

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TANJUNGSARI KABUPATEN GUNUNGKIDUL

THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE TANJUNGSARI DISTRICT GUNUNGKIDUL REGENCY

Ratna Esa Kuswati, Joko Kumoro
Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta,
esharatna24@gmail.com, jokokum@uny.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang Kepala Bagian Pelayanan Umum sebagai informan kunci, 1 orang petugas pelayanan dan 6 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi *Tangibel*, *Realiability*, dan *Emphaty* belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan yaitu (1) Dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap. (2) Dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. (3) dimensi *emphaty* (empati) yaitu ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul yaitu masalah kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia, kurangnya koordinasi dengan pemerintah desa serta masih terbatasnya sarana dan prasarana.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Kecamatan Tanjungsari

Abstract

The research is purposed to find out the cause of low service quality and factor inhibiting the delivery of public service in Tanjungsari District Gunungkidul Regency. The research is qualitative descriptive research, that is research aimed at illustrate and describe events and phenomena that occur in the field and presenting data systematically, factually, and accurately about the facts and phenomena that occur in the field. Data gathering technique was did by observation, interview, and documentation. As for this research informants are 1 head of public service as key informan, 1 person service officer and 6 persons public service user's as as supporter informants. Data analysis in this research use 3 components which consist of data reduction, data presentation, and conclusion. Data validity checking was did by triangulation, member check and reference materials. The result showed that the low public service factor at Tanjungsari District Gunungkidul Regency ia caused by Tangi ke, Realianility, and Emphaty dimention indicators that did not applied yet as service standard. The indicators that did not run yet as service standard are (1) Tangible dimention (physical proof) that is the uncomfortable of service place included tools and infrastructure that not complete yet. (2) Reliability dimention that is the officer that did not skilled at service tools using. (3) Emphaty dimention that is the unfriendly officer in the service processornya. Inhibiting factors in public service implementation at Tanjungsari District Gunungkidul Regency is about quality and quantity of Humaniora Resource, the less of coordination to the village governments and limited of tools and infrastructure.

Keywords: Public Service Quality, Tanjungsari District

Pendahuluan

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

Satu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Moenir (1995, p.12). Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Ibrahim (2008, p.32). Berdasarkan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa, "Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan". (http://id.m.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang_Pelayanan_Publik).

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Standar pelayanan

publik meliputi prosedur, waktu, biaya produk sarana dan prasarana serta kompetensi petugas. Rahmayanty (2010, p.19). Namun saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah kecamatan Tanjungsari yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 7 Desember 2015 sampai dengan 26 Januari 2016 penulis menemukan masalah terkait dengan pelayanan publik. Masalah tersebut yaitu mengenai prosedur dari setiap pelayanan. Misalnya saja prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), masyarakat yang baru pertama kali membuat KTP sama sekali belum mengetahui akan prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Hal ini dikarenakan setiap prosedur tidak di publikasikan di muka umum, misalnya di tempel di papan informasi. Apabila setiap prosedur dipublikasikan di muka umum, masyarakat akan mengetahui bagaimana prosedur dari pelayanan itu sendiri, sehingga tidak akan merasa kebingungan.

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

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

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

banyak data-data kependudukan yang belum tertata rapi.

Pelayanan publik yang diberikan oleh petugas kecamatan dapat diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengukuran IKM ini sejalan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Penilaian dilakukan dengan 14 indikator yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan serta keamanan. Surjadi (2012, p.4). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan penyebaran angket kepada 30 responden. Kategori penilaian IKM dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Pedoman Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

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

Tabel 2. Hasil Penilaian IKM di Kecamatan Tanjungsari

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

Keterangan:

- Bobot nilai rata-rata tertimbang

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

Hasil penilaian yang dilakukan di Kecamatan Tanjungsari yang ditunjukkan pada tabel 2 diatas diperoleh beberapa informasi yaitu Nilai Indeks Pelayanan (NIP) adalah 1.83 dan nilai konvensi IKM di Kecamatan Tanjungsari

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

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

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul.

Tempat dan Waktu Penelitian

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

Informan Penelitian

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

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

Teknik Pengumpulan data

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

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman observasi, pedoman wawancara dan pedoman dokumentasi.

Teknik Analisis Data

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

Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

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

1. Deskripsi Tempat Penelitian

Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul merupakan salah satu kecamatan dari 18 kecamatan di Kabupaten Gunungkidul. Kecamatan Tanjungsari beralamat di Dayakan II, Kemiri, Tanjungsari, Gunungkidul. Luas wilayah Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul 71.61 km^2 yang terbagi dalam 5 desa, 71 padukuhan, 71 Rukun Warga (RW), dan 300 Rukun Tetangga (RT). Jumlah penduduk Kecamatan Tanjungsari sampai bulan Juli 2016 sebanyak 28.898 jiwa.

Visi

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

Misi

Kecamatan Tanjungsari mempunyai misi sebagai berikut:

- Peningkatan pelayanan masyarakat dan penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik dan bersih di wilayah Kecamatan Tanjungsari.
- Peningkatan pemberdayaan serta partisipasi masyarakat dan desa dalam pembangunan wilayah tertinggal.

- c) Peningkatan penyelenggaraan kegiatan sosial dan budaya dalam menanggulangi permasalahan sosial dan kekeringan di wilayah Kecamatan Tanjungsari.
- d) Peningkatan fasilitas kegiatan bidang ketenteraman dan ketertiban dalam rangka menciptakan suasana wilayah yang kondusif untuk mendukung peningkatan kunjungan wisata bahari di wilayah Kecamatan Tanjungsari.

2. Deskripsi Data Penelitian

a. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul

Pemerintah Kecamatan merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. begitu juga dengan pemerintah Kecamatan Tanjungsari yang senantiasa memberikan pelayanan publik bagi masyarakat setempat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Selain itu peneliti juga meneliti yang menjadi faktor penghambat pelayanan. Dengan dimensi-dimensi pelayanan tersebut, Kecamatan Tanjungsari berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

a. Dimensi *tangible* (bukti fisik)

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

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

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa di ruang tunggu pelayanan dan ruang pelayanan memang sudah terdapat AC, namun ternyata AC yang ada di dalam ruangan tersebut mati ataupun tidak berfungsi. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Priyanto yang menyatakan bahwa, "Disini memang ada AC mbak, tapi mati. Sehingga tidak berfungsi". (Wawancara pada tanggal 14 Juli 2016).

Pada indikator kemudahan pelayanan Kecamatan Tanjungsari belum memaksimalkan kemudahan bagi para pengguna layanan. Masih terdapat masyarakat yang belum tau persyaratan yang dibutuhkan sehingga harus bolak-balik dalam memenuhi persyaratan yang diperlukan.

Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan di Kecamatan Tanjungsari saat ini terlihat dari 1 loket pelayanan yang ada di depan dan satu ruang tempa pelayanan. Ketika pengguna layanan tiba maka akan langsung menuju ke loket dan akan ditanyakan mengenai maksud dan tujuannya.

Penggunaan alat bantu yang ada di Kecamatan Tanjungsari saat ini adalah komputer, alat cetak dan camera untuk keperluan pembuatan KTP. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Priyanto yang yang mengatakan bahwa, "Alat bantu yang ada di Kecamatan meliputi komputer, camera dan juga alat pencetak KTP". (Wawancara pada tanggal 14 Juli 2016).

b. Dimensi *reliability* (kehandalan)

Untuk mengukur dimensi kehandalan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparaturnya dalam menggunakan alat bantu, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, petugas Kecamatan Tanjungsari sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat. Sejalan dengan pendapat dari Bapak Priyanto pemberi pelayanan “Dalam melakukan pelayanan kami selalu berhati-hati, agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. Selama ini juga belum ada keluhan dari masyarakat terkait dengan masalah yang berhubungan dengan kecermatan petugas”. (Wawancara pada tanggal 14 Juli 2016).

Kecamatan Tanjungsari belum memiliki standar pelayanan yang jelas, namun menggunakan Standard Operating Procedure (SOP) dalam pelayanan. SOP ini berfungsi sebagai pedoman dalam bekerja baik itu dari prosedur kerja sampai dengan prosedur pelayanan.

Belum petugas di Kecamatan Tanjungsari bisa menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Misalnya saja komputer, belum semua mampu mengoperasikan komputer, masih ada beberapa yang belum bisa menggunakan komputer. Dari 17 petugas yang ada hanya sekitar 10 orang yang bisa menggunakan komputer dan 5 petugas yang ahli dalam menggunakan komputer serta 1 pegawai yang ahli dalam mengoperasikan kamera dan juga mesin pencetak KTP. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang diungkapkan oleh Bapak Wanto yang menyatakan bahwa, “Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) disini masih minim mbak, belum semuanya dapat

menguasai komputer”. (Wawancara pada tanggal 12 Juli 2016).

c. *Dimensi responsiveness* (daya tanggap)

Pengukuran dimensi *Responsiveness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari dapat dilakukan melalui indikator yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat, Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Berdasarkan hasil penelitian petugas pelayanan Kecamatan Tanjungsari telah merespon pengguna layanan yang ingin melakukan pelayanan. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Priyanto yang mengatakan bahwa, “Kami selalu berusaha untuk melakukan pelayanan dengan cepat, namun semua juga kembali ke banyak tidaknya orang yang mengantri mengingat petugas yang ada di pelayanan hanya saya”. (Wawancara pada tanggal 14 Juli 2016). Kecamatan Tanjungsari telah melakukan pelayanan dengan tepat yaitu telah sesuai antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, petugas Kecamatan Tanjungsari sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Bapak Priyanto pemberi pelayanan “Dalam melakukan pelayanan kami selalu berhati-hati, agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. Selama ini juga belum ada keluhan dari masyarakat terkait dengan masalah yang berhubungan dengan kecermatan petugas”. (Wawancara pada tanggal 14 Juli 2016). Kecamatan Tanjungsari dalam pemberian pelayanan terkadang belum sesuai dengan waktu yang tepat, hal ini dikarenakan kendala

jumlah SDM yang masih kurang. Seperti yang dikatakan oleh Eri bahwa, "Saya mengurus perpindahan KTP dijanjikan bahwa KTP akan jadi 2-3 hari namun ternyata sampai satu minggu, hal ini dikarenakan jumlah petugas di pelayanan kurang". (Wawancara pada tanggal 13 Juli 2016).

d. Dimensi *assurance* (jaminan)

Untuk mengukur dimensi *assurance* dalam upaya mengetahui pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari yaitu melalui indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Petugas Kecamatan Tanjungsari memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, apabila dapat diselesaikan saat itu juga. Namun jika tidak bisa diselesaikan saat itu juga, petugas memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan.

Penentuan biaya pengurusan pelayanan di Kecamatan Tanjungsari ditentukan oleh jenis pelayanannya karena tidak semua pelayanan dipungut biaya. Ada beberapa yang tidak dipungut biaya alias gratis dan ada juga yang dikenakan biaya. Untuk pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran, legalisasi surat itu gratis, namun untuk yang lainnya itu membayar. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Wanto yang mengatakan bahwa, "Untuk pembayaran atau pun biaya yang harus dikeluarkan tergantung dari jenis pelayanannya. Untuk pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran, legalisasi surat itu gratis, namun untuk yang lainnya itu membayar". (Wawancara pada tanggal 12 Juli 2016). Sedangkan untuk jaminan legalitas pelayanan di Kecamatan Tanjungsari yaitu berupa

cap dan juga tanda tangan sah dari Camat.

Pihak Kecamatan Tanjungsari telah menjamin kepastian biaya dari setiap jenis pelayanan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, semua itu dibiayai anggaran Negara. Sedangkan untuk pengurusan pelayanan lainnya sudah mempunyai dasar hukum masing-masing. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Priyanto yang mengatakan bahwa, "Untuk pembuatan KTP, KK, Permohonan Pindah Penduduk, Permohonan Masuk Penduduk dan Akta Kelahiran tidak dipungut biaya mbak". Selanjutnya Bapak Wanto menambahkan bahwa, "Untuk pengurusan Permohonan Izin Gangguan (HO), Permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Wajib Daftar Perusahaan (WDP), Izin Tanda Daftar Industri (TDI), Izin Usaha Industri, Penggantian Izin Usaha Industri, Izin Perluasan Industri (IPI) akan dikenakan biaya sesuai dengan prosedur". (Wawancara pada tanggal 14 Juli 2016).

e. Dimensi *Empathy* (empati)

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

Dalam indikator keramahan petugas, peneliti mengamati belum semua petugas memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada petugas yang menunjukkan sikap cuek. Sejalan dengan pendapat Rena mengatakan bahwa, "Petugas disini cukup ramah, kecuali yang menjaga loket sedikit cuek". (Wawancara pada tanggal 14 Juli 2016).

Petugas di Kecamatan Tanjungsari, khususnya petugas pemberi layanan sudah bersikap sopan santun tidak membedakan dalam melakukan pelayanan serta sudah memiliki sikap menghargai setiap pengguna layanan. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Buang bahwa, "Petugas sudah menghargai saya mbak, buktinya saya bertanya juga tidak diabaikan dan memberikan penjelasan tentang pelayanan disini". (Wawancara pada tanggal 13 Juli 2016).

f. Faktor Penghambat Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa faktor penghambat dalam pelayanan yang ada di Kecamatan Tanjungsari meliputi aspek-aspek sarana, prasarana, dan sumberdaya manusia. Dari aspek sarana yaitu kondisi sarana yang tidak memenuhi standar pelayanan. Di ruang tunggu pelayanan dan ruang pelayanan memang sudah terdapat AC, namun ternyata AC yang ada di dalam ruangan tersebut mati ataupun tidak berfungsi. Selain itu yaitu belum adanya penataan arsip sesuai dengan standar penyimpanan arsip yang benar. Sedangkan prasarana yang ada yaitu luasnya ruang pelayanan yang berukuran $2 \times 3 m^2$. Sumberdaya manusia yang ada belum memenuhi kuantitas dan kualitas sebagai standar pelayanan. Masih terdapat kekosongan pegawai di bagian kesekretariatan, pelayanan umum dan petugas fungsional. Kekosongan pegawai tersebut diakibatkan karena adanya pegawai yang mengundurkan diri dan saat ini sedang mengadakan rekrutmen pegawai.

Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari

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

kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Pada penelitian ini dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melakukan *pelayanan*, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Rendahnya kualitas pelayanan yang dilakukan di Kecamatan Tanjungsari disebabkan karena adanya beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan. Seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan. Ketidaknyamanan tersebut diakibatkan oleh pendingin ruangan yang tidak berfungsi, hal ini mengakibatkan suhu udara di ruang pelayanan terasa panas, tidak tersedianya papan informasi, serta masih banyak dokumen-dokumen yang sudah tidak berguna berserakan diatas meja pelayanan. Pada dasarnya kenyataan tersebut tidak sesuai dengan teori yang ada yaitu atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik seperti ketersediaan informasi dan juga ruang tunggu pelayanan yang ber-AC. Tjiptono(2008, p.39).

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan pengguna layanan. Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Pada penelitian ini, dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian petugas dalam proses pelayanan. Pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan seperti keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan masih sangat minim. Petugas yang ahli dalam menggunakan alat bantu hanya berjumlah satu orang. Sehingga ketika petugas sedang tidak masuk karena alasan tertentu maka kegiatan pelayanan akan terhambat

karena tidak dapat dilakukan secara maksimal. Selain itu, hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Kecamatan Tanjungsari adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah petugas. Kurangnya jumlah petugas mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang petugas menangani atau mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan. Selain jumlah petugas yang masih kurang, kualitas petugas yang ada pun juga masih rendah. Hal tersebut belum sesuai dengan teori yang menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum meliputi aspek kemampuan sumberdaya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Serdamayanti (2004, p.32).

Dimensi *responsiveness* merupakan pemberian respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan. Ketanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Penilaian kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul pada dimensi ini adalah dengan menggunakan beberapa indikator yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan, ketepatan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kecermatan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, ketepatan waktu petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan. Kualitas pelayanan di Kecamatan Tanjungsari dalam dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah merespon semua pengguna layanan. Petugas juga telah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat. Pada dasarnya kenyataan ini telah sesuai dengan teori yaitu pada dasarnya kualitas pelayanan umum meliputi kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas yang lebih baik

akan dapat diwujudkan. Sedarmayanti (2004, p.33)

Dimensi Assurance mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keraguraguan. Penilaian kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari antara lain petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Dari indikator penilaian yang ada Kecamatan Tanjungsari telah memenuhi semua indikator. Hal ini telah sesuai dengan teori yang ada tentang indikator kualitas pelayanan dari aspek keamanan yaitu jaminan keamanan terhadap pelanggan dalam mekanisme pelayanan. Tangkilisan (2005, p.37).

Untuk mengukur dimensi *empathy* peneliti mendasarkan kepada beberapa indikator diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Dari indikator penilaian yang digunakan ada beberapa indikator yang telah diterapkan dan telah memenuhi harapan pengguna layanan, diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Indikator yang belum memenuhi keinginan dan harapan pengguna layanan yaitu petugas melayani dengan sikap ramah, karena masih ada petugas/aparat yang belum memberikan senyuman dan sapaan bahkan terkesan cuek saat melayani pengguna layanan. Kenyataan tersebut belum sesuai dengan teori yang ada bahwa petugas pelayanan seharusnya menyapa dengan lembut, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar serta bergairah dalam melayani pengguna layanan. Kasmir (2005, p.21)

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

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

a. Sumber Daya Manusia

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

b. Koordinasi dengan Pemerintah Desa

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

c. Sarana dan Prasarana

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

Kesimpulan

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

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

1. Dimensi *Tangible* (bukti fisik)

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

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

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

3. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

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

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

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

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Penilaian kualitas pelayanan di Kecamatan Tanjungsari dimensi *empathy* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Hal ini disebabkan oleh ketidakramahan pegawai dalam melayani

masyarakat yaitu kurangnya sikap empati dari petugas pelayanan yang tidak memberikan senyum, sapa dan salam ketika melakukan pelayanan. Petugas terkesan kurang peduli ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan.

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

a. Sumber Daya Manusia

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

b. Koordinasi dengan Pemerintah Desa

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

c. Sarana

Keadaan sarana penyelenggaraan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara maksimal bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhiya tempat pelayanan yang

ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Misalnya saja pendingin ruangan yang yang tidak berfungsi atau mati, masih terdapat dokumen-dokumen yang sudah tdk digunakan yang berserakan di meja pelayanan yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata sebagaimana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan dan mengganggu kerapian ruang pelayanan.

d. Prasarana

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

Saran

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

1. Dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu perbaikan kenyamanan tempat pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara perbaikan sarana dan prasarana seperti penataan ruang pelayanan, perbaikan AC agar dapat berfungsi kembali dan penyimpanan arsip sesuai dengan sistem penyimpanan arsip yang baik agar pengguna layanan merasa nyaman dengan perubahan sarana dan prasarana tersebut.
2. Dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu peningkatan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan

kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan, serta saling bertukar informasi dan pengalaman dengan pegawai yang lebih terampil.

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

Daftar Pustaka

- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- http://id.m.wikipwdia.org/wiki/Undang-Undang_Pelayanan_Publik). Pada tanggal 19 Juni 2016 jam 10.15 WIB.

Profil Singkat

Saya adalah Ratna Esa Kuswati yang lahir pada tanggal 6 Juni 1993 di Gunungkidul, Yogyakarta. Saya mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2012.

Bapak Drs. Joko Kumoro, M.Si. adalah dosen pembimbing skripsi saya. Beliau lahir pada tanggal 26 Juni 1960. Jenjang Pendidikan S1 Universitas Negeri Yogyakarta tahun lulus 1984 dan S2 Universitas Indonesia tahun 1997.