

PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DI KANTOR KECAMATAN WADASLINTANG KABUPATEN WONOSOBO

THE EXECUTION OF SERVICE EXCELLENCE AT KANTOR KECAMATAN WADASLINTANG KABUPATEN WONOSOBO

Fitriana, Purwanto

Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta

E-mail: trianapipit55@gmail.com, purwanto@uny.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian ini terdiri dari 100 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability* sampling dengan jenis *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan dokumentasi. Uji validitas dilakukan menggunakan rumus korelasi *Pearson's Product Moment* sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan teknik persentase. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo mengacu pada standar pelayanan. Pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten diukur dari masing-masing indikator berikut: prosedur pelayanan dikategorikan jelas dengan perolehan persentase sebesar 81%, waktu penyelesaian pelayanan dikategorikan cepat dengan perolehan persentase sebesar 68%, biaya pelayanan dikategorikan wajar dengan perolehan persentase sebesar 65%, produk pelayanan dikategorikan baik dengan perolehan persentase sebesar 79%, sarana dan prasarana pelayanan dikategorikan cukup baik dengan perolehan persentase sebesar 62%, kompetensi petugas pemberi pelayanan dikategorikan cukup baik dengan perolehan persentase sebesar 68%. Secara keseluruhan pelaksanaan standar pelayanan masih belum optimal dikarenakan masih ada indikator pelayanan yang masih berada pada kategori cukup. Indikator pelaksanaan pelayanan yang masih belum terlaksana dengan baik yaitu sarana dan prasarana pelayanan serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Standar Pelayanan

Abstract

This research aims to understand the execution of service excellence at Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo. This research is a quantitative descriptive. The sample used in this research consisted of 100 respondents. The method of sampling applied in the research is nonprobability sampling, namely accidental sampling. The data collecting techniques used in this research were survey and documentation. Pearson's Product Moment correlation method is used to conduct validity test of items. Meanwhile, Croanbach Alpha equation is used to conduct reliability test. Descriptive analysis with percentage technique was used for data analysis. The result of the research shows that the execution of service excellence at Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo refers to standards of service. The execution of service excellence at the Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo could be assessed from the following indicators: the service procedure was categorized clearly with the percentage acquisition of 81%, service completion time was categorized fast with the percentage acquisition of 68%, service fee was categorized proper with the percentage acquisition of 65%, service product was categorized good with the percentage acquisition of 79%, service infrastructure was categorized good with the percentage acquisition of 62%, the competence of service officer was categorized quite good with the percentage acquisition of 68%. In its entirety, the execution of standard service has not reached its optimal potential since there are still a number of service indicators categorized as fair. The execution of service indicator still considered to be poorly executed is in the aspect of service infrastructure and the competence of service officer.

Keywords: Service Excellence, Standards of Service

Pendahuluan

Pelayanan merupakan salah satu upaya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan merupakan faktor penting dalam sebuah organisasi, baik organisasi yang berorientasi profit maupun organisasi publik. Pelaksanaan kegiatan pelayanan berkaitan dengan upaya dalam mencapai tujuan organisasi. Pelayanan yang diberikan bukan sekedar memberi bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, namun juga memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Oleh sebab itu, pelayanan yang baik akan mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan ekonomis sesuai dengan kepentingan masyarakat (pelanggan).

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seorang birokrasi sebagai upaya untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam pencapaian tujuan tertentu. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik”. Adanya aturan diharapkan pemberi pelayanan dapat memberikan pelayanan dengan baik, sehingga kebutuhan dan harapan masyarakat dapat terpenuhi.

Penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik pada dasarnya adalah bentuk pengabdian aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik sering dilihat sebagai tolok ukur dari eksistensi birokrasi pemerintah. Organisasi publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagaimana yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa “hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.

Pelayanan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam kemajuan organisasi. Aktivitas pelayanan bukan hanya

sekedar memberikan pelayanan kepada pelanggan namun juga pemenuhan konsep-konsep pelayanan yang baik dan prima. Pemenuhan konsep-konsep pelayanan prima merupakan salah satu indikator untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diperoleh.

Pelayanan yang baik dan prima merupakan pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Daryanto dan Ismanto (2014: 1) mengatakan “pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan”. Pelayanan prima bertitik tolak pada usaha yang dilakukan oleh perusahaan sebagai upaya untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, baik berupa barang ataupun jasa.

Pelayanan prima dalam suatu organisasi publik merupakan suatu kewajiban. Supriyono (Mukarom dan Muhibudin, 2015: 108) mengatakan “aparatur pemerintah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik”. Penyediaan pelayanan pemerintah yang berkualitas merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara serta salah satu upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah.

Pada hakikatnya, pelayanan prima pada sektor publik merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang dilakukan oleh penyelenggara layanan untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, sehingga memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik dapat dikatakan prima apabila memenuhi standar pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik standar pelayanan yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Pemberian pelayanan yang optimal adalah salah satu upaya yang dilakukan pemberi layanan guna mencapai kepuasan pelanggan.

Tercapainya kepuasan pelanggan mencerminkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan dengan baik, sehingga tujuan dari diselenggarakannya pelayanan tercapai. Pelayanan pada sektor publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sedangkan pada sektor bisnis berorientasi pada profit.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan prima sesuai dengan prinsip pelayanan publik sebagai wujud *good governance*. Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi: kesederhaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Jika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh, maka pemerintah telah berhasil mencapai tujuannya. Sebaliknya, jika masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, maka pemerintah perlu memperbaiki layanan guna mengembalikan kepercayaan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Lemahnya pelaksanaan pelayanan publik ditandai dengan adanya pengaduan atas ketidakpuasan pelayanan yang dilakukan pemerintah oleh berbagai komponen masyarakat, baik ditingkat pusat maupun daerah. Laporan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik di daerah Jawa Tengah dalam tiga tahun terakhir mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Sebagaimana yang dituliskan oleh Prabowo (2017, <http://jatengtoday.com/2017-keluhan-masyarakat-jateng-soal-pelayanan-publik-meningkat-6269>), selama tahun 2017, Ombudsman Jawa Tengah menerima dan menindaklanjuti 248 pengaduan masyarakat, jumlah ini meningkat sebanyak 29% dari laporan yang diterima pada tahun 2016 dan mencapai dua kali lipat dibandingkan dengan laporan yang diterima pada tahun 2015.

Pemerintah seharusnya dapat mengubah pelayanan publik ke arah yang lebih baik dan memuaskan. Pihak instansi pemerintah

dituntut harus tanggap dalam memberikan pelayanan, selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaannya secara detail, mampu berkomunikasi dengan baik, mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) masyarakat, serta mampu menangani keluhan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan tercapai apabila keterampilan dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan dengan baik sehingga pelayanan yang diperoleh sesuai dengan harapan masyarakat.

Vijayakenth, Harirao & Kumar (2014, p.97) mengemukakan "*to exceed customer expectations, it is necessary for even a government sector organization to continually improve the quality of service provided to its customers*". Pendapat tersebut dapat dimaknai bahwa agar pelayanan melebihi harapan pelanggan, sebuah organisasi sektor pemerintah perlu melakukan adanya upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggannya. Aparatur pemerintah dituntut selalu tanggap dalam memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan sehingga kebutuhan dan harapan pelanggan/masyarakat dapat terpenuhi. Pemberian pelayanan prima sebagai upaya dalam mencapai kepuasan masyarakat oleh aparat instansi dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, dan kenyamanan.

Instansi pemerintah yang melakukan pelayanan secara langsung kepada masyarakat adalah kantor kecamatan. Kecamatan merupakan tatanan baris kantor dari pemerintah daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kecamatan diberikan kewenangan yang luas untuk meningkatkan mutu pelayanan, maka seharusnya kantor kecamatan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan bermutu.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Wadaslintang diperoleh informasi bahwa pegawai Kantor Kecamatan Wadaslintang masih belum bekerja dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pernyataan ini terlihat dari petugas pelayanan yang kurang disiplin waktu, baik jam kerja maupun jam pelayanan. Selain itu, terpisahnya

loket dengan ruang pencetakan produk pelayanan serta kurangnya jumlah petugas di bagian Pelayanan Administrasi Terpadu mengakibatkan petugas pelayanan sering tidak berada di loket ketika masyarakat hendak mengajukan pelayanan sehingga masyarakat harus menunggu sampai petugas datang. Masalah lain di Kantor Kecamatan Wadaslintang adalah minimnya sarana berupa ruang tunggu. Area ruang tunggu hanya berada di depan loket pelayanan. Sedangkan di depan ruang pembuatan KTP hanya tersedia beberapa kursi plastik, sehingga masyarakat yang mengantri untuk membuat KTP harus berdiri di depan ruang pembuatan KTP yang letaknya berseberangan dengan kamar mandi.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Wadaslintang yang beralamat di Jalan Raya Wadaslintang Nomor 1 Wonosobo. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada 19 Februari 2018 sampai 10 Agustus 2018. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Sampel penelitian ini terdiri atas 100 responden.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengisian kuesioner atau angket dan dokumentasi. Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket jenis tertutup. Kuesioner atau angket digunakan untuk mengambil data mengenai pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo. Dokumentasi dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data tertulis tentang profil/sejarah singkat instansi, visi misi, dan analisis situasi instansi.

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan angket/kuesioner yang berisi butir-butir pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk diberi jawaban. Angket/kuesioner tersebut sudah disediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya

memilih salah satu dari alternatif jawaban yang ada. Setiap pertanyaan pada angket berisi 4 alternatif jawaban. Skor untuk setiap alternatif jawaban yang dipilih yaitu: A dengan skor 4, B dengan skor 3, C dengan skor 2, dan D dengan skor 1.

Uji coba terhadap instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji coba instrumen dilakukan pada masyarakat yang telah mendapat pelayanan di Kantor Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo. Uji instrumen dilaksanakan pada 2 Agustus – 10 Agustus 2018.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa untuk lembar kuesioner/angket variabel pelayanan prima terdapat butir yang valid berjumlah 25 butir dan butir yang gugur berjumlah 4 butir. Butir-butir pernyataan valid mampu mewakili semua indikator variabel sedangkan butir pernyataan yang gugur dihilangkan dari instrumen.

Berdasarkan hasil analisis uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa instrumen untuk variabel pelayanan prima memiliki koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,900. Instrumen tersebut berada dalam kategori sangat kuat dan dinyatakan reliabel untuk digunakan dalam penelitian. Nilai koefisien berada pada interval 0,800 – 0,1000 sehingga tingkat keandalannya dapat dikatakan cukup. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo diukur dengan angket yang terdiri dari 4 butir item yaitu nomor 1 sampai dengan nomor 4. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan diperoleh skor tertinggi ideal sebesar 16 dan skor terendah ideal sebesar 4. Hasil perhitungan *Mean Ideal* (M_i) sebesar 10 dan *Standar Deviasi Ideal* (SD_i) sebesar 2. Data pelaksanaan pelayanan prima dari indikator prosedur pelayanan selanjutnya digolongkan ke dalam kategori kecenderungan yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Kategori Skor Pelaksanaan
Prosedur Pelayanan

No	Rentang Nilai (Skor)	F	%	Kategori
1	$X \geq 13$	15	15	Sangat Jelas
2	$10 \leq X < 13$	81	81	Jelas
3	$7 \leq X < 10$	4	4	Cukup Jelas
4	$X < 7$	0	0	Kurang Jelas

Sumber data: Data primer diolah

Keterangan : F = Frekuensi
% = Persentase

Kategori skor pelaksanaan prosedur pelayanan pada tabel 1 yang dapat diketahui dari 100 responden, diperoleh hasil bahwa responden yang menjawab dalam kategori sangat jelas sebesar 15% atau sebanyak 15 responden dengan rentang nilai $X \geq 13$. Kemudian responden menjawab paling banyak pada kategori jelas sebesar 81% atau sebanyak 81 responden dengan rentang nilai $10 \leq X < 13$. Selanjutnya jumlah responden yang menjawab pada kategori cukup jelas sebesar 4% atau sebanyak 4 responden dengan rentang nilai $7 \leq X < 10$. Kemudian jumlah responden menjawab paling sedikit pada kategori kurang jelas sebesar 0% atau sebanyak 0 responden dengan rentang nilai $X < 7$. Berdasarkan persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa standar prosedur pelayanan dilaksanakan dengan jelas.

2. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu Penyelesaian pelayanan di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo diukur dengan angket yang terdiri dari 4 butir item yaitu nomor 5 sampai dengan nomor 8. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan diperoleh skor tertinggi ideal sebesar 16 dan skor terendah ideal sebesar 4. Hasil perhitungan *Mean Ideal* (Mi) sebesar 10 dan *Standar Deviasi Ideal* (SDi) sebesar 2. Data pelaksanaan pelayanan prima dari indikator waktu penyelesaian pelayanan selanjutnya digolongkan ke dalam kategori kecenderungan yang dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Kategori Skor Pelaksanaan
Waktu Penyelesaian Pelayanan

No	Rentang Nilai (Skor)	F	%	Kategori
1	$X \geq 13$	26	26	Sangat Cepat
2	$10 \leq X < 13$	68	68	Cepat
3	$7 \leq X < 10$	6	6	Cukup Cepat
4	$X < 7$	0	0	Kurang Cepat

Sumber data: Data primer diolah

Keterangan : F = Frekuensi
% = Persentase

Kategori skor pelaksanaan waktu penyelesaian pelayanan pada tabel 2 yang dapat diketahui dari 100 responden, diperoleh hasil bahwa responden yang menjawab dalam kategori sangat cepat sebesar 26% atau sebanyak 26 responden dengan rentang nilai $X \geq 13$. Kemudian responden menjawab paling banyak pada kategori cepat sebesar 68% atau sebanyak 68 responden dengan rentang nilai $10 \leq X < 13$. Selanjutnya jumlah responden yang menjawab pada kategori cukup cepat sebesar 6% atau sebanyak 6 responden dengan rentang nilai $7 \leq X < 10$. Kemudian jumlah responden menjawab paling sedikit pada kategori kurang cepat sebesar 0% atau sebanyak 0 responden dengan rentang nilai $X < 7$. Berdasarkan persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan dengan cepat.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo diukur dengan angket yang terdiri dari 5 butir item yaitu nomor 9 sampai dengan nomor 13. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan diperoleh skor tertinggi ideal sebesar 20 dan skor terendah ideal sebesar 5. Hasil perhitungan *Mean Ideal* (Mi) sebesar 13 dan *Standar Deviasi Ideal* (SDi) sebesar 3. Data pelaksanaan pelayanan prima dari indikator biaya pelayanan selanjutnya digolongkan ke dalam kategori

kecenderungan yang dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Kategori Skor Pelaksanaan Biaya Pelayanan

No	Rentang Nilai (Skor)	F	%	Kategori
1	$X \geq 18$	35	35	Sangat Wajar
2	$13 \leq X < 18$	65	65	Wajar
3	$9 \leq X < 13$	0	0	Cukup Wajar
4	$X < 9$	0	0	Kurang Wajar

Sumber data: Data primer diolah

Keterangan : F = Frekuensi
% = Persentase

Kategori skor pelaksanaan biaya pelayanan pada tabel 3 yang dapat diketahui dari 100 responden, diperoleh hasil bahwa responden menjawab pada kategori sangat wajar sebesar 35% atau sebanyak 35 responden dengan rentang nilai $X \geq 18$. Kemudian responden menjawab paling banyak pada kategori wajar sebesar 65% atau sebanyak 65 responden dengan rentang nilai $13 \leq X < 18$. Selanjutnya jumlah responden yang menjawab pada kategori cukup wajar sebesar 0% atau sebanyak 0 responden dengan rentang nilai $9 \leq X < 13$. Kemudian jumlah responden menjawab pada kategori kurang wajar sebesar 0% atau sebanyak 0 responden dengan rentang nilai $X < 9$. Berdasarkan persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan biaya pelayanan ditetapkan dengan wajar.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo diukur dengan angket yang terdiri dari 3 butir item yaitu nomor 14 sampai dengan nomor 16. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan diperoleh skor tertinggi ideal sebesar 12 dan skor terendah ideal sebesar 3. Hasil perhitungan *Mean Ideal* (Mi) sebesar 8 dan *Standar Deviasi Ideal* (SDi) sebesar 2. Data pelaksanaan pelayanan prima dari indikator produk pelayanan selanjutnya

digolongkan ke dalam kategori kecenderungan yang dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Kategori Skor Pelaksanaan Produk Pelayanan

No	Rentang Nilai (Skor)	F	%	Kategori
1	$X \geq 11$	21	21	Sangat Baik
2	$8 \leq X < 11$	79	79	Baik
3	$5 \leq X < 8$	0	0	Cukup Baik
4	$X < 5$	0	0	Kurang Baik

Sumber data: Data primer diolah

Keterangan : F = Frekuensi
% = Persentase

Kategori skor pelaksanaan produk pelayanan pada tabel 4 yang dapat diketahui dari 100 responden, diperoleh hasil bahwa responden dalam menjawab kategori sangat baik sebesar 21% atau sebanyak 21 responden dengan rentang nilai $X \geq 11$. Kemudian responden menjawab paling banyak pada kategori baik sebesar 79% atau sebanyak 79 responden dengan rentang nilai $8 \leq X < 11$. Selanjutnya jumlah responden yang menjawab pada kategori cukup baik sebesar 0% atau sebanyak 0 responden dengan rentang nilai $5 \leq X < 8$. Kemudian jumlah responden menjawab paling sedikit pada kategori kurang baik sebesar 0% atau sebanyak 0 responden dengan rentang nilai $X < 5$. Berdasarkan persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan produk pelayanan diberikan dengan baik.

5. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo diukur dengan angket yang terdiri dari 4 butir item yaitu nomor 17 sampai dengan nomor 20. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan diperoleh skor tertinggi ideal sebesar 16 dan skor terendah ideal sebesar 4. Hasil perhitungan *Mean Ideal* (Mi) sebesar 10 dan *Standar Deviasi Ideal* (SDi) sebesar 2. Data pelaksanaan pelayanan prima dari

indikator sarana dan prasarana pelayanan selanjutnya digolongkan ke dalam kategori kecenderungan yang dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Kategori Skor Pelaksanaan Sarana dan Prasarana Pelayanan

No	Rentang Nilai (Skor)	F	%	Kategori
1	$X \geq 13$	6	6	Sangat Baik
2	$10 \leq X < 13$	32	32	Baik
3	$7 \leq X < 10$	62	62	Cukup Baik
4	$X < 7$	0	0	Kurang Baik

Sumber data: Data primer diolah
Keterangan : F = Frekuensi
% = Persentase

Kategori skor pelaksanaan sarana dan prasarana pelayanan pada tabel 5 yang dapat diketahui dari 100 responden, diperoleh hasil bahwa responden yang menjawab dalam kategori sangat baik sebesar 6% atau sebanyak 6 responden dengan rentang nilai $X \geq 13$. Kemudian responden menjawab pada kategori baik sebesar 32% atau sebanyak 32 responden dengan rentang nilai $10 \leq X < 13$. Selanjutnya jumlah responden yang menjawab paling banyak pada kategori cukup baik sebesar 62% atau sebanyak 62 responden dengan rentang nilai $7 \leq X < 10$. Kemudian jumlah responden yang menjawab pada kategori kurang baik sebesar 0% atau sebanyak 0 responden dengan rentang nilai $X < 7$. Berdasarkan persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan sarana dan prasarana disediakan dengan cukup baik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo diukur dengan angket yang terdiri dari 5 butir item yaitu nomor 21 sampai dengan nomor 25. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan diperoleh skor tertinggi ideal sebesar 20 dan skor terendah ideal sebesar 5. Hasil perhitungan *Mean Ideal* (Mi)

sebesar 13 dan *Standar Deviasi Ideal* (SDi) sebesar 3. Data pelaksanaan pelayanan prima dari indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan selanjutnya digolongkan ke dalam kategori kecenderungan yang dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Kategori Skor Pelaksanaan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

No	Rentang Nilai (Skor)	F	%	Kategori
1	$X \geq 18$	6	6	Sangat Wajar
2	$13 \leq X < 18$	26	26	Wajar
3	$9 \leq X < 13$	68	68	Cukup Wajar
4	$X < 9$	0	0	Kurang Wajar

Sumber data: Data primer diolah
Keterangan : F = Frekuensi
% = Persentase

Kategori skor pelaksanaan kompetensi petugas pemberi pelayanan pada tabel 6 yang dapat diketahui dari 100 responden, diperoleh hasil bahwa responden yang menjawab dalam kategori sangat baik sebesar 6% atau sebanyak 6 responden dengan rentang nilai $X \leq 18$. Kemudian responden menjawab pada kategori baik sebesar 26% atau sebanyak 26 responden dengan rentang nilai $13 \leq X < 18$. Selanjutnya jumlah responden yang menjawab paling banyak pada kategori cukup baik sebesar 68% atau sebanyak 68 responden dengan rentang nilai $9 \leq X < 13$. Kemudian jumlah responden yang menjawab pada kategori kurang baik sebesar 0% atau sebanyak 0 responden dengan rentang nilai $X < 9$. Berdasarkan persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kompetensi petugas pemberi pelayanan dimiliki dengan cukup baik.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu bagian yang berperan penting dalam pelaksanaan proses pelayanan.

Setiap pelaksanaan pelayanan diharapkan memiliki prosedur atau alur yang jelas sehingga mempermudah pemohon sebagai pengguna layanan. Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik salah satunya yaitu kesederhanaan. Artinya, prosedur pelayanan diharapkan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo masuk dalam kategori cukup jelas. Pelaksanaan prosedur pelayanan tersebut ditunjukkan dengan jumlah responden yang memilih pada kategori cukup jelas sebesar 81% atau sebanyak 81 responden. Berdasarkan persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik.

2. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo masuk dalam kategori cepat. Pelaksanaan prosedur pelayanan tersebut ditunjukkan dengan jumlah responden yang memilih pada kategori cepat sebesar 68% atau sebanyak 68 responden. Berdasarkan persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan waktu penyelesaian pelayanan sudah dilaksanakan dengan cepat.

Waktu merupakan salah satu elemen penting dalam menjamin tercapainya kepuasan masyarakat. Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik salah satunya yaitu kepastian waktu. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan kurun waktu yang dijanjikan menjadi pegangan bagi masyarakat sebagai jaminan selesainya setiap permohonan atau perizinin. Semakin cepat waktu

penyelesaian pelayanan, maka kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan akan semakin meningkat pula.

Waktu penyelesaian pelayanan berbeda-beda sesuai dengan jenis pelayanannya. Salah satu jenis pelayanan yang membutuhkan waktu penyelesaian lama adalah permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yakni 3 bulan. Lamanya waktu penyelesaian permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dikarenakan terbatasnya blangko Kartu Tanda Penduduk (KTP). Namun, petugas pelayanan selalu memberikan informasi bahwa Kartu Tanda Penduduk (KTP) akan selesai dalam waktu yang telah ditentukan.

3. Biaya Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo masuk dalam kategori wajar. Pelaksanaan prosedur pelayanan tersebut ditunjukkan dengan jumlah responden yang memilih pada kategori wajar sebesar 65% atau sebanyak 65 responden. Berdasarkan persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam menetapkan retribusi, Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo sudah memperhatikan indikator-indikator sesuai dengan jenis permohonan. Selain itu, Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo tidak pernah memungut biaya diluar retribusi resmi yang ditetapkan.

Biaya pelayanan merupakan salah satu elemen penting dalam menjamin tercapainya kepuasan masyarakat. Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik salah satunya yaitu kejelasan. Biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo ditetapkan berdasarkan jenis permohonan. Permohonan pelayanan yang dikenai retribusi yakni, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Izin Gangguan (Ho). Perhitungan biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo berpedoman pada peraturan

daerah yang sudah memiliki cara perhitungan pasti.

4. Produk Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, produk pelayanan di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo masuk dalam kategori baik. Pelaksanaan produk pelayanan tersebut ditunjukkan dengan jumlah responden yang memilih pada kategori baik sebesar 79% atau sebanyak 79 responden. Berdasarkan persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan produk pelayanan sudah diberikan dengan baik.

Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik diantaranya yaitu akurasi dan keamanan. Artinya, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. Produk pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo sangat beragam. Setiap produk pelayanan yang telah selesai diproses kemudian diberikan kepada pemohon pelayanan untuk dicek hasilnya. Apabila terjadi kesalahan, maka produk pelayanan akan langsung diproses untuk diperbaiki. Sehingga pemohon pelayanan tidak harus bolak-balik datang kembali ke kantor kecamatan.

Terkait dengan prinsip akurasi dan keamanan, produk pelayanan yang dikeluarkan oleh Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo juga memberikan jaminan dan kepastian hukum. Sehingga penerima pelayanan memperoleh kepastian hukum atas pelayanan yang diterima. Selain itu, dengan adanya jaminan dan kepastian hukum maka produk pelayanan akan memberikan rasa aman kepada penerima pelayanan.

5. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Terlaksananya pelayanan yang baik dan optimal dipengaruhi oleh adanya aspek yang mendukung, aspek tersebut antara lain sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana yang

baik serta mencukupi sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan yang diharapkan. Semakin lengkap sarana dan prasarana yang tersedia maka pelaksanaan pelayanan akan semakin optimal.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo masuk dalam kategori cukup baik. Pelaksanaan sarana dan prasarana pelayanan tersebut ditunjukkan dengan jumlah responden yang memilih pada kategori cukup baik sebesar 62% atau sebanyak 62 responden. Berdasarkan persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan sarana dan prasarana pelayanan masih belum disediakan dengan baik.

Belum baiknya ketersediaan sarana dan prasarana terlihat dari minimnya area ruang tunggu di area ruang perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP), sehingga masyarakat yang mengantri harus mengambil kursi plastik yang berada di tumpukkan dan menunggu antrian di koridor yang berseberangan dengan kamar mandi. Selain itu, belum baiknya pelaksanaan sarana dan prasarana dipengaruhi oleh kurang strategisnya tata ruang pelayanan. Jarak yang berjauhan antara loket pelayanan dengan ruang perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) membuat masyarakat sering kali kebingungan mencari ruang perekaman, sehingga proses pelayanan menjadi lama.

Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, dan kenyamanan. Apabila melihat prinsip pelayanan publik tersebut, terlihat dari minimnya bukti fisik yang dapat menunjang proses pelayanan, maka pelaksanaan sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo belum dapat memenuhi prinsip tersebut.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, kompetensi petugas pemberi

pelayanan di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo masuk dalam kategori cukup baik. Pelaksanaan kompetensi petugas pemberi pelayanan tersebut ditunjukkan dengan jumlah responden yang memilih pada kategori cukup baik sebesar 68% atau sebanyak 68 responden. Berdasarkan persentase tersebut dapat dianalisis bahwa pelaksanaan kompetensi petugas pemberi pelayanan masih belum baik.

Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Artinya, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Adapun standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Apabila melihat prinsip dan standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kompetensi petugas pemberi pelayanan dapat dikatakan belum optimal. Terlihat dari adanya petugas pelayanan yang datang terlambat datang serta petugas pelayanan sering tidak berada di loket ketika masyarakat hendak mengajukan pelayanan sehingga masyarakat harus menunggu sampai petugas datang.

Pelayanan prima di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo dianalisis berdasarkan pelaksanaan indikator standar pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo masih belum sepenuhnya baik. Terlihat dari indikator yang masih berapa pada kategori cukup yaitu sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo mengacu pada standar pelayanan. Pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo diukur dari masing-masing indikator sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo berada pada kategori jelas dengan perolehan persentase sebesar 81%.
2. Waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo termasuk dalam kategori cepat dengan perolehan persentase sebesar 68%.
3. Biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo termasuk dalam kategori wajar dengan perolehan persentase sebesar 65%.
4. Produk pelayanan di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo termasuk dalam kategori baik dengan perolehan persentase sebesar 79%.
5. Sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo masih berada pada kategori cukup baik dengan perolehan persentase sebesar 62%.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan di Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo masih berada pada kategori cukup baik dengan perolehan persentase sebesar 68%.

Secara keseluruhan pelaksanaan standar pelayanan dapat dikatakan masih belum optimal karena ada indikator pelayanan yang masih berada pada kategori cukup. Indikator yang masih berada pada kategori cukup yaitu sarana dan prasarana pelayanan serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka saran yang diajukan pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Supaya Kepala Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo terus mengoptimalkan pelayanan yang masih berada pada kategori cukup, yaitu sarana dan prasarana pelayanan serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.
2. Supaya Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo memberikan petunjuk arah ke ruang perekaman KTP, sehingga masyarakat tidak bingung mencari ruang perekaman yang letaknya jauh dari loket pelayanan.
3. Supaya Kantor Kecamatan Wadaslintang Kabupaten Wonosobo menambahkan fasilitas sarana di ruang tunggu perekaman KTP berupa kursi yang lebih nyaman, sehingga dapat tercermin sebuah pelayanan prima yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan.
4. Supaya diadakan pelatihan pelayanan prima dengan cakupan materi meliputi pelayanan prima dalam aparatur pemerintahan, penetapan standar pelayanan, penanganan keluhan, dan praktik pelayanan prima, yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi petugas pemberi pelayanan

Daftar Pustaka

- Daryanto dan Ismanto S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Mukarom, Z dan Muhibudin W.L. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Prabowo, A. (2017). *Keluhan Masyarakat Jateng Soal Pelayanan Publik Meningkat*. (<http://jatengtoday.com/2017-keluhan-masyarakat-jateng-soal-pelayanan-publik-meningkat-6269>). Diakses pada tanggal 10 februari 2018 pukul 11.00 WIB.

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

Vijayakanth, M.C., Harirao, A.N., & Kumar, A.N.S. (2014). Customer Satisfaction through Service Quality in Public Service (Volvo Buses) Compared with Private and Government Operators across Karnataka. *International Journal of Emerging Research in Management & Technology* ISSN: 2278-9359 (Volume-3, Issue-5).

Profil Singkat

Fitriana, lahir di Wonosobo pada tanggal 05 Desember 1996. Merupakan mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2014.

Drs. Purwanto, M.M., M.Pd. merupakan dosen program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran. Lahir pada tanggal 3 April 1957. Menempuh pendidikan S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran di IKIP Yogyakarta lulus pada tahun 1982, S2 Manajemen di IPWI Jakarta lulus pada tahun 1996, serta S2 Pendidikan Teknologi dan Kejuruan di Universitas Negeri Yogyakarta lulus pada tahun 2010.