

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SEDAYU KABUPATEN BANTUL

THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT SEDAYU DISTRICT OFFICE BANTUL REGENCY

Gerdha Ninda Mutiafera, Sutirman
Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta,
gerdhaninda94@gmail.com, sutirman@uny.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul (2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan kunci (*key informan*) penelitian yaitu Kepala Bagian Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. Informan pendukung terdiri dari petugas pelayanan dan masyarakat Kecamatan Sedayu. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul (a) Dimensi *Tangibel* (berwujud) Kecamatan Sedayu belum melaksanakan secara baik terkait mengenai kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu. (b) Dimensi *Reliability* (kehandalan) Kecamatan Sedayu masih kurang mengenai standar pelayanan yang belum jelas, kemampuan petugas yang masih kurang, serta belum ada keahlian yang dimiliki oleh petugas pelayanan. (c) Dimensi *Assurance* (jaminan) Kecamatan Sedayu belum memiliki jaminan ketepatan waktu bagi pengguna layanan dan masih adanya biaya untuk birokrasi dalam layanan. (d) Dimensi *Empathy* (empati) Petugas Kantor Kecamatan melayani masyarakat dengan ramah dan sopan, namun petugas masih mendahulukan kepentingan pribadinya daripada kepentingan pengguna layanan. (2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu prasarana yang belum memadai, kurangnya petugas pelayanan, dan minimnya alat bantu. Sedangkan faktor eksternal yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan yang belum maksimal.

Kata kunci: kualitas pelayanan publik, pelayanan publik

Abstract

This research aims to find out (1) the quality of public service at Sedayu District Office Bantul Regency (2) factors that affect the quality of public services at Sedayu District Office Bantul Regency. This research is a descriptive research with qualitative approach. Key informant in this research is head of public service at Sedayu District Office Bantul Regency. Support informant consist of service officer and Sedayu District people. Data gathering use observation, interview, and documentation. Data analysis use data gathering, data reduction, and data presentation. Data validity use source triangulation technique and triangulation technique. The results showed the following: (1) the quality of public service at Sedayu District Office Bantul Regency (a) Tangible dimension at Sedayu Districts implement yet in place concerning comfort, related with the place comfort, easy of service, officer's discipline, easy of acces and tools using. (b) Reliability dimension at Sedayu District is less in service standart that not clear yet, the ability of officers are still lacking and there are the costs of bureaucracy. (c) Assurance dimension at Sedayu District yet have uptime guarantee for users of the service and still charging for the bereaucracy in the ministry. (d) Emphaty dimension, the officers serve people kindly and politely ,but officers still priopritize their self interest than service user's importance. (2) Factors that influence public service quality at Sedayu District Office Bantul Regency is internal and external factors. The internal factors is the infrastructure that do not satisfy yet, the less of service officers, and tools. External factors is service system and service preparing system that not maximum yet.

Key words: the quality of public service, public service

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Prinsip ini senada dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang kewenangan Pemerintah Daerah (otonomi) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat. Pemerintah daerah sebagai daerah otonom yang menerapkan desentralisasi diyakini akan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan kesejahteraan rakyat dan memupuk demokrasi. Adanya otonomi daerah tersebut, daerah mempunyai kebebasan yang luas dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu menurut Agung Kurniawan (2005, p.2) “pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Pelayanan publik yang berkualitas itu yang disebut pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan jasa dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Hal ini terkuat dalam pendapat A.S. Moenir (2006, p.204) yaitu: “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu”.

Berdasarkan informasi atau data yang diperoleh dari www.suarapemudajogja.com pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di jogja kepada Ombudsman RI perwakilan DIY selama Tahun 2015 telah menerima 231 laporan. Dari keseluruhan laporan tersebut terbukti bahwa laporan Pemerintah Daerah banyak dikeluhkan masyarakat mengenai pelayanannya. Masih banyak instansi pemerintah daerah yang belum mampu menerapkan standar kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah daerah kepada masyarakat masih belum baik. Pemerintah sebagai petugas penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab dan berupaya atas pemberian pelayanan yang baik.

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

Kecamatan Sedayu pada dasarnya sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik dan cukup memuaskan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas itu terdapat faktor-faktor yang menghambat atau kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Atep Adya Barata (2003, p.37), kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Kecamatan diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani masyarakat. Kewenangan tersebut dapat memberikan suatu pelayanan yang baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. Peningkatan pelayanan harus didukung oleh petugas-petugas yang profesional, tanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan bidang yang dibebankan. Petugas dituntut mampu menggunakan atau menguasai teknologi. Selain itu, petugas harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilaku terhadap masyarakat.

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

Permasalahan kedua yaitu sarana dan prasarana yang belum memadai di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul dapat mempengaruhi kinerja petugas Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peralatan komputer masih kurang untuk menunjang kinerja di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul, sehingga perlu diadakan lagi untuk kebutuhan pelayanan kepada masyarakat agar bisa lebih optimal. Prasarana lain berupa tempat parkir untuk masyarakat belum memadai, sehingga masyarakat yang berkunjung ke Kecamatan memarkirkan disembarang tempat dan tidak tertata rapi, terkadang mengganggu pengguna kendaraan lain ketika hendak memarkirkan atau mengeluarkan kendaraan.

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

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

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

Metode Penelitian

Desain Penelitian

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

Tempat dan Waktu Penelitian

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

Subjek Penelitian

Subjek penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa subjek dapat memberi informasi yang selengkap-selengkapnya dan relevan dengan tujuan penelitian. Penentuan subjek dalam penelitian dilakukan dengan metode *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Subjek penelitian berjumlah 8 (delapan) orang yaitu Ibu Dra. Siti Norjanah selaku Kepala Bagian Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul, Ibu AW.Retno Pujiarti, S.I.P selaku petugas pelayanan publik dan Ibu Rahayu Purnomowati selaku petugas pelayanan publik Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. Sedangkan untuk subjek pendukung terdiri dari 5 (lima) orang masyarakat pengguna pelayanan publik Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul.

Teknik Pengumpulan Data

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

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrument penelitian dengan 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.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

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

1. Deskripsi Tempat Penelitian

Kecamatan adalah sebuah daerah administratif di wilayah Indonesia yang berada di bawah wilayah tingkat II (Kabupaten atau kota, serta terdiri dari beberapa kelurahan atau desa di dalamnya). Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota (PP.19 Tahun 2008). Kedudukan Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Kecamatan Sedayu berada di wilayah Kabupaten Bantul yang berbatasan dengan Kabupaten Sleman. Kecamatan Sedayu berada di sebelah Barat Laut dari Ibukota Kabupaten Bantul. Alamat kantor Kecamatan Sedayu di Jalan Wates Km 12 Argorejo Sedayu Bantul. Kecamatan Sedayu terbagi menjadi 4 Desa, yaitu Desa Argomulyo, Desa Argorejo, Desa Argosari dan Desa Argodadi. Kecamatan Sedayu dihuni oleh 9.510 KK dengan jumlah penduduk keseluruhan sebesar 42.943. Kepadatan penduduk di Kecamatan ini adalah 11.000 jiwa/km². Sebagian besar penduduk Kecamatan Sedayu bermata pencaharian sebagai petani.

2. Deskripsi Hasil Penelitian

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

a. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul

1) Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

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

pelayanan. Masyarakat sudah menilai dimensi ini baik, maka pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu sudah baik, namun sebaliknya jika dimensi ini masih buruk, maka pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu masih terbilang buruk.

Penampilan petugas di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul, sudah berpenampilan rapi. Petugas pelayanan sudah menggunakan baju sesuai seragam, sehingga penampilan petugas sudah rapi. Penampilan yang baik oleh petugas sangat berpengaruh oleh proses pelayanan suatu lembaga dalam memberikan kesan yang baik kepada pengguna layanan, karena kesan pertama yang dirasa pengguna layanan tidak menarik maka pengguna layanan akan tidak tertarik dengan kualitas petugas pelayanan tersebut. Petugas pelayanan harus tampil semaksimal mungkin dalam melayani pengguna layanan, agar pengguna layanan menjadi puas dengan petugas layanan. Sehingga dengan penampilan yang maksimal, layanan akan berjalan lancar dan pengguna layanan akan merasa nyaman oleh petugas pelayanan tersebut.

Kenyamanan tempat sangat penting dalam proses pelayanan bagi pengguna layanan, karena dengan tempat yang nyaman pengguna layanan akan merasa nyaman saat menunggu antrian panggilan dari petugas layanan. Tempat pelayanan juga mempunyai pengaruh dalam kualitas pelayanan. Kecamatan juga sebagai penyedia layanan harus memberikan tempat yang bersih, rapi, teratur, ruang tunggu yang tidak sempit dan menyediakan tempat duduk yang memadai, serta fasilitas penunjang seperti TV, karena jika pengguna layanan banyak yang mengantri maka tidak merasa bosan, sehingga pengguna layanan agar merasa nyaman dalam menunggu antrian. Kenyamanan tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul sudah tersedia ruang tunggu, terdapat beberapa kursi tunggu dan untuk TV belum tersedia. Kenyamanan tempat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia harus memperhatikan kenyamanan tempat untuk pengguna layanan. Apabila tempat pelayanan yang tersedia dengan baik maka pengguna layanan akan merasa nyaman.

Kemudahan proses pelayanan sangat dibutuhkan oleh pengguna layanan agar proses pelayanan berjalan dengan lancar dan cepat. Salah satunya yaitu kemudahan yang diberikan petugas yaitu dengan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan dalam proses pelayanan juga didukung dengan kemudahan tempat layanan dan sarana prasarana

yang memadai. Berdasarkan wawancara yang diperoleh dari Ibu SN selaku Kepala Bagian Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul, bahwa:

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

Kedisiplinan kerja sangat dibutuhkan oleh semua petugas dalam proses pelayanan. Kedisiplinan menjadi syarat petugas untuk membentuk sikap dan perilaku petugas dalam membentuk rasa tanggungjawab dalam bekerja, dengan begitu akan tercipta suasana kerja yang kondusif dan mencapai tujuan yang telah ditentukan. Petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan pelayanan untuk melayani keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak menunggu lama. Petugas harus mementingkan keperluan pengguna layanan daripada keperluan pribadinya, karena pelayanan itu merupakan pekerjaan yang menjadi prioritas kepentingan umum oleh petugas pelayanan publik. kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu masih kurang, karena masih ada beberapa petugas pelayanan yang mementingkan urusan pribadinya dari pada urusan keperluan pengguna layanan. Misalnya masih ada petugas yang membeli makanan saat jam kerja, dan ada petugas pelayanan yang berbincang-bincang dengan petugas lainnya saat sedang melakukan proses pelayanan. Sehingga dari segi kedisiplinan untuk pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu belum maksimal.

Kemudahan akses pelanggan untuk memudahkan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya dengan memberikan syarat atau prosedur pelayanan yang disediakan di ruang pelayanan. Kemudahan akses harus diperhatikan oleh petugas pelayanan dalam memberikan layanan oleh pengguna layanan, namun dari segi kemudahan akses petugas pelayanan belum tersedia di ruangan. Hal tersebut didukung pendapat dari beberapa narasumber. Pendapat dari Ibu SN selaku kepala bagian pelayanan umum, yaitu:

“Petugas sudah memberikan kemudahan terhadap pengguna layanan dalam mengurus kepentingannya, dengan menyampaikan atau menginformasikan syarat-syarat yang sesuai dengan alur persyaratan yang mereka urus sesuai

dengan keperluannya masing-masing. Sepanjang persyaratan lengkap yang dibawa oleh pengguna layanan maka proses pelayanan akan mudah atau lancar. Akan tetapi untuk syarat atau prosedur belum tersedia di ruangan, baru akan saya buat”.

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

Alat bantu sangat diperlukan untuk menunjang keperluan dalam proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh petugas kecamatan yaitu komputer dan perangkatnya serta jaringan wifi, kamera, dan mesin fotocopy. Adanya alat bantu tersebut membuat kualitas pelayanan di Kecamatan menjadi baik dan mendukung proses pelayanan menjadi cepat. Alat bantu dibagian pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu mempunyai jumlah komputer sangat terbatas, hanya memiliki 2 (dua) buah komputer dan 1 (satu) printer, sehingga petugas menggunakan dengan bergantian dan tersedia jaringan wifi, terkadang jaringan sering terganggu sehingga kegiatan pelayanan sering terganggu juga.

2) Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Dimensi *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan pelayanan dalam memberikan layanan yang cepat dan memuaskan. Dimensi *Reliability* juga mempunyai kemampuan penyedia layanan secara tepat waktu dan konsisten. Kecermatan atau ketelitian dalam proses pelayanan sangat penting bagi petugas pelayanan. petugas layanan Kecamatan Sedayu sudah cermat dan teliti dalam melakukan proses pelayanan. Terlihat ketika pengguna layanan yang datang petugas layanan langsung mengecek dengan teliti syarat-syarat yang diajukan oleh pengguna layanan.

Standar pelayanan merupakan tolak ukur dalam proses pelayanan yang dilakukan di lembaga Pemerintah. Untuk saat ini Kecamatan Sedayu menggunakan standar pelayanan sesuai dengan SOP Daerah Istimewa Yogyakarta Peraturan Bupati Bantul Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Kemampuan petugas menggunakan alat bantu merupakan kebutuhan dalam proses pelayanan. Tidak semua petugas pelayanan mampu menggunakan alat bantu yang ada di ruangan pelayanan dalam melakukan proses pelayanan karena petugas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Sedayu

bukan dari seksi pelayanan tetapi mengambil dari seksi pemerintahan dan seksi-seksi yang lain yang ada di Kantor Kecamatan Sedayu, sehingga petugas belum semua mampu dalam menggunakan alat bantu.

Keahlian harus diperlukan oleh seorang petugas layanan adalah dapat menggunakan alat bantu teknologi dalam proses pelayanan. Keahlian bagian pelayanan petugas belum ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Petugas hanya mampu tetapi belum ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Terlihat saat petugas akan melakukan pengeprintan dokumen, petugas masih bingung dalam menggunakan alat tersebut.

3) Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan)

Dimensi *responsiveness* (tanggapan) merupakan sikap petugas yang tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat, cermat dan teliti sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Ketanggapan petugas memberikan kesan tersendiri oleh pengguna layanan, karena dengan ketanggapan pengguna layanan dapat merasa dihargai oleh petugas pelayanan. Sebagai petugas pelayanan yang berkualitas maka harus memberikan respon terhadap pengguna layanan merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu SN selaku Kepala Bagian Pelayanan Umum pada lampiran 2, yaitu:

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

Petugas pelayanan harus memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat. Sebagai pengguna layanan akan merasa senang jika petugas layanan merespon keperluan pengguna layanan secara cepat, tepat dan cermat. Dalam proses pelayanan, petugas melakukan dengan cepat. Hal ini terlihat jika ada pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya seperti legalisir dan pengambilan KTP dan KK Petugas dalam melakukan proses pelayanan sudah tepat. Untuk kecermatan petugas pelayanan sudah melakukan dengan baik. Setiap pengguna layanan petugas langsung mengecek syarat-syarat yang diperlukan sesuai dengan kebutuhannya. Dalam proses pelayanan, petugas belum sepenuhnya memberikan ketepatan waktu yang tepat.

Pelayanan yang tepat waktu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan, karena mereka

tidak menunggu terlalu lama proses pelayanan tersebut. Waktu yang tepat yaitu waktu yang sesuai dengan standar pelayanan. Waktu yang tepat yaitu waktu yang sesuai dengan standar pelayanan. Tetapi tidak semua pekerjaan dalam pelayanan dapat terselesaikan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Hal tersebut sama pendapat yang disampaikan oleh Ibu SN selaku Kepala Bagian Pelayanan Umum, yaitu:

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

Semua penyedia layanan publik harus merespon dan menanggapi keluhan pengguna layanan. Keluhan pengguna layanan dapat terjadi apabila petugas layanan memberikan layanan tidak dengan baik. Keluhan semua pengguna layanan bisa langsung melalui website Kecamatan Sedayu, dan bisa langsung melalui email Kecamatan Sedayu. Kotak saran sudah tersedia di Kecamatan Sedayu sehingga untuk pengguna layanan yang tidak bisa menggunakan teknologi dapat menyampaikan keluhannya melalui kotak saran atau langsung pada petugas layanan.

4) Dimensi *Assurance* (jaminan)

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

Jaminan waktu pelayanan sangat diperlukan oleh pengguna layanan, karena dengan adanya jaminan waktu pengguna layanan merasa yakin dengan proses layanan. Petugas memberikan jaminan waktu kepada pengguna layanan dengan jelas dan tepat, sehingga pengguna layanan tidak merasa bingung akan jaminan waktu yang diberikan oleh petugas layanan. Pernyataan ini berdasarkan pendapat Ibu SN selaku Kepala Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Sedayu, yaitu:

“Selama persyaratan dari pengguna layanan itu mencukupi maka proses pelayanan akan tepat waktu. Akan tetapi untuk pembuatan KTP sekarang bisa sampai beberapa Bulan, dikarenakan tidak tersedianya blangko untuk

mengisi data. Untuk kepentingan lain saya rasa tepat waktu selagi persyaratan sudah mencukupi”.

Petugas memberikan jaminan tepat waktu kepada pelanggan tidak sesuai dengan ketentuan. Terlihat ketika ada seorang pengguna layanan yang mengambil KTP akan tetapi belum jadi. Dengan begitu petugas pelayanan harus memberikan jaminan waktu oleh pengguna layanan agar masyarakat pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

Jaminan biaya dalam pelayanan pada penyedia pelayanan publik sudah terdapat pada standar pelayanan. Biasanya petugas pelayanan memberikan layanan tidak memungut biaya, khususnya dalam pembuatan KTP. Pendapat yang diungkapkan oleh Ibu SN selaku Kepala Bagian Pelayanan umum di Kantor Kecamatan Sedayu yaitu: “Untuk pelayanan di Kecamatan Sedayu gratis”. Sedangkan pendapat lain dari masyarakat pengguna layanan yang diungkapkan oleh NY, yaitu: “Ya petugas ada yang memberikan jaminan biaya dengan memberikan biaya seikhlasnya”.

Pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu masih menarik biaya saat melakukan proses pelayanan. Sehingga tidak sesuai dengan standar pelayanan yang sudah menjamin biaya pelayanan. Pengguna layanan tidak merasa nyaman oleh penarikan biaya dalam proses pelayanan tersebut.

5) Dimensi *Empathy* (empati)

Dimensi *empathy* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Sebagai petugas yang bertanggung jawab terhadap tugasnya, khususnya dibagian pelayanan harus mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada keperluan pribadinya saat jam kerja berlangsung. Keperluan pengguna layanan menjadi prioritas utama dalam sebuah pelayanan publik. Tidak semua petugas mendahulukan kepentingan pengguna layanan, terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada petugas yang memilih untuk mementingkan urusan pribadinya.

Dalam melayani pengguna layanan seorang pegawai layanan harus bersikap ramah dan sopan, karena dengan keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas membuat pengguna layanan merasa senang dengan perilaku petugas pelayanan. Petugas layanan sudah sepenuhnya memberikan keramahan kepada pengguna layanan, walaupun masih ada beberapa petugas yang mengobrol dengan temannya saat melakukan proses pelayanan. Sehingga pengguna

layanan terlihat menunggu petugas yang sedang mengobrol dengan petugas yang lain. Dengan begitu petugas layanan membuat pengguna layanan merasa tidak dihargai dengan petugas pelayanan tersebut. Untuk sopan santun dari petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu sudah termasuk baik, karena setiap pengguna layanan yang datang langsung disambut dengan petugas layanan dengan sopan.

Petugas pelayanan tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya. Masih ada petugas yang mendahulukan keperluan pengguna layanan yang tidak secara langsung datang ke Kantor Kecamatan Sedayu hanya melalui pribadinya langsung, hal ini menjadi salah satu bentuk diskriminatif yang dilakukan oleh petugas. Sikap petugas layanan yang harus menghargai pengguna layanan dengan cara menanyakan mengenai keperluannya dan memberikan penjelasan terkait dengan keperluannya tersebut oleh pengguna layanan. Petugas juga memberikan salam, sapa dan senyum kepada pengguna layanan, agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan. Pelayanan yang diberikan petugas dengan menerapkan senyum, sapa dan sapa oleh pengguna layanan. Sehingga pengguna layanan yang datang akan merasa nyaman oleh petugas layanan dan keperluan pengguna layanan dapat berjalan dengan lancar.

b. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

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

1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal

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

“Untuk hambatan yang pertama itu mengenai jaringan internet, jaringan internet disini sering terganggu sehingga mempersulit petugas dalam bekerja. Selanjutnya yaitu tenaga kerja, untuk

petugas pelayanan itu sangat terbatas sehingga ada beberapa petugas dari seksi lain membantu pada bagian petugas pelayanan. Serta untuk sarana prasarana yang belum memadai”.

Kantor Kecamatan Sedayu menunjukkan bahwa kurangnya tenaga kerja dan prasarana di bagian pelayanan publik Kantor Kecamatan Sedayu, sehingga akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal

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

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

Belum tersedianya prosedur pelayanan di ruang Kantor Kecamatan Sedayu, sehingga masih ada pengguna layanan yang belum mengetahui syarat-syarat yang dibutuhkan untuk keperluannya. Dengan begitu pengguna pelayanan akan mengurus kembali keperluannya dan membuat pengguna layanan menjadi tidak efektif dengan waktunya.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul

a. Dimensi *Tangibel* (berwujud)

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

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

b. Dimensi *Reliability* (kehandalan)

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

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

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

c. Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan)

Dimensi *responsiveness* ini memiliki beberapa aspek, yaitu: merespon setiap pelanggan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh petugas. Dengan menerapkan dimensi *responsiveness* ini, maka pelayanan di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul memiliki mutu yang berkualitas dalam proses pelayanan.

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

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

d. Dimensi *Assurance* (jaminan)

Dimensi *assurance* merupakan jaminan yang diberikan petugas pelayanan kepada pengguna layanan baik berupa biaya maupun waktu. Dimensi *assurance* memiliki dua aspek yaitu jaminan tepat waktu dan jaminan biaya. Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul sudah memberikan jaminan biaya dan waktu, akan tetapi masih terdapat kekurangan dalam memberikan jaminan tersebut.

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

pada bahan atau balngko yang diperlukan untuk membuat KTP tersebut tidak setiap hari ada, sehingga tanggal jadi untuk pembuatan tidak bisa jadi secara tepat waktu.

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

e. Dimensi *Empathy* (empati)

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

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

2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Dalam proses pelayanan pasti memiliki faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, diantaranya yaitu mengenai faktor internal dan faktor eksternal. Pelayanan di Kantor Kecamatan

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

Faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul yaitu belum adanya prosedur pelayanan yang jelas serta tidak adanya alur prosedur yang terpampang dibagian ruangan pelayanan. Sehingga membuat bingung pengguna layanan tentang alur atau syarat-syarat untuk keperluan yang mereka cari di Kantor Kecamatan. Adanya faktor tersebut membuat kualitas pelayanan publik menurun, dengan begitu sebagai penyedia pelayanan harus dapat mengatasi faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

Kesimpulan

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

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul
 - a. Dimensi *Tangibel* (berwujud)
Kecamatan Sedayu belum melaksanakan secara baik terkait mengenai kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu.
 - b. Dimensi *Reliability* (kehandalan)
Kecamatan Sedayu masih kurang mengenai standar pelayanan yang belum jelas, kemampuan petugas yang masih

kurang, serta belum ada keahlian yang dimiliki oleh petugas pelayanan.

- c. Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan)
Kecamatan Sedayu dalam proses pelayanan belum lancar dan tepat waktu, sehingga pengguna layanan belum merasa nyaman
- d. Dimensi *Assurance* (jaminan)
Kecamatan Sedayu belum memiliki jaminan ketepatan waktu bagi pengguna layanan dan masih adanya biaya untuk birokrasi dalam layanan.
- e. Dimensi *Empathy* (empati)
Petugas Kantor Kecamatan melayani masyarakat dengan ramah dan sopan, namun petugas masih mendahulukan kepentingan pribadinya daripada kepentingan pengguna layanan.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

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

Saran

Berdasarkan penelitian maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan kualitas kinerja petugas mengingat keterbatasan jumlah petugas. Peningkatan kualitas petugas yang ada, berupa pelatihan dan training-training secara berkala sesuai dengan bagian masing-masing
2. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran dll.
3. Membuat sepanduk (banner) yang berkaitan dengan alur prosedur pelayanan, yang diletakkan didalam ruang pelayanan sehingga masyarakat lebih mengetahui mengenai alur pelayanan yang dibutuhkan dan tidak merasa kebingungan.

Daftar Pustaka

Agung Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pembaharuan.

Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Moenir .A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

Profil Singkat

Saya Gerdha Ninda Mutiafera, lahir pada tanggal 10 Mei 1994 di Bantul. Saya mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2012.

Bapak Sutirman, M.Pd. adalah dosen pembimbing skripsi saya. Beliau lahir pada tanggal 03 Januari 1972. Jenjang pendidikan S1 bidang Pendidikan Administrasi Perkantoran di Universitas Negeri Yogyakarta tahun lulus 1997 serta S2 Teknologi Pembelajaran di Universitas Negeri Yogyakarta tahun lulus 2009.