

---

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

---

**Penulis 1: Lestari Wahyuningsih**  
**Penulis 2: Djihad Hisyam**  
**Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran**  
**Email: [ening0707@gmail.com](mailto:ening0707@gmail.com)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul, dan (2) kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul. Desain penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Informan penelitian terdiri atas informan kunci: 1 orang Kepala Seksi Pelayanan, informan pendukung: 2 orang petugas pelayanan dan 7 orang masyarakat pengguna layanan. Pemilihan informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* dan penentuan jumlah informan menggunakan teknik *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, kemudian penarikan kesimpulan. Keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul dapat diketahui dari 6 indikator yang dijabarkan sebagai berikut; (a) prosedur pelayanan, prosedur pelayannya masih ribet, susah dilaksanakan sehingga masih belum sederhana dan masyarakat masih ada yang belum jelas mengenai prosedur alur pelayanan; (b) waktu penyelesaian, waktu penyelesaian pelayanan masih belum pasti, karena tidak diinformasikan kepada masyarakat; (c) biaya pelayanan, semua biaya penyelesaian pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek gratis; (d) produk pelayanan, tidak semua prosedur pelayanan diminta oleh masyarakat dan hasil/produk pelayanan legalitasnya sah serta dapat dijadikan jaminan di mata hukum; (e) sarana dan prasarana, sarana dan prasarana penunjang masih belum lengkap, namun masyarakat merasa nyaman dengan ruang pelayanan yang bersih di Kantor Kecamatan Kretek; (f) kompetensi petugas pemberi layanan, petugas sudah melayani masyarakat dengan ramah dan adil, serta telah bekerja sesuai bidang keahliannya masing-masing. (2) kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek diantaranya; masyarakat belum memahami alur prosedur pelayanan, sarana berupa papan pengumuman belum ada, dan tempat parkir masih sempit.

**Kata Kunci : *Pelayanan Prima, Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul***

---

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

---

***ABSTRACT***

*This research aimed to know: (1) the implementation of excellent service in Kretek district office Bantul regency and; (2) the obstacle in the implementation of excellent service in Kretek district office Bantul regency. The design of the research was qualitative descriptive research. The source of the research consist of a key source 1 head of service board; co-sources: 2 service officers and 7 people as a service target. The selection of sources in this research was using purposive sampling technique and the sources decided used snowball sampling. The technique to collect the data included observation, interview and documentation. The data analysis technique used in this research was interactive analysis which included data reducing, data serving, and creating conclusion. The data validation used in this research was source triangulation. The result of the research showed that: (1) the implementation of excellent service in Kretek district office Bantul regency determined based on 6 indicators which named as follows; (a) service procedure, the service procedure in the Kretek district office was complicated. It was hard to operate the procedure so that it could not be simplified and some people were still confused about the service procedure; (b) time execution, the time execution service was not certainly measured since it has not been informed to*

*the society; (c) the service expense, all the service expenses in the Kretek district office were free; (d) service product, not all the service procedure requested by the people and the result/product of the service were valid according to the law and could not be guaranteed in front of the law; (e) the infrastructures, the infrastructures in the Kretek district office did not complete. However the people were comfortable to be in the clean service room of Kretek district office; (f) the competence of service officer, the service officers service affably and fair, and has been working based on their own expertise. (2) the obstacle in the implementation of excellent service in Kretek district office Bantul regency can be found as follows; the people did not understand yet about the service procedure, the infrastructure such as announcement board could not be found anywhere yet and the field park was too narrow.*

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

## PENDAHULUAN

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

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

Ahmad Baiquni juga menuliskan dalam artikelnya bahwa implementasi pelayanan publik dari pemerintah masih dikatakan sangat memprihatinkan. Pendapat yang dikemukakan oleh Danang Girindawardana dalam artikel Ahmad Baiquni tersebut bahwa, "Rata-rata implementasi pelayanan publik tersebut berada di bawah 30 persen, dari tingkat Kementrian 22,2 persen, lembaga negara dan pemerintah 27 persen, dan pemerintah daerah 10,5 persen".

Penurunan implementasi pelayanan publik ini terjadi akibat minimnya implementasi standar pelayanan publik yang dinilai bahwa instansi pemerintah telah mengabaikan Undang-undang Pelayanan Publik dan membiarkan atau menumbuhkan potensi terjadinya pungutan liar dan korupsi di sektor pelayanan publik.

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

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

kepuasan masyarakat oleh pihak aparat instansi dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima (*service excellence*) seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, dan kenyamanan.

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

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

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

Seksi Kemasyarakatan yang merangkap menjadi petugas pelayanan.

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

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya belum seperti yang diharapkan. Pegawai kantor Kecamatan Kretek masih belum dapat bekerja atau memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pernyataan ini dapat dilihat dari kinerja petugas pelayanan yang kurang baik. Masih terdapat petugas pelayanan yang tidak disiplin berkaitan dengan aspek ketepatan waktu, baik jam kerja maupun jam pelayanan kepada masyarakat. Jam kerja Kantor Kecamatan Kretek dimulai pada pukul 08:00-16:00 WIB, namun pada pukul 15:00 WIB Kantor Kecamatan sudah terlihat sepi tidak ada petugas pelayanan yang berada di Kantor Kecamatan. Masih ada petugas pelayanan yang hadir di atas pukul 08:00 WIB. Selain itu, masih ada petugas pelayanan yang kurang bersemangat dan kurang ramah ketika melayani masyarakat. Pernyataan tersebut sesuai dengan pengamatan pada saat pra-observasi, ada salah seorang masyarakat di Kecamatan Kretek yang hendak minta legalisir namun petugas pelayanan tidak langsung menyambut orang tersebut sehingga orang tersebut terlihat kebingungan dan setelah beberapa saat petugas pelayanan baru bertanya mengenai keperluan masyarakat tersebut dengan sikap yang kurang ramah.

Minimnya sarana berupa tempat parkir pengguna layanan di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul. Area tempat parkir yang

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

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

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

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

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini mendeskripsikan data yang telah diterima, menghimpun data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

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

### **Informan Penelitian**

Informan penelitian pada penelitian ini terdiri atas 1 orang Kepala Seksi Pelayanan sebagai informan kunci sedangkan 2 orang petugas pelayanan dan 6 orang masyarakat pengguna layanan sebagai informan pendukung. Pemilihan informan kunci dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan penentuan jumlah informan menggunakan *snowball sampling*.

### **Teknik Pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### **Instrumen Penelitian**

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian dengan berbantuan pedoman observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### **Teknik Analisi Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif, dengan tiga langkah sebagai berikut: 1) reduksi data, 2) penyajian data, dan 3) penarikan kesimpulan.

### **Pemeriksaan Keabsahan Data**

Teknik yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik triangulasi sumber.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat diuraikan hasil penelitian dan pembahsan sebagai berikut:

### 1. Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul

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

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

#### a. Prosedur Pelayanan

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

Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 salah satunya yaitu Kesederhanaan. Kesederhanaan dalam hal ini berarti prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan. Prosedur pelayanan adalah tahapan yang harus dilalui dan dilakukan dalam proses penyelesaian pelayanan. Menurut Moenir (2008: 170) mengenai manajemen pelayanan umum, Moenir mengemukakan bahwa dalam kegiatan pelayanan umum, masalah prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian pihak manajemen, karena hal ini menentukan kualitas pelayanan.

Pelaksanaan prosedur/tatacara pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul masih dianggap belum

sederhana, kurang dapat dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Prosedur pelayanan di Kantor kecamatan Kretek juga belum sesuai harapan dengan prinsip pelayanan publik yang ditetapkan dalam Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu prosedur pelayanan publik sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Sedangkan menurut Moenir (2008: 204) pelayanan yang berkualitas adalah "layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengundang kesalahan, mengikuti proses yang telah ditetapkan lebih dahulu". Proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan di kantor Kecamatan Kretek menunjukkan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan kurang dilaksanakan secara sederhana. Menurut Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, mengenai prinsip pelayanan publik, bahwa "Kejelasan, berkaitan dengan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran".

Berkaitan dengan kejelasan informasi tentang prosedur pelayanan dan alur prosedur pelayanan, tidak semua masyarakat memperoleh informasi mengenai prosedur pelayanan beserta persyaratan lengkapnya dari Kantor Kecamatan Kretek. Masyarakat lebih sering memperoleh informasi tersebut dari kelurahan setempat atau bertanya dengan masyarakat lain yang pernah mengurus suatu prosedur pelayanan. Informasi yang diperoleh pun masih dikatakan kurang jelas dan pasti karena masyarakat yang datang mengurus berkas masih kurang lengkap membawa berkas persyaratannya. Akibatnya masyarakat harus pulang untuk mengambil berkas persyaratan yang belum lengkap untuk dibawa ke Kecamatan lagi. Pernyataan tersebut masih kurang sesuai dengan Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, mengenai prinsip pelayanan publik yang disebutkan sebelumnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa dari segi kejelasan prosedur pelayanan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.

#### b. Waktu Penyelesaian

Waktu merupakan elemen penting dalam menjamin kepuasan pengguna

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

Sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/6/2003 salah satunya yaitu “Kepastian waktu artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan”. Namun petugas pelayanan tidak menyampaikan waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat sehingga terkadang kriteria waktu tersebut tidak dipenuhi dan tidak sesuai harapan masyarakat. Pernyataan lain sesuai dengan asas pelayanan publik yang tercantum pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu “Ketepatan waktu dan kecepatan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan”. Namun, menurut pendapat masyarakat bahwa dari petugas pelayanan tidak menyampaikan secara langsung waktu penyelesaian pelayanan. Masyarakat hanya diberitahu untuk menunggu di ruang tunggu sehingga masyarakat tidak tahu apakah waktu penyelesaian pelayanan sudah tepat atau belum.

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

#### c. Biaya Pelayanan

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

Biaya penyelesaian pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek gratis atau tidak ada pungutan biaya. Masyarakat yang mengurus berkas permohonan tidak perlu membayar biaya penyelesaian pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan. Semua kalangan masyarakat baik dari golongan atas, menengah, dan bawah tetap sama tidak perlu membayar biaya penyelesaian pelayanan. Gratisnya biaya penyelesaian pelayanan di kantor Kecamatan Kretek ini karena ada peraturan baru yang mewajibkan untuk tidak memungut biaya penyelesaian pelayanan.

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

#### d. Produk Pelayanan

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

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

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

ada tanda tangan dari Kepala Seksi untuk berkas legalisir dan tanda tangan Camat untuk Kartu Keluarga. Jadi semua berkas permohonan yang diminta oleh masyarakat dapat dijadikan jaminan di mata hukum, jika dipergunakan sesuai dengan mestinya. Masyarakat juga berpendapat bahwa legalitas dari semua produk pelayanan yang dikeluarkan Kantor Kecamatan Kretek sudah sah dan dapat dijadikan jaminan di mata hukum. Peraturan yang mengatur mengenai legalitas produk pelayanan pun jelas adanya.

#### e. Sarana dan Prasarana

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

Pelayanan prima akan terwujud apabila tempat pelayanan memiliki sarana dan prasarana yang memungkinkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil penelitian, pihak Kantor Kecamatan Kretek telah berusaha untuk melaksanakan pelayanan prima. Namun hal tersebut memiliki kekurangan karena, sarana dan prasarana penunjang yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Kretek masih belum memadai dan kurang.

Kantor Kecamatan Kretek belum menyediakan papan pengumuman yang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi terbaru kepada masyarakat secara tertulis. Bagan alurprosedur pelayanan juga belum tersedia. Kemudian kotak saran/pengaduan juga belum disediakan oleh pihak Kantor Kecamatan Kretek. Seharusnya dengan adanya kotak saran/pengaduan tersebut dapat mempermudah masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan keluhannya.

Terkait prasarana tempat parkir juga masih sempit, sehingga masyarakat yang datang untuk mengurus berkas permohonan memarkirkan kendaraannya dengan asal-asalan. Hal tersebut dapat mengganggu pemilik kendaraan lainnya ketika hendak masuk dan keluar dari area Kecamatan. Kantor Kecamatan Kretek juga perlu memperbaiki terkait sarana AC yang sedang rusak, kemudian penyediaan dan penataan alat tulis di meja pelayanan juga perlu diperhatikan.

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

##### i. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

##### ii. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, dan lain-lain.

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

#### f. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas pemberi layanan berkaitan dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan saat melayani masyarakat. Kompetensi petugas pelayanan sangat berpengaruh terhadap hasil kerja dan kepuasan masyarakat. Petugas pelayanan yang memiliki kompetensi akan lebih cepat, cekatan,

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

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

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

Semua pihak di Kecamatan Kretek juga telah menerapkan prinsip keadilan dan merata. Masyarakat yang datang ke Kecamatan Kretek untuk mengurus berkas permohonannya langsung dilayani oleh petugas pelayanan sesuai dengan antriannya. Tidak ada perbedaan perlakuan bagi masyarakat yang berbeda golongan, agama, suku, maupun ras. Semua dilayani dengan adil dan merata oleh petugas pelayanan. Bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan atau berkebutuhan khusus jelas dilayani secara khusus dan berbeda oleh petugas pelayanan. Pernyataan tersebut sesuai dengan asas pelayanan publik yang tercantum dalam Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik, yaitu

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

Petugas pelayanan yang ada di Seksi Pelayanan tidak hanya dari pegawai Seksi Pelayanan, namun diambil dari Seksi Pemerintahan dan Seksi Masyarakat. Pengambilan petugas dari seksi lain tersebut dikarenakan pegawai dari Seksi Pelayanan masih kurang sehingga dibantu dari pegawai Seksi yang lainnya. Walaupun begitu, petugas pelayanan berusaha melayani masyarakat sesuai dengan berkas permohonannya. Petugas pelayanan hanya belum memiliki keahlian dalam hal mengoperasikan peralatan e-KTP. Pengoperasian peralatan e-KTP ada pegawainya sendiri. Operator e-KTP di Kecamatan Kretek dibantu dari Dinas Kependudukan. Semua petugas pelayanan bekerja sesuai bidang kerjanya masing-masing dan tidak memiliki keahlian dalam mengoperasikan peralatan e-KTP maka jika ada masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan e-KTP dalam penyelesaiannya akan membutuhkan waktu yang lebih. Karena jika operator e-KTP tersebut berhalangan hadir maka penyelesaian pembuatan e-KTP diundur pada hari berikutnya ketika operator e-KTP hadir di Kecamatan Kretek. Hal tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi lama dan terhambat.

Pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul dianalisis berdasarkan standar kualitas pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul. Masyarakat masih menganggap prosedurnya rumit, waktu penyelesaian belum disampaikan



secara pasti, serta sarana dan prasarana penunjang masih belum lengkap. Kekurangan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul sepenuhnya belum optimal dan belum sesuai dengan harapan masyarakat.

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

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

- a. Belum adanya informasi mengenai alur prosedur pelayanan.

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

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

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa Staf dari pegawai Seksi Pelayanan hanya dua orang ditambah satu orang sebagai Kepala Seksi Pelayanan. Pada saat proses pelayanan pun karena masih kekurangan pegawai, Seksi Pelayanan dibantu oleh petugas dari Seksi Kemasyarakatan dan Seksi Tata Pemerintahan. Operator e-KTP belum ada pegawai khusus dari

Kantor Kecamatan Kretek yang dapat mengoperasikan peralatan pembuatan e-KTP. Operator e-KTP dibantu oleh pegawai dari Dinas Kependudukan yang kadang tidak selalu ditempat. Keterbatasan pegawai Seksi Pelayanan ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lama dan terhambat.

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

Sosialisasi secara menyeluruh mengenai pelayanan yang ada di Kecamatan Kretek belum dilaksanakan secara berkala. Belum adanya sosialisasi tersebut dapat menyebabkan kurang informasi secara jelas, pasti, dan terbuka kepada masyarakat. Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui proses pelayanan apa saja yang ada di Kantor Kecamatan Kretek. Informasi-informasi mengenai pergantian KK atau program baru di Kecamatan juga belum diberitahukan. Oleh karena itu, semua informasi yang berkaitan dengan pelayanan harus disampaikan secara transparansi dan akuntabilitas oleh pihak Kantor Kecamatan Kretek. Pernyataan tersebut sesuai dengan asas pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
  - 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. Kurang tersedianya fasilitas kotak saran sebagai penampung keluhan masyarakat dan papan pengumuman di Ruang Pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, bahwa di ruang pelayanan kantor Kecamatan Kretek belum ada kotak saran/kotak pengaduan dan papan pengumuman.

Tidak adanya kotak saran mengakibatkan tidak ada fasilitas yang digunakan untuk menampung kritik, saran, atau keluhan dari masyarakat. Akibatnya masyarakat hanya bisa bergumam dan menceritakannya kepada orang lain ketika ada keluhan. Tidak adanya papan pengumuman juga menyebabkan kurang informasinya masyarakat apabila ada program baru dan dalam waktu dekat yang ada atau perubahan mendadak tentang pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek. Pernyataan tersebut sesuai dengan asas pelayanan publik yang tercantum dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa "Fasilitas. Penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik". Kedua fasilitas papan pengumuman dan kotak saran/pengaduan jelas berguna dan bermanfaat bagi masyarakat, namun saat ini fasilitas tersebut belum ada di Kantor Kecamatan Kretek.

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

membantu menguruskan berkas permohonan.

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

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kesimpulan mengenai pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul yaitu

1. Pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul

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

- a. Prosedur Pelayanan  
Masyarakat masih menganggap prosedur/tatacara pelayanannya masih ribet dan susah untuk dilaksanakan sehingga masih belum sederhana. Masyarakat juga masih ada yang belum jelas dengan informasi mengenai prosedur/tatacara pelayanan, alur prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, dan unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab.
- b. Waktu Penyelesaian Pelayanan  
Waktu penyelesaian pelayanan belum diinformasikan secara jelas oleh petugas pelayanan sehingga masyarakat tidak tahu apakah waktu penyelesaian pelayanan tersebut sudah tepat dan sesuai

- dengan SOP. Masyarakat harus menunggu sampai dengan produk pelayanan yang diminta telah selesai.
- c. Biaya Pelayanan  
Kantor Kecamatan Kretek tidak memungut biaya penyelesaian pelayanan dari masyarakat yang mengurus berkas permohonannya. Semua biaya pelayanan gratis sesuai dengan peraturan baru yang dijalankan oleh Kantor Kecamatan Kretek.
  - d. Produk Pelayanan  
Produk pelayanan yang dikeluarkan oleh Kantor Kecamatan Kretek ada 35 layanan, namun tidak semua produk tersebut sering diminta oleh masyarakat. Produk pelayanan yang dikeluarkan pun legalitasnya sudah sah dan dapat dijadikan jaminan di mata hukum karena ada peraturan yang mendasarinya.
  - e. Sarana dan Prasarana  
Sarana dan prasarana penunjang masih belum lengkap, masih perlu ditambahkan. Pihak Kecamatan Kretek juga telah berusaha memberikan kenyamanan dan keamanan selama proses pelayanan berlangsung. Masyarakat sudah merasa aman dan nyaman dengan ruang pelayanan yang bersih ketika mengurus berkas permohonan di Kantor Kecamatan Kretek.
  - f. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan  
Petugas pelayanan melayani masyarakat dengan baik dan ramah sesuai dengan berkas permohonannya. Masyarakat yang datang pun dilayani dengan adil tanpa memandang status, golongan, suku, maupun ras. Bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan dilayani secara khusus oleh petugas pelayanan. Petugas pelayanan berkerja sesuai bidang keahliannya masing-masing.

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

sepenuhnya belum optimal dan belum sesuai harapan masyarakat.

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

Kendala yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul dalam pelaksanaan pelayanan prima kepada masyarakat sangat menghambat proses pelayanan. Adapun kendala tersebut diantaranya: belum tersedianya alur prosedur pelayanan, kurangnya pegawai di Seksi Pelayanan yang mengakibatkan pegawai merangkap dua pekerjaan dan operator pembuatan e-KTP, belum adanya sosialisasi secara menyeluruh berkaitan dengan semua program layanan, belum adanya fasilitas kotak saran/pengaduan dan papan pengumuman yang dapat membantu masyarakat dalam proses pelayanan, tempat parkir yang masih sempit, serta masih adanya masyarakat yang menggunakan jasa calo dalam mengurus berkas layanannya. Pihak Kantor Kecamatan Kretek harus mampu mengatasi kendala tersebut dengan diimbangi dari hal-hal yang mendukung dalam proses pelayanan agar pelaksanaan pelayanan prima dapat berjalan dengan lancar dan sesuai harapan masyarakat.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, maka terdapat saran yang perlu disampaikan untuk peningkatan pelaksanaan pelayanan prima agar lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat. Adapun saran sebagai berikut:

1. Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul perlu menambahkan informasi mengenai alur prosedur pelayanan di ruang pelayanan agar masyarakat lebih memahami dan jelas mengenai prosedur yang akan dilakukan selanjutnya.
2. Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul Seksi Kemasyarakatan perlu mengadakan sosialisasi minimal 1x dalam sebulan mengenai program pelayanan baik lama maupun baru seperti mengadakan pertemuan dengan menunjuk Lurah masing-masing desa guna memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya yang nantinya akan disampaikan kepada masyarakat secara luas sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan jelas, pasti, dan terbuka mengenai prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Kretek serta prinsip efisiensi dan ketepatan waktu dapat terlaksana dengan baik.

3. Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul perlu menambahkan sarana berupa papan pengumuman sebagai tempat publikasi media cetak yang diletakkan di depan ruang pelayanan, kotak pengaduan/saran yang diperuntukkan bagi masyarakat yang merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan, serta lahan parkir guna meningkatkan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Kretek.
4. Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul diharapkan dapat lebih meningkatkan proses pelayanan yang adil dan merata kepada semua masyarakat, dan lebih ditingkatkan lagi terkait kenyamanan masyarakat ruang pelayanan saat proses pelayanan berlangsung.
5. 3S (Senyum, Sapa, Salam) dan sikap disiplin lebih diterapkan lagi oleh petugas pelayanan pada saat melayani masyarakat dan semua pegawai di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.
6. Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul perlu untuk mengadakan penambahan tenaga kerja pegawai di Seksi Pelayanan untuk membantu menjadi petugas pelayanan dan operator peralatan e-KTP.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Baiquni. (2014). *Laporan Pengaduan Pelayanan Publik ke Ombudsman meningkat 350%*.  
(<http://www.merderka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsman-meningkat-350.html>).  
Diunduh pada tanggal 5 Oktober 2015 pukul 07.00 WIB.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN)  
No.63/KEP/M.PAN/7/2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*”.  
([http://asiamaya.com/undang-undang/index\\_kepres.htm](http://asiamaya.com/undang-undang/index_kepres.htm), diunduh pada tanggal 19 Agustus 2015 pukul 09:56 WIB
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bina Aksara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*. Diunduh pada tanggal 19 Agustus 2015 pukul 10:00 WIB.