERA

NIM. 12402244006

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 16 Januari 2017

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Jurusan Pendidikan Administrasi

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta



Disetujui,  
Dosen Pembimbing

Sutirman, M.Pd.

NIP. 19720103 200501 1 001

## LEMBAR PENGESAHAN

### SKRIPSI

#### KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SEDAYU KABUPATEN BANTUL

Oleh :  
GERDHA NINDA MUTIAFERA  
NIM. 12402244006

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi  
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Jurusan Pendidikan Administrasi  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta  
Pada Tanggal 23 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	.....	17-02-2017
Sutirman, M.Pd.	Sekretaris Penguji	.....	15-02-2017
Drs. Joko Kumoro, M.Si.	Penguji Utama	.....	13-02-2017

Yogyakarta, 21 Februari 2017  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan,

Dr. Sugiharsono, M.Si  
NIP. 19550328 198303 1 0029

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gerdha Ninda Mutiafera  
NIM : 12402244006  
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Fakultas : Ekonomi  
Judul : Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu  
Kabupaten Bantul

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

Yogyakarta, 26 Desember 2016

Yang menyatakan,



Gerdha Ninda Mutiafera

NIM. 12402244006

## **MOTTO**

*“Barangsiapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah  
untuk dirinya sendiri.”*

**(QS Al-Ankabut [29]: 6)**

*“Mulaiilah bermimpi, mimpikanlah mimpi baru dan berusahalah untuk merubah  
mimpi itu menjadi kenyataan”*

**(Soichiro Honda)**

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Bejo Susilo, Ibunda Ngatinah, S.Pd yang dengan penuh kesabaran, pengorbanan dan kasih sayang serta doa yang senantiasa dipanjatkan kepada Allah SWT sehingga saya tidak pernah menyerah dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta Fakultas Ekonomi Jurusan Pendidikan Administrasi.

# **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SEDAYU KABUPATEN BANTUL**

Oleh  
Gerdha Ninda Mutiafera  
NIM. 12402244006

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul (2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan kunci (*key informan*) penelitian yaitu Kepala Bagian Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. Informan pendukung terdiri dari petugas pelayanan dan masyarakat Kecamatan Sedayu. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul (a) Dimensi *Tangibel* (berwujud) Kecamatan Sedayu belum melaksanakan secara baik terkait mengenai kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu. (b) Dimensi *Reliability* (kehandalan) Kecamatan Sedayu masih kurang mengenai standar pelayanan yang belum jelas, kemampuan petugas yang masih kurang, serta belum ada keahlian yang dimiliki oleh petugas pelayanan. (c) Dimensi *Assurance* (jaminan) Kecamatan Sedayu belum memiliki jaminan ketepatan waktu bagi pengguna layanan dan masih adanya biaya untuk birokrasi dalam layanan. (d) Dimensi *Empathy* (empati) Petugas Kantor Kecamatan melayani masyarakat dengan ramah dan sopan, namun petugas masih mendahulukan kepentingan pribadinya daripada kepentingan pengguna layanan. (2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu prasarana yang belum memadai, kurangnya petugas pelayanan, dan minimnya alat bantu. Sedangkan faktor eksternal yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan yang belum maksimal.

**Kata kunci: kualitas pelayanan publik, pelayanan publik**

***THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT SEDAYU DISTRICT OFFICE  
BANTUL REGENCY***

By:  
Gerdha Ninda Mutiafera  
NIM. 12402244006

***ABSTRACT***

*This research aims to find out (1) the quality of public service at Sedayu District Office Bantul Regency (2) factors that affect the quality of public services at Sedayu District Office Bantul Regency.*

*This research is a descriptive research with qualitative approachment. Key informant in this research is head of public service at Sedayu District Office Bantul Regency. Support informant consist of service officer and Sedayu District people. Data gathering use observation, interview, and documentation. Data analysis use data gathering, data reduction, and data presentation. Data validity use source triangulation technique and triangulation technique.*

*The results showed the following: (1) the quality of public service at Sedayu District Office Bantul Regency (a)Tangible dimension at Sedayu Districts implement yet in place concerning comfort, related with the place comfort, easy of service, officer's discipline, easy of acces and tools using. (b)Reliability dimension at Sedayu District is less in service standart that not clear yet, the ability of officers are still lacking and there are the costs of bureaucracy. (c)Assurance dimension at Sedayu District yet have uptime guarantee for users of the service and still charging for the bereaucracy in the ministry. (d)Emphaty dimension, the officers serve people kindly and politely ,but officers still priopritize their self interest than service user's importance. (2) Factors that influence public service quality at Sedayu District Office Bantul Regency is internal and external factors. The internal factors is the infrastructure that do not satisfy yet, the less of service officers, and tools. External factors is service system and service preparing system that not maximum yet.*

***Key words: the quality of public service, public service***



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang memberi rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul”.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya penulis banyak memperoleh bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

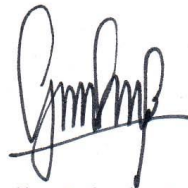
1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., MA., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah menerima saya sebagai salah satu Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ijin dari kegiatan penulisan proposal hingga pelaksanaan ujian skripsi.
3. Joko Kumoro, M.Si., Ketua Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberi kelancaran pelaksanaan penelitian dan izin untuk menyelesaikan penulisan skripsi.
4. Sutirman, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi yang telah membimbing dan membantu penulis sampai penelitian dan penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.

5. Petugas Kantor Kecamatan Sedayu yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian sekaligus sebagai informan penelitian yang ramah dan memberikan informasi yang lengkap.
6. Keluarga (Indra Luqman Arnanda S.Pd), teman-teman Pendidikan Administrasi Perkantoran khususnya kelas B angkatan 2012, Emely (Mak Anti, Elvika, Tantri, Dita, Lulun, Ariska, Deni, Ratna, Indah, Anggun), yang selalu mendoakan dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, sehingga kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan di bidang kehumasan dan dapat dijadikan bahan referensi bagi pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 26 Desember 2016

Penulis,



Gerdha Ninda Mutiafera

NIM.12402244006

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	vii
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	viii
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	ix
<b>DAFTAR ISI .....</b>	xi
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xvi
 <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Pembatasan Masalah ... ..	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	8
 <b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	 <b>10</b>
A. Deskripsi Teori .....	10
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	10
2. Jenis Pelayanan Publik .....	12
3. Asas-asas Pelayanan Publik .....	15
4. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	17
5. Standar Pelayanan Publik .....	22
6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik .....	24
7. Kualitas Pelayanan Publik .....	26
8. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	27

B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	35
C. Kerangka Pikir.....	36
D. Pertanyaan Penelitian .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A. Desain Penelitian.....	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	39
C. Definisi Operasional.....	39
D. Subjek Penelitian.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data .....	41
F. Instrumen Penelitian.....	42
G. Teknik Analisis Data .....	45
H. Teknik Keabsahan Data .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
A. Hasil Penelitian .....	50
1. Deskripsi Tempat Penelitian .....	50
2. Visi dan Misi Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul .....	51
3. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi .....	52
4. Struktur Organisasi .....	56
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	58
1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul .....	58
a. Dimensi <i>Tangibel</i> (berwujud) .....	58
b. Dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan) .....	66
c. Dimensi <i>Responsiveness</i> (respon/tanggapan) .....	72
d. Dimensi <i>Assurance</i> (jaminan) .....	79
e. Dimensi <i>Empathy</i> (empati) .....	82
2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pubik .....	88

C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	91
1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul .....	91
a. Dimensi <i>Tangibel</i> (berwujud) .....	91
b. Dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan) .....	92
c. Dimensi <i>Responsiviness</i> (respon/tanggapan) .....	94
d. Dimensi <i>Assurance</i> (jaminan) .....	95
e. Dimensi <i>Empathy</i> (empati) .....	97
2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik .....	99
D. Keterbatasan Penelitian .....	100
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>104</b>
A. Kesimpulan .....	104
B. Saran.....	105
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>106</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>108</b>

## DAFTAR TABEL

### Tabel

### Halaman

1. Kisi-Kisi Pedoman Observasi .....	43
2. Kisi-Kisi Pedoman Wawancara .....	44
3. Kisi-Kisi Pedoman Dokumentasi .....	45
4. Data Pegawai Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul .....	55

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

### Halaman

1. Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul .....	50
2. Struktur Organisasi Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul .....	56
3. Papan Nama Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul .....	192
4. Suasana Pelayanan Oleh Petugas Kepada Pengguna Layanan .....	192
5. Tempat Parkir Pengguna Pelayanan .....	193
6. Wawancara Dengan Kepala Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Sedayu .....	193

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

	Halaman
1. Pedoman Dokumentasi .....	109
2. Pedoman Observasi .....	111
3. Pedoman Wawancara .....	113
4. Analisis Data .....	120
5. Data Pegawai Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul .....	171
6. Standar Operasional Prosedur (SOP) Kabupaten Bantul .....	175
7. Dokumentasi Kegiatan .....	191
8. Surat Keterangan Izin Penelitian .....	194



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Prinsip ini senada dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang kewenangan Pemerintah Daerah (otonomi) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat. Pemerintah daerah sebagai daerah otonom yang menerapkan desentralisasi diyakini akan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan kesejahteraan rakyat dan memupuk demokrasi. Adanya otonomi daerah tersebut, daerah mempunyai kebebasan yang luas dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan publik yang berkualitas itu yang disebut pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan jasa dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan

terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Apabila instansi pemerintah dan lembaga sudah mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik.

Berdasarkan informasi atau data yang diperoleh dari [www.suarapemudajogja.com](http://www.suarapemudajogja.com) pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di jogja kepada Ombudsman RI perwakilan DIY selama Tahun 2015 telah menerima 231 laporan, diantaranya adalah Pemerintah Daerah yaitu 95 laporan, BUMN/BUMD yaitu 26 laporan, Kepolisian yaitu 25 laporan, Kementrian yaitu 22 laporan, Badan Pertanahan Nasional yaitu 16 laporan, Perguruan Tinggi Negeri yaitu 13 laporan, Lembaga Pengadilan yaitu 11 laporan, Kejaksaan yaitu 10 laporan, Perbankan yaitu 3 laporan, TNI yaitu 3 laporan, DPR 1 laporan dan lain-lain 6 laporan. Dari keseluruhan laporan tersebut terbukti bahwa laporan Pemerintah Daerah banyak dikeluhkan masyarakat mengenai pelayanannya. Hal ini terlihat masih banyak instansi pemerintah daerah yang belum mampu menerapkan standar kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah daerah kepada masyarakat masih belum baik.

Pemerintah sebagai petugas penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab dan berupaya atas pemberian pelayanan yang baik. Sedangkan yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik yaitu perseorangan atau kelompok masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2014 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, penerima pelayanan, serta mampu melaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang.

Salah satu instansi pemerintah daerah yang melaksanakan pelayanan publik yaitu Kantor Kecamatan. Kecamatan sebagai penyedia pelayanan publik mempunyai tugas pokok membantu Kabupaten dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam suatu wilayah Kecamatan serta dapat meningkatkan pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan kualitas pelayanan publik pemerintah yang baik (*good governance*) dalam bentuk pelayanan jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Tugas ini juga dilakukan oleh Kecamatan Sedayu dalam memberikan bantuan kepada Kabupaten Bantul untuk melayani masyarakat.

Kecamatan Sedayu terletak di wilayah Kabupaten Bantul dan berada di sebelah Barat Laut dari Ibukota Kabupaten Bantul yang berbatasan dengan Kabupaten Sleman. Jumlah penduduk di Kecamatan Sedayu pada sensus penduduk tahun 2010 berjumlah 44.450 jiwa. Tugas lain dari Kecamatan yaitu melayani dalam pembuatan surat-surat seperti Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Dispensasi Nikah, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, Ijin tambang, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), ijin keramaian, ijin berpergian, ijin pengeringan, legalisasi surat-surat, proposal, masuk penduduk dan pindah penduduk.

Kecamatan Sedayu pada dasarnya sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik dan cukup memuaskan kepada masyarakat. Dibalik pelayanan yang berkualitas itu terdapat faktor-faktor yang menghambat atau kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat. Kewenangan tersebut seharusnya dapat memberikan suatu pelayanan yang baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Peningkatan pelayanan yang baik harus didukung oleh petugas-petugas yang profesional, tanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan

bidang yang dibebankan pada dirinya. Petugas dituntut mampu menggunakan atau menguasai teknologi. Selain itu, petugas harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis pada tanggal 10 Februari Tahun 2016 di Kantor Kecamatan Sedayu, penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Permasalahan pertama mengenai lemahnya kinerja petugas dalam melayani masyarakat. Saat ini Kecamatan Sedayu belum dapat memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat. Petugas kurang disiplin berkaitan dengan ketepatan waktu, baik jam kerja maupun jam pelayanan. Petugas bekerja sesuai dengan kemauannya sendiri misalnya berbicara masalah di luar pekerjaan saat jam kerja sehingga mengakibatkan proses layanan menjadi terhambat.

Permasalahan kedua yaitu sarana dan prasarana yang belum memadai di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul dapat mempengaruhi kinerja petugas Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peralatan seperti komputer masih kurang untuk menunjang kinerja di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul, sehingga perlu diadakan lagi untuk kebutuhan pelayanan kepada masyarakat agar bisa lebih optimal. Prasarana yang lain seperti tempat parkir untuk masyarakat belum memadai, sehingga masyarakat yang berkunjung ke Kecamatan memarkirkan disembarang tempat dan

tidak tertata rapi, terkadang mengganggu pengguna kendaraan yang lain ketika hendak memarkirkan atau mengeluarkan kendaraan.

Masalah ketiga, mengenai petugas yang masih kurang dalam menggunakan alat bantu berupa komputer dan perangkat lain yang menunjang kegiatan pelayanan. Kemampuan dan pengetahuan petugas sangat dibutuhkan ketika proses pelayanan sedang berlangsung. Masih ada petugas yang belum dapat menggunakan komputer dengan baik, seperti pengoprasian printer. Petugas yang ingin melakukan pengeprintnan tersebut, harus meminta bantuan kepada petugas yang lain, sehingga pekerjaan petugas yang dimintai bantuan akan terganggu.

Masalah yang terakhir yaitu adanya berhubungan dengan aspek kehandalan (*Reliability*) yaitu belum adanya alur atau prosedur kepengurusan surat-surat yang tertera di Kantor Kecamatan Sedayu. Masyarakat menganggap bahwa prosedur pelayanan terlalu rumit sehingga masyarakat sulit mengerti dengan alur dan prosedur pelayanan. Kurangnya perhatian dari pihak instansi atas aspirasi dan partisipasi masyarakat dalam kegiatan atau program. Kurangnya penerapan kesamaan hak dalam pelayanan antara masyarakat berstatus sosial tinggi dengan masyarakat berstatus menengah dan bawah. Kondisi tersebut yang menyebabkan keluhan masyarakat yang terjadi dan menyebabkan kurang optimalnya kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis ingin mengetahui informasi lebih mengenai kualitas pelayanan publik. Maka dapat dilakukan penelitian tentang “ Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupten Bantul”.

#### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Lemahnya kinerja petugas dalam melayani masyarakat.
2. Sarana dan prasarana pelayanan yang belum memadai.
3. Petugas yang masih kurang dalam menggunakan alat bantu berupa komputer dan perangkat lain yang menunjang kegiatan pelayanan.
4. Kurang optimalnya kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul..

#### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah guna memperjelas arah dan obyek penelitian, maka peneliti membatasi permasalahan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul?

2. Faktor apakah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi secara teoritis sebagai bahan pengetahuan untuk penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang terkait dengan kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti dapat menambah ilmu pengetahuan sebagai hasil pengamatan langsung serta dapat memahami penerapan disiplin ilmu yang diperoleh selama studi diperguruan tinggi.
- b. Bagi Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu menjadi suatu masukan untuk mengetahui sejauh mana Kantor Kecamatan



Sedayu Kabupaten Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

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

##### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi. Menurut kamus besar Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu; a) perihal atau cara melayani; b) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); c) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Selain itu menurut Agung Kurniawan (2005: 2) “pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang pelayanan publik atau pelayanan umum, definisi dari pelayanan umum adalah : “segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan”. Sedangkan menurut Bab I pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009 Tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007: 4-5) pelayanan publik atau pelayanan umum adalah:

Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang dilaksanakan oleh lembaga-lembaga pemerintah maupun non pemerintah dalam memberikan pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas jasa atau administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik di Kantor

Kecamatan Sedayu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat juga dilakukan berdasarkan prosedur dan standar pelayanan publik.

## **2. Jenis Pelayanan Publik**

Adanya pelayanan umum atau publik disebabkan oleh munculnya suatu kepentingan, kepentingan tersebut terdapat macam-macam bentuknya. Menurut Hardiansyah (2011: 23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu “pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa”.

Berdasarkan pendapat Hardiansyah tentang jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah yang sudah disebutkan di atas maksudnya adalah;

- a. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

- c. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/ *social security*)

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI) Buku III (2004: 185) yaitu “Pelayanan pemerintah, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang dan pelayanan kemasyarakatan”.

Pelayanan pemerintah merupakan jenis pelayanan masyarakat terkait dengan tugas-tugas umum pemerintah, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian. Tugas aparatur memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan pembangunan merupakan suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

Sedangkan pelayanan utilitas merupakan jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah. Pelayanan kemasyarakatan, jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa jenis pelayanan publik terdapat beberapa jenis pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya terdapat tiga jenis pelayanan umum yaitu; pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Sedangkan menurut lembaga administrasi terdapat lima jenis pelayanan yaitu; pelayanan pemerintah, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang pangan dan papan serta pelayanan kemasyarakatan. Jenis pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu termasuk dalam jenis pelayanan administratif, pelayanan jasa dan pelayanan pembangunan. Karena semua kepentingan yang digunakan oleh masyarakat mencakup dari ketiga macam jenis pelayanan tersebut.

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

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/2003 yaitu “Transparansi, akuntabilitas, kondisional, patisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban”.

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN di atas, yaitu; transparansi, maksudnya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Sifat terbuka tersebut akan menghasilkan kebijakan yang positif bagi semua pihak. Sehingga dapat mengurangi kesempatan praktik kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN)

Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas juga sebagai alat yang digunakan untuk mengawasi dan mengarahkan perilaku pegawai pelayanan dengan cara memberikan kewajiban untuk dapat memberikan pelayanan kepada semua pihak yang terkait. Dengan begitu kelancaran dalam mencapai tujuan organisasi dapat berjalan dengan baik.

Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Berpegang pada prinsip maka tujuan yang dilakukan oleh suatu organisasi tidak akan menjadi sia-sia. Sehingga tujuan dari suatu organisasi tersebut dapat mencapai tujuan yang akan dicapai.

Partisipatif, mendorong peserta serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Adanya aspirasi dari masyarakat dapat membantu suatu organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Jadi antara masyarakat dan organisasi tersebut dapat berkomunikasi dengan baik, sehingga akan menimbulkan keuntungan yang baik dari ke dua pihak.

Kesamaan Hak, maksudnya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Dalam penyelenggaraan pelayanan tidak boleh membedakan antar golongan, semua pelanggan harus diperlakukan secara adil dengan porsi yang sama. Sehingga penyelenggaraan pelayanan publik akan berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Penyelenggaraan pelayanan publik harus seimbang



dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, karena dapat memberikan kepuasan yang baik pada pelanggan. Sehingga antara hak dan kewajiban dapat berjalan dengan selaras/seimbang.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No 25/2009 Tentang asas-asas pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: “kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan”.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya asas-asas pelayanan tersebut dapat menjadi landasan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah Kecamatan Sedayu. Adanya asas-asas tersebut dapat memberikan gambaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Serta dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **4. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Menurut Progo Nurdjaman (2004: 33) ada delapan prinsip pokok pelayanan publik, yaitu “kesederhanaan, kejelasan

dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu”.

Berdasarkan pendapat Progo Nurdjaman di atas, yaitu; kesederhanaan, prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit. Serta mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Sehingga masyarakat tidak menemui kendala dalam proses pelayanan tersebut. Kejelasan dan ketepatan, prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai: prosedur tatacara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Keamanan, prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Rasa aman dan nyaman dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan oleh pelanggan, karena dengan rasa aman dan nyaman pelanggan dapat fokus dengan urusannya. Sehingga urusan tersebut cepat terselesaikan sesuai dengan harapan masyarakat. Keterbukaan, prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara, persyaratan satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu

penyelesaian, rincian biaya/tarif serta sesuatu yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Efisiensi, prinsip ini mengandung arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi dengan yang berkaitan langsung mengenai pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja instansi pemerintah lain yang terkait. Ekonomis, prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan yang harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran.

Keadilan yang merata, prinsip ini mengandung arti cakupan jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Keadilan yang merata ini merupakan layanan yang tidak membedakan. Semua pengguna layanan harus dilayani sesuai dengan nomor antrian, jadi petugas tidak boleh membedakan pengguna layanan. Ketepatan waktu, prinsip ini

mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan. Jika pekerjaan dilakukan dengan tepat waktu maka pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama. Sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Adapun prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum Penyelenggaraan pelayanan publik, kesepuluh prinsip tersebut yaitu “Kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana kerja, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan serta kenyamanan”.

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum pelayanan publik terdapat sepuluh prinsip pelayanan umum, maksudnya adalah;

Kesederhanaan, maksud dari kesederhanaan adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Kejelasan prinsip pelayanan umum antara lain; a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Kepastian waktu merupakan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Akurasi meliputi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Keamanan merupakan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tanggungjawab; pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjukan bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Sedangkan kelengkapan sarana dan prasarana kerja meliputi; peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika). Kemudahan akses terjadi apabila tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pasal 34 UU No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut;

Adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun dan ramah, tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, professional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan kewenangan yang dimiliki, sesuai dengan kepantasan dan tidak menyimpang dari prosedur.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut dapat menjadi pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik oleh lembaga-lembaga pemerintah. Prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut mempunyai fungsi sebagai acuan dalam evaluasi kerja pada penyelenggara pelayanan publik. Sehingga dapat mengetahui kualitas pelayanan publik sudah berjalan dengan baik atau belum.

## **5. Standar Pelayanan Publik**

Setiap Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar

pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan.

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 15/KEP/M.PAN/7/2014 Tentang standar pelayanan publik meliputi, “identifikasi persyaratan, identifikasi prosedur, identifikasi waktu, identifikasi biaya/tariff, identifikasi produk pelayanan, dan penanganan pengelolaan pengaduan”.

Untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang pelayanan publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut: “Dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan,

pengawasan intern, pengawasan extern, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta jaminan pelayanan”.

Berdasarkan urian di atas, dapat disimpulkan dengan adanya standar pelayanan publik tersebut kegiatan pelayanan publik menjadi harapan oleh masyarakat dalam melayani kebutuhannya. Adanya standar pelayanan publik maka kualitas pelayanan publik dapat terwujud dengan baik dan semua proses pelayanan berjalan dengan baik. Sehingga penyedia pelayanan publik sudah berkualitas dalam memberikan pelayanannya.

#### **6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan yang baik dan optimal akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, serta dapat membuat citra suatu organisasi di mata masyarakat menjadi baik. Menurut Kasmir (2006: 3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah: “Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia”.

Berdasarkan pendapat Kasmir tentang faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu sumber daya manusia, maksudnya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Sedangkan 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 “Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal dan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal”.

Berdasarkan pendapat Atep Adya Barata di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut: faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz dalam Nasution (2005: 50) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

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

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik antara lain faktor internal dan faktor eksternal. Kedua faktor itu sangat mempengaruhi kualitas pelayanan bagi masyarakat pengguna pelayanan.

## **7. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan aktivitas pelayanan yang diselenggarakan untuk melayani masyarakat guna memenuhi kebutuhannya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan yang telah diberikan. Menurut Ibrahim (2008: 22) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Memberikan pelayanan yang berkualitas dapat membuat masyarakat menjadi puas akan proses pelayanan. Hal ini terkuat dalam pendapat A.S. Moenir (2006: 204) yaitu: “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu”.

Berdasarkan beberapa pengertian mengenai kualitas pelayanan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Akan tetapi bahwa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, penyedia jasa tidak harus menuruti semua keinginan dari masyarakat.

#### **8. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui *survey* pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan pelanggan. Menurut Van Looy dalam Hardiyansyah (2011: 45) suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi beberapa syarat, apabila: “Dimensi harus bersifat satuan yang komperhensif, model juga harus bersifat universal, masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas dan sebaiknya jumlah dimensi dibatasi”.

Berdasarkan pendapat Van Looy tentang dimensi kualitas yaitu:

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai

persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan.

- b. Model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
- c. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas.
- d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (*limited*)

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut sehingga dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011: 46), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: “*Tangibel* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati)”.

Berdasarkan pendapat tentang Zeithaml dimensi kualitas pelayanan maksudnya adalah:

- a. Dimensi *tangibel* (berwujud), terdiri atas;
  - 1) Penampilan petugas dalam melayani pelanggan

Penampilan merupakan hal yang penting pada pribadi seseorang untuk membentuk citra baik yang terpancar

pada diri seseorang, karena dengan berpenampilan yang baik dan sopan akan membuat pelanggan menjadi menarik dengan pelayanannya. Berpenampilan menarik juga dapat menjadi kunci sukses dalam bekerja, terutama dalam bidang pelayanan.

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan merupakan tempat pelayanan yang bersih, rapi, teratur, tertib, adanya ruang tunggu dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan merasa nyaman dalam melakukan pelayanan.

Serta tempat pelayanan yang dilengkapi dengan fasilitas penunjang pelayanan.

3) Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan pengguna layanan dapat dengan mudah mengurus keperluan di kantor pelayanan tersebut. Kemudahan tempat layanan dan sarana prasarana yang memadai dalam proses pelayanan.

4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

Kedisiplinan pegawai merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan, karena dengan disiplin pegawai dapat mempercepat dalam mengerjakan pelayanan keperluan

untuk melayani pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak menunggu lama.

- 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Kemudahan akses yaitu memudahkan pengguna layanan dalam mengurus keperluan dengan memberikan syarat atau prosedur pelayanan yang disediakan di ruang pelayanan.

- 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu memudahkan proses pelayanan. Adapun alat bantu yang digunakan pada saat pelayanan yaitu komputer, print, mesin foto copy dan camera untuk foto KTP.

- b. Dimensi *Reliability* (kehandalan), terdiri atas indikator:

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

Kecermatan petugas yaitu petugas harus cermat dalam melayani pengguna layanan, karena dengan kecermatan agar tidak akan menjadi kesalahan dalam mengerjakan tugas pelayanan.

- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas

Pelayanan publik yang baik yaitu pelayanan yang memiliki standar pelayanan yang jelas, meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk

pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pelayanan.

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

Kemampuan petugas juga merupakan kebutuhan petugas dalam melakukan proses pelayanan. Alat bantu yang sudah tersedia harus digunakan semaksimal mungkin oleh petugas untuk memudahkan melayani pengguna layanan.

- 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Keahlian merupakan kemampuan yang ada pada diri seseorang. Keahlian yang harus diperlukan seorang pegawai pelayanan adalah dapat menggunakan alat teknologi dalam proses pelayanan. Keahlian yang dimiliki pegawai pelayanan tersebut dapat membantu memperlancar proses pelayanan.

- c. Dimensi *Responsiveness* (respon/ketangapan), terdiri atas indikator:

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

Memberikan tanggapan terhadap pengguna pelayanan merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan.

Tanggapan ini dibutuhkan agar pelanggan merasa senang dan merasa dihargai ketika melakukan proses pelayanan.

- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat

Petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada pengguna layanan harus cepat, tepat dan cermat.

Pengguna layanan akan merasa senang jika petugas segera memproses keperluan pengguna layanan.

Memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat akan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat yaitu sesuai dengan standar pelayanan. Pekerjaan yang tepat waktu akan memberikan kepuasan bagi pengguna layanan, karena mereka tidak akan menunggu terlalu lama proses layanan tersebut.

- 4) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Semua penyedia pelayanan publik harus merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Respon dari pelanggan dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik. Keluhan



pelanggan dapat terjadi jika pegawai layanan memberikan layanan tidak dengan baik.

d. Dimensi *Assurance* (jaminan), terdiri atas indikator:

1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Jaminan waktu dalam pelayanan sangat diperlukan oleh pengguna layanan, karena dengan adanya jaminan waktu pengguna layanan merasa yakin dengan proses layanan pada pegawai layanan.

2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Jaminan biaya dalam pelayanan pada penyedia pelayanan publik sudah terdapat pada standar pelayanan. Biasanya untuk pelayanan di kantor kecamatan untuk pembuatan KTP tidak dikenakan biaya.

e. Dimensi *Empathy* (empati), terdiri atas indikator:

1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan

Petugas layanan harus mendahulukan kepentingan pelanggan dari pada keperluan pribadinya. Keperluan pelanggan menjadi prioritas utama dalam pelayanan publik.

2) Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

Dalam melayani pengguna layanan seorang pegawai layanan harus bersikap ramah dan sopan, karena dengan keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas membuat pengguna layanan merasa senang dengan perilaku petugas pelayanan.

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

Petugas pelayanan tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya. Petugas harus melayani semua pengguna layanan sesuai dengan urutan antrian.

4) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Petugas layanan harus menghargai pelanggan dengan cara menanyakan apa keperluan dan memberikan penjelasan terkait keperluan pelanggan tersebut. Petugas juga memberikan salam, sapa dan senyum kepada pelanggan, agar pelanggan merasa senang dengan pelayanannya.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan publik antara lain dimensi *tangibel* (wujud), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (respon), dimensi *assurance* (jaminan) dan dimensi *empathy*

(empati). Dari ke lima dimensi tersebut peneliti akan menggunakan untuk penelitiannya. Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut sudah mencakup standar kualitas pelayanan publik yang baik.

## **B. Hasil Penelitian yang Relevan**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Afif Amrulloh Suganda (2013) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten” dengan desain penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitiannya yaitu bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten memiliki kualitas yang baik. Adapun hasil penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut: 1) penelitian ini sama halnya untuk melihat dan memahami kualitas pelayanan. 2) penelitian ini sama halnya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik menggunakan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*
2. Penelitian yang dilakukan oleh Hartono Dwi Nugroho (2014) dengan judul “Pelayanan Publik di Puskesmas Depok 3 Sleman” dengan desain penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab pelayanan publik di Puskesmas Depok 3 masih kurang maksimal dikarenakan pelayanan kepada pasien tidak dilakukan dengan cepat, kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam kategori cukup, pasien terlalu lama menunggu, jumlah petugas sedikit dan sarana prasarana dalam kategori cukup memadai. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama

meneliti pelayanan publik. Perbedaannya terletak pada hasil, tempat penelitian, dan subyek yang diteliti.

### **C. Kerangka Pikir**

Pelayanan publik merupakan salah satu jenis fungsi utama yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan-pelayanan yang diberikan pemerintah yaitu terkait dengan pelayanan pemerintah, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang dan pelayanan kemasyarakatan. Pada kenyataannya kualitas pelayanan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan.

Berbagai masalah yang timbul pada instansi pemerintah salah satunya di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul, masyarakat kurang percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul, maka dalam penelitian ini akan dilihat bagaimana kualitas pelayanan publik yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (respon/ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati).

### **D. Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan dimensi *Tangibel* (berwujud)?

2. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan dimensi *Reliability* (kehandalan)?
3. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan dimensi *Responsiveness* (respon/ketanggapan)?
4. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan dimensi *Assurance* (jaminan)?
5. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan dimensi *Empathy* (empati)?
6. Apa sajakah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bermaksud menyajikan data secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta dan fenomena yang ada di lapangan. Penelitian ini bermaksud untuk menelaah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul.

Hasil penelitian akan menghasilkan data deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari objek penelitian, dan perilakunya dapat diamati. Data atau informasi yang diperoleh dideskripsikan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan dan disajikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat kemudian ditarik kesimpulan.

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

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul beralamat di Jalan Wates km 12 Argorejo, Sedayu, Bantul, Yogyakarta. Penelitian dilakukan mulai bulan September 2016 sampai selesai.

#### **C. Definisi Operasional**

Kualitas pelayanan publik diharapkan dapat memenuhi kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan lima dimensi, yaitu : *Tangibel* (Berwujud),

*Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

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

Subjek penelitian merupakan benda, hal, atau orang tempat data untuk variable penelitian melekat dan yang dipermasalahkan. Subjek penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa subjek dapat memberi informasi yang selengkap-selengkapnya dan relevan dengan tujuan penelitian.

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

Subjek penelitian berjumlah 8 (delapan) orang yaitu Ibu Dra. Siti Norjanah selaku Kepala Bagian Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul, Ibu AW.Retno Pujiarti, S.I.P selaku petugas pelayanan publik dan Ibu Rahayu Purnomowati selaku petugas pelayanan publik Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. Sedangkan untuk subjek pendukung terdiri dari 5 (lima) orang

masyarakat pengguna pelayanan publik Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul.

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

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1. Observasi**

Teknik observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap peristiwa yang sedang berlangsung. Peneliti menjadi pengamat terhadap aktivitas yang terjadi di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. Fokus observasi dilakukan terhadap tiga komponen utama yaitu ruang tempat, pelaku dan aktivitas. .

##### **2. Wawancara**

Teknik wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan petuas di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul, dan masyarakat sebagai pengguna layanan.



### 3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dengan melihat secara langsung dokumen yang berhubungan dengan sejarah berdiri, struktur organisasi, komposisi karyawan, hasil laporan, keterangan-keterangan secara tertulis, tergambar maupun tercetak. Dokumen tersebut kemudian digunakan sebagai sumber data yang dimanfaatkan untuk menafsirkan hasil penelitian yang berkaitan dengan aktivitas kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul.

## **F. Instrumen Penelitian**

Berdasarkan teknik pengumpulan data yang digunakan, maka instrumen penelitian ini adalah pedoman observasi, pedoman wawancara, dan pedoman dokumentasi.

### 1. Pedoman Observasi

Pedoman observasi merupakan alat yang digunakan untuk mengamati dan mencatat secara sistematis yang terjadi di lapangan, Adapun kisi-kisi observasi dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1. Kisi-kisi Observasi**

No	Objek yang diamati	Deskripsi hasil penelitian
<b>1</b>	<b>Pelayanan publik terkait dimensi <i>Tangibel</i> (berwujud)</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penampilan petugas dalam melayani pelanggan.</li> <li>- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan</li> <li>- Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan.</li> </ul>	
<b>2</b>	<b>Pelayanan publik terkait dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan)</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.</li> <li>- Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu</li> <li>- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu</li> </ul>	
<b>3</b>	<b>Pelayanan publik terkait dimensi <i>Responsiveness</i> (respon)</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat</li> </ul>	
<b>4</b>	<b>Pelayanan publik terkait dimensi <i>Empathy</i> (empati)</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mendahulukan kepentingan pelanggan.</li> <li>- Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.</li> <li>- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif.</li> </ul>	

## 2. Pedoman Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara mempersiapkan pedoman wawancara terlebih dahulu, agar wawancara fokus pada masalah dan tidak ada penyimpangan. Adapun kisi-kisi wawancara dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 2. Kisi-kisi Wawancara**

No	Objek yang diamati	Deskripsi hasil penelitian
1.	Pelayanan publik terkait dimensi <i>Tangibel</i> (berwujud)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemudahan dalam pelayanan</li> <li>- Kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan</li> <li>- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan</li> </ul>
2.	Pelayanan publik terkait dimensi <i>Reliability</i> (kehadalan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki standar pelayanan yang jelas</li> </ul>
3.	Pelayanan publik terkait dimensi <i>Responsiveness</i> (respon)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merespon setiap pelanggan</li> <li>- Melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat</li> <li>- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.</li> </ul>
4.	Pelayanan publik terkait dimensi <i>Assurance</i> (jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan</li> <li>- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.</li> </ul>
5.	Pelayanan publik terkait dimensi <i>Empathy</i> (empati)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan</li> </ul>
6.	Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faktor yang mempengaruhi kualitas internal dalam pelaksanaan pelayanan publik</li> <li>- Faktor yang mempengaruhi kualitas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik</li> </ul>

### 3. Pedoman Dokumentasi

Pedoman dokumentasi berisi catatan atau hasil laporan dan keterangan-keterangan secara tertulis, tergambar maupun tercetak mengenai hal-hal yang dibutuhkan untuk melengkapi dan memperkuat pada hasil observasi dan wawancara. Berikut pada tabel 3 ditunjukkan mengenai kisi-kisi dokumentasi:

**Tabel 3. Kisi-kisi Dokumentasi**

No	Aspek
1.	Data kelembagaan di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul
2.	Foto di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul
3.	Standar Operasional Prosedur (SOP)
4.	Data Pegawai Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul

### **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dilakukan melalui beberapa tahap dengan langkah sebagai berikut:

#### **1. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh sumber data. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul disajikan dalam bentuk transkrip wawancara, deskripsi dokumentasi dan deskripsi hasil pengamatan.

#### **2. Reduksi data**

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Data yang telah direduksi akan memberikan

gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya.

### 3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan susunan organisasi informasi, gambaran dalam bentuk narasi lengkap yang untuk selanjutnya memungkinkan simpulan penelitian dapat dilakukan. Sajian data disusun berdasarkan pokok-pokok yang terdapat dalam reduksi data dan disajikan dengan menggunakan kalimat dan bahasa peneliti yang merupakan penggabungan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis sehingga mudah dipahami. Sajian data dalam penelitian ini selain dalam bentuk narasi kalimat, juga dapat meliputi gambaran/skema, jaringan kerja, kaitan kegiatan serta tabel sebagai pendukung narasinya. Semuanya itu dirancang guna merakit informasi secara teratur agar mudah dilihat dan dapat dipahami.

### 4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila data kesimpulan yang dikemukakan pada awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang

kredibel. Sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dimulai dari data yang sudah ada atau terkumpul kemudian melakukan pemilihan, penyederhanaan, menggolongkan data dan membuang data yang tidak perlu. Sehingga dapat ditarik kesimpulan data apa saja yang mau diambil. Setelah itu dilakukan penyajian data dengan cara penyusunan sekumpulan data atau informasi agar lebih mudah dipahami. Selanjutnya menghubungkan dan membandingkan antara teori yang ada dengan hasil praktek di lapangan kemudian mencari hubungan antara satu komponen yang lain sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul.

#### **H. Teknik Keabsahan Data**

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif sangat penting, karena penelitian kualitatif harus mengungkap kebenaran yang objektif. Melalui keabsahan data kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data

dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi untuk pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi dibedakan menjadi tiga macam yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Triangulasi waktu dilakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dari berbagai sumber yang nantinya digunakan dalam menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi dengan sumber dan teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara peneliti mengecek dan menganalisis data dari berbagai sumber untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul yang menjadi sumber data utamanya adalah pihak Kepala Bagian Pelayanan Umum dan petugas pelayanan. Triangulasi teknik dilakukan dengan menguji kredibilitas data dengan mengecek data kepada sumber yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

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

##### **1. Deskripsi Tempat Penelitian**

Kecamatan adalah sebuah daerah administratif di wilayah Indonesia yang berada di bawah wilayah tingkat II (Kabupaten atau kota, serta terdiri dari beberapa kelurahan atau desa di dalamnya). Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota (PP.19 Tahun 2008). Kedudukan Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupten/Kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia Kecamatan merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten atau Kota yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dipimpin oleh camat.



**Gambar 1.**  
**Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul**



Kecamatan Sedayu berada di wilayah Kabupaten Bantul yang berbatasan dengan Kabupaten Sleman. Kecamatan Sedayu berada di sebelah Barat Laut dari Ibukota Kabupaten Bantul. Alamat kantor Kecamatan Sedayu di Jalan Wates Km 12 ArgorejoSedayu Bantul Telepon (0274)698006. Kecamatan Sedayu terbagi menjadi 4 Desa, yaitu Desa Argomulyo, Desa Argorejo, Desa Argosari dan Desa Argodadi. Kecamatan Sedayu dihuni oleh 9.510 KK dengan jumlah penduduk keseluruhan sebesar 42.943. Kepadatan penduduk di Kecamatan ini adalah 11.000jiwa/km<sup>2</sup>. Sebagian besar penduduk Kecamatan Sedayu bermata pencaharian sebagai petani. Batas wilayah Kecamatan Sedayu yaitu:

- Sebelah Utara : Kecamatan Moyudan dan Godean
- Sebelah Timur : Kecamatan Gamping
- Sebelah Selatan : Kecamatan Pajangan
- Sebelah Barat : Kecamatan Sentolo

## **2. Visi dan Misi Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul**

### **a. Visi**

Terwujudnya Sedayu sebagai pusat pertumbuhan ekonomi baku

### **b. Misi**

- 1) Mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang didasari keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan YME.
- 2) Mengoptimalkan fungsi sarana dan prasarana produksi pertanian melalui agribisnis.

- 3) Memperluas perkembangan usaha kerajinan, industry kecil dan menengah.
- 4) Meningkatkan kemampuan SDM, sehingga tercipta pemerintah dan masyarakat yang bersih dan professional dalam kinerja serta pelayanan publik.
- 5) Meningkatkan sarana dan prasarana jalan, pasar sebagai urat nadi perdagangan.

### **3. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 55 Tahun 2000 Tentang Pembentukan dan Organisasi Kecamatan Se-Kabupaten Bantul. Kecamatan merupakan Perangkat Daerah yang menjalankan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati. Kecamatan dipimpin oleh Camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Tugas pokok Kecamatan adalah melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati. Dalam melaksanakan tugas kecamatan mempunyai fungsi, yaitu:

- a. Pelaksanaan dan Penyelenggaraan Pemerintahan
- b. Pembinaan Keagrariaan
- c. Pelaksanaan Kebijakan dalam Negeri
- d. Fasilitator Pemerintahan Desa
- e. Penyelenggaraan Pembangunan yang meliputi bidang ekonomi, distribusi, kemasyarakatan, pelayanan umum, dan penyusunan program

- f. Pelaksanaan Pemberdayaan Masyarakat
- g. Memimpin pelaksanaan kebijaksanaan Pemerintah Daerah di Kecamatan
- h. Membantu Sekretaris Daerah dalam menyiapkan informasi mengenai wilayah Kecamatan yang dibutuhkan dalam perumusan Kebijakan bagi Bupati.
- i. Mengkoordinasi kegiatan penyelenggaraan lintas Desa
- j. Pelaksanaan administrasi dan ketatausahaan serta rumah tangga.

Organisasi dalam Kecamatan, Camat dibantu oleh Perangkat Kecamatan yang terdiri dari Sekretariat, Sekretaris kecamatan dipimpin oleh seorang Kepala Sekretariat yang disebut Sekretaris Kecamatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Masing-masing seksi dipimpin oleh Kepala seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan. Seksi-seksi tersebut terdiri seksi pemerintahan, seksi ekonomi dan pembangunan, seksi kemasyarakatan, seksi pelayanan umum, seksi lingkungan hidup, seksi pertahanan, dan seksi ketentraman.

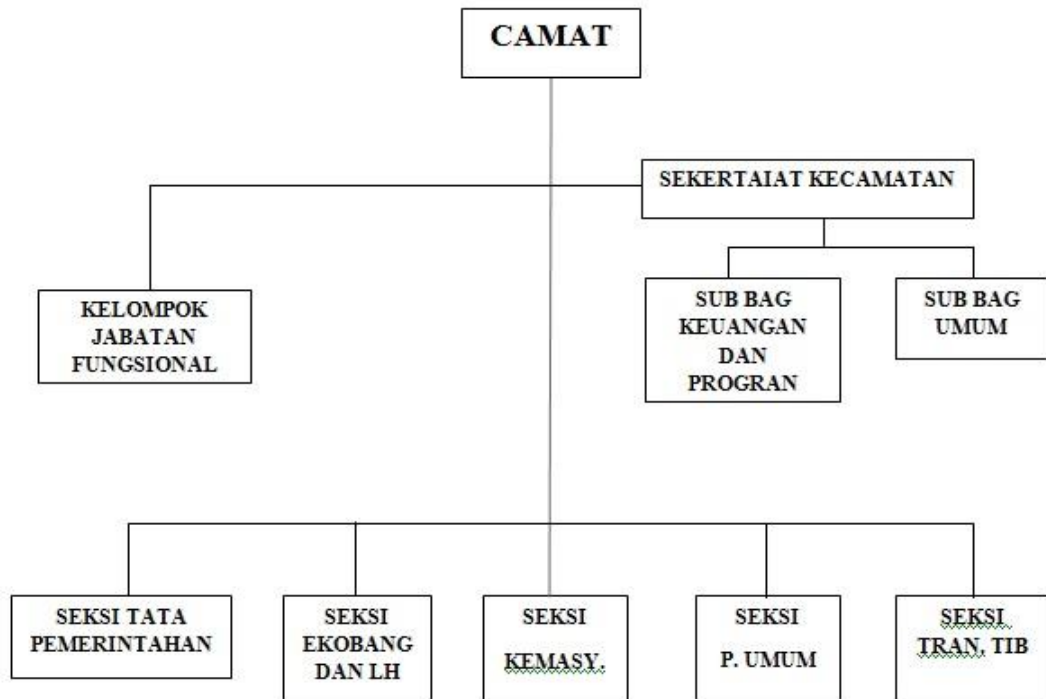
Jumlah petugas di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul yaitu 23 orang. Dengan Camat Bapak Priya Atmaja, SH, sekretaris Kecamatan Ibu Novi Astuti dibantu oleh Ka Sub Bag Umum Ibu Retno Murtiningrum, SIP dibantu Subag Umum Siti Mulyani dan Yulianto dan Ka Sub Bag Program dibantu Subag Program dan Keuangan Tuti Sudaryati dan Keuangan Ibu Budi Mulyani, SH.

Camat dibantu juga oleh Kasi Pelayanan Umum Ibu Dra. Siti Nurjanah dengan staf pelayanan umum Anjar Wahyu R.P, SIP, Kasi Perekonomian Pembangunan dan LH Drs. Petrus Clavers F dengan staf EkBang dan LH Puji Astuti, Kasi Trantib Sumardi, SIP dengan staf Trantib Ngatiah, SE dan Walijo, Kasi Pemerintahan Estri Sari Wulan, SE dengan staf pemerintah Rahayu Purnomowati dan Diah Rachmawati, Kasi Kemasyarakatan Dra. Eka Agus Raharja dengan Staf Kemasyarakatan Warsini dan Suhudi. Carik Desa Argodadi Priyatno, Carik Desa Argosari Sudiman dan Carik Desa Argorejo Andry Yunianto. Carik Desa tersebut mempunyai tugas dimasing-masing Kelurahan hanya data kepegawiannya yang berada di Kantor Kecamatan. Lebih jelasnya dilihat pada tabel 4 dibawah ini.

**Tabel 4**  
**Data Petugas di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN/PANGKAT/GOLONGAN</b>
1.	Priya Atmaja, SH	Camat, Pembinaan Tk.I, IV/b
2.	Novi Astuti, ST.MT.	Sekretaris Kecamatan, Pembina, IV/a
3.	Retno Murtiningrum, SIP.	Ka Sub Bag. Umum, Penata Tk.I, III/d
4.	Budi Mulyani, SH.	Ka Sub Bag. Program dan Keuangan, Penata, III/c
5.	Dra. Siti Nurjanah	Kasi Pelayanan Umum, Penata Tk.I, III/d
6.	Drs. Petrus Clavers F	Kasi Perekonomian Pembangunan dan LH, Penata Tk.I, III/d (Pensiun: 1 Oktober 2016)
7.	Sumardi, SIP.	Kasi Trantib, Penata Tk.I, III/d
8.	Estri Sari Wulan, SE.	Kasi Pemerintahan, Penata, III/c
9.	Dra. Eka Agus Raharja	Kasi Kemasyarakatan, Penata Tk.I, III/d
10.	Tuti Sudaryati	Subag Program dan Keuangan, Penata Muda Tk, III/b
11.	Siti Mulyani	Subag Umum, Penata Muda Tk.I , III/a
12.	Yulianto	Subag Umum, Pegatrur, II/c
13.	Anjar Wahyu Retno P, SIP	Staf Pelayanan Umum, Penata Tk.I , III/d
14.	Puji Astuti	Staf EkBang dan LH, Penata Muda Tk.I, III/b
15.	Ngatiyah, SE.	Staf Trantib, Penata, III/c
16.	Walijo	Staf Trantib Pengatur Tk.I, II/d
17.	Rahayu Purnomowati	Staf Tata Pemerintahan, Penata Muda Tk.I, III/b
18.	Diah Rachmawati	Staf Tata Pemerintahan, Pengatur Muda, Tk.I, II/b
19.	Warsini	Staf Kemasyarakatan, Penata Muda Tk.I, III/b
20.	Suhudi	Staf Kemasyarakatan, Pengatur Muda Tk.I, II/b
21.	Prayitno	Carik Desa Argodadi, Pengatur, II/c
22.	Sudiman	Carik Desa Argosari, Pengatur, II/c
23.	Andry Yuniarto	Carik Desa Argorejo, Penata Muda Tk.I, II/b

#### 4. Struktur Organisasi



**Gambar 2. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul**

Uraian tugas dari masing-masing struktur organisasi Kecamatan Sedayu adalah sebagai berikut:

a. Camat

Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

b. Kelompok Jabatan Fungsional

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian kegiatan Kecamatan secara profesional sesuai dengan kebutuhan dalam

melaksanakan tugasnya kelompok jabatan fungsional bertanggung jawab kepada Camat

c. Sekretariat

Sekretariat Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan program kerja, urusan rumah tangga, ketatausahaan, penyajian data, kepastakaan, dokumentasi dan informasi, administrasi kepegawaian, koordinasi administrasi keuangan serta laporan.

d. Seksi Pemerintahan

Seksi Pemerintahan mempunyai tugas menyelenggarakan, memfasilitasi, dan melaksanakan pembinaan pemerintahan umum, pemerintahan desa, administrasi kependudukan, pertanahan dan melaksanakan kegiatan dibidang pemerintahan lainnya.

e. Seksi Ekonomi Pembangunan dan Lingkungan Hidup

Seksi ekonomi pembangunan dan lingkungan hidup mempunyai tugas menyelenggarakan, memfasilitasi dan melaksanakan pembinaan, pembangunan, sarana dan prasarana fisik pertanian dan kelautan, perekonomian dan lingkungan hidup.

f. Seksi Kemasyarakatan

Seksi kemasyarakatan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan Kecamatan di bidang masyarakat.

g. Seksi Pelayanan Umum

Seksi pelayanan umum mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam pelaksanaan tugas di bidang pelayanan umum yaitu pemberian sarana dan prasarana pelayanan.

h. Seksi Ketentraman dan Ketertiban.

Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas menyelenggarakan, memfasilitasi dan melaksanakan pembinaan keamanan dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat.

## B. Deskripsi Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu yaitu peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik sebagai berikut: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Sedayu, dideskripsikan sebagai berikut :

### 1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul

#### a. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Dimensi *Tangibel* (berwujud) merupakan bukti langsung atau wujud yang berupa fasilitas secara nyata seperti fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi dalam pelayanan.



Masyarakat sudah menilai dimensi ini baik, maka pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu sudah baik, namun sebaliknya jika dimensi ini masih buruk, maka pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu masih terbilang buruk. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu dalam teori dimensi *tangibel* dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

### **1) Penampilan petugas dalam melayani pelanggan**

Penampilan petugas pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan, karena dengan petugas berpenampilan sopan akan membuat pengguna layanan tertarik dengan layanannya. Penampilan petugas di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul, sudah berpenampilan rapi. Hasil observasi menunjukkan bahwa terlihat petugas pelayanan yang menggunakan baju sesuai seragam, sehingga penampilan petugas sudah rapi.

Penampilan yang baik oleh petugas sangat berpengaruh oleh proses pelayanan suatu lembaga dalam memberikan kesan yang baik kepada pengguna layanan, karena kesan pertama yang dirasa pengguna layanan tidak menarik maka pengguna layanan akan tidak tertarik dengan kualitas petugas pelayanan tersebut. Petugas pelayanan harus tampil semaksimal mungkin dalam melayani pengguna layanan, agar pengguna layanan menjadi puas dengan petugas layanan. Sehingga dengan penampilan

yang maksimal, layanan akan berjalan lancar dan pengguna layanan akan merasa nyaman oleh petugas pelayanan tersebut.

## **2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan**

Kenyamanan tempat sangat penting dalam proses pelayanan bagi pengguna layanan, karena dengan tempat yang nyaman pengguna layanan akan merasa nyaman saat menunggu antrian panggilan dari petugas layanan. Tempat pelayanan juga mempunyai pengaruh dalam kualitas pelayanan. Kecamatan juga sebagai penyedia layanan harus memberikan tempat yang bersih, rapi, teratur, ruang tunggu yang tidak sempit dan menyediakan tempat duduk yang memadai, serta fasilitas penunjang seperti TV, karena jika pengguna layanan banyak yang mengantri maka tidak merasa bosan, sehingga pengguna layanan agar merasa nyaman dalam menunggu antrian.

Hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa kenyamanan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul sudah tersedia ruang tunggu, terdapat beberapa kursi tunggu dan untuk TV belum tersedia. Kenyamanan tempat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia harus memperhatikan kenyamanan tempat untuk pengguna layanan. Apabila tempat pelayanan yang tersedia dengan baik maka pengguna layanan akan merasa nyaman.

### 3) Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan proses pelayanan sangat dibutuhkan oleh pengguna layanan agar proses pelayanan berjalan dengan lancar dan cepat. Salah satunya yaitu kemudahan yang diberikan petugas yaitu dengan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan dalam proses pelayanan juga didukung dengan kemudahan tempat layanan dan sarana prasarana yang memadai. Hal tersebut berdasarkan wawancara yang diperoleh dari Ibu SN selaku Kepala Bagian Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul pada lampiran 2, bahwa:

”Kami sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan oleh pengguna layanan dengan memberikan fasilitas ruangan beserta isi ruangan untuk membuat pengguna layanan merasa nyaman dalam menunggu antrian, sehingga proses pelayanan akan berjalan lancar.”

Pendapat Ibu SN ditambahkan oleh DAF sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul pada lampiran 2, yaitu:

“Ya memberikan kemudahan mbak selagi mana persyaratan kita sudah lengkap, pasti petugas memberikan kemudahan dengan cepat dan tepat dan untuk kemudahan tempat layanan sudah baik, ditambah pending ruangan lagi biar kami sebagai pengguna layanan merasa nyaman saat menunggu antrian”

Beberapa pendapat di atas diperkuat dengan kegiatan observasi yang menunjukkan bahwa petugas memberikan kemudahan dalam proses pelayanan kepada pengguna layanan.

Untuk tempat pelayanan masih kurang memadai, belum ada TV. Untuk fasilitas pengguna layanan belum tersedia tempat *fotocopy*, sehingga pengguna layanan merasa kesulitan untuk menggandakan dokumen yang mereka perlukan dalam mengurus keperluannya..

Kemudahan dalam proses pelayanan ini diperlukan oleh pengguna layanan agar tidak merasa kesulitan dalam mengurus keperluannya di Kantor Kecamatan Sedayu. Hal tersebut juga harus diperhatikan untuk ruang penunggu dan fasilitas pendukung lainnya. Sehingga dengan begitu pengguna layanan akan merasa nyaman.

#### **4) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan**

Kedisiplinan kerja sangat dibutuhkan oleh semua petugas dalam proses pelayanan. Kedisiplinan menjadi syarat petugas untuk membentuk sikap dan perilaku petugas dalam membentuk rasa tanggungjawab dalam bekerja, dengan begitu akan tercipta suasana kerja yang kondusif dan mencapai tujuan yang telah ditentukan. Petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan pelayanan untuk melayani keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak menunggu lama. Petugas harus mementingkan keperluan pengguna layanan daripada keperluan pribadinya, karena

pelayanan itu merupakan pekerjaan yang menjadi prioritas kepentingan umum oleh petugas pelayanan publik.

Hasil observasi penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu masih kurang, karena masih ada beberapa petugas pelayanan yang mementingkan urusan pribadinya dari pada urusan keperluan pengguna layanan. Misalnya masih ada petugas yang membeli makanan saat jam kerja, dan ada petugas pelayanan yang berbincang-bincang dengan petugas lainnya saat sedang melakukan proses pelayanan. Sehingga dari segi kedisiplinan untuk pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu belum maksimal.

Kedisiplinan merupakan hal penting dalam proses pelayanan yang harus dimiliki oleh petugas terutama dibagian pelayanan. Sehingga petugas pelayanan harus disiplin guna untuk menunjukan sikap, kinerja yang baik, perilaku dan pola kehidupan. Kedisiplinan seorang petugas akan membuat pengguna layanan merasa nyaman dalam melakukan proses pelayanan tersebut.

#### **5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan**

Kemudahan akses pelanggan untuk memudahkan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya dengan memberikan syarat atau prosedur pelayanan yang disediakan di

ruang pelayanan. Kemudahan akses harus diperhatikan oleh petugas pelayanan dalam memberikan layanan oleh pengguna layanan, namun dari segi kemudahan akses petugas pelayanan belum tersedia di ruangan. Hal tersebut didukung pendapat dari beberapa narasumber. Pendapat dari Ibu SN selaku kepala bagian pelayanan umum pada lampiran 2, yaitu:

“ Petugas sudah memberikan kemudahan terhadap pengguna layanan dalam mengurus kepentingannya, dengan menyampaikan atau menginformasikan syarat-syarat yang sesuai dengan alur persyaratan yang mereka urus sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Sepanjang persyaratan lengkap yang dibawa oleh pengguna layanan maka proses pelayanan akan mudah atau lancar. Akan tetapi untuk syarat atau prosedur belum tersedia di ruangan, baru akan saya buat”.

Ditambahkan oleh Sdr NY selaku masyarakat pengguna layanan pada lampiran 2, yaitu:

“Petugas memberikan kemudahan akses pelayanan cukup baik, untuk pelanggan yang datang langsung di beri sapa dan ditanyakan mengenai kebutuhannya, tetapi untuk beberapa syarat kebutuhan pengguna layanan masih belum jelas, tidak adanya syarat-syarat pelayanan yang terpampang di ruangan”.

Kemudian, diperkuat lagi oleh pendapat FA selaku masyarakat pengguna layanan pada lampiran 2, yaitu:

“Belum ada syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang tersedia di ruang tunggu, sehingga kalau antrian banyak harus mengantri hanya mau tanya syarat-syaratnya itu dan itu membuat saya tidak nyaman”.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti di Kantor Kecamatan Sedayu petugas layanan belum memudahkan

pengguna layanan dalam akses pelayanan. Tidak adanya syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang tersedia di ruang tunggu. Sehingga pengguna layanan harus menanyakan dahulu mengenai kelengkapan syarat-syarat untuk keperluan pengguna layanan tersebut.

Kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan sangat dibutuhkan oleh pengguna layanan, dengan begitu pengguna layanan akan merasa puas oleh pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan di Kantor Kecamatan Sedayu. Sehingga keperluan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dapat segera terselesaikan sesuai dengan ketepatan waktu.

#### **6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan**

Alat bantu sangat diperlukan untuk menunjang keperluan dalam proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh petugas kecamatan yaitu komputer dan perangkatnya serta jaringan *wifi*, kamera, dan mesin fotocopy. Adanya alat bantu tersebut membuat kualitas pelayanan di Kecamatan menjadi baik dan mendukung proses pelayanan menjadi cepat. Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu SN selaku Kepala Bagian Pelayanan Umum pada lampiran 2, yaitu:

"Sudah mbak, kami sudah menggunakan alat bantu, seperti komputer dan print, serta alat cetak KTP".

Hal yang sama diungkapkan oleh ibu AWRP selaku petugas layanan pada lampiran 2, yaitu:

“Kami menggunakan komputer dan jaringan internet”.

Jawaban tersebut diperkuat dari hasil wawancara oleh masyarakat pengguna layanan di Kantor Kecamatan Sedayu yaitu jawaban FA pada lampiran 2, sebagai berikut: “Setahu saya menggunakan komputer dan printer”, dan pendapat VN pada lampiran 2, yaitu: “Yang saya tahu alat bantu yang digunakan itu seperti komputer, printer dan jaringan internet”.

Hasil observasi menunjukkan bahwa alat bantu dibagian pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu mempunyai jumlah komputer sangat terbatas, hanya memiliki 2 (dua) buah komputer dan 1 (satu) printer, sehingga petugas menggunakan dengan bergantian dan tersedia jaringan *wifi*, terkadang jaringan sering terganggu sehingga kegiatan pelayanan sering terganggu juga.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting, sehingga alat bantu tersebut harus terpenuhi sesuai dengan kebutuhan penggunaan dalam proses layanan. Dengan begitu akan memudahkan petugas dalam melayani pengguna layanan. Misalnya dalam pembuatan KTP maupun penginputan data.

#### **b. Dimensi *Reliability* (kehandalan)**

Dimensi *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan pelayanan dalam memberikan layanan yang cepat dan memuaskan.



Dimensi Reliability juga mempunyai kemampuan penyedia layanan secara tepat waktu dan konsisten. *Reliability* atau kehandalan mempunyai arti mengerjakan dengan benar sesuai dengan standar pelayanan, prosedur pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan.

#### **1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan**

Kecermatan atau ketelitian dalam proses pelayanan sangat penting bagi petugas pelayanan. Apabila petugas pelayanan tidak cermat dan teliti maka akan menimbulkan masalah maupun menimbulkan pekerjaan baru, contohnya kesalahan dalam pengetikan nama di KTP maka pengguna layanan akan protes dan meminta petugas untuk mengganti KTP tersebut, sehingga pekerjaan yang lain tidak selesai tepat waktu. Dengan ketidak cermatan petugas tersebut akan memberikan dampak yang buruk terhadap citra pelayanannya. Petugas harus cermat dan teliti terhadap tanggung jawab atas tugas khususnya dibagian pelayanan.

Hasil observasi menjelaskan bahwa petugas layanan sudah cermat dan teliti dalam melakukan proses pelayanan. Terlihat ketika pengguna layanan yang datang petugas layanan langsung mengecek dengan teliti syarat-syarat yang diajukan oleh pengguna layanan. Dengan begitu pengguna layanan akan merasa senang apabila petugas pelayanan melayani pengguna layanan dengan baik, sehingga dengan kecermatan tersebut

maka kebutuhan pengguna layanan akan selesai dengan tepat waktu.

## **2) Memiliki standar pelayanan yang jelas**

Standar pelayanan merupakan tolak ukur dalam proses pelayanan yang dilakukan di lembaga Pemerintah. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) memudahkan petugas dalam melakukan pelayanan. Untuk Kecamatan Sedayu belum mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, karena untuk saat ini Kecamatan Sedayu menggunakan standar pelayanan sesuai dengan SOP Daerah Istimewa Yogyakarta Peraturan Bupati Bantul Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Hal ini sesuai pendapat Ibu SN selaku Kepala Bagian Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Sedayu pada lampiran 2, yaitu:

“Kami sudah memiliki standar pelayanan. Tetapi untuk saat ini kami belum membuat SOP yang baru, untuk saat ini kami berpedoman dengan SOP pemerintah Kabupaten Bantul mbak, akan tetapi kami sudah melakukan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan oleh SOP pemerintah tersebut”.

Didukung dengan hasil wawancara oleh Ibu RP selaku petugas pelayanan di Kecamatan Sedayu pada lampiran 2, yaitu:

“standar pelayanan disini belum ada, kalau dulu ada ya mbak tapi saat ini belum ada yang baru. Jadi untuk saat

ini kami berpedoman SOP oleh pemerintah Kabupaten Bantul. Dengan begitu kami bisa melakukan proses pelayanan dengan benar dan sudah mencakup semua standar pelayanan yang ada”.

Belum adanya kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kecamatan Sedayu membuat pengguna layanan tidak mengetahui lebih jelas mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP). Pendapat senada dikemukakan oleh masyarakat pengguna layanan di Kantor Kecamatan Sedayu, diantaranya VR pada lampiran 2, yaitu: “Untuk standar pelayanan saya tidak mengetahui secara jelas ya mbak, karena di ruangan tidak tercantum standar pelayanannya, yang saya tahu ya cuman proses pelayanan mudah saat melayani kami” dan FA pada lampiran 2, yaitu: “menurut saya belum ya mbak, karena petugas pelayanan masih ada kekurangan yang harus dibenahi lagi dengan cara menerima pengguna layanan yang baik dan ketepatan waktu dalam memberikan kebutuhan pengguna layanan”.

Hasil dokumentasi menunjukkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada peraturan daerah Kabupaten Bantul Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan mengenai prosedur pelayanan.

Mempunyai Standar pelayanan yang jelas merupakan hal yang penting untuk menjadi pedoman petugas dalam melayani

pengguna layanan. Standar pelayanan menjadi tolak ukur dalam proses pelayanan. Sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan, khususnya di Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul.

### **3) Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan**

Kemampuan petugas menggunakan alat bantu merupakan kebutuhan dalam proses pelayanan. Alat bantu yang sudah tersedia dibagian pelayanan harus digunakan semaksimal mungkin oleh petugas agar memudahkan melayani pengguna layanan.

Hasil dari observasi menunjukkan tidak semua petugas pelayanan mampu menggunakan alat bantu yang ada di ruangan pelayanan dalam melakukan proses pelayanan karena petugas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Sedayu bukan dari seksi pelayanan tetapi mengambil dari seksi pemerintahan dan seksi-seksi yang lain yang ada di Kantor Kecamatan Sedayu, sehingga petugas belum semua mampu dalam menggunakan alat bantu.

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu sangat penting, sehingga petugas harus belajar atau mempunyai kemampuan dalam menggunakan alat bantu. Dengan kemampuan yang dimiliki oleh semua petugas

layanan, maka akan memudahkan petugas dalam melayani. Sehingga pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu berjalan lancar dan pengguna layanan dapat menikmati layanan yang baik.

#### **4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan**

Keahlian merupakan kemampuan yang ada pada diri seseorang. Keahlian harus diperlukan oleh seorang petugas layanan adalah dapat menggunakan alat bantu teknologi dalam proses pelayanan. Keahlian yang ada pada diri seseorang petugas pelayanan memberi manfaat yang baik dalam menjalankan tugas sebagai petugas layanan publik.

Hasil observasi menunjukan bahwa untuk keahlian bagian pelayanan petugas belum ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Petugas hanya mampu tetapi belum ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Terlihat saat petugas akan melakukan pengeprintnan dokumen, petugas masih bingung dalam menggunakan alat tersebut. Sedangkan untuk kebutuhan pembuatan KTP masih terlihat petugas dari seksi lain ikut membantu untuk menagani pembuatan KTP. Hal tersebut jelas terlihat bahwa petugas layanan belum ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Petugas pelayanan sebisa mungkin harus mempunyai keahlian dalam menggunakan alat bantu. Sehingga dengan keahlian yang dimiliki oleh petugas akan melancarkan proses dalam pelayanan dan tidak harus mengandalkan orang lain dalam melakukan proses pelayanan. Dengan begitu pelayanan akan berjalan lancar sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

**c. Dimensi *Responsiveness* ( respon/tanggapan)**

Dimensi *responsiveness* (tanggapan) merupakan sikap petugas yang tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat, cermat dan teliti sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Ketanggapan petugas memberikan kesan tersendiri oleh pengguna layanan, karena dengan ketanggapan pengguna layanan dapat merasa dihargai oleh petugas pelayanan. Sikap tanggap ini juga berkaitan dengan pola pikir petugas yang ditunjukkan pada pengguna layanan.

**1) Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan**

Sebagai petugas pelayanan yang berkualitas maka harus memberikan respon terhadap pengguna layanan merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan. Respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan dihargai saat melakukan proses pelayanan. Petugas layanan memberikan

respon terhadap pengguna layanan merupakan efek positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sedayu.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu SN selaku Kepala Bagian Pelayanan Umum pada lampiran 2, yaitu:

“Untuk respon petugas sudah kami lakukan dengan baik. Apabila ada pengguna layanan yang datang kami langsung menanyakan kebutuhan atau keperluan pengguna layanan tersebut”.

Pendapat Ibu SN ditambahkan oleh ibu RP selaku petugas pelayanan pada lampiran 2, yaitu:

“Kami langsung merespon pengguna layanan. Apabila ada pengguna layanan yang mengirimkan melalui *website* di Kecamatan Sedayu kami langsung membalasnya dan apabila ada yang datang langsung ke Kecamatan kami langsung menjelaskan atau menjawabnya mengenai kebutuhan dari setiap pengguna layanan tersebut”.

Walaupun begitu ada salah satu pengguna layanan yang kurang puas akan respon yang diberikan oleh petugas pelayanan, berikut hasil wawancara yang peneliti dapatkan dari FA pengguna layanan atau masyarakat pada lampiran 2, sebagai berikut:

“Respon yang diberikan petugas kepada pengguna layanan sebenarnya baik mbak, akan tetapi petugas sering terbawa emosi atau tidak sabar karena kami sebagai pengguna layanan sering kekurangan syarat-syarat yang kami bawa”.

Berdasarkan hasil observasi menunjukan bahwa petugas merespon pengguna layanan dengan ramah dan baik

oleh pengguna layanan, akan tetapi masih ada petugas yang sangat tegas kepada pengguna layanan, sehingga pengguna layanan kurang merasa nyaman dengan ketegasan yang diberikan petugas tersebut.

Sebagai petugas yang profesional dalam melakukan pekerjaan, khususnya dibagian pelayanan harus memiliki sikap baik terhadap pengguna layanan, terutama dalam merespon pengguna layanan. Dengan begitu pengguna layanan akan merasa senang dan dihargai oleh petugas layanan. Hal ini akan menjadi kesan yang baik terhadap kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu.

## **2) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat**

Petugas pelayanan harus memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat. Sebagai pengguna layanan akan merasa senang jika petugas layanan merespon keperluan pengguna layanan secara cepat, tepat dan cermat. Misalnya ada pengguna layanan yang membuat KTP, petugas memanggil pengguna layanan sesuai dengan antrian dan merespon pengguna layanan itu secara cepat dan untuk ketepatannya petugas memberikan layanan sesuai dengan ketepatan yang diperlukan pengguna layanan sehingga keperluan pengguna layanan dapat terselesaikan dengan tepat dan baik serta



pengguna layanan puas dengan apa yang diberikan oleh petugas layanan. Untuk kecermatan petugas harus cermat terhadap proses pelayanan, misalnya cermat dalam kelengkapan syarat-syarat yang dibawa oleh pengguna layanan serta cermat dalam dalam legalisir dan cermat dalam hal pembuatan KTP, KK dll. Namun dari semua petugas pelayanan tidak semua dapat melayani dengan cepat, tepat dan cermat. Semua itu tergantung dari petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa Dalam proses pelayanan, petugas melakukan dengan cepat. Hal ini terlihat jika ada pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya seperti legalisir dan pengambilan KTP dan KK Petugas dalam melakukan proses pelayanan sudah tepat. Untuk kecermatan petugas pelayanan sudah melakukan dengan baik. Setiap pengguna layanan petugas langsung mengecek syarat-syarat yang diperlukan sesuai dengan kebutuhannya. Dalam proses pelayanan, petugas belum sepenuhnya memberikan ketepatan waktu yang tepat. Contohnya dalam pembuatan KTP petugas belum bisa menjanjikan kapan Kecamatan bisa mencetak KTP, karena terkendala oleh blangko untuk membuat KTP sudah habis dan belum mendapat kiriman dari pusat.

Melakukan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat merupakan tugas yang digunakan oleh petugas dalam proses layanan. Jika petugas sudah melakukan ketiga hal tersebut maka petugas sudah melakukan proses pelayanan dengan benar dan baik. Sehingga pengguna layanan akan merasa senang dan nyaman dalam melakukan proses pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu.

### **3) Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat**

Pelayanan yang tepat waktu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan, karena mereka tidak menunggu terlalu lama proses pelayanan tersebut. Waktu yang tepat yaitu waktu yang sesuai dengan standar pelayanan. Tetapi tidak semua pekerjaan dalam pelayanan dapat terselesaikan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Hal tersebut sama halnya pendapat yang disampaikan oleh Ibu SN selaku Kepala Bagian Pelayanan Umum pada lampiran 2, yaitu:

“ Untuk pelayanan tepat waktu itu tergantung dari keperluan pengguna layanan ya mbak, semisal mengenai pembuatan KTP, itu tergantung blangko yang tersedia dari pemerintah habis jadi kami harus menunggu blangko tersedia, sehingga ketepatan waktu itu tidak bisa tepat. Kalau untuk legalisir kami yakin bisa tepat waktu”.

Pendapat lain juga disampaikan oleh petugas pelayanan

Ibu RP pada lampiran 2, yaitu

“Sebisa mungkin kami melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, walaupun sering terjadi ketidak

tepatan waktu dalam proses pelayanan. Contohnya pembuatan KTP, yang seharusnya bisa jadi 3-4 hari karena tidak tersedianya blangko data dari pemerintah dan Ibu AWRP pada lampiran 2

Serta petugas layanan Ibu AWRP pada lampiran 2, yaitu: “Iya kami sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu ya mbak, cuman terkadang ada beberapa yang tidak tepat, akan tetapi pengguna layanan akan memaklumi hal tersebut”. Dari sisi masyarakat Kecamatan Sedayu turut menguatkan jawaban tersebut, seperti yang diungkapkan oleh FA pada lampiran 2, sebagai berikut:

“ waduh kalau yang saya rasakan lumayan tidak tepat waktu ya mbak dalam masalah ketepatan waktu, khususnya dalam pembuatan KTP, saya menunggu terlalu lama mbak padahal petugas sudah memberikan janji kalau akan jadi tepat waktu”,

Melakukan pelayanan dengan tepat waktu sebaiknya diberikan petugas untuk pengguna layana, karena dengan pelayanan yang tepat waktu membuat pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh petugas layanan. Sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar tanpa ada janji-janji dari petugas untuk pengguna layanan.

#### **4) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas**

Semua penyedia layanan publik harus merespon dan menanggapi keluhan pengguna layanan. Keluhan pengguna layanan dapat terjadi jika petugas layanan memberikan layanan tidak dengan baik. Hal tersebut berdasarkan wawancara

dengan Ibu SN selaku Kepala Bagian Pelayanan Umum pada lampiran 2, yaitu: “Untuk keluhan sebisa mungkin kami tanggapi. Untuk pengaduan bisa langsung melalui *website* Kecamatan Sedayu. Hal itu kami lakukan untuk memperbaiki kinerja kami” dan Ibu RP sebagai petugas layanan pada lampiran 2, “Untuk keluhan setiap pengguna layanan sebisa mungkin kami respon ya mbak, keluhan dapat melalui *website*, *email* dan sms langsung kepada tugas pelayanan”.

Hal yang sama diungkapkan oleh VR masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Sedayu pada lampiran 2, yaitu: “Untuk keluhan bagi pengguna layanan yang langsung datang di Kantor Kecamatan Sedayu ditanggapi langsung sesuai dengan nomor antrian pengguna layanan” dan Fa pada lampiran 2 yaitu: “Tergantung keluhannya yang seperti apa, mungkin kalau keluhannya langsung bisa ditanggapi, petugas akan segera menanggapi keluhan tersebut”.

Dari hasil observasi yang diperoleh oleh peneliti menunjukkan bahwa keluhan semua pengguna layanan bisa langsung melalui *website* Kecamatan Sedayu, dan bisa langsung melalui *email* Kecamatan Sedayu. Kotak saran sudah tersedia di Kecamatan Sedayu sehingga untuk pengguna layanan yang tidak bisa menggunakan teknologi bisa

menyampaikan keluhannya melalui kotak saran atau langsung pada petugas layanan.

Apapun keluhan yang masuk baik dari *website*, *email* maupun sms dari pengguna layanan sebaiknya ditanggapi oleh petugas layanan. Kotak saran dan kritik di ruang tunggu sudah tersedia, sehingga petugas pelayanan dapat mengetahui baik buruknya pelayanan tersebut. Dengan begitu pengguna layanan bisa memberikan saran maupun kritik terhadap pelayanan.

**d. Dimensi *Assurance* (jaminan)**

Dimensi *assurance* jaminan merupakan upaya perlindungan yang diberikan untuk masyarakat pengguna layanan terhadap resiko yang akan terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Dimensi *assurance* juga mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Sehingga masyarakat pengguna layanan dapat dengan mudah mengurus keperluannya.

**1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan**

Jaminan waktu pelayanan sangat diperlukan oleh pengguna layanan, karena dengan adanya jaminan waktu pengguna layanan merasa yakin dengan proses layanan. Petugas memberikan jaminan waktu kepada pengguna layanan

dengan jelas dan tepat, sehingga pengguna layanan tidak merasa bingung akan jaminan waktu yang diberikan oleh petugas layanan. Pernyataan ini berdasarkan pendapat Ibu SN selaku Kepala Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Sedayu pada lampiran 2, yaitu:

“Selama persyaratan dari pengguna layanan itu mencukupi maka proses pelayanan akan tepat waktu. Akan tetapi untuk pembuatan KTP sekarang bisa sampai beberapa Bulan, dikarenakan tidak tersedianya blangko untuk mengisi data. Untuk kepentingan lain saya rasa tepat waktu selagi persyaratan sudah mencukupi”.

Pendapat yang sama diungkapkan oleh Ibu RP selaku petugas pelayanan Kecamatan Sedayu pada lampiran 2, yaitu:

“Di sini kami memberikan jaminan tepat waktu, walaupun kadang terjadi ketidak sesuaian dengan ketepatan waktu dengan keterbatasan SDM dan SDAny. Seperti dalam pembuatan KTP tersebut tidak adanya blangko data sehingga yang mestinya 3 hari sudah jadi bisa sampai berbulan-bulan”.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh VR masyarakat pengguna layanan di Kantor Kecamatan Sedayu pada lampiran 2, yaitu: “Tidak semua pelayanan tepat waktu, tergantung dengan bahan baku seperti pembuatan KTP itu yang kekurangan blangko data, sehingga waktu jadi dalam pembuatan KTP akan berlangsung lama”.dan DAF pada lampiran 2 sebagai berikut: “Tergantung mbak, dengan jenis pelayanan yang kita butuhkan. Misalnya dengan pembuatan KTP, untuk saat ini tidak bisa memberikan jaminan tepat

waktu karena terkendala dengan jumlah blangko yang terbatas”.

Dari hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa untuk jaminan tepat waktu petugas memberikan jaminan kepada pelanggan tidak sesuai dengan ketentuan, hal ini terlihat ketika ada seorang pengguna layanan yang mengambil KTP akan tetapi belum jadi. Dengan begitu petugas pelayanan harus memberikan jaminan waktu oleh pengguna layanan agar masyarakat pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

## **2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan**

Jaminan biaya dalam pelayanan pada penyedia pelayanan publik sudah terdapat pada standar pelayanan. Biasanya petugas pelayanan memberikan layanan tidak memungut biaya, khususnya dalam pembuatan KTP. Hal ini sependapat yang diungkapkan oleh Ibu SN selaku Kepala Bagian Pelayanan umum di Kantor Kecamatan Sedayu pada lampiran 2 yaitu: “Untuk pelayanan di Kecamatan Sedayu gratis”. Pendapat lain juga disampaikan oleh Ibu AWRP selaku petugas pelayanan pada lampiran 2, yaitu: “Tidak. Di sini kami tidak menarik biaya sepeserpun dalam pelayanan bagi pengguna layanan”.

Akan tetapi masyarakat pengguna layanan berpendapat yang beda terhadap jaminan biaya di Kantor Kecamatan

Sedayu, hal ini diungkapkan oleh NY pada lampiran 2, yaitu: “Ya petugas ada yang memberikan jaminan biaya dengan memberikan biaya seikhlasnya” dan VR pada lampiran 2, yaitu: “Tidak semua ya mbak, tergantung petugas layanan yang berjaga” serta pendapat dari FA pada lampiran 2, yaitu: “Sebenarnya gratis ya mbak, tapi kalau kita tanya bayar atau tidak petugas akan menjawab membayar seikhlasnya”.

Dengan begitu maka pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu masih menarik biaya saat melakukan proses pelayanan. Sehingga tidak sesuai dengan standar pelayanan yang sudah menjamin biaya pelayanan. Dengan begitu pengguna layanan tidak merasa nyaman oleh penarikan biaya dalam proses pelayanan.

**e. Dimensi *Empathy* (empati)**

Dimensi *empathy* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

**1) Mendahulukan kepentingan pemohon atau pengguna layanan**

Sebagai petugas yang bertanggung jawab terhadap tugasnya, khususnya dibagian pelayanan harus



mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada keperluan pribadinya saat jam kerja berlangsung. Keperluan pengguna layanan menjadi prioritas utama dalam sebuah pelayanan publik. Petugas layanan dapat mengurus urusan pribadinya saat diluar jam kerja atau saat istirahat berlangsung, sehingga pelayanan tidak akan terganggu dan berjalan semaksimal mungkin.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukan bahwa tidak semua petugas mendahulukan kepentingan pengguna layanan, hal ini terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada petugas yang memilih untuk mementingkan urusan pribadinya. Padahal belum menunjukan jam istirahat pada saat petugas keluar untuk mencari makan. Dengan kondisi yang seperti ini membuat pengguna layanan merasa tidak nyaman oleh petugas yang mementingkan urusan pribadinya tersebut, padahal petugas sudah diberikan jam untuk istirahat, sehingga petugas dapat menggunakan waktu untuk urusan pribadinya itu saat jam istirahat tersebut. Dengan begitu pengguna layanan tidak merasa kesal atas perbuatan petugas layanan, sehingga pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan, karena pengguna layanan menjadi salah satu prioritas bagi petugas pelayanan. Jika pengguna layanan tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas maka kualitas pelayanan publik akan mempunyai citra yang buruk dalam proses pelayanan.

## **2) Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun**

Dalam melayani pengguna layanan seorang pegawai layanan harus bersikap ramah dan sopan, karena dengan keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas membuat pengguna layanan merasa senang dengan perilaku petugas pelayanan. Orang yang ramah mempunyai sifat rasa tanggap terhadap keperluan orang lain. Selain ramah, sopan santun juga diperlukan pada petugas pelayanan dalam melakukan proses pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa petugas layanan sudah sepenuhnya memberikan keramahan kepada pengguna layanan, walaupun masih ada beberapa petugas yang mengobrol dengan temannya saat melakukan proses pelayanan. Sehingga pengguna layanan terlihat menunggu petugas yang sedang mengobrol dengan petugas yang lain. Dengan begitu petugas

layanan membuat pengguna layanan merasa tidak dihargai dengan petugas pelayanan tersebut. Untuk sopan santun dari petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu sudah termasuk baik, karena setiap pengguna layanan yang datang langsung disambut dengan petugas layanan dengan sopan. Sehingga pengguna layanan terlihat senang dengan kesopanan yang diberikan oleh petugas pelayanan.

Keramahan dan sopan santun dalam proses pelayanan sangat penting dilakukan untuk melayani pengguna layanan. Hal tersebut dilakukan agar pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Sedayu.

### **3) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan**

Petugas pelayanan tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya. Petugas layanan harus melayani pengguna layanan sesuai dengan nomor kedatangan atau antrian dari pengguna layanan. Hal ini terdapat hasil dari observasi yang menunjukkan bahwa masih ada petugas yang mendahulukan keperluan pengguna layanan yang tidak secara langsung datang ke Kantor Kecamatan Sedayu hanya melalui pribadinya langsung, hal ini menjadi salah satu bentuk

diskriminatif yang dilakukan oleh petugas. Dengan begitu pengguna layanan yang benar-benar langsung akan menjadi prioritas ke dua.

Petugas pelayanan yang melayani tidak harus membedakan masyarakat yang akan melakukan proses pelayanan. Sebisa mungkin petugas pelayanan harus memberikan pelayanan menurut nomor antrian, dengan begitu antara pengguna layanan yang datang langsung dengan yang menitipkan pada petugas layanan harus dilayani sesuai dengan nomor urut yang sudah mereka dapat.

#### **4) Petugas melayani dan menghargai setiap pengguna layanan**

Sikap petugas layanan yang harus menghargai pengguna layanan dengan cara menanyakan mengenai keperluannya dan memberikan penjelasan terkait dengan keperluannya tersebut oleh pengguna layanan. Petugas juga memberikan salam, sapa dan senyum kepada pengguna layanan, agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan. Sikap tersebut harus dimiliki oleh semua petugas pelayanan dalam melayani pengguna layanan.

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu SN selaku Kepala Bagian Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Sedayu pada lampiran 2, yaitu:

“Ya seperti prosedur pelayanan. Dengan menanyakan keperluan apa yang mereka butuhkan oleh pengguna layanan. Mengecek syarat-syarat yang sesuai dengan keperluan yang dibutuhkan pengguna layanan”.

Pendapat yang sama diungkapkan oleh Ibu RP selaku petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu pada lampiran 2, yaitu:

“Pelayanan yang diberikan petugas ya seperti senyum sapa dan salam untuk pengguna layanan yang datang. Serta menanyakan mengenai keperluan apa yang mereka butuhkan, lalu kami melayani dengan menanyakan syarat-syarat sudah lengkap apa belum. Apabila sudah kami langsung menindak lanjuti”.

Pendapat lain juga diungkapkan dari masyarakat pengguna layanan pada lampiran 2, menurut NY, yaitu “Untuk pelayanan ya sudah cukup baik mbak, mereka memberikan pelayanan dengan memberikan salam dan menanyakan keperluan dari kami” dan menurut VR, yaitu: “Ya dengan sikap ramah, sopan dan baik. Jika ada pengguna layanan yang masih bingung dengan syarat dan ketentuan untuk keperluannya maka petugas segera memberi tahu”serta menurut RH, sebagai berikut: “Petugas layanan melayani pengguna layanan dengan baik sesuai dengan memberikan

salam dan menyapa serta menanyakan keperluan pengguna layanan”.

Hasil dari observasi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas dengan menerapkan senyum, salam dan sapa oleh pengguna layanan. Sehingga pengguna layanan yang datang akan merasa nyaman oleh petugas layanan dan keperluan pengguna layanan dapat berjalan dengan lancar.

## **2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan yang baik dan optimal mampu memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan dalam proses pelayanan. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik merupakan faktor internal dan eksternal yang ada dalam proses pelayanan.. Dengan petugas yang profesional maka petugas tersebut mampu melayani pengguna layanan dengan baik dan benar sesuai dengan standar pelayanan.

### **a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal**

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal merupakan faktor yang datang dari manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja. Dari hasil wawancara yang diungkapkan oleh Ibu SN selaku Kepala Bagian Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Sedayu pada lampiran 2, yaitu:

“Untuk hambatan yang pertama itu mengenai jaringan internet, jaringan internet disini sering terganggu sehingga mempersulit petugas dalam bekerja. Yang kedua yaitu tenaga kerja, untuk petugas pelayanan itu sangat terbatas sehingga ada beberapa petugas dari seksi lain membantu pada bagian petugas pelayanan. Serta untuk sarana prasarana yang belum memadai”.

Hal yang sama diungkapkan oleh Ibu AWRP selaku petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu pada lampiran 2, yaitu:

“Untuk hambatan dalam pelaksanaan yaitu jaringan internet, karena sering terganggu jadi pelaksanaan pelayanan yang membutuhkan jaringan internet akan menjadi lama. Kurangnya petugas pelayanan sehingga kami terpaksa mengambil tenaga kerja dari seksi lain”.

Jawaban dari petugas layanan didukung oleh sebagian besar masyarakat pengguna layanan pada lampiran 2, menurut VR yaitu: “Jika jaringan internet *offline* petugas tentunya tidak bisa melihat database kependudukan dan saya rasa untuk jumlah petugasnya itu harusnya ditambah mbak, karena dengan pengguna layanan yang banyak sering menunggu terlalu lama” dan menurut DAF, sebagai berikut: “Nah untuk hambatan saya rasa mengenai alat bantu yang digunakan petugas, saya lihat dibagian pelayanan itu hanya terdapat satu komputer, sehingga petugas dalam melayani pengguna layanan akan lama”

Berdasarkan observasi yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sedayu menunjukkan bahwa kurangnya tenaga kerja dan

prasarana di bagian pelayanan publik Kantor Kecamatan Sedayu, sehingga akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

**b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal**

Faktor kualitas pelayanan eksternal meliputi pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa dan pola layanan dalam penyampian jasa. Dari beberapa faktor tersebut dapat menjadi penghambat kualitas pelayanan publik. Pendapat Ibu SN selaku Kepala Bagian Pelayanan Umum pada lampiran 2, yaitu:

”Menurut saya mengenai alur prosedur pelayanan mbak, karena saya belum membuat prosedur pelayanan yang di tempel di ruang tunggu, sehingga masih ada pengguna layanan yang bingung mengenai kelengkapan persyaratannya, walaupun di website Kecamatan Sedayu sudah tersedia prosedur pelayanan akan tetapi masyarakat tidak semua mengetahui”

Hal ini sesuai pendapat Ibu RP selaku petugas pelayanan pada lampiran 2, yaitu:

“untuk faktor penghambat eksternalnya berupa tata cara penyediaan layanan ya mbak, karena di sini kami belum memberikan prosedur pelayanan di ruang tunggu, sehingga masih ada beberapa pengguna layanan yang bingung dengan persyaratannya”.

Pendapat senada dikemukakan oleh VR selaku pengguna layanan pada lampiran 2, yaitu:

“hambatan eksternalnya berupa belum tersedianya prosedur pelayanan yang jelas ya mbak, sehingga kami sebagai pengguna layanan masih bingung dengan alur persyaratannya”.



Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa belum tersedia prosedur pelayanan di ruang Kantor Kecamatan Sedayu, sehingga masih ada pengguna layanan yang belum mengetahui syarat-syarat yang dibutuhkan untuk keperluannya. Dengan begitu pengguna pelayanan akan mengurus kembali keperluannya dan membuat pengguna layanan menjadi tidak efektif dengan waktunya.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul**

##### **a. Dimensi *Tangibel* (berwujud)**

Petugas Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang baik harus memenuhi beberapa aspek dari dimensi *tangibel*, yaitu: penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan pelayanan dan pengguna alat bantu dalam pelayanan. Semua aspek yang ada pada dimensi *tangibel* tersebut belum semua diterapkan oleh Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul dalam melakukan proses pelayanan publik.

Dari beberapa aspek tersebut yang masih kurang dalam proses pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul yaitu petugas masih menggunakan sandal saat melayani pengguna layanan, di bagian ruangan masih belum ada TV dan mesin foto *copy* untuk pengguna layanan, dan masih ada beberapa petugas pelayanan yang mementingkan urusan pribadinya dari pada urusan keperluan pengguna layanan, tidak adanya syarat-syarat atau prosedur layanan di ruang layanan serta terbatasnya alat bantu komputer di bagian pelayanan, sehingga petugas pelayanan harus bergantian.

Semua aspek dari dimensi *tangibel* merupakan aspek yang penting untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik dengan begitu sebagai petugas pelayanan harus memenuhi semua aspek tersebut, dengan memperbaiki kekurangan yang tidak ada di dalam proses pelayanan, sehingga dengan memperbaiki penampilan petugas, kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu akan membuat kualitas pelayanan dari segi dimensi *tangibel* dapat terwujud.

**a. Dimensi *Reliability* (kehandalan)**

Dimensi *reliability* merupakan kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang cepat dan memuaskan, sehingga

dengan menerapkan dimensi tersebut petugas harus benar-benar mempunyai kehandalan dalam melakukan proses pelayanan. Aspek yang ada di dalam dimensi reliability yaitu kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul sudah menerapkan beberapa aspek dimensi reliability yaitu mengenai kecermatan petugas dalam pelayanan, petugas sudah cermat dalam melakukan proses pelayanan, namun masih ada kekurangan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, misalnya seperti belum adanya kejelasan standar pelayanan, untuk standar pelayanan di Kantor Kecamatan belum mempunyai kejelasan, hal ini belum terlihat standar pelayanan yang terdapat di ruang tunggu bagian pelayanan. Selanjutnya yaitu mengenai kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan, ditunjukkan sedikitnya petugas pelayanan yang belum mampu dan ahli dalam menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan seperti menggunakan komputer dan perangkat lainnya. Hal ini masih terlihat beberapa petugas yang meminta bantuan kepada petugas lain untuk menggunakan alat bantu tersebut.

Kehandalan dan sumber daya manusia, khususnya di bagian pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul masih sangat terbatas, sehingga dengan keterbatasan kehandalan dan petugas membuat proses pelayanan akan terhambat. Permasalahan tersebut sebaiknya menjadi perhatian penyedia layanan untuk mengoptimalkan kinerja petugas layanan, agar berjalan sesuai dengan tujuan yang benar apabila petugas pelayanan mempunyai kehandalan dan kinerja petugas yang baik dalam melayani masyarakat.

**b. Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan)**

Dimensi *responsiveness* merupakan sikap petugas yang tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat, cermat dan teliti sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Dimensi *responsiveness* ini memiliki beberapa aspek, yaitu: merespon setiap pelanggan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh petugas. Dengan menerapkan dimensi *responsiveness* ini, maka pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul memiliki mutu yang berkualitas dalam proses pelayanan.

Proses pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul sudah merespon pengguna layanan dengan ramah dan

baik, serta petugas layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat. Untuk pelayanan waktu yang tepat belum terwujud, karena masih ada pengguna layanan yang belum puas dengan ketepatan waktu yang diberikan oleh petugas layanan. Yang selanjutnya mengenai keluhan pengguna layanan, untuk keluhan pengguna layanan di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul bisa melalui website, email dan kotak saran yang sudah tersedia di ruang pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang bisa membuat pengguna layanan merasa terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan petugas layanan. Respon yang baik kepada pengguna layanan juga merupakan service baik yang diberikan oleh petugas layanan. Apabila semua sudah terlaksana dengan baik dan lancar maka kualitas pelayanan publik sudah mencapai tujuan yang diinginkan oleh Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul.

**c. Dimensi *Assurance* (jaminan)**

Dimensi *assurance* merupakan jaminan yang diberikan petugas pelayanan kepada pengguna layanan baik berupa biaya maupun waktu. Dimensi *assurance* memiliki dua aspek yaitu jaminan tepat waktu dan jaminan biaya. Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul sudah memberikan jaminan biaya dan

waktu, akan tetapi masih terdapat kekurangan dalam memberikan jaminan tersebut.

Penilaian jaminan oleh pengguna layanan di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul sudah ada yang berjalan dan ada yang tidak berjalan sesuai dengan prosedur pelayanannya. Hal ini masih terlihat pada jaminan waktu, petugas pelayanan belum bisa menjaminkan waktu kepada pengguna layanan mengenai keperluan yang dilakukan pengguna layanan, seperti pembuatan KTP. Petugas tidak bisa memberikan jaminan secara jelas mengenai tanggal jadi KTP tersebut, karena didasarkan pada bahan atau balngko yang diperlukan untuk membuat KTP tersebut tidak setiap hari ada, sehingga tanggal jadi untuk pembuatan tidak bisa jadi secara tepat waktu.

Untuk jaminan biaya yang diberikan petugas pelayanan pada pengguna layanan belum terjamin, karena masih ada pengguna layanan yang mengeluarkan biaya saat proses layanan berlangsung. Hal itu terjadi tergantung oleh setiap petugas yang jaga saat proses pelayanan. Padahal saat peneliti mewawancarai petugas pelayanan mengenai biaya pelayanan, petugas pelayanan mengatakan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul tidak dikenakan biaya atau gratis.

Sebagai pelayanan publik yang ingin mencapai kualitas yang baik dalam proses pelayanan, maka harus sesuai dengan apa

yang telah disepakati atau prosedur pelayanan yang sudah ada. Sehingga tidak membuat pengguna layanan merasa kecewa akan pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. Kekecewaan pengguna pelayanan dapat menimbulkan hal yang negatif pada pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. Petugas pelayanan harus benar-benar melakukan proses pelayanan dengan semestinya dengan mengikuti aturan yang sudah ada dari SOP Pemerintah Kabupaten Bantul yang dijadikan pedomannya.

**d. Dimensi *Empathy* (empati)**

Dimensi ini merupakan dimensi yang memberikan perhatian yang tulus kepada pengguna layanan dengan memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki sesuatu pengetahuan tentang pengguna layanan. Perhatian yang diberikan penyedia layanan kepada pengguna layanan merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan publik yang baik oleh petugas pelayanan dalam melakukan proses layanan. Dimensi *empathy* ini memiliki aspek-aspek, yaitu meliputi: mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, petugas melayani dengan tidak membedakan, dan petugas melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul sudah menerapkan dimensi empathy dalam melakukan proses pelayanan, tetapi masih ada yang belum berjalan sesuai dengan dimensi empathy tersebut, diantaranya mengenai sikap petugas yang masih mementingkan urusan pribadinya dari pada urusan pengguna layanan yang seharusnya menjadi prioritas pertamanya. Selanjutnya mengenai petugas yang masih membedakan antara pengguna layanan, adanya keperluan pengguna layanan yang tidak secara langsung datang ke Kantor Kecamatan akan tetapi langsung melalui petugas layanan, sehingga keperluan cepat selesai dibanding pengguna layanan yang antri menunggu melalui pelayanan langsung di Kantor Kecamatan. Dengan begitu pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu lebih diperhatikan dalam proses pelayanan khususnya pada perhatian petugas kepada pengguna layanan, agar pengguna layanan merasa dihargai oleh petugas layanan dalam proses layanan.

Perhatian petugas pelayanan kepada pengguna layanan merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan, hal ini bisa terlaksana dengan baik dan lancar apabila petugas layanan memberikan perhatian yang baik serta tidak adanya diskriminatif petugas oleh pengguna layanan. Dengan aspek dimensi empathy yang sudah berjalan semua dengan baik maka pelayanan di



Kantor Kecamatan Sedayu sudah melaksanakan dimensi empathy dengan berjalan lancar dan masyarakat pengguna layanan merasa senang dengan apa yang diberikan oleh penyedia layanan.

## **2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam proses pelayanan pasti memiliki faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, diantaranya yaitu mengenai faktor internal dan faktor eksternal. Pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul juga mempunyai faktor penghambat dalam melakukan proses pelayanan. Faktor internal yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul adalah kurangnya tenaga kerja khususnya dibagian pelayanan umum, sehingga petugas lain merangkap tugas ke bagian pelayanan. Yang selanjutnya mengenai jaringan internet, untuk jaringan internet sering terjadi masalah mengenai jaringan internet sehingga mengganggu petugas layanan dalam memproses keperluan dari pengguna layanan. Alat bantu dibagian pelayanan yang masih minim mengharuskan petugas layanan bergantian dalam menggunakan alat bantu tersebut. Prasarana yang belum ada di ruang pelayanan, seperti mesin *foto copy* dan TV.

Faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul yaitu belum adanya prosedur pelayanan yang jelas serta tidak adanya alur prosedur yang terpampang dibagian ruangan pelayanan. Sehingga membuat

binggung pengguna layanan tentang alur atau syarat-syarat untuk keperluan yang mereka cari di Kantor Kecamatan. Adanya faktor tersebut membuat kualitas pelayanan publik menurun, dengan begitu sebagai penyedia pelayanan harus dapat mengatasi faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul, memiliki keterbatasan penelitian, yaitu pada subjek peneliti yaitu petugas dari staf tata pemerintahan. Informasi yang diperoleh dari seksi pemerintahan kurang maksimal. Hal itu karena petugas staf tata pemerintah tidak petugas asli dari petugas pelayanan umum sehingga informasi yang didapat hanya bisa memberikan garis besarnya dan sepengetahuannya saja ketika melaksanakan tugas.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. Dari analisa menggunakan dimensi *tangibel* (berwujud), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (respon/tanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *empathy* (empati) dan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

#### 1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul

##### a. Dimensi *Tangibel* (berwujud)

Kecamatan Sedayu belum melaksanakan secara baik terkait mengenai kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu.

##### b. Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Kecamatan Sedayu masih kurang mengenai standar pelayanan yang belum jelas, kemampuan petugas yang masih kurang, serta belum ada keahlian yang dimiliki oleh petugas pelayanan.

##### c. Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan)

Kecamatan Sedayu dalam proses pelayanan belum lancar dan tepat waktu, sehingga pengguna layanan belum merasa nyaman

**d. Dimensi *Assurance* (jaminan)**

Kecamatan Sedayu belum memiliki jaminan ketepatan waktu bagi pengguna layanan dan masih adanya biaya untuk birokrasi dalam layanan.

**e. Dimensi *Empathy* (empati)**

Petugas Kantor Kecamatan melayani masyarakat dengan ramah dan sopan, namun petugas masih mendahulukan kepentingan pribadinya daripada kepentingan pengguna layanan.

**2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik ada dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internalnya yaitu prasarana yang belum memadai, kurangnya petugas pelayanan, dan minimnya alat bantu. Sedangkan faktor eksternal yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan yang belum maksimal.

**B. Saran**

Berdasarkan penelitian maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan kualitas kinerja petugas mengingat keterbatasan jumlah petugas. Peningkatan kualitas petugas yang ada, berupa pelatihan dan training-training secara berkala sesuai dengan bagian masing-masing

2. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran dll.
3. Membuat sepanduk (*banner*) yang berkaitan dengan alur prosedur pelayanan, yang diletakkan didalam ruang pelayanan sehingga masyarakat lebih mengetahui mengenai alur pelayanan yang dibutuhkan dan tidak merasa kebingungan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pembaharuan.
- Afif Amrulloh Suganda. (2013). “ Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten”. Skripsi. Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management (TQM)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono Dwi Nugroho. (2014). “ Pelayanan Publik di Puskesmas Depok 3 Sleman”. Skripsi. Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ibrahim, Armin 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang pelayanan publik atau pelayanan umum,
- Keputusan Menteri PAN Nomor 15/KEP/M.PAN/7/2014 Tentang standar pelayanan publik.
- Moenir H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management )*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Progo Nurdjaman.(2004). *Penyelenggaraan Pemerintahan Umum*. Jakarta: Departemen Dalam Negeri RI.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

**Internet**

[www.suarapemudajogja.com](http://www.suarapemudajogja.com) (suarapemudajogja/2016/01/01pelayanan-pemerintah-daerah-paling-banyak-diadukan-masyarakat-ke-ombudsman-diy/). Diakses pada tanggal 10 Mei 2016.

**LAMPIRAN 1**  
**PEDOMAN DOKUMENTASI**



**PEDOMAN  
DOKU**

**PERSETUJUAN**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SEDAYU  
KABUPATEN BANTUL**

**SKRIPSI**


Oleh:

GERDHA NINDA MUTIAFERA  
NIM. 12402244006

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 16 Januari 2016  
Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Jurusan Pendidikan Administrasi  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta



Disetujui,  
Dosen Pembimbing

  
Sutirman, M.Pd.  
NIP. 19720103 200501 1 001

## **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SEDAYU KABUPATEN BANTUL**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian antara lain:

1. Data kelembagaan di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul.
2. Foto Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul.
3. Standar Operasional Prosedur (SOP)
4. Data Pegawai Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul

**LAMPIRAN 2**  
**PEDOMAN OBSERVASI**

## PEDOMAN OBSERVASI

### KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SEDAYU KABUPATEN BANTUL

No	Aspek yang diamati	Deskripsi hasil observasi
<b>A. Pelayanan publik terkait dimensi <i>Tangibel</i> (berwujud)</b>		
1.	Cara berpenampilan petugas dalam melayani pelanggan.	
2.	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.	
3.	Kedisiplinan petugas dalam proses pelayanan.	
<b>B. Pelayanan publik terkait dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan)</b>		
1.	Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.	
2.	Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.	
3.	Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.	
<b>C. Pelayanan publik terkait dimensi <i>Responsiviness</i> (respon)</b>		
1.	Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.	
<b>D. Pelayanan publik terkait dimensi <i>Empathy</i> (empati)</b>		
1.	Mendahulukan kepentingan pelanggan.	
2.	Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.	
3.	Petugas melayani dengan tidak membedakan?	

**LAMPIRAN 3**  
**PEDOMAN WAWANCARA**

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **Pedoman Wawancara Kepala Bagian Pelayanan Umum**

- A. Pelayanan publik terkait dimensi *Tangibel* (berwujud)
  - 1. Bagaimana petugas pelayanan memberikan kemudahan pelayanan bagi pelanggan di Kantor Kecamatan Sedayu?
  - 2. Bagaimana petugas pelayanan memberikan kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu?
  - 3. Apakah dalam proses melayani pelanggan, petugas menggunakan alat bantu?
- B. Pelayanan Publik terkait *Reliability* (kehandalan)
  - 1. Apakah Kantor Kecamatan Sedayu memiliki standar pelayanan yang jelas?
- C. Pelayanan publik terkait dimensi *Responsiveness* (respon)
  - 1. Bagaimana petugas dalam merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan?
  - 2. Apakah petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?
  - 3. Menurut ibu, apakah setiap keluhan pelanggan ditanggapi oleh petugas pelayanan?
- D. Pelayanan publik terkait dimensi *Assurance* (jaminan)
  - 1. Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
  - 2. Apakah petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?

E. Pelayanan publik terkait dimensi *Empathy* (empati)

1. Seperti apakah pelayanan yang diberikan petugas dalam melayani pelanggan di Kantor Kecamatan Sedayu?

F. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik

1. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas internal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?

### **Pedoman Wawancara Petugas Pelayanan**

- A. Pelayanan publik terkait dimensi *Tangibel* (berwujud)
  - 1. Bagaimana petugas pelayanan memberikan kemudahan pelayanan bagi pelanggan di Kantor Kecamatan Sedayu?
  - 2. Bagaimana petugas pelayanan memberikan kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu?
  - 3. Apakah dalam proses melayani pelanggan, petugas menggunakan alat bantu?
- B. Pelayanan Publik terkait *Reliability* (kehandalan)
  - 1. Apakah Kantor Kecamatan Sedayu memiliki standar pelayanan yang jelas?
- C. Pelayanan publik terkait dimensi *Responsiviness* (respon)
  - 1. Bagaimana petugas dalam merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan?
  - 2. Apakah petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?
  - 3. Menurut ibu, apakah setiap keluhan pelanggan ditanggapi oleh petugas pelayanan?
- D. Pelayanan publik terkait dimensi *Assurance* (jaminan)
  - 1. Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
  - 2. Apakah petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?
- E. Pelayanan publik terkait dimensi *Empathy* (empati)
  - 1. Seperti apakah pelayanan yang diberikan petugas dalam melayani pelanggan di Kantor Kecamatan Sedayu?



F. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik

1. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas internal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?

### **Pedoman Wawancara Masyarakat**

- A. Pelayanan publik terkait dimensi *Tangibel* (berwujud)
  - 1. Bagaimana petugas pelayanan memberikan kemudahan pelayanan bagi pelanggan di Kantor Kecamatan Sedayu?
  - 2. Bagaimana petugas pelayanan memberikan kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu?
  - 3. Apakah dalam proses melayani pelanggan, petugas menggunakan alat bantu?
- B. Pelayanan Publik terkait *Reliability* (kehandalan)
  - 1. Apakah Kantor Kecamatan Sedayu memiliki standar pelayanan yang jelas?
- C. Pelayanan publik terkait dimensi *Responsiviness* (respon)
  - 1. Bagaimana petugas dalam merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan?
  - 2. Apakah petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?
  - 3. Menurut ibu, apakah setiap keluhan pelanggan ditanggapi oleh petugas pelayanan?
- D. Pelayanan publik terkait dimensi *Assurance* (jaminan)
  - 1. Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
  - 2. Apakah petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?
- E. Pelayanan publik terkait dimensi *Empathy* (empati)
  - 1. Seperti apakah pelayanan yang diberikan petugas dalam melayani pelanggan di Kantor Kecamatan Sedayu?

F. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik

1. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas internal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?

**LAMPIRAN 4**  
**ANALISIS DATA**

### HASIL OBSERVASI

No	Aspek Yang Diamati	Deskripsi Hasil Penelitian
<b>A. Dimensi <i>Tangibel</i> (Berwujud)</b>		
1.	Bagaimana Penampilan petugas yang melayani pengguna layanan?	Penampilan petugas sudah berpenampilan rapi. Petugas pelayanan yang menggunakan baju sesuai seragam.
2.	Bagaimana kondisi tempat pelayanan? Sudah nyaman atau belum?	Tempat pelayanan sudah nyaman, tersedia ruang tunggu dan kursi tunggu. Sudah tertata rapi dan bersih.
3.	Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?	Petugas kurang disiplin berkaitan dengan ketepatan waktu, baik jam kerja maupun jam pelayanan. Petugas bekerja sesuai dengan kemauannya sendiri misalnya berbicara masalah di luar pekerjaan saat jam kerja sehingga mengakibatkan proses layanan menjadi terhambat
<b>B. Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)</b>		
1.	Apakah dalam melakukan proses pelayanan petugas sudah cermat?	Petugas layanan sudah cermat dan teliti dalam melakukan proses pelayanan. Terlihat ketika pengguna layanan yang datang petugas layanan langsung mengecek dengan teliti syarat-syarat yang diajukan oleh pengguna layanan.
2.	Bagaimana kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu untuk melakukan pelayanan?	Tidak semua petugas pelayanan mampu menguasai alat bantu yang ada di ruangan pelayanan dalam melakukan proses pelayanan karena petugas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Sedayu bukan dari seksi pelayanan tetapi mengambil dari seksi pemerintahan dan seksi-seksi yang lain yang ada di Kantor Kecamatan Sedayu, sehingga petugas belum semua mampu dalam menggunakan alat bantu.
3.	Bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?	Untuk keahlian bagian pelayanan petugas belum ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Petugas hanya mampu tetapi belum ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

No	Aspek Yang Diamati	Deskripsi Hasil Penelitian
<b>C,</b>	<b>Dimensi <i>Responsiviness</i>(Respon/ketanggapan)</b>	
1	Apakah petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat?	<p>Dalam proses pelayanan, petugas melakukan dengan cepat. Hal ini terlihat jika ada pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya seperti legalisir dan pengambilan KTP dan KK Petugas dalam melakukan proses pelayanan sudah tepat. Untuk kecermatan petugas pelayanan sudah melakukan dengan baik. Setiap pengguna layanan petugas langsung mengecek syarat-syarat yang diperlukan sesuai dengan kebutuhannya.</p> <p>Dalam proses pelayanan, petugas belum sepenuhnya memberikan ketepatan waktu yang tepat. Contohnya dalam pembuatan KTP petugas belum bisa menjanjikan kapan Kecamatan bisa mencetak KTP, karena terkendala oleh blangko untuk membuat KTP sudah habis dan belum mendapat kiriman dari pusat.</p>
<b>D.</b>	<b>Dimensi <i>Empahty</i> (Empati)</b>	
1.	Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan?	Tidak semua petugas mendahulukan kepentingan pengguna layanan, hal ini terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada petugas yang memilih untuk mementingkan urusan pribadinya.
2.	Apakah petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun	Petugas layanan sudah sepenuhnya memberikan keramahan kepada pengguna layanan, walaupun masih ada beberapa petugas yang mengobrol dengan temannya.
3.	Apakah petugas melayani dengan tidak diskriminatif	Masih ada petugas yang mendahulukan keperluan pengguna layanan yang tidak secara langsung datang ke Kantor Kecamatan Sedayu hanya melalui pribadinya langsung, hal ini menjadi salah satu bentuk diskriminatif yang dilakukan oleh petugas.

**TRANSKIP WAWANCARA DENGAN KEPALA BAGIAN PELAYANAN  
PUBLIK KANTOR KECAMATAN SEDAYU**

**Identitas Responden**

Nama Responden : Drs Siti Nurjanah

Tempat Wawancara : Kantor Kecamatan Sedayu

Tanggal Wawancara : 18 Oktober 2016

Waktu Wawancara : 09.00 WIB

GNM : Peneliti (Gerdha Ninda Mutiafera)

SN : Informan (Siti Nurjanah)

**A. Dimensi *Tangibel* (berwujud)**

GNM : Apakah petugas pelayanan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan bagi pelanggan di Kantor Kecamatan Sedayu?

SN : *"Kami sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan oleh pengguna layanan dengan memberikan fasilitas ruangan beserta isi ruangan untuk membuat pengguna layanan merasa nyaman dalam menunggu antrian, sehingga proses pelayanan akan berjalan lancar."*

GNM : Bagaimana petugas pelayanan memberikan kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu?

SN : “ *Petugas sudah memberikan kemudahan terhadap pengguna layanan dalam mengurus kepentingannya, dengan menyampaikan atau menginformasikan syarat-syarat yang sesuai dengan alur persyaratan yang mereka urus sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Sepanjang persyaratan lengkap yang dibawa oleh pengguna layanan maka proses pelayanan akan mudah atau lancar. Akan tetapi untuk syarat atau prosedur belum tersedia di ruangan, baru akan saya buat*”.

GNM : Apakah dalam proses melayani pengguna layanan, petugas menggunakan alat bantu?

SN : “*Sudah mbak, kami sudah menggunakan alat bantu, seperti komputer dan print, serta alat cetak KTP. Untuk mesin fotocopy kami belum mempunyai yang disediakan untuk pengguna layanan*”.

#### **B. Dimensi *Reliability* (kehandalan)**

GNM : Apakah Kantor Kecamatan Sedayu memiliki standar pelayanan yang jelas?

SN : “*Kami sudah memiliki standar pelayanan. Tetapi untuk saat ini kami belum membuat SOP yang baru, untuk saat ini kami berpedoman dengan SOP pemerintah Kabupaten Bantul mbak, akan tetapi kami sudah melakukan sesuai dengan*



*standar pelayanan yang telah ditentukan oleh SOP Pemerintah tersebut”.*

**C. Dimensi Responsiveness (respon/tanggapan)**

GNM : Bagaimana petugas dalam merespon pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan?

SN : *“Untuk respon petugas sudah kami lakukan dengan baik. Apabila ada pengguna layanan yang datang kami langsung menanyakan kebutuhan atau keperluan pengguna layanan tersebut”.*

GNM : Apakah petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

SN : *“ Untuk pelayanan tepat waktu itu tergantung dari keperluan pengguna layanan ya mbak, semisal mengenai pembuatan KTP, itu tergantung blangko yang tersedia dari pemerintah habis jadi kami harus menunggu blangko tersedia, sehingga ketepatan waktu itu tidak bisa tepat. Kalau untuk legalisir kami yakin bisa tepat waktu”.*

GNM : Menurut ibu, apakah setiap keluhan pengguna layanan ditanggapi oleh petugas pelayanan?

SN : *“Untuk keluhan sebisa mungkin kami tanggap. Untuk pengaduan bisa langsung melalui website Kecamatan Sedayu. Hal itu kami lakukan untuk memperbaiki kinerja kami”.*

**D. Dimensi Assurance (jaminan)**

GNM : Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

SN : *“Selama persyaratan dari pengguna layanan itu mencukupi maka proses pelayanan akan tepat waktu. Akan tetapi untuk pembuatan KTP sekarang bisa sampai beberapa Bulan, dikarenakan tidak tersedianya blangko untuk mengisi data. Untuk kepentingan lain saya rasa tepat waktu selagi persyaratan sudah mencukupi”.*

GNM : Apakah petugas memeberikan jaminan biaya dalam pelayanan?

SN : *“Untuk pelayanan di Kecamatan Sedayu gratis”.*

**E. Dimensi Empathy (empati)**

GNM : Seperti apakah pelayanan yang diberikan petugas dalam melayani dan menghargai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Sedayu?

SN : *“Ya seperti prosedur pelayanan. Dengan menanyakan keperluan apa yang mereka butuhkan oleh pengguna layanan. Mengecek syarat-syarat yang sesuai dengan keperluan yang dibutuhkan pengguna layanan”.*

#### **F. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

GNM : Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas internal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?

SN : *“Untuk hambatan yang pertama itu mengenai jaringan internet, jaringan internet disini sering terganggu sehingga mempersulit petugas dalam bekerja. Yang kedua yaitu tenaga kerja, untuk petugas pelayanan itu sangat terbatas sehingga ada beberapa petugas dari seksi lain membantu pada bagian petugas pelayanan. Serta untuk sarana prasarana yang belum memadai”.*

GNM : Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?

SN : *“Menurut saya mengenai alur prosedur pelayanan mbak, karena saya belum membuat prosedur pelayanan yang di temple di ruang tunggu, sehingga masih ada pengguna layanan yang bingung mengenai kelengkapan persyaratannya, walaupun di website Kecamatan Sedayu sudah tersedia prosedur pelayanan akan tetapi masyarakat tidak semua mengetahui”*

**TRANSKIP WAWANCARA DENGAN PETUGAS PELAYANAN PUBLIK**  
**KANTOR KECAMATAN SEDAYU**

**Identitas Responden**

Nama Responden : Rahayu Purnomowati

Tempat Wawancara : Kantor Kecamatan Sedayu

Tanggal Wawancara : 18 Oktober 2016

Waktu Wawancara : 12.00 WIB

GNM : Peneliti (Gerdha Ninda Mutiafera)

RP : Informan (Rahayu Purnomowati)

**A. Dimensi *Tangibel* (berwujud)**

GNM : Apakah petugas pelayanan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan bagi pelanggan di Kantor Kecamatan Sedayu?

RP : *“Petugas sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, akan tetapi masih sering terjadi kendala dalam memberikan pelayanan tersebut. Contohnya dalam pembuatan KTP itu harus ada blangko untuk mengisi data tetapi untuk saat ini blangko sedang tidak tersedia sehingga pengguna layanan harus menunggu samapai blangko ada.”*

GNM : Bagaimana petugas pelayanan memberikan kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu?

RP : *“Petugas Kantor Kecamatan Sedayu sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan bagi pengguna layanan. Misalnya dengan menjelaskan permohonan awal mengenai keperluan pengguna layanan”.*

GNM : Apakah dalam proses melayani pengguna layanan, petugas menggunakan alat bantu?

RP : *“Iya menggunakan alat bantu, seperti komputer, print dan tersedia jaringan internet”.*

#### **B. Dimensi *Reliability* (kehandalan)**

GNM : Apakah petugas melakukan proses pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?

RP : *“Standar pelayanan disini belum ada, kalau dulu ada ya mbak tapi saat ini belum ada yang baru. Jadi untuk saat ini kami berpedoman SOP oleh pemerintah Kabupaten Bantul. Dengan begitu kami bisa melakukan proses pelayanan dengan benar dan sudah mencakup semua standar pelayanan yang ada”.*

#### **C. Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan)**

GNM : Bagaimana petugas dalam merespon pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan?

RP : *“Kami langsung merespon pengguna layanan. Apabila ada pengguna layanan yang mengirimkan melalui website di Kecamatan Sedayu kami langsung membalasnya dan apabila ada yang datang langsung ke Kecamatan kami langsung menjelaskan atau menjawabnya mengenai kebutuhan dari setiap pengguna layanan tersebut”.*

GNM : Apakah petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

RP : *“Sebisa mungkin kami melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, walaupun sering terjadi ketidak tepatan waktu dalam proses pelayanan. Contohnya pembuatan KTP, yang seharusnya bisa jadi 3-4 hari karena tidak tersedianya blangko data dari pemerintah maka pengguna layanan akan menunggu sampai berbulan-bulan”.*

GNM : Menurut ibu, apakah setiap keluhan pengguna layanan ditanggapi oleh petugas pelayanan?

RP : *“Untuk keluhan setiap pengguna layanan sebisa mungkin kami respon ya mbak, keluhan dapat melalu website, email dan sms langsung kepada tugas pelayanan”.*

#### **D. Dimensi Assurance (jaminan)**

GNM : Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

RP : *“Di sini kami memberikan jaminan tepat waktu, walaupun kadang terjadi ketidak sesuaian dengan ketepatan waktu dengan keterbatasan SDM dan SDAny. Seperti dalam pembuatan KTP tersebut tidak adanya blangko data sehingga yang mestinya 3 hari sudah jadi bisa sampai berbulan-bulan”.*

GNM : Apakah petugas memeberikan jaminan biaya dalam pelayanan?

RP : *“Untuk jaminan biaya di sini gratis tanpa dipungut biaya mbak”.*

#### **E. Dimensi *Empathy* (empati)**

GNM : Seperti apakah pelayanan yang diberikan petugas dalam melayani dan menghargai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Sedayu?

RP : *“Pelayanan yang diberikan petugas ya seperti senyum sapa dan salam untuk pengguna layanan yang datang. Serta menanyakan mengenai keperluan apa yang mereka butuhkan, lalu kami melayani dengan menanyakan syarat-syarat sudah lengkap apa belum. Apabila sudah kami langsung menindak lanjuti”.*

#### **F. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

GNM : Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas internal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?

- RP : *"Kurangnya tenaga kerja dibagian pelayanan, karena disini saya sebenarnya seksi pemerintahan umum akan tetapi saya membantu menjadi petugas pelayanan"*.
- GNM : Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?
- RP : *"untuk faktor penghambat eksternalnya berupa tata cara penyediaan layanan ya mbak, karena di sini kami belum memberikan prosedur pelayanan di ruang tunggu, sehingga masih ada beberapa pengguna layanan yang bingung dengan persyaratannya"*.



**TRANSKIP WAWANCARA DENGAN PETUGAS PELAYANAN PUBLIK  
KANTOR KECAMATAN SEDAYU**

**Identitas Responden**

Nama Responden : AW.Retno Pujiarti, S.I.P

Tempat Wawancara : Kantor Kecamatan Sedayu

Tanggal Wawancara : 18 Oktober 2016

Waktu Wawancara : 10.30 WIB

GNM : Peneliti (Gerdha Ninda Mutiafera)

AWRP: Informan (AW.Retno Pujiarti)

**A. Dimensi *Tangibel* (berwujud)**

GNM : Apakah petugas pelayanan memberikan kemudahan pelayanan bagi pelanggan di Kantor Kecamatan Sedayu?

AWRP : *“Ya itu tergantung mbak, kalau persyaratan sudah lengkap pelayanan yang kami berikan pasti cepat dan mudah”.*

GNM : Bagaimana petugas pelayanan memberikan kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu?

AWRP : *“Ya dengan memberitahukan syarat-syarat pelayanan kepada pengguna layanan, dengan menanyakan apa yang mereka butuhkan nanti kami kasih tahu syarat-syaratnya”.*

GNM : Apakah dalam proses melayani pengguna layanan, petugas menggunakan alat bantu?

AWRP : *“Kami menggunakan komputer, printer dan jaringan internet”.*

**B. Dimensi *Reliability* (kehandalan)**

GNM : Apakah Kantor Kecamatan Sedayu memiliki standar pelayanan yang jelas?

AWRP : *“SOP Kecamatan Sedayu belum ada pembaharuan, saat ini kami menggunakan standar pelayanan sesuai dengan peraturan pemerintah. Dengan melakukan proses sesuai SOP tersebut akan memudahkan kami dalam melayani pelayanan”.*

**C. Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan)**

GNM : Bagaimana petugas dalam merespon pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan?

AWRP : *“Pertama kami menyapa dengan ramah, kemudian kami menanyakan keperluan atau kebutuhan pengguna layanan”.*

GNM : Apakah petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

AWRP : *“Iya kami sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu ya mbak, cuman terkadang ada beberapa yang tidak tepat, akan tetapi pengguna layanan akan memaklumi hal tersebut”.*

GNM : Menurut ibu, apakah setiap keluhan pengguna layanan ditanggapi oleh petugas pelayanan?

AWRP : *“Ya sebisa mungkin keluhan yang datang dari masyarakat kami tanggapi ya mbak, mereka juga dapat memberikan kritik dan saran melalui kotak saran yang sudah ada di ruang tunggu serta bisa melalui website atau email Kecamatan Sedayu ”.*

#### **D. Dimensi Assurance (jaminan)**

GNM : Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

AWRP : *“Ya sebisa mungkin kami selalu memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan. Walaupun terkadang jaminan tepat waktu itu tidak bisa tepat sesuai dengan yang sudah dijanjikan oleh pengguna layanan”.*

GNM : Apakah petugas memeberikan jaminan biaya dalam pelayanan?

AWRP : *“Tidak. Di sini kami tidak menarik biaya sepeserpun dalam pelayanan bagi pengguna layanan”.*

**E. Dimensi *Empathy* (empati)**

GNM : Seperti apakah pelayanan yang diberikan petugas dalam melayani dan menghargai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Sedayu?

AWRP : *“Ya sesuai dengan prosedur dari pemerintah, karena di sini kami belum memiliki standar operasional pegawai (SOP) yang dibuat khusus oleh Kantor Kecamatan Sedayu”.*

**F. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

GNM : Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas internal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?

AWRP : *“Untuk hambatan dalam pelaksanaan yaitu jaringan internet, karena sering terganggu jadi pelaksanaan pelayanan yang membutuhkan jaringan internet akan menjadi lama. Kurangnya petugas pelayanan sehingga kami terpaksa mengambil tenaga kerja dari seksi lain”.*

GNM : Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?

AWRP : *“Yang jelas mengenai persyaratan-persyaratan yang belum terpampang di ruang tunggu mbak”.*

## TRANSKIP WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT

### KECAMATAN SEDAYU

#### Identitas Responden

Nama Responden : Noerman Yudi

Pekerjaan : Wiraswasta

Tempat Wawancara : Jalan Wates km 10

Tanggal Wawancara : 19 Oktober 2016

Waktu Wawancara : 13.00 WIB

GNM : Peneliti (Gerdha Ninda Mutiafera)

NY : Informan (Noerman Yudi)

#### A. Dimensi *Tangibel* (berwujud)

GNM : Apakah petugas pelayanan memberikan kemudahan pelayanan bagi pelanggan di Kantor Kecamatan Sedayu?

NY : *“Untuk kemudahan pelayanan cukup baik ya mbak, sudah ada ruang tunggu yang nyaman, kursi sudah memadai jumlahnya, tetapi belum ada mesin foto copy untuk keperluan kami dan TV di ruang tunggu, jadi kami yang menunggu antrian merasa jenuh.”*

GNM : Bagaimana petugas pelayanan memberikan kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu?

NY : *“Petugas memberikan kemudahan akses pelayanan cukup baik, untuk pelanggan yang datang langsung di beri sapa dan ditanyakan mengenai keperluannya, tetapi untuk beberapa syarat kebutuhan pengguna layanan masih belum jelas, tidak adanya syarat-syarat pelayanan yang terpampang di ruangan”.*

GNM : Apakah dalam proses melayani pengguna layanan, petugas menggunakan alat bantu?

NY : *“Untuk petugas saya lihat sudah menggunakan alat bantu komputer dan print”.*

#### **B. Dimensi *Reliability* (kehandalan)**

GNM : Apakah Kantor Kecamatan Sedayu memiliki standar pelayanan yang jelas?

NY : *“Saya rasa sudah mempunyai standar pelayanan ya mbak, karena pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu sudah baik”.*

#### **C. Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan)**

GNM : Bagaimana petugas dalam merespon pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan?

NY : *“Untuk respon petugas sudah merespon satu persatu pengguna layanan sesuai dengan nomor antrian”.*

GNM : Apakah petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

NY : *“Saya rasa tidak ya mbak, karena akan menunggu terlalu lama proses layanan tersebut, contohnya dalam pembuatan KTP”.*

GNM : Menurut ibu, apakah setiap keluhan pengguna layanan ditanggapi oleh petugas pelayanan?

NY : *“Tanggapan dari petugas layanan sudah cukup baik”.*

#### **D. Dimensi Assurance (jaminan)**

GNM : Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

NY : *“Ya, petugas memberikan jaminan tepat waktu. Akan tetapi sering terjadi ketidak tepatan waktu”.*

GNM : Apakah petugas memeberikan jaminan biaya dalam pelayanan?

NY : *“Ya petugas ada yang memberikan jaminan biaya dengan memberikan biaya seikhlasnya”.*

#### **E. Dimensi Empathy (empati)**

GNM : Seperti apakah pelayanan yang diberikan petugas dalam melayani dan menghargai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Sedayu?

NY : *“Untuk pelayanan ya sudah cukup baik mbak, mereka memberikan pelayanan dengan memebrikan salam dan menanyakan keperluan dari kami”.*

**F. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

GNM : Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas internal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?

NY : *“Untuk hambatan saya rasa mengenai tempat parkir yang masih terlihat tidak rapi dan belum ada petugas yang merapikannya, jadi kalau pengguna layanan banyak yang datang, susah untuk mengeluarkan montornya mbak”.*

GNM : Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?

NY : *“layanan yang diberikan petugas yang kurang maksimal, sehingga membuat kami menjadi terganggu”.*



## TRANSKIP WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT KECAMATAN SEDAYU

### Identitas Responden

Nama Responden : Vita Retnowati

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Tempat Wawancara : Jalan Wates km 10

Tanggal Wawancara : 19 Oktober 2016

Waktu Wawancara : 11.00 WIB

GNM : Peneliti (Gerdha Ninda Mutiafera)

VR : Informan (Vita Retnowati)

### A. Dimensi *Tangibel* (berwujud)

GNM : Apakah petugas pelayanan memberikan kemudahan pelayanan bagi pelanggan di Kantor Kecamatan Sedayu?

VR : *“Saya rasa untuk kemudahan pelayanan masih ada yang kurang yaitu mengenai alat foto copy, Kecamatan belum menyediakan alat foto copy untuk pengguna layanan sehingga kami sebagai pengguna layanan masih bingung kalau ada yang harus difoto copy dan mencari keluar Kecamatan”.*

GNM : Bagaimana petugas pelayanan memberikan kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu?

VR : *“Ya petugas memberikan kemudahan. Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan memeriksa syarat dan ketentuan yang berlaku sesuai dengan keperluannya, apakah orang tersebut sudah lengkap, jika belum maka petugas akan memberikan penjelasan dan menunjukan syarat yang kurang dengan tegas dan baik”.*

GNM : Apakah dalam proses melayani pengguna layanan, petugas menggunakan alat bantu?

VR : *“Yang saya tahu alat bantu yang digunakan itu seperti komputer, printer dan jaringan internet”.*

#### **B. Dimensi *Reliability* (kehandalan)**

GNM : Apakah Kantor Kecamatan Sedayu memiliki standar pelayanan yang jelas?

VR : *“Untuk standar pelayanan saya tidak mengetahui secara jelas ya mbak, karena di ruangan tidak tercantum standar pelayanannya, yang saya tahu ya cuman proses pelayanan mudah saat melayani kami”.*

#### **C. Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan)**

GNM : Bagaimana petugas dalam merespon pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan?

VR : *“Merespon pengguna layanan dengan baik, ramah dan tegas”.*

GNM : Apakah petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

VR : *“Tidak semua layanan yang diberikan oleh petugas itu tepat waktu ya mbak, seperti pembuatan KTP. hal ini mungkin tergantung dengan bahan baku yang tersedia oelh Kecamatan itu sendiri”.*

GNM : Menurut ibu, apakah setiap keluhan pengguna layanan ditanggapi oleh petugas pelayanan?

VR : *“Untuk keluhan bagi pengguna layanan yang langsung datang di Kantor Kecamatan Sedayu ditanggapi langsung sesuai dengan nomor antrian pengguna layanan”.*

#### **D. Dimensi Assurance (jaminan)**

GNM : Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

VR : *“Tidak semua pelayanan tepat waktu, tergantung dengan bahan baku seperti pembuatan KTP itu yang kekurangan blangko data, sehingga waktu jadi dalam pembuatan KTP akan berlangsung lama”.*

GNM : Apakah petugas memeberikan jaminan biaya dalam pelayanan?

VR : *“Tidak semua ya mbak, tergantung petugas layanan yang berjaga”.*

**E. Dimensi *Empathy* (empati)**

GNM : Seperti apakah pelayanan yang diberikan petugas dalam melayani dan menghargai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Sedayu?

VR : *“Untuk pelayanan ya sudah cukup baik mbak, mereka memberikan pelayanan dengan memebrikan salam dan menanyakan keperluan dari kami”.*

**F. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

GNM : Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas internal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?

VR : *“Jika jaringan internet offline petugas tentunya tidak bisa melihat database kependudukan dan saya rasa untuk jumlah petugasnya itu harusnya ditambah mbak, karena dengan pengguna layanan yang banyak sering menunggu terlalu lama”.*

GNM : Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?

VR : *“hambatan eksternalnya berupa belum tersedianya prosedur pelayanan yang jelas ya mbak, sehingga kami sebagai pengguna layanan masih bingung dengan alur persyaratannya”.*

## TRANSKIP WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT KECAMATAN SEDAYU

### Identitas Responden

Nama Responden : Rully Hapsari  
 Pekerjaan : Karyawati  
 Tempat Wawancara : Jalan Wates Km 10  
 Tanggal Wawancara : 19 Oktober 2016  
 Waktu Wawancara : 9.00 WIB  
 GNM : Peneliti (Gerdha Ninda Mutiafera)  
 RH : Informan (Rully Hapsari)

### A. Dimensi *Tangibel* (berwujud)

GNM : Apakah petugas pelayanan memberikan kemudahan pelayanan bagi pelanggan di Kantor Kecamatan Sedayu?

RH : *“Ya untuk kemudahan pelayanan saya rasa sudah lumayan baik ya mbak, untuk tempat pelayanan sudah ada ruang tunggu untuk kami, untuk pendingin ruangan saya rasa kurang ya, bisa ditambahkan TV agar kami sebagai pengguna layanan bisa nyaman saat menunggu antrian”.*

GNM : Bagaimana petugas pelayanan memberikan kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu?

RH : *“Petugas pelayanan memberikan akses pelayanan dengan sangat mudah dan baik, sehingga pengguna layanan sangat terbantu”.*

GNM : Apakah dalam proses melayani pengguna layanan, petugas menggunakan alat bantu?

RH : *“Ya, seperti menggunakan komputer dan jaringan internet”.*

**B. Dimensi *Reliability* (kehandalan)**

GNM : Apakah Kantor Kecamatan Sedayu memiliki standar pelayanan yang jelas?

RH : *“Ya, menurut saya sudah memiliki standar pelayanan mbak, walaupun SOP belum tersedia di ruang pelayanan”.*

**C. Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan)**

GNM : Bagaimana petugas dalam merespon pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan?

RH : *“Dalam pelayanannya pengguna layanan dilayani dengan baik, ramah dan sopan”.*

GNM : Apakah petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

RH : *“Tidak semua pelayanan yang diberikan oleh pengguna layanan bisa selesai dengan tepat waktu mbak”.*

GNM : Menurut ibu, apakah setiap keluhan pengguna layanan ditanggapi oleh petugas pelayanan?

RH : *“Ya semua keluhan langsung ditanggapi oleh petugas layanan”.*

**D. Dimensi Assurance (jaminan)**

GNM : Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

RH : *“Tidak semua keperluan pengguna layanan selesai dengan tepat waktu”.*

GNM : Apakah petugas memeberikan jaminan biaya dalam pelayanan?

RH : *“Kalau menurut saya selama ini saya tidak mengeluarkan biaya dalam keperluan saya”.*

**E. Dimensi Empathy (empati)**

GNM : Seperti apakah pelayanan yang diberikan petugas dalam melayani dan menghargai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Sedayu?

RH : *“Petugas layanan melayani pengguna layanan dengan baik sesuai dengan memberikan salam dan menyapa serta menanyakan keperluan pengguna layanan”.*

**F. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

GNM : Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas internal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?

RH : *“Kalau saya tidak menemukan hambatan selama saya ada keperluan di Kantor Kecamatan Sedayu”.*

- GNM : Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?
- RH : *“Untuk hambatan eksternal saya kira tidak ada ya mbak”*.



## TRANSKIP WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT KECAMATAN SEDAYU

### Identitas Responden

Nama Responden : Febisita Aryani  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 Tempat Wawancara : Kecamatan Sedayu  
 Tanggal Wawancara : 20 Oktober 2016  
 Waktu Wawancara : 11.00 WIB  
 GNM : Peneliti (Gerdha Ninda Mutiafera)  
 FA : Informan (Febisita Aryani)

### A. Dimensi *Tangibel* (berwujud)

GNM : Apakah petugas pelayanan memberikan kemudahan pelayanan bagi pelanggan di Kantor Kecamatan Sedayu?

FA : *"Dalam pelayanan saya rasa masih kurang mbak, contohnya saya membuat KTP harus menunggu lama, padahal setahu saya dalam pembuatan KTP itu 3 sampai 4 hari biasanya sudah jadi".*

GNM : Bagaimana petugas pelayanan memberikan kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu?

FA : *“Belum ada syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang tersedia di ruang tunggu, sehingga kalau antrian banyak harus mengantri hanya mau tanya syarat-syaratnya itu dan itu membuat saya tidak nyaman”.*

GNM : Apakah dalam proses melayani pengguna layanan, petugas menggunakan alat bantu?

FA : *“Setahu saya menggunakan komputer dan printer”.*

#### **B. Dimensi *Reliability* (kehandalan)**

GNM : Apakah Kantor Kecamatan Sedayu memiliki standar pelayanan yang jelas?

FA : *“Menurut saya belum ya mbak, karena petugas pelayanan masih ada kekurangan yang harus dibenahi lagi dengan cara menerima pengguna layanan yang baik dan ketepatan waktu dalam memberikan kebutuhan pengguna layanan”.*

#### **C. Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan)**

GNM : Bagaimana petugas dalam merespon pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan?

FA : *“Respon yang diberikan petugas kepada pengguna layanan sebenarnya baik mbak, akan tetapi petugas sering terbawa emosi atau tidak sabar karena kami sebagai pengguna layanan sering kekurangan syarat-syarat yang kami bawa”.*

GNM : Apakah petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

FA : “ *Waduh kalau yang saya rasakan lumayan tidak tepat waktu ya mbak dalam masalah ketepatan waktu, khususnya dalam pembuatan KTP, saya menunggu terlalu lama mbak padahal petugas sudah memberikan janji kalau akan jadi tepat waktu*”.

GNM : Menurut Saudara, apakah setiap keluhan pengguna layanan ditanggapi oleh petugas pelayanan?

FA : “*Tergantung keluhannya yang seperti apa, mungkin kalau keluhannya langsung bisa ditanggapi, petugas akan segera menanggapi keluhan tersebut*”.

#### **D. Dimensi Assurance (jaminan)**

GNM : Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

FA : “*Lama mbak, saya bikin KTP sampai sekarang belum jadi mbak*”.

GNM : Apakah petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?

FA : “*Sebenarnya gratis ya mbak, tapi kalau kita tanya bayar atau tidak petugas akan menjawab membayar seikhlasnya*”.

**E. Dimensi *Empathy* (empati)**

GNM : Seperti apakah pelayanan yang diberikan petugas dalam melayani dan menghargai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Sedayu?

FA : *“Menurut saya petugas sudah memberikan salam dan sapa bagi kami mbak”*

**F. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

GNM : Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas internal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?

FA : *“Tidak adanya fasilitas seperti Tv di ruangan, sehingga pengguna layanan jenuh saat menunggu”.*

GNM : Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?

FA : *“Saya rasa mengenai biaya dalam pelayanan ya mbak, karena di sini masih ditarik biaya dengan seikhlasnya”.*

## TRANSKIP WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT

### KECAMATAN SEDAYU

#### Identitas Responden

Nama Responden : Danang Agus Febrian

Pekerjaan : Wiraswasta

Tempat Wawancara : Kecamatan Sedayu

Tanggal Wawancara : 20 Oktober 2016

Waktu Wawancara : 10.00 WIB

GNM : Peneliti (Gerdha Ninda Mutiafera)

DAF : Informan (Danang Agus Febrian)

#### A. Dimensi *Tangibel* (berwujud)

GNM : Apakah petugas pelayanan memberikan kemudahan pelayanan bagi pelanggan di Kantor Kecamatan Sedayu?

DAF : *“Ya memberikan kemudahan mbak selagi mana persyaratan kita sudah lengkap, pasti petugas memberikan kemudahan dengan cepat dan tepat dan untuk kemudahan tempat layanan sudah baik, ditambah pending ruangan lagi biar kami sebagai pengguna layanan merasa nyaman saat menunggu antrian”.*

GNM : Bagaimana petugas pelayanan memberikan kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu?

DAF : *"Untuk kemudahan akses sudah lumayan cukup baik. Petugas mau memberi tahu syarat-syarat keperluan apa yang dibutuhkan pelanggan untuk mengurusinya".*

GNM : Apakah dalam proses melayani pengguna layanan, petugas menggunakan alat bantu?

DAF : *"Ya jelaslah mbak, di sini sudah menggunakan jaringan internet, komputer dan printer"*

#### **B. Dimensi *Reliability* (kehandalan)**

GNM : Apakah Kantor Kecamatan Sedayu memiliki standar pelayanan yang jelas?

DAF : *"Menurut saya mempunyai standar pelayanan".*

#### **C. Dimensi *Responsiviness* (respon/tanggapan)**

GNM : Bagaimana petugas dalam merespon pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan?

DAF : *"Dengan senyum, salam dan sapa yang mereka akan berikan kepada pengguna layanan".*

GNM : Apakah petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

DAF : *"selama ini saya sebagai pengguna layanan di Kecamatan Sedayu tidak mempunyai kendala mengenai keterlambatan"*

*petugas dalam melakukan proses pelayanan, karena untuk masalah pembuatan KTP itu tergantung dari Kabupaten ya mbak mengenai ketersediaan blangko KTP itu”.*

GNM : Menurut Saudara, apakah setiap keluhan pengguna layanan ditanggapi oleh petugas pelayanan?

DAF : “*“Pasti ditanggapi dengan baik oleh pengguna layanan”.*

#### **D. Dimensi Assurance (jaminan)**

GNM : Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

DAF : “*Tergantung mbak, dengan jenis pelayanan yang kita butuhkan. Misalnya dengan pembuatan KTP, untuk saat ini tidak bisa memberikan jaminan tepat waktu karena terkendala dengan jumlah blangko yang terbatas”.*

GNM : Apakah petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan?

DAF : “*Tidak mbak selama ini saya dilayanan dengan gratis tidak dipungut biaya”.*

#### **E. Dimensi Empathy (empati)**

GNM : Seperti apakah pelayanan yang diberikan petugas dalam melayani dan menghargai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Sedayu?

DAF : “*Dengan sikap yang ramah, akan tetapi bisa dengan tegas apabila kita tidak membawa persyaratan yang lengkap”.*

**F. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

GNM : Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas internal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?

DAF : *“Nah untuk hambatan saya rasa mengenai alat bantu yang digunakan petugas, saya lihat dibagian pelayanan itu haya terdapat satu komputer, sehingga petugas dalam melayani pengguna layanan akan lama”.*

GNM : Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?

DAF : *“Tidak adanya persyaratan mengenai prosedur pelayanan yang ditempel di ruang layanan sehingga saya masih bingung untuk melengkapi syarat-syaratnya*



**HASIL WAWANCARA, HASIL OBSERVASI DAN HASIL DOKUMENTASI**  
**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SEDAYU KABUPATEN BANTUL**

NO	HASIL WAWANCARA							
A.	1. Apakah petugas pelayanan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan bagi pelanggan di Kantor Kecamatan Sedayu?							
	SN	RP	AWRP	NY	VR	RH	FA	DAF
	”Kami sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan oleh pengguna layanan dengan memberikan fasilitas ruangan beserta isi ruangan untuk membuat pengguna layanan merasa nyaman dalam menunggu antrian, sehingga proses pelayanan akan berjalan lancar.”	”Petugas sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, akan tetapi masih sering terjadi kendala dalam memberikan pelayanan tersebut. Contohnya dalam pembuatan KTP itu harus ada blangko untuk mengisi	”Ya itu tergantung mbak, kalau persyaratan sudah lengkap pelayanan yang kami berikan pasti cepat dan mudah”.	”Untuk kemudahan pelayanan cukup baik ya mbak, sudah ada ruang tunggu yang nyaman, kursi sudah memadai jumlahnya, tapi belum ada mesin foto copy untuk keperluan kami dan TV di ruang tunggu, jadi kami yang menunggu	”Saya rasa untuk kemudahan pelayanan masih ada yang kurang yaitu mengenai alat foto copy, Kecamatan belum menyediakan alat foto copy untuk pengguna layanan sehingga kami sebagai pengguna layanan masih bingung kalau ada yang harus difoto copy dan	”Ya untuk kemudahan pelayanan saya rasa sudah lumayan baik ya mbak, untuk tempat pelayanan sudah ada ruang tunggu untuk kami, untuk pendingin ruangan saya rasa kurang ya, bisa ditambahkan	”Dalam pelayanan saya rasa masih kurang mbak, contohnya saya membuat KTP harus menunggu lama, padahal setahu saya dalam pembuatan KTP itu 3 sampai 4 hari biasanya sudah jadi”.	”Ya memberikan kemudahan mbak selagi mana persyaratan kita sudah lengkap, pasti petugas memberikan kemudahan dengan cepat dan tepat dan untuk kemudahan tempat layanan sudah baik, ditambah pending ruangan lagi

		<i>data tetapi untuk saat ini blangko sedang tidak tersedia sehingga pengguna layanan harus menunggu sampai blangko ada."</i>		<i>antrian merasa jenuh."</i>	<i>mencari keluar Kecamatan".</i>	<i>n TV agar kami sebagai pengguna layanan bisa nyaman saat menunggu antrian".</i>		<i>biar kami sebagai pengguna layanan merasa nyaman saat menunggu antrian".</i>
	HASIL OBSERVASI	Petugas memberikan kemudahan dalam proses pelayanan kepada pengguna layanan. Untuk tempat pelayanan masih kurang memadai, belum ada <i>TV</i> . Untuk fasilitas pengguna layanan belum tersedia tempat <i>foto copy</i> , sehingga pengguna layanan merasa kesulitan untuk menggandakan dokumen yang mereka perlukan dalam mengurus keperluannya.						
	2. Bagaimana petugas pelayanan memberikan kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu?							
	SN	RP	AWRP	NY	VR	RH	FA	DAF
	<i>" Petugas sudah memberikan kemudahan terhadap pengguna layanan dalam mengurus kepentingannya,</i>	<i>"Petugas Kantor Kecamatan Sedayu sudah memberikan kemudahan dalam</i>	<i>"Ya dengan memberitahu kan syarat-syarat pelayanan kepada pengguna</i>	<i>"Petugas memberikan kemudahan akses pelayanan cukup baik, untuk</i>	<i>"Ya petugas memberikan kemudahan. Petugas pelayanan memberikan pelayanan</i>	<i>"Petugas pelayanan memberikan akses pelayanan dengan sangat</i>	<i>"Belum ada syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang tersedia di</i>	<i>"Untuk kemudahan akses sudah lumayan cukup baik. Petugas mau memberi tahu</i>

	<p>dengan menyampaikan atau menginformasikan syarat-syarat yang sesuai dengan alur persyaratan yang mereka urus sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Sepanjang persyaratan lengkap yang dibawa oleh pengguna layanan maka proses pelayanan akan mudah atau lancar. Akan tetapi untuk syarat atau prosedur belum tersedia di ruangan, baru akan saya buat”.</p>	<p>pelayanan bagi pengguna layanan. Misalnya dengan menjelaskan permohonan awal mengenai keperluan pengguna layanan”.</p>	<p>layanan, dengan menanyakan apa yang mereka butuhkan nanti kami kasih tahu syarat-syaratnya”.</p>	<p>pelanggan yang datang langsung di beri sapa dan ditanyakan mengenai kebutuhannya, tetapi untuk beberapa syarat kebutuhan pengguna layanan masih belum jelas, tidak adanya syarat-syarat pelayanan yang terpampang di ruangan”.</p>	<p>dengan memeriksa syarat dan ketentuan yang berlaku sesuai dengan kebutuhannya, apakah orang tersebut sudah lengkap, jika belum maka petugas akan memberikan penjelasan dan menunjukan syarat yang kurang dengan tegas dan baik”.</p>	<p>mudah dan baik, sehingga pengguna layanan sangat terbantu”.</p>	<p>ruang tunggu, sehingga kalau antrian banyak harus mengantri hanya mau tanya syarat-syaratnya itu dan itu membuat saya tidak nyaman”.</p>	<p>syarat-syarat keperluan apa yang dibutuhkan pelanggan untuk mengurus kebutuhannya”.</p>
--	---	---	---	---	---	--	---	--

	HASIL OBSERVASI	Petugas layanan belum memudahkan pengguna layanan dalam akses pelayanan. Tidak adanya syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang tersedia di ruang tunggu. Sehingga pengguna layanan harus menanyakan dahulu mengenai kelengkapan syarat-syarat untuk keperluan pengguna layanan tersebut.						
	3. Apakah dalam proses melayani pengguna layanan, petugas menggunakan alat bantu?							
	SN	RP	AWRP	NY	VR	RH	FA	DAF
	"Sudah mbak, kami sudah menggunakan alat bantu, seperti komputer dan print, serta alat cetak KTP. Untuk mesin fotocopy kami belum mempunyai yang disediakan untuk pengguna layanan".	"Iya menggunakan alat bantu, seperti komputer, printer dan jaringan internet".	" Kami menggunakan komputer, printer dan jaringan internet".	"Untuk petugas saya lihat sudah menggunakan alat bantu komputer dan printer".	"Yang saya tahu alat bantu yang digunakan itu seperti komputer, printer dan jaringan internet".	"Ya, seperti menggunakan komputer dan jaringan internet".	"Setahu saya menggunakan komputer dan printer".	"Ya jelaslah mbak, di sini sudah menggunakan jaringan internet, komputer dan printer".
	HASIL OBSERVASI	Jumlah komputer bagian pelayanan Kantor Kecamatan Sedayu sangat terbatas, hanya memiliki 2 (dua) buah komputer dan 1 (satu) printer, sehingga petugas menggunakan dengan bergantian. dan tersedia jaringan wifi, terkadang jaringan sering terganggu sehingga kegiatan pelayanan sering terganggu juga.						
B.	1. Apakah Kantor Kecamatan Sedayu memiliki standar pelayanan yang jelas?							
	SN	RP	AWRP	NY	VR	RH	FA	DAF
	"Kami sudah memiliki standar pelayanan. Tetapi untuk saat ini kami	"standar pelayanan disini belum ada, kalau	"SOP Kecamatan Sedayu belum ada	"Saya rasa sudah mempunyai standar	"Untuk standar pelayanan saya tidak mengetahui	"Ya, menurut saya sudah memiliki standar	"menurut saya belum ya mbak, karena	"Menurut saya mempunyai standar

	<p>belum membuat SOP yang baru, untuk saat ini kami berpedoman dengan SOP pemerintah Kabupaten Bantul mbak, akan tetapi kami sudah melakukan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan oleh SOP pemerintah tersebut”.</p>	<p>dulu ada ya mbak tapi saat ini belum ada yang baru. Jadi untuk saat ini kami berpedoman SOP oleh pemerintah Kabupaten Bantul. Dengan begitu kami bisa melakukan proses pelayanan dengan benar dan sudah mencakup semua standar pelayanan yang ada”.</p>	<p>pembaharuan , saat ini kami menggunakan standar pelayanan sesuai dengan peraturan pemerintah. Dengan melakukan proses sesuai SOP tersebut akan memudahkan kami dalam melayani pelayanan”.</p>	<p>pelayanan ya mbak, karena pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu sudah baik”.</p>	<p>secara jelas ya mbak, karena di ruangan tidak tercantum standar pelayanannya, yang saya tahu ya cuman proses pelayanan mudah saat melayani kami”.</p>	<p>pelayanan mbak, walaupun SOP belum tersedia di ruang pelayanan”.</p>	<p>petugas pelayanan masih ada kekurangan yang harus dibenahi lagi dengan cara menerima pengguna layanan yang baik dan ketepatan waktu dalam memberikan kebutuhan pengguna layanan”.</p>	<p>pelayanan”.</p>
	<p><b>HASIL DOKUMENTASI</b></p>	<p>Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada peraturan daerah Kabupaten Bantul Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan mengenai prosedur</p>						

		pelayanan.						
C.	1. Bagaimana petugas dalam merespon pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan?							
	SN	RP	AWRP	NY	VR	RH	FA	DAF
	“Untuk respon petugas sudah kami lakukan dengan baik. Apabila ada pengguna layanan yang datang kami langsung menanyakan kebutuhan atau keperluan pengguna layanan tersebut”.	“Kami langsung merespon pengguna layanan. Apabila ada pengguna layanan yang mengirimkan melalui website di Kecamatan Sedayu kami langsung membalasnya dan apabila ada yang datang langsung ke Kecamatan kami langsung menjelaskan atau menjawabnya	“Pertama kami menyapa dengan ramah, kemudian kami menanyakan keperluan atau kebutuhan pengguna layanan”.	“Untuk respon petugas sudah merespon satu persatu pengguna layanan sesuai dengan nomor antrian”.	“Merespon pengguna layanan dengan baik, ramah dan tegas”.	“Dalam pelayanann ya pengguna layanan dilayani dengan baik, ramah dan sopan”.	“Respon yang diberikan petugas kepada pengguna layanan sebenarnya baik mbak, akan tetapi petugas sering terbawa emosi atau tidak sabar karena kami sebagai pengguna layanan sering kekurangan syarat-syarat yang kami bawa”.	“Dengan senyum, salam dan sapa yang mereka akan berikan kepada pengguna layanan”.

		<i>mengenai kebutuhan dari setiap pengguna layana tersebut”.</i>						
	HASIL OBSERVASI	Petugas merespon pengguna layanan dengan ramah dan baik oleh pengguna layanan, akan tetapi masih ada petugas yang sangat tegas kepada pengguna layanan, sehingga pengguna layanan kurang merasa nyaman dengan ketegasan yang diberikan petugas tersebut.						
	2. Apakah petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?							
	SN	RP	AWRP	NY	VR	RH	FA	DAF
	“ Untuk pelayanan tepat waktu itu tergantung dari keperluan pengguna layanan ya mbak, semisal mengenai pembuatan KTP, itu tergantung blangko yang tersedia dari pemerintah habis jadi kami harus menunggu blangko tersedia, sehingga ketepatan waktu itu	“Sebisa mungkin kami melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, walaupun sering terjadi ketidak tepatan waktu dalam proses pelayanan. Contohnya pembuatan	“Iya kami sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu ya mbak, cuman terkadang ada beberapa yang tidak tepat, akan tetapi pengguna layanan akan memaklumi hal tersebut”.	“Saya rasa tidak ya mbak, karena akan menunggu terlalu lama proses layanan tersebut, contohnya dalam pembuatan KTP”.	“Tidak semua layanan yang diberikan oleh petugas itu tepat waktu ya mbak, seperti pembuatan KTP. hal ini mungkin tergantung dengan bahan baku yang tersedia oelh Kecamatan itu sendiri”.	“Tidak semua pelayanan yang diberikan oleh pengguna layanan bisa selesai dengan tepat waktu mbak”.	“ waduh kalau yang saya rasakan lumayan tidak tepat waktu ya mbak dalam masalah ketepatan waktu, khususnya dalam pembuatan KTP, saya menunggu	“selama ini saya sebagai pengguna layanan di Kecamatan Sedayu tidak mempunyai kendala mengenai keterlambata n petugas dalam melakukan proses pelayanan, karena untuk

	<i>tidak bisa tepat. Kalau uncutur legalisir kami yakin bisa tepat waktu”.</i>	<i>KTP, yang seharusnya bisa jadi 3-4 hari karena tidak tersedianya blangko data dari pemerintah maka pengguna layanan akan menunggu sampai berbulan-bulan”.</i>					<i>terlalu lama mbak padahal petugas sudah memberikan janji kalau akan jadi tepat waktu”.</i>	<i>masalah pembuatan KTP itu tergantung dari Kabupaten ya mbak mengenai ketersediaan blangko KTP itu”.</i>
	3. Apakah setiap keluhan pengguna layanan ditanggapi oleh petugas pelayanan?							
	SN	RP	AWRP	NY	VR	RH	FA	DAF
	<i>“Untuk keluhan sebisa mungkin kami tanggap. Untuk pengaduan bisa langsung melalui website Kecamatan Sedayu. Hal itu kami lakukan untuk</i>	<i>“Untuk keluhan setiap pengguna layanan sebisa mungkin kami respon ya mbak,</i>	<i>“Ya sebisa mungkin keluhan yang datang dari masyarakat kami tanggap ya mbak, mereka juga</i>	<i>“Tanggapan dari petugas layanan sudah cukup baik”.</i>	<i>“Untuk keluhan bagi pengguna layanan yang langsung datang di Kantor Kecamatan Sedayu ditanggapi langsung sesuai</i>	<i>“Ya semua keluhan langsung ditanggapi oleh petugas layanan”.</i>	<i>“Tergantung keluhannya yang seperti apa, mungkin kalau keluhannya langsung</i>	<i>“Pasti ditanggapi dengan baik oleh pengguna layanan”.</i>



	memperbaiki kinerja kami”.	keluhan dapat melalui website, email dan sms langsung kepada tugas pelayanan”.	dapat memberikan kritik dan saran melalui kotak saran yang sudah ada di ruang tunggu serta bisa melalui website atau email Kecamatan Sedayu ”.		dengan nomor antrian pengguna layanan”.		bisa ditanggapi, petugas akan segera menanggapi keluhan tersebut”.	
	HASIL OBSERVASI	Keluhan semua pengguna layanan bisa langsung melalui <i>website</i> Kecamatan Sedayu, dan bisa langsung melalui <i>email</i> Kecamatan Sedayu. Kotak saran sudah tersedia di Kecamatan Sedayu sehingga untuk pengguna layanan yang tidak bisa menggunakan teknologi bisa menyampaikan keluhannya melalui kotak saran atau langsung pada petugas layanan.						
D.	1. Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?							
	SN	RP	AWRP	NY	VR	RH	FA	DAF
	“Selama persyaratan dari pengguna layanan itu mencukupi maka proses pelayanan akan tepat waktu. Akan	“Di sini kami memberikan jaminan tepat waktu, walaupun kadang terjadi	“Ya sebisa mungkin kami selalu memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna	“Ya, petugas memberikan jaminan tepat waktu. Akan tetapi sering terjadi ketidak	“Tidak semua pelayanan tepat waktu, tergantung dengan bahan baku seperti pembuatan KTP	“Tidak semua keperluan pengguna layanan selesai dengan	“Lama mbak, saya bikin KTP sampai sekarang belum jadi mbak”.	“Tergantung mbak, dengan jenis pelayanan yang kita butuhkan. Misalnya

	<p><i>tetapi untuk pembuatan KTP sekarang bisa sampai beberapa Bulan, dikarenakan tidak tersedianya blangko untuk mengisi data. Untuk kepentingan lain saya rasa tepat waktu selagi persyaratan sudah mencukupi".</i></p>	<p><i>ketidak sesuaian dengan ketepatan waktu dengan keterbatasan SDM dan SDAny. Seperti dalam pembuatan KTP tersebut tidak adanya blangko data sehingga yang mestinya 3 hari sudah jadi bisa sampai berbulan-bulan".</i></p>	<p><i>layanan. Walaupun terkadang jaminan tepat waktu itu tidak bisa tepat sesuai dengan yang sudah dijanjikan oleh pengguna layanan".</i></p>	<p><i>tepatan waktu".</i></p>	<p><i>itu yang kekurangan blangko data, sehingga waktu jadi dalam pembuatan KTP akan berlangsung lama".</i></p>	<p><i>tepat waktu".</i></p>	<p><i>dengan pembuatan KTP, untuk saat ini tidak bisa memberikan jaminan tepat waktu karena terkendala dengan jumlah blangko yang terbatas".</i></p>
	<p><b>HASIL OBSERVASI</b></p>	<p>Untuk jaminan tepat waktu petugas memberikan jaminan kepada pelanggan tidak sesuai dengan ketentuan, hal ini terlihat ketika ada seorang pengguna layanan yang mengambil KTP akan tetapi belum jadi.</p>					

	2. Apakah petugas memeberikan jaminan biaya dalam pelayanan?							
	SN	RP	AWRP	NY	VR	RH	FA	DAF
	<i>“Untuk pelayanan di Kecamatan Sedayu gratis”.</i>	<i>“Untuk jaminan biaya di sini gratis tanpa dipungut biaya mbak”.</i>	<i>“Tidak. Di sini kami tidak menarik biaya sepeserpun dalam pelayanan bagi pengguna layanan”.</i>	<i>“Ya petugas ada yang memberikan jaminan biaya dengan memberikan biaya seikhlasnya”.</i>	<i>“Tidak semua ya mbak, tergantung petugas layanan yang berjaga”.</i>	<i>“Kalau menurut saya selama ini saya tidak mengeluarkan biaya dalam keperluan saya”.</i>	<i>“Sebenarnya akan gratis ya mbak, tapi kalau kita tanya bayar atau tidak petugas akan menjawab membayar seikhlasnya”.</i>	<i>“Tidak mbak selama ini saya dilayanan dengan gratis tidak dipungut biaya”.</i>
E.	1. Seperti apakah pelayanan yang diberikan petugas dalam melayani dan menghargai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Sedayu?							
	SN	RP	AWRP	NY	VR	RH	FA	DAF
	<i>“Ya seperti prosedur pelayanan. Dengan menanyakan keperluan apa yang mereka butuhkan oleh pengguna layanan. Mengecek syarat-syarat yang</i>	<i>“Pelayanan yang diberikan petugas ya seperti senyum sapa dan salam untuk pengguna</i>	<i>“Ya sesuai dengan prosedur dari pemerintah, karena di sini kami belum memiliki standar operasional</i>	<i>“Untuk pelayanan ya sudah cukup baik mbak, mereka memberikan pelayanan dengan memeberikan</i>	<i>“Ya dengan sikap ramah, sopan dan baik. Jika ada pengguna layanan yang masih bingung dengan syarat dan ketentuan</i>	<i>“Petugas layanan melayani pengguna layanan dengan baik sesuai dengan memberikan</i>	<i>“Menurut saya petugas sudah memberikan salam dan sapa bagi kami mbak”.</i>	<i>“Dengan sikap yang ramah, akan tetapi bisa dengan tegas apabila kita tidak membawa persyaratan</i>



F.	1. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas internal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?							
	SN	RP	AWRP	NY	VR	RH	FA	DAF
	<p>“Untuk hambatan yang pertama itu mengenai jaringan internet, jaringan internet disini sering terganggu sehingga mempersulit petugas dalam bekerja. Yang kedua yaitu tenaga kerja, untuk petugas pelayanan itu sangat terbatas sehingga ada beberapa petugas dari seksi lain membantu pada bagian petugas pelayanan. Serta untuk sarana prasarana yang belum memadai”.</p>	<p>“Kurangnya tenaga kerja dibagian pelayanan, karena disini saya sebenarnya seksi pemerintahan umum akan tetapi saya membantu menjadi petugas pelayanan”.</p>	<p>“Untuk hambatan dalam pelaksanaan yaitu jaringan internet, karena sering terganggu jadi pelaksanaan pelayanan yang membutuhkan jaringan internet akan menjadi lama. Kurangnya petugas pelayanan sehingga kami terpaksa mengambil</p>	<p>“Untuk hambatan saya rasa mengenai tempat parkir yang masih terlihat tidak rapi dan belum ada petugas yang merapkannya, jadi kalau pengguna layanan banyak yang datang, susah untuk mengeluarkan montornya mbak”.</p>	<p>“Jika jaringan internet offline petugas tentunya tidak bisa melihat database kependudukan dan saya rasa untuk jumlah petugasnya itu harusnya ditambah mbak, karena dengan pengguna layanan yang banyak sering menunggu terlalu lama”.</p>	<p>“Kalau saya tidak menemukan hambatan selama saya ada keperluan di Kantor Kecamatan Sedayu”.</p>	<p>“Tidak adanya fasilitas seperti Tv di ruangan, sehingga pengguna layanan jenuh saat menunggu”.</p>	<p>“Nah untuk hambatan saya rasa mengenai alat bantu yang digunakan petugas, saya lihat dibagian pelayanan itu haya terdapat satu komputer, sehingga petugas dalam melayani pengguna layanan akan lama”.</p>

			<i>tenaga kerja dari seksi lain”.</i>					
	HASIL OBSERVASI	Kurangnya tenaga kerja dan prasarana di bagian pelayanan publik Kantor Kecamatan Sedayu, sehingga akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik.						
	2.Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu?							
	SN	RP	AWRP	NY	VR	RH	FA	DAF
	<i>”Menurut saya mengenai alur prosedur pelayanan mbak, karena saya belum membuat prosedur pelayanan yang di tempel di ruang tunggu, sehingga masih ada pengguna layanan yang bingung mengenai kelengkapan persyaratannya, walaupun di website Kecamatan Sedayu sudah tersedia prosedur</i>	<i>“Untuk faktor penghambat eksternalnya berupa tata cara penyediaan layanan ya mbak, karena di sini kami belum memberikan prosedur pelayanan di ruang tunggu, sehingga masih ada beberapa</i>	<i>“Yang jelas mengenai persyaratan-persyaratan yang belum terpampang di ruang tunggu mbak”.</i>	<i>“Layanan yang diberikan petugas yang kurang maksimal, sehingga membuat kami menjadi terganggu”.</i>	<i>“Hambatan eksternalnya berupa belum tersedianya prosedur pelayanan yang jelas ya mbak, sehingga kami sebagai pengguna layanan masih bingung dengan alur persyaratannya”.</i>	<i>“Untuk hambatan eksternal saya kira tidak ada ya mbak”.</i>	<i>“Saya rasa mengenai biaya dalam pelayanan ya mbak, karena di sini masih ditarik biaya dengan seikhlasnya”.</i>	<i>“Tidak adanya persyaratan mengenai prosedur pelayanan yang ditempel di ruang layanan sehingga saya masih bingung untuk melengkapi syarat-syaratnya”</i>



**LAMPIRAN 5**

**DATA PEGAWAI KANTOR**  
**KECAMATAN SEDAYU**  
**KABUPATEN BANTUL**



**DATA PEGAWAI KANTOR KECAMATAN SEDAYU  
KABUPATEN BANTUL**

**II. DAFTAR PEJABAT KECAMATAN**

No.	Jabatan	Nama / NIP	Pangkat / Gol	Keterangan
1	2	3	4	5
1. Camat		PRIYA ATMAJA, SH. 19620210 199203 1 005	Pembina Tk.I, IV/b	
2. Sekretaris Kecamatan		NOVI ASTUTI, ST.MT. 196911041996032002	Pembina, IV/a	
3. Ka Sub Bag. Umum		RETNO MURTININGRUM, SIP. 19620531 198302 2 002	Penata Tk.I, III/d	
4. Ka Sub Bag. Program dan Keuangan		BUDI MULYANI, SH. 19760428 199803 2 004	Penata, III/c	
5. Kasi Pelayanan Umum		Dra. SITI NURJANAH 196004241990032005	Penata Tk.I, III/d	
6. Kasi Perekonomian Pembangunan Dan LH		Drs. PETRUS CLAVER F. 195809161985031005	Penata Tk.I, III/d	per. 1-10-2016 pensiun
7. Kasi Trantib		SUMARDI, SIP. 196012091986031008	Penata Tk.I, III/d	
8. Kasi Pemerintahan		ESTI SARI WULAN, SE. 197205191991032002	Penata, III/c	
9. Kasi Kemasyarakatan		Drs. EKA AGUS RAHARJA 19630827 199003 1 008	Penata Tk.I, III/d	

1	2	3	4	5
Staf				
1. Staf Sekretariat ( Subag Program & Keu )	TUTI SUDARYATI 19700909 199303 2 008	Penata Muda Tk.I, III/b		
2. Staf Sekretariat ( Subag Umum )	SITI MULYANI 19760405 199803 2 002	Penata Muda , III/a		
3. Staf Sekretariat ( Subag Umum )	YULIANTO 19710402 200701 1 006	Pengatur , II/c		
4. Staf Pelayanan Umum	ANJAR WAHYU RETNO P, SIP. 19620728 198403 2 006	Penata Tk.I , III/d		
5. Staf EkBang & LH	PUJI ASTUTI 19690920 199303 2 005	Penata Muda Tk.I, III/b		
6. Staf Tranitib	NGATIYAH, SE. 19600108 199203 2 002	Penata , III / c		
7. Staf Tranitib	WALIJO 19690110 198903 1 004	Pengatur Tk.I, II/d		
8. Staf Tata Pemerintahan	RAHAYU PURNOMOWATI 19720614 199303 2 003	Penata Muda Tk.I, III/b		
9. Staf Tata Pemerintahan	DIAH RACHMAWATI 19921006 201101 2 001	Pengatur Muda Tk.I, II / b		
10. Carik Desa Argodadi	PRAYITNO 19600329 200701 1 001	Pengatur , II/c		dilantik Lurah Desa

1	2	3	4	5
11.	Carik Desa Argosari	SUDIMAN 19670905 200701 1 032	Pengatur , II/c	pi lurah
12.	Carik Desa Argomulyo	-	-	pensiun per : 1-7-2016
13.	Carik Desa Argorejo	ANDRY YUNianto 19720615 200906 1 001	Pengatur Muda Tk.I , II/b	
14.	Staf Kemasyarakatan	WARSINI 19620328 198302 2 002	Penata Muda Tk.I III/b	
15.	Staf Kemasyarakatan	SUHUDI 19640222 200903 1 001	Pengatur Muda Tk.I , II/b	

**LAMPIRAN 6**

**STANDAR OPERASIONAL**

**PROSEDUR KABUPATEN BANTUL**



**BERITA DAERAH  
KABUPATEN BANTUL**

No.87,2016

Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul.  
**PEMERINTAH DAERAH ADMINISTRASI KECAMATAN** Standar  
Operasional Prosedur. Pelayanan Administrasi Terpadu.

**BUPATI BANTUL**

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

PERATURAN BUPATI BANTUL

NOMOR 87 TAHUN 2016

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI  
TERPADU KECAMATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BANTUL,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien, diperlukan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati Bantul tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 8 Agustus 1950 Nomor 44);
  - 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  - 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Tahun 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 59);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2008, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4826);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operating Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 73);
10. Peraturan Bupati Bantul Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pemerintah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul (Berita Daerah Kabupaten Bantul Nomor 23 Tahun 2016);

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN.



## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Bantul.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin Pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Bantul.
4. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah di wilayah Kabupaten Bantul.
5. Camat adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja Kecamatan.
6. Perizinan adalah proses pemberian izin yang menjadi kewenangan Camat.
7. Non Perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas, fiskal dan informasi mengenai kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Rekomendasi adalah kajian sosial kemasyarakatan yang berisi catatan atau keterangan sebagai bahan pertimbangan yang merupakan hasil pengamatan terkait dengan permasalahan sosial kemasyarakatan di wilayahnya.
9. Retribusi adalah pungutan sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintahan Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan.
10. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh kecamatan berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
11. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
12. Tim Teknis adalah kelompok kerja yang terdiri dari unsur-unsur satuan kerja perangkat daerah terkait yang mempunyai kewenangan untuk memberikan pelayanan perizinan.

## BAB II PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN

### Pasal 2

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan meliputi:

- a. Pelayanan Perizinan; dan
- b. Pelayanan Non Perizinan.

### Pasal 3

Pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a yaitu Penerbitan Ijin Usaha Mikro Kecil (IUMK).

### Pasal 4

Pelayanan non perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b, meliputi:

- a. Bidang Keamanan dan Ketertiban;
  1. rekomendasi/pengesahan surat pengantar permohonan SKCK yang sudah disahkan oleh Desa;
  2. rekomendasi/pengesahan surat pengantar ijin keramaian/penutupan jalan; dan
  3. rekomendasi/pengesahan surat keterangan domisili organisasi masyarakat/politik.
- b. Bidang Umum;
  1. rekomendasi/pengesahan surat keterangan untuk mendapatkan pembayaran tunjangan keluarga (KP4);
  2. legalisasi KTP dan KK;
  3. rekomendasi permohonan administrasi kependudukan;
  4. rekomendasi/pengesahan proposal perorangan/kelompok
  5. rekomendasi/pengesahan pembelian BBM bersubsidi bagi pengecer, nelayan dan industri;
  6. pengesahan SPPT; dan
  7. rekomendasi/pengesahan pernyataan penghasilan.
- c. Bidang Sosial Kemasyarakatan;
  1. rekomendasi/pengesahan surat keterangan miskin;
  2. surat keterangan dispensasi menikah;
  3. rekomendasi/pengesahan permohonan perceraian;
  4. rekomendasi/pengesahan pernyataan belum menikah; dan
  5. rekomendasi/pengesahan pernyataan numpang nikah.
- d. Bidang Perizinan Tertentu; dan
  1. Rekomendasi/pengesahan form permohonan SPPL (Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup);
  2. Rekomendasi/pengesahan form permohonan ijin gangguan baru/pergantian/perubahan;
  3. rekomendasi/pengesahan permohonan IMB gedung/bukan gedung baru dan perubahan;
  4. rekomendasi/pengesahan permohonan izin eksplorasi air tanah;
  5. rekomendasi/pengesahan permohonan izin pemakaian/pengusahaan air tanah dari sumur gali/pantek, sumur bor, mata air dan ijin tambang; dan
  6. penerbitan Ijin Usaha Mikro Kecil (IUMK).
- e. Bidang Pemerintahan.
  1. rekomendasi/pengesahan keterangan waris;
  2. rekomendasi/pengesahan keterangan beda nama;
  3. rekomendasi/pengesahan perubahan penggunaan tanah;
  4. rekomendasi/pengesahan perubahan asal usul tanah;
  5. rekomendasi/pengesahan surat kuasa terkait tanah;
  6. rekomendasi/pengesahan pengantar ijin sewa tanah kas Desa;
  7. rekomendasi/pengesahan kerelaan tanah untuk fasilitas umum; dan
  8. rekomendasi/pengesahan wakaf tanah.



### Pasal 5

- (1) Standar operasional prosedur pelayanan administrasi terpadu kecamatan terdiri dari dasar hukum, persyaratan, mekanisme/prosedur/tata cara, dan standar waktu penyelesaian pelayanan kecamatan.
- (2) Standar operasional prosedur pelayanan administrasi terpadu kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tersebut dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## BAB III

### PELAPORAN DAN PEMBINAAN

#### Bagian Kesatu

##### Pelaporan

### Pasal 6

Camat wajib melaporkan pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan setiap 1 (satu) bulan sekali kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

#### Bagian Kedua

##### Pembinaan

### Pasal 7

- (1) Bupati melakukan pembinaan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh Sekretaris Daerah.

**BAB IV  
KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 6**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Bantul  
pada tanggal 10 November 2016

BUPATI BANTUL,

ttd.

SUHARSONO

Diundangkan di Bantul  
pada tanggal 10 November 2016

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BANTUL

ttd.

RIYANTONO

**BERITA DAERAH KABUPATEN BANTUL TAHUN 2016 NOMOR 87**

Salinan sesuai dengan aslinya  
a.n. Sekretaris Daerah Kabupaten Bantul  
u.p. Asisten Pemerintahan  
Kepala Bagian Hukum

GUNAWAN RUDI SANTOSO, S.Sos.M.H.  
NIP. 19691231 199603 1 017




LAMPIRAN  
PERATURAN BUPATI BANTUL  
NOMOR 87 TAHUN 2016

TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN

PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL  
KECAMATAN.....

PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PATEN

PENERBITAN IZIN USAHA MIKRO DAN KECIL

Nomor SOP	/ /		KECAMATAN ..... KABUPATEN BANTUL
Tanggal Pembuatan			
Tanggal Revisi			
Tanggal Efektif			
Disahkan oleh	Camat.....		
Nama SOP	Penerbitan Izin Usaha Mikro dan Kecil		

**Dasar Hukum :**

1. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 9 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintah Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 9 Tahun 2016, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 70);
2. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 73);
3. Peraturan Bupati Bantul Nomor 41 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
4. Peraturan Bupati Bantul Nomor 81 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan Usaha Mikro dan Kecil; dan
5. Peraturan Bupati Bantul Nomor 90 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat untuk Melaksanakan Sebagian Urusan Pemerintahan Daerah.

**Keterkaitan :**
**Peringatan :**

Ketidacermatan dalam memverifikasi kelengkapan administrasi pemohon mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan umum.


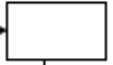
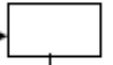


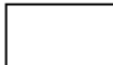


**Kualifikasi Pelaksana :**

1. Camat : S2 Manajemen, S1 Hukum, S1 Sosiatri, S1 Sosiologi, S1 Komunikasi, S1 AN, S1 Ilmu Pemerintahan
2. Kasie Pelayanan : S1 Sospol, S1 Hukum, S1 Ekonomi
3. Penatalaksana Pelayanan Legalisasi : DIII Sospol, DIII Hukum, DIII Ekonomi
4. Front Office : SMA, SMEA, SMK

**Peralatan/Perlengkapan :**

1. Komputer
2. ATK

**Pencatatan dan Pendataan :**

No	Uraian Prosedur	Pelaksana						Mutu Baku			Ket.
		Pemohon	Front Office	Penatalak-sana pelayanan IUMK	Kasie Pelayanan/pejabat yang ditunjuk	Tim Teknis IUMK	Camat	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pemohon mengambil nomor antrian.							Syarat lengkap Sesuai ketentuan	2 Menit		
2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengucap salam dan menanyakan keperluan customer</li> <li>Menerima berkas pemohon</li> <li>Meneliti kelengkapan dan identitas pemohon</li> </ul>	tidak	Lengkap ya					Identitas Pemohon Buku Register	10 menit	Berkas pemohon tercatat dalam buku register	
3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima berkas, meneliti dan mencatat dalam buku register</li> <li>Memberikan berkas kepada kasie Pelayanan</li> </ul>							Berkas dan Identitas Pemohon	5 menit	Berkas pemohon sudah diparaf oleh Pendamping	
4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menandatangani dan atau memberikan paraf berkas dari pemohon</li> <li>Memberikan tim teknis IUMK</li> </ul>							Berkas pemohon yang sudah diteliti	5 menit	Berkas pemohon yang sudah deregister dan diteliti	
5.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan cek ke lokasi pemohon</li> <li>Mencermati dan verifikasi lapangan</li> <li>Rapat memutuskan rekomendasi memberikan ijin atau tidak ke camat</li> </ul>							Berkas pemohon	2 hari	Berkas rekomendasi tim teknis (Berita Acara)	
6.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima berkas yang sudah ditandatangani tim teknis IUMK</li> <li>Menerima berkas hasil verifikasi tim IUMK</li> <li>Menandatangani Sertifikat Ijin IUMK</li> </ul>					Diterima 		Berkas rekomendasi yang sudah di tandatangani	5 menit	Sertifikat IUMK yg sudah ditandtangani	
7.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima sertifikat IUMK yang sudah ditandtangani camat</li> <li>Melakukan register sertifikat IUMK</li> <li>Memberikan ke front office</li> </ul>							Sertifikat IUMK yg sudah ditandatangani	5 menit	Sertifikat IUMK yg sudah diregister	
8.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima sertifikat IUMK yang sudah diregister</li> <li>Memberikan ke pemohon</li> </ul>							Sertifikat IUMK yg sudah diregister	10 menit	Memberikan sertifikat ke pemohon	
9.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima serifikat IUMK dengan data yang benar</li> <li>Pemohon menandatangani surat pemyataan</li> </ul>							Berkas Pemohon	5 menit	Sertifikat	

PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL  
KECAMATAN.....










PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PATEN

PENERBITAN SURAT KETERANGAN/SURAT REKOMENDASI

Nomor SOP	/ /		KECAMATAN ..... KABUPATEN BANTUL
Tanggal Pembuatan			
Tanggal Revisi			
Tanggal Efektif			
Disahkan oleh	Camat.....		
Nama SOP	Penerbitan Surat Keterangan/Surat Rekomendasi		

<b>Dasar Hukum :</b> 1. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 9 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintah Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 9 Tahun 2016, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 70); 2. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 73); 3. Peraturan Bupati Bantul Nomor 41 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN); 4. Peraturan Bupati Bantul Nomor 81 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan Usaha Mikro dan Kecil; dan 5. Peraturan Bupati Bantul Nomor 90 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat untuk Melaksanakan Sebagian Urusan Pemerintahan Daerah.
<b>Keterkaitan :</b>  
<b>Peringatan :</b> Ketidacermatan dalam memverifikasi kelengkapan administrasi pemohon mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan umum.

<b>Kualifikasi Pelaksana :</b> 1. Camat : S2 Manajemen, S1 Hukum, S1 Sosiatri, S1 Sosiologi, S1 Komunikasi, S1 AN, S1 Ilmu Pemerintahan 2. Kasie Pelayanan : S1 Sospol, S1 Hukum, S1 Ekonomi 3. Penatalaksana Pelayanan Legalisasi : DIII Sospol, DIII Hukum, DIII Ekonomi 4. Front Office : SMA, SMEA, SMK
<b>Peralatan/Perlengkapan :</b> 6. Komputer 7. ATK
<b>Pencatatan dan Pendataan :</b>  


No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			
		Pemohon	Front Office	Penatalaksana pelayanan	Kasie Pelayanan	Camat/Pejabat yang ditunjuk	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	Ket.
1	Pemohon mengambil nomor antrian							2 Menit		
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memberi salam dan menanyakan keperluan customer</li> <li>Menerima berkas pemohon</li> <li>Meneliti kelengkapan dan identitas pemohon</li> <li>Mencatat dalam register (jika lengkap)</li> <li>Memberikan berkas kepada penatalaksana pelayanan</li> </ul>	 Tidak lengkap	 Lengkap				Identitas Pemohon Buku Register	5 menit	Berkas pemohon lengkap tercatat dalam buku register	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima berkas front office</li> <li>Meneliti kelengkapan dan identitas pemohon</li> <li>Memberikan berkas kepada penatalaksana Kasie pelayanan</li> </ul>						Berkas yang sudah diregister	10 menit	Berkas pemohon lengkap yang sudah tercatat di buku register	
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima berkas</li> <li>Meneliti dan membubuhkan tanda tangan atau meneruskan kepada pejabat yang ditunjuk</li> </ul>						Berkas yang sudah diregister	5 menit	Berkas pemohon sudah diparaf atau ditandatangani oleh Kasie Pelayanan	
4	Menandatangani berkas dari pemohon						Berkas yang sudah diparaf	5 menit	Berkas pemohon sudah ditandatangani oleh Camat/Pejabat yg ditunjuk	
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima berkas yang sudah ditandatangani kasi pelayanan/Camat/pejabat yang ditunjuk</li> <li>Memberikan kepada Front Office</li> </ul>						Berkas yang sudah ditandatangani oleh Camat/pejabat yang ditunjuk	5 menit	Berkas pemohon tersampaikan ke Penatalaksana Pelayanan	
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima berkas yang sudah ditandatangani kasi pelayanan/Camat/pejabat yang ditunjuk dari Penatalaksana pelayanan</li> <li>Menyerahkan berkas ke pemohon</li> </ul>						Berkas yang sudah ditandatangani oleh Camat/pejabat yang ditunjuk	5 menit	Berkas tersampaikan kepada Pemohon	
7	Menerima berkas (Surat Rekomendasi) kepada Pemohon						Berkas Pemohon	5 menit	Berkas /Rekomendasi yang lengkap dan benar	



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL  
KECAMATAN.....




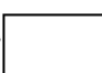



PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PATEN

PEMBERIAN LEGALISASI/PENGESAHAN

Nomor SOP	/ /		KECAMATAN ..... KABUPATEN BANTUL
Tanggal Pembuatan			
Tanggal Revisi			
Tanggal Efektif			
Disahkan oleh	Camat.....		
Nama SOP	Pemberian Legalisasi/Pengesahan		

<b>Dasar Hukum :</b> 1. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 9 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintah Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 9 Tahun 2016, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 70); 2. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 73); 3. Peraturan Bupati Bantul Nomor 41 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN); 4. Peraturan Bupati Bantul Nomor 81 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan Usaha Mikro dan Kecil; dan 5. Peraturan Bupati Bantul Nomor 90 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat untuk Melaksanakan Sebagian Urusan Pemerintahan Daerah.
<b>Keterkaitan :</b>  
<b>Peringatan :</b> Ketidakcermatan dalam memverifikasi kelengkapan administrasi pemohon mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan umum.

<b>Kualifikasi Pelaksana :</b> 1. Camat : S2 Manajemen, S1 Hukum, S1 Sosiatri, S1 Sosiologi, S1 Komunikasi, S1 AN, S1 Ilmu Pemerintahan 2. Kasie Pelayanan : S1 Sospol, S1 Hukum, S1 Ekonomi 3. Penatalaksana Pelayanan Legalisasi : DIII Sospol, DIII Hukum, DIII Ekonomi 4. Front Office : SMA, SMEA, SMK
<b>Peralatan/Perlengkapan :</b> 8. Komputer 9. ATK
<b>Pencatatan dan Pendataan :</b>  

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Pemohon	Front Office	Penatalaksana pelayanan Legalisasi	Kasie Pelayanan/pejabat yang ditunjuk	Camat	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon mengambil nomor antrian.						- Syarat lengkap Sesuai ketentuan	2 Menit		
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengucapkan salam dan menanyakan keperluan customer</li> <li>Menerima berkas pemohon</li> <li>Meneliti kelengkapan dan identitas pemohon</li> </ul>	tidak	Lengkap				Identitas Pemohon Buku Register	10 menit	Berkas pemohon tercatat dalam buku register	
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima berkas, meneliti dan mencatat dalam buku register</li> <li>Memberikan berkas kepada kasie Pelayanan</li> </ul>						Berkas dan Identitas Pemohon	5 menit	Berkas pemohon sudah diparaf oleh Kasie PIP	
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menandatangani dan atau memberikan paraf berkas dari pemohon</li> <li>Memberikan kepada Camat untuk dimintakan Tanda tangan</li> </ul>						Berkas yang sudah diparaf	5 menit	Berkas pemohon sudah ditandatangani oleh Kasi Pelayanan/Pejabat yang ditunjuk dan atau Camat	
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima berkas yang sudah ditandatangani Kasi Pelayanan atau pejabat yang ditunjuk Camat</li> <li>Memberikan stempel dinas</li> <li>Memberikan kepada Front office utk diserahkan kepada pemohon</li> </ul>						Berkas yang sudah ditandatangani oleh Kasi Pelayanan atau pejabat yang ditunjuk atau Camat	5 menit	Berkas pemohon tersampaikan ke Penatalaksana Pelayanan legalisasi	
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima berkas yang sudah ditandatangani Kasi Pelayanan atau pejabat yang ditunjuk Camat dari Penatalaksana Pelayanan legalisasi</li> <li>Menyerahkan ke pemohon/customer</li> </ul>						Berkas yang sudah dilegalisasi	5 menit	Berkas /dokumen tersampaikan kepada Pemohon	
7	Menerima dokumen dari Customer service						Berkas Pemohon	2 menit	Berkas/dokumen yang sudah lengkap dan benar	

BUPATI BANTUL,  
ttd.

SUHARSONO

**LAMPIRAN 7**  
**DOKUMENTASI**

**HASIL DOKUMENTASI KONDISI FISIK KECAMATAN SEDAYU  
KABUPATEN BANTUL**



**Gambar 3. Papan Nama Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul**



**Gambar 4. Suasana Pelayanan oleh petugas kepada pengguna layanan**





**Gambar 5. Tempat Parkir Pengguna Layanan**



**Gambar 6. Wawancara Dengan Kepala Bagian Pelayanan Umum  
Kecamatan Sedayu**

**LAMPIRAN 8**  
**SURAT KETERANGAN IZIN**  
**PENELITIAN**

# 1. Surat Keterangan Izin Penelitian dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281  
Telepon (0274) 554902, 586168 pesawat 817, Fax (0274) 554902  
Laman: fe.uny.ac.id E-mail: fe@uny.ac.id

Nomor : 1648/UN34.18/LT/2016

27 September 2016

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Ijin Penelitian

Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta  
cq. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY  
Komplek Kepatihan, Danurejan, Yogyakarta

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama	: Gerdha Ninda Mutiafera
NIM	: 12402244006
Program Studi	: Pendidikan Administrasi Perkantoran - S1
Judul Tugas Akhir	: Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul
Tujuan	: Memohon ijin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi
Waktu Penelitian	: Selasa - Selasa, 27 September - 27 Desember 2016

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

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



Wakil Dekan I

Tembusan :  
1. Sub. Bagian Pendidikan dan Kemahasiswaan ;  
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

Prof. Sukirno, S.Pd., M.Si., Ph.D.  
NIP. 196904141994031002



## 2. Surat Keterangan Izin Penelitian dari Sekretaris Daerah, Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta

operator2@yahoo.com



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

---

**SURAT KETERANGAN / IJIN**  
 070/REG/4/10/2016

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN I FAKULTAS EKONOMI** Nomor : **1648/UN34.18/LT/2016**  
 Tanggal : **27 SEPTEMBER 2016** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

Mengingat :

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

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

Nama : **GERDHA NINDA MUTIAFERA** NIP/NIM : **12402244006**  
 Alamat : **FAKULTAS EKONOMI, PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
 Judul : **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SEDAYU KABUPATEN BANTUL**  
 Lokasi :  
 Waktu : **3 OKTOBER 2016 s/d 3 JANUARI 2017**

**Dengan Ketentuan**

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


Dikeluarkan di Yogyakarta  
 Pada tanggal **3 OKTOBER 2016**  
 A.n Sekretaris Daerah  
 Asisten Perekonomian dan Pembangunan  
 Ub,  
 Kepala Biro Administrasi Pembangunan

  
 Drs. Tri Mulyono, KIM  
 NIP. 19620830 199303 1 006

**Tembusan :**

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

### 3. Surat Keterangan Izin Penelitian dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Pemerintah Kabupaten Bantul



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL**  
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**  
**( B A P P E D A )**  
 Jln.Robert Wolter Monginsidi No. 1 Bantul 55711, Telp. 367533, Fax. (0274) 367796  
 Website: bappeda.bantulkab.go.id Webmail: bappeda@bantulkab.go.id

---

**SURAT KETERANGAN/IZIN**  
**Nomor : 070 / Reg / 3931 / S1 / 2016**

**Menunjuk Surat** : Dari : Sekretariat Daerah DIY Nomor : 070/REG/4/10/2016  
 Tanggal : 03 Oktober 2016 Perihal : IJIN PENELITIAN/RISET


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

**Diizinkan kepada**  
 Nama : **GERDHA NINDA MUTIAFERA**  
 P. T / Alamat : **FAKULTAS EKONOMI UNY**  
**KARANGMALANG YOGYAKARTA 55281**  
 NIP/NIM/No. KTP : **3402175005940002**  
 Nomor Telp./HP : **083866898128**  
 Tema/Judul : **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SEDAYU**  
 Kegiatan : **KABUPATEN BANTUL**  
 Lokasi : **KECAMATAN SEDAYU**  
 Waktu : **03 Oktober 2016 s/d 03 Januari 2016**

**Dengan ketentuan sebagai berikut :**

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

Dikeluarkan di : B a n t u l  
 Pada tanggal : 03 Oktober 2016

  
 A.n Kepala,  
 Kepala Bidang Dalitbang  
**★ Hnu Sakti S.S. M.Hum**  
 NIP. 49700105-199903 1 006

**Tembusan disampaikan kepada Yth.**

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

4. s Surat Keterangan Sudah Melakukan Penelitian dari Kecamatan Sedayu



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL  
Jl. Wates Km. 12 Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta  
Kode Pos.55752 Telp.(0274) 798006 Fax.(0274) 6498266

SURAT KETERANGAN

No:421/513/2016

Yang bertanda tangan dibawah ini Ka Sub. Bag. Umum Kecamatan Sedayu. Menerangkan bahwa:

Nama : Gerdha Ninda Mutiafera  
No. Mahasiswa : 12402244006  
Tempat Kuliah : Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta

Telah melaksanakan penelitian di Kantor Kecamatan Sedayu pada:

Waktu : 3 Oktober 2016 s/d 3 Januari 2017  
Judul : "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul"

Dinyatakan selesai dengan baik.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Sedayu, 27 Desember 2016  
Ka Sub. Bag. Umum  
Retno Muriningrum, SIP.  
NIP. 19620531 198302 2 002

