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

Penulis 1: Fitrah Nur Cahya
Penulis 2: Muslikhah Dwiheartanti
Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Email: cahyonoiyuh@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Prosedur analisis data dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut: pengumpulan data; interpretasi data; dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini: (1) pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Kokap dapat diketahui dari 8 standar prosedur pelayanan yang dapat dijabarkan sebagai berikut: (a) kesederhanaan, yaitu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Kokap dapat dinilai sudah mencapai unsur kesederhanaan yang mudah dipahami; (b) kejelasan, yaitu Kantor Kecamatan Kokap sudah melakukan sosialisasi terhadap perangkat desa, dan perangkat desa mensosialisasikan lebih lanjut ke masyarakat langsung; (c) kepastian waktu; yaitu waktu kerja di Kantor Kecamatan Kokap yang dimulai dari pukul 08.00 sampai 14.00 tidak ditepati dan kelancaran dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini menjadi waktu yang pasti bagi pegawai; (d) akurasi, yaitu penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan sudah memenuhi prinsip akurasi, yakni sudah tepat sasaran dan akurat; (e) kelengkapan sarana prasarana utama secara umum sudah memadai, namun ada yang kurang untuk menunjang pegawai dalam bekerja, seperti kurangnya jumlah komputer dan *air conditioner* di ruang kerja pegawai; (f) keamanan, pegawai sudah berusaha mencapai tujuan yaitu memberikan rasa aman atau sikap dapat dipercaya masyarakat; (g) kemudahan akses, yaitu Kantor Kecamatan Kokap yang strategis memudahkan masyarakat dalam menemukan Kantor Kecamatan Kokap tersebut; (h) kenyamanan yang dirasakan masyarakat kurang nyaman di ruang tunggu dan kurangnya sikap pegawai yang masih merokok di dalam ruangan.(2) faktor kendala dan pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di Kecamatan Kokap dapat diketahui sebagai berikut: (a) kendala yang dihadapi yaitu pertama, sarana prasarana penunjang kurang memadai. Kedua, kurangnya pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Kokap. (b) Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Kokap adalah: pertama, informasi yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Kokap jauh bergerak ke padukuhan-padukuhan. Kedua, fasilitas sarana dan prasarana utama yang memadai.

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

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

ABSTRACT

This research is aimed to recognize the implementation of Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan in Subdistrict of Kokap, of regency Kulon progo. The research method is qualitative descriptive. Data collection techniques are observation, interview and documentation. The techniques of data analysis are data collection, data interpretation and conclusion. The research results are: (1) Implementation of integrated administration services of subdistrict in Kokap can be seen from 8 standards of service procedures that can be described as follows; (a) simplicity, a service that is provided by the office is really easy to understand; (b) clarity, the office has been socializing to village officers, and they are socializing directly to public; (c) time certainty, the working time is starting from 08.00 to 14.00 is not completely worked and the continuity of Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil becomes certain time for the

employee; (d) accuracy, the implementation of Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan is completed for accuracy principles which is on the right target and accurate; (e) main infrastructures are completely adequate to support the employees, but they lack of computers and ac in their room; (f) security, the employees have been trying to achieve the goal of giving security or trustworthy to public; (g) accessibility, the office of Kokap subdistrict is strategic that the public can find the location easily; (h) convenience, people perceive less comfortable in the lounge and lack of awareness from employees about smoking in the room. (2) Barrier and supporting factors in the implementation of PATEN can be determined as follows: (a) first barrier, the supporting infrastructure is inadequate. Second barrier, they lack of employee services at the office. (b) Supporting factors in the implementation of PATEN are: First, the information which provided by office is delivered to villages. Second, the main infrastructures are adequate.

Keywords: *integrated administration services of subdistrict, Kokap subdistrict office*

PENDAHULUAN

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

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Agus Dwiyanto (2005: 141) pelayanan publik adalah “serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna”. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Fandy Tjiptono (2004: 59), menyebutkan “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan

pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”.

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

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

Berdasarkan pengamatan pengalaman pribadi sebagai pengguna pelayanan publik Kecamatan Kokap dan observasi yang dilakukan pada tanggal 26 November 2015 di kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo, terdapat beberapa permasalahan yang ada pada bagian pelayanan. Permasalahan yang pertama mengenai keramahan petugas, sikap petugas kantor kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat pada saat melakukan

pelayanan, petugas tidak memberikan senyum salam terhadap pelanggan. Seharusnya hal seperti ini tidak boleh terjadi, petugas memiliki kewajiban untuk bersikap yang ramah dan simpatik yang terlihat dari ucapan dan perbuatan petugas. Sikap itu antara lain membantu masyarakat yang kesulitan yang datang kepadanya dan membantu masyarakat dalam menyelesaikan urusannya. Selain itu juga adanya petugas yang mengobrol dengan petugas lain membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik dan mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Permasalahan yang kedua, kurang jelasnya tugas-tugas pegawai di Kantor Kecamatan Kokap yang tidak tertulis dengan jelas. Hal tersebut berdampak pada bagian pelayanan belum ada pegawai yang bertugas secara pasti. Kekosongan pegawai diisi oleh pegawai lain dan memungkinkan juga pegawai tersebut merangkap tugas di bagian lain. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen dan pelanggan. Menurut Kasmir (2006: 3) Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peran manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Selanjutnya pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari kualitas SDM yang ada di Instansi pemerintah atau lembaga yang melakukan pelayanan publik. Salah satu faktor penentu lembaga dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya SDM yang siap dan handal dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.

Masalah selanjutnya, penggunaan sarana yang masih kurang optimal, misalnya filing cabinet yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas namun didapati berkas yang disimpan dalam filing cabinet penataannya kurang rapi dan tidak ditemukan aturan dalam penyimpanan, sehingga ketika pegawai membutuhkan berkas/data tersebut pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan berkas yang akan dibutuhkan.

Sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini juga berdampak pada Kurangnya respon dan perhatian petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan dan belum mengerti tentang prosedur maupun tahap alur pelayanan, masih menjadi hambatan yang sering terjadi. Akibatnya, masyarakat yang akan melakukan pelayanan tidak merasa nyaman dan terbantu oleh petugas pelayanan.

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

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

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

Tempat dan Waktu Penelitian

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

Subjek Penelitian

Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan saat penelitian mulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung. Penentuan seorang informan mempertimbangkan peran dan tanggungjawab informan dalam posisinya saat dilakukan wawancara. Selanjutnya, berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari sampel sebelumnya, peneliti dapat menetapkan sampel lainnya yang dipertimbangkan akan memberikan data lebih lengkap. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu pegawai bagian loket pelayanan (2 Orang Pegawai), masyarakat atau pengguna jasa (5 Orang Masyarakat). Subjek penelitian yang dipilih sudah mewakili semua responden dari Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon progo.

Teknik Pengumpulan data

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

Instrumen Penelitian

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

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: 1) pengumpulan data 2) reduksi data; 3) interpretasi data, dan 4) penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

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

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

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

Visi

Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo mempunyai visi terwujudnya Masyarakat Kokap yang Sehat, Mandiri, Berprestasi, Adil, Aman dan Sejahtera Berdasarkan Iman dan Taqwa.

Misi

Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo mempunyai misi sebagai berikut:

- a) Meningkatkan profesionalisme aparatur penyelenggara pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b) meningkatkan pemberdayaan masyarakat melalui penguatan potensi lokal (baik potensi sumberdaya alam maupun kekayaan budaya masyarakat).
- c) Meningkatkan ketentraman dan ketertiban masyarakat.
- d) Meningkatkan kualitas kehidupan beragama dan masyarakat.

2. Deskripsi Data Penelitian

Pelayanan yang maksimal merupakan salah satu faktor penting dalam memberikan pengalaman yang baik terhadap individu, kelompok maupun organisasi dalam bentuk bantuan dan pengurusan suatu berkas yang dibutuhkan oleh pelanggan. Implementasi pelayanan administrasi terpadu dalam penelitian yang telah dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo ini meliputi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kelengkapan sarana prasarana, keamanan, kemudahan akses, dan kenyamanan. Masing-masing dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Kesederhanaan pelayanan yaitu proses pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami serta mudah dilaksanakan. Dengan adanya ketentuan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan akan membantu petugas untuk memberikan layanan dan memudahkan masyarakat untuk melakukan pengurusan di kantor kecamatan. Kesederhanaan prosedur ini didesain untuk tidak mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri, seperti hasil wawancara dengan bapak S berikut ini: “Dengan antrian sesuai memasukan berkas, membuka satu pintu atau loket dan daftar piket petugas” (wawancara tanggal 23 Maret 2016).

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

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

Keadaan ini menunjukkan bahwa prinsip yang telah ditetapkan sebagai panduan kerja petugas telah dilaksanakan oleh petugas dengan baik. Dengan adanya SOP yang telah ditetapkan akan memudahkan petugas memberikan pelayanan dan menciptakan proses pelayanan yang sederhana sehingga masyarakat akan lebih mudah dalam mengakses layanan yang diberikan. Akan tetapi, tidak seluruh masyarakat yang menggunakan jasa layanan di kecamatan mampu mengerti dan memahami prosedur yang ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pendapat masyarakat tentang prosedur pelayanan yang diketahui saat pertama kali. Berdasarkan wawancara dengan Bapak AP sebagai berikut : “agak tahu kelihatannya sudah ada rambu alur pelayanannya di dinding kantor Kecamatan.” (wawancara tanggal 23 Maret 2016)

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

b. Kejelasan

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

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

Keadaan ini menunjukkan bahwa masyarakat masih kurang adanya penjelasan akan prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan pendapat di atas menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Kokap harus

menyediakan pelayanan yang mampu membimbing masyarakat untuk dapat menggunakan layanan dengan baik. Kurangnya kejelasan masyarakat akan prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Kokap dapat pula disebabkan oleh terbatasnya petugas yang kurang memadai untuk melayani jumlah masyarakat yang besar. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Ibu UD, “kendala yang sering muncul dalam pelayanan yaitu dikarenakan terbatasnya petugas, masyarakat yang dalam antrian masih kurang sabar dan juga volume yang datang belum tentu sama banyaknya yaitu yang menjadi pekerjaan petugas terhambat”(wawancara tanggal 17 Maret 2016)

Ketidakjelasan tamu akan prosedur pelayanan ini terkadang tidak dapat diminimalisir karena terbatasnya pegawai yang akan secara khusus memberikan penjelasan kepada tamu. Hal ini dikarenakan tamu yang pertama kali datang akan bertanya-tanya dan terkadang ragu untuk menanyakan kepada petugas maupun tamu yang lain sehingga tamu tidak segera mendapatkan pengarahan khusus.

c. Kepastian waktu

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

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

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

ada acara lain setelah menyelesaikan urusan di kantor kecamatan. Hal ini yang menjadi alasan tamu datang lebih awal untuk menyingkat waktu dengan antrian yang sedikit dan tidak membuang waktu.

d. Akurasi

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

Dengan adanya kelancaran dari pihak Dukcapil ini akan berimbas pada pelayanan pada tingkat kecamatan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Terpenuhinya target waktu penyelesaian ini memberikan kesan yang baik bagi masyarakat terhadap akurasi waktu pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Kokap. Hal ini sesuai dengan pendapat bapak P sebagai berikut: "Tingkat akurasi kerja bisa dibanggakan masyarakat karena pegawai bekerja secara maksimal dan hasilnya juga sudah cukup baik sesuai keinginan." (wawancara, tanggal 17 Maret 2016). Terciptanya akurasi penyelesaian yang baik akan sangat dirasakan kepuasannya oleh masyarakat yang menggunakan pelayanan di kantor Kecamatan tersebut.

e. Kelengkapan Sarana Prasarana

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

kebutuhan ruangan yang mengharuskan adanya peralatan dan ruang gerak petugas yang leluasa sehingga mendukung kinerja.

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

Hal ini diungkapkan berdasarkan wawancara dengan bapak S sebagai berikut: "Belum, ruangan belum memenuhi atau harusnya tertutup berhadapan satu meja dan di setiap meja kerja pegawai ada komputernya. Fasilitas ruang tunggu dan pelayanan belum mendukung." (wawancara tanggal 23 Maret 2016)

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

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

f. Keamanan

Penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Kecamatan Kokap harus memenuhi prinsip keamanan yakni proses pelayanan dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman kepada masyarakat. Konsep tugas yang diberikan kepada pegawai dapat menjadi solusi untuk dapat mengamankan terhadap masyarakat maupun terhadap keamanan data yang ditangani. Keamanan yang dijalankan di Kantor Kecamatan Kokap dilakukan oleh pegawai piket. Seperti yang diungkapkan oleh bapak S dalam wawancaranya sebagai

berikut: "Petugas piket bertugas untuk mengamankan masyarakat baik berkas yang dalam proses pelayanan ataupun kendaraan masyarakat yang melakukan pelayanan". (wawancara tanggal 23 Maret 2016)

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

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

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

g. Kemudahan akses

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

Pernyataan yang sama diungkapkan oleh ibu M sebagai berikut: "Untuk menuju ke Kecamatan sangat mudah terjangkau dengan

kendaraan pribadi" (wawancara tanggal 14 Maret 2016). Lokasi dari Kecamatan Kokap sangat mudah untuk di jangkau dengan kendaraan pribadi, sehingga masyarakat tidak mengalami kesusahan dalam akses untuk menuju kecamatan Kokap dalam pengurusan berkas yang diinginkan. Keterangan tersebut menunjukkan bahwa bagi tamu yang menggunakan kendaraan pribadi seperti motor dan mobil akan mampu menjangkau Kantor Kecamatan Kokap dengan mudah. Hal ini menggambarkan bahwa tidak terjadi kesulitan untuk mencari dan menjangkau daerah kantor kecamatan berada.

h. Kenyamanan

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

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

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

sekelilingnya.” (wawancara tanggal 23 Maret 2016).

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

Pembahasan Hasil Penelitian

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

1. Kesederhanaan

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

memperoleh keadilan serta kenyamanan dalam mencari pelayanan administrasi terpadu. Sejalan dengan pendapat tersebut bahwa konsep kesederhanaan prosedur pelayanan tersebut akan memudahkan tamu untuk memahami dan mengerti maksud dari prosedur yang telah ditetapkan.

Penyusunan prosedur yang sederhana terkadang belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat dengan baik. Terkadang masih bingung dalam melaksanakan prosedur layanan dengan tertib. Akan tetapi, pihak Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo telah memberikan bantuan khusus bagi masyarakat yang belum jelas dan paham. Pihak Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo selalu memberikan bantuan dengan mengantar masyarakat untuk dapat menyelesaikan prosedur dengan maksimal. Sejalan dengan pendapat tersebut maka perbaikan pelayanan dalam penyusunan prosedur harus disediakan dengan lebih jelas dan mudah serta ada pegawai yang memberikan yang memberikan panduan atau penyampaian secara terpolo dengan baik.

2. Kejelasan

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

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

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

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

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

3. Kepastian waktu

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

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

4. Akurasi

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

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

5. Kelengkapan sarana prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi dapat menciptakan proses pelayanan yang maksimal. Sehingga masyarakat merasa mendapat pelayanan dengan baik oleh petugas pelayanan. Maksimalnya pelayanan akan diraih apabila sarana dan prasarana tersedia

dengan baik pula agar pelayanan dapat dikerjakan dengan cepat dan tepat.

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

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

6. Keamanan

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

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

Selain keamanan dari gangguan, masyarakat juga membutuhkan rasa percaya terhadap pegawai atas keamanan data atau berkas yang masyarakat urus melalui Kantor

Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo. Jaminan keamanan yang maksimal akan membuat masyarakat percaya dan memberikan kepercayaan penuh kepada pegawai Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo dalam menyelesaikan segala urusannya. Dengan memberikan keamanan ini maka akan terjalin hubungan yang harmonis dan kekeluargaan yang baik.

7. Kemudahan akses

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

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

8. Kenyamanan

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

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

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

- a. Kendala yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kepada masyarakat adalah: pertama, sarana dan prasarana penunjang yang masih belum memadai sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal seperti kipas angin maupun ac ruangan. Ketersediaan sarana prasarana kerja, peralatan, dan pendukung yang memadai dapat menciptakan proses pelayanan administrasi terpadu yang maksimal, sehingga masyarakat merasa mendapatkan pelayanan yang baik oleh petugas pelayanan. Kendala kedua, keterbatasan pegawai sehingga tidak ada pegawai yang mampu membantu masyarakat untuk mengikuti prosedur pelayanan dengan maksimal. Apabila dengan adanya pegawai yang bertugas dalam membantu masyarakat yang mengalami kebingungan dalam proses/prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Kokap akan menjadikan pelayanan berlangsung secara maksimal. Dengan adanya kendala ini maka Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo harus mampu memperbaiki secara menyeluruh dalam pemberian tugas pegawai atau pelayanan agar pelayanan yang diberikan dapat diberikan secara maksimal dan menunjukkan tingkat produktifitas yang tinggi.
- b. Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu adalah: pertama, informasi yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo jauh bergerak ke padukuhan-padukuhan. Bergerak jauh ke Pedukuhan-pedukuhan dilakukan agar bertujuan masyarakat mengetahui prosedur/proses pelayanan yang akan berlangsung, selain itu bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang apa saja yang akan dibutuhkan dalam pengurusan berkas di Kantor Kecamatan

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

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo dapat diketahui dari 8 standar prosedur pelayanan publik yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kelengkapan sarana prasarana, keamanan, kemudahan akses, kenyamanan yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari kesederhanaan prosedur yaitu, prosedur pelayanan diciptakan sedemikian rupa dengan membuka sistem antrian di loket ini memudahkan pelayanan. Pegawai telah memberikan bantuan khusus bagi masyarakat yang belum paham. Oleh sebab itu, pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari kesederhanaan prosedur sudah berjalan dengan baik.
- b. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari kejelasan sudah berlangsung dengan baik yaitu, pegawai Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo sudah memberikan penjelasan kepada masyarakat melalui sosialisasi yang diwakili oleh perangkat desa dan perangkat desa mensosialisasikan langsung kepada masyarakat..
- c. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari kepastian waktu tidak

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

- d. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari akurasi sudah berlangsung dengan baik yaitu, penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu pada Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo sudah memenuhi prinsip akurasi yakni sudah tepat sasaran atau akurat, dengan menyesuaikan kelancaran kinerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- e. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari kelengkapan sarana prasarana utama mengenai ruang kerja masing-masing pegawai, komputer, dan meja secara umum sudah cukup memadai.
- f. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari keamanan sudah berlangsung dengan baik, karena sistem piket bagi pegawai untuk data mengamankan hari kerja.
- g. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari kemudahan akses gedung dan pelayanan sudah berlangsung dengan baik. Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo mudah ditempuh oleh kendaraan pribadi. Kemudahan akses pelayanan juga sudah dibantu dengan adanya papan alur pelayanan bagi masyarakat yang akan melakukan pengurusan berkas.
- h. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo ditinjau dari kenyamanan sudah berlangsung dengan baik. Hal itu dibuktikan dengan masyarakat yang merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada serta pelayanan yang santun dan ramah. Akan tetapi dapat dirasa kurang nyaman karena ada pegawai yang merokok di ruangan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo dapat diketahui faktor kendala dan pendukung yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kepada masyarakat sebagai berikut:

- a. Kendala yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kepada masyarakat belum baik, karena: pertama, sarana dan prasarana penunjang yang masih belum memadai sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal. Kendala kedua, keterbatasan jumlah pegawai sehingga tidak ada pegawai yang mampu membantu masyarakat untuk mengikuti prosedur pelayanan dengan maksimal.
- b. Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu adalah: pertama, informasi yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo sampai ke padukuhan-padukuhan. Kedua, tersedianya sarana dan prasarana yang nyaman untuk tamu.

Saran

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

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

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2005). *Mewujudkan Good Governance*. Yogyakarta: UGM press.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Fandy Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.