



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KEC. KEBONARUM KAB. KLATEN**

**TUGAS AKHIR
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Pada Universitas Negeri Semarang**

**oleh
Ahmad Yahya Jamaludin
7312311018**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2015**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian Tugas Akhir pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 13 Agustus 2015

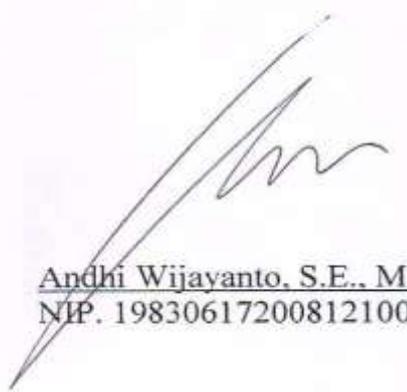
Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Rini Setyo W. S.E., M.M.
NIP. 197610072006042002

Pembimbing



Andhi Wijayanto, S.E., M.M.
NIP. 198306172008121003

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kebonarum Kabupaten Klaten telah dipertahankan dihadapan Sidang Panitia Ujian Tugas Akhir Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Hari : Kamis
Tanggal : 17 September 2015

Penguji I



Ida Maftukhah, S.E., M.M.
NIP. 19730252000032002

Penguji II



Andhi Wijayanto, S.E., M.M.
NIP. 198306172008121003

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi




Dr. Wahyono, M.M.
NIP. 195601031983121001

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis dalam Tugas Akhir ini benar-benar karya sendiri bukan plagiat. Semua kutipan yang terdapat dalam Tugas Akhir ini telah menggunakan prosedur ilmiah yang telah ditetapkan. Apabila Tugas Akhir ini terbukti plagiat maka saya akan menerima konsekuensinya.

Semarang, 11 Agustus 2015



Ahmad Yahya Jamaludin

NIM. 7312311018

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat (Q.S. Al-Mujadalah : 11)

PERSEMBAHAN :

1. Bapak, Ibu dan Keluarga Besar
2. Almamater, Universitas Negeri Semarang

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kebonarum Kabupaten Klaten. Dengan berbekal teori dari bangku kuliah, data-data serta buku literature, penulis berusaha menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan sebaik-baiknya.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak akan terwujud tanpa dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Fathur Rochman, M.Hum, selaku Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. Wahyono, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
3. Rini Setyo W., S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Andhi Wijayanto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan, dan petunjuk dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Segenap dosen dan staff karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
6. Mahasiswa Jurusan Manajemen Prodi Manajemen Perkantoran D3 angkatan 2011.
7. Teman-teman dan pihak lain yang membantu, baik dalam pemberian saran maupun kritik untuk penyelesaian laporan ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu baik materil maupun moril pada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya

penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun para pembaca.

Semarang, 11 Agustus 2015

Penulis

ABSTRAK

Jamaludin, Ahmad Yahya. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kebonarum Kabupaten Klaten.* Tugas akhir, Prodi Manajemen Perkantoran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang. Dosen Pembimbing : Andhi Wijayanto, S.E., M.M.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik.

Fokus penelitian ini adalah tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kebonarum Kabupaten Klaten. Ada beberapa permasalahan yang melatar belakangi peneliti dalam melakukan penelitian ini diantaranya adalah Waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kecamatan Kebonarum tidak tepat waktu atau melebihi waktu yang telah di tetapkan, kurang memadainya jumlah tempat menunggu untuk masyarakat yang hendak melakukan pelayanan, kurang responnya petugas pelayanan dalam melayani masyarakat serta kurang disiplinnya aparatur Kecamatan dalam hal masuk dan pulang kantor.

Disamping itu adanya perbedaan atau perlakuan pegawai Kecamatan dalam melayani masyarakat yang hendak melakukan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah tentang bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kebonarum Kabupaten Klaten.

Metode yang digunakan adalah deskriptif, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kebonarum kurang memuaskan dikarenakan kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang di terima masyarakat terhadap pelayanan tersebut tidak seimbang. Aparatur Kecamatan belum dapat bersikap disiplin waktu baik itu dalam penyelesaian pelayanan maupun dengan disiplin kerja dengan masuk dan pulang kerja tepat pada waktu yang telah di tetapkan sebelumnya.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB	
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
II. LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Pengertian Pelayanan	9
2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2.3 Pengertian Kualitas	14
III. METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Populasi dan Sampel Penelitian	19

IV.	HASIL PENELITIAN	20
	4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	20
	4.1.1 Profil Geografis Kecamatan Kebonarum	20
	4.1.2 Profil Demografis Kecamatan Kebonarum	21
	4.1.3 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Kebonarum	23
	4.1.4 Susunan Organisasi	24
	4.1.5 Tugas dan Fungsi Aparatur Kecamatan	25
	4.1.5.1 Tugas	25
	4.1.5.2 Fungsi	27
	4.1.6 Jenis Pelayanan di Kecamatan	34
	4.2 Pembahasan	37
V.	PENUTUP	48
	5.1 Kesimpulan	48
	5.2 Saran	48
	DAFTAR PUSTAKA	50
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jenis Pelayanan di Kecamatan	4
Tabel 4.1 Jumlah penduduk di Kecamatan Kebonarum	21
Tabel 4.2 Jumlah jiwa menurut kelompok umur	22
Tabel 4.3 Jumlah RT/RW di Kecamatan	22
Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan Penduduk di Kecamatan	23
Tabel 4.5 Daftar Nama Pegawai di Kecamatan	25

DAFTAR BAGAN/ALUR

Bagan Alur Pembuatan KTP 4.1	39
Bagan Alur Pembuatan KK 4.2	40
Bagan Alur Pembuatan SKCK 4.3	41
Bagan Alur Pembuatan Surat Rekomendasi Tidak Mampu 4.4	42
Bagan Alur Pembuatan Surat Keterangan Domisili Usaha 4.5	42
Bagan Alur Pembuatan Surat Pindah 4.6	43
Bagan Alur Pembuatan Akta Kelahiran 4.7	44
Bagan Alur Pembuatan Keterangan Ahli Waris 4.8	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dari Universitas Negeri Semarang

Lampiran 2 Surat Rekomendasi dari BAPPEDA Klaten

Lampiran 3 Surat Balasan dari Kecamatan Kebonarum

Lampiran 4 Form Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kebutuhan masyarakat semakin meningkat dalam birokrasi maupun dalam hal pelayanan publik lainnya. Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik atau instansi menurut Supriadi (2012 : 12).

Hakekat pelayanan publik dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat menurut Supriadi (2012:17). Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dimana hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas

pelayanan dari tahun ketahun semakin besar menurut Supriadi (2012:20). Sementara itu praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat yang setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayan dan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada Negara, meskipun Negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (Supriyadi 2012 : 20).

Berbagai asas, teori maupun konsepsi pemikiran atau paradigma yang berlaku pada manajemen secara umum dapat pula digunakan untuk manajemen pemerintahan Indonesia dengan rambu-rambu Pancasila sebagai nilai fundamental menurut Wasistiono (2003:19). Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-undang dasar 1945 alenia ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pelayanan

publik merupakan salah satu tugas yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Jika kelemahan bisa dikendalikan, sesungguhnya merupakan keberhasilan pelaksanaan "manajemen pemerintahan", sehingga dapat keluar dari situasi yang dikatakan oleh Peter Drucker (dalam Wasistiono,2003) yang menyatakan bahwa tidak ada negara yang miskin kecuali manajemen pemerintahan yang buruk.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah terlebih setelah ditetapkannya undang-undang nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya memberikan pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu muncul dikalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Hal yang tidak dapat ditawar lagi bahwa pelayanan yang diberikan belum maksimal merupakan hak bagi semua masyarakat dan pemerintah wajib memberikan pelayanan sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakatnya. Namun hal tersebut rupanya masih menjadi momok yang masih belum terwujud. Kualitas pelayanan di Kecamatan Kebonarum masih kurang maksimal hal ini terlihat dari :

Dari segi kecepatan pelayanan administrasi yang masyarakat lakukan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang lamban dan melebihi waktu yang yang di tetapkan. Pelayanan administrasi setelah Kecamatan Kebonarum terbentuk menurut masyarakat masih dirasa kurang maksimal. Adapun dari semua jenis pelayanan yang diberikan di Kecamatan Kebonarum dan waktu penyelesaiannya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1

Jenis pelayanan di Kecamatan Kebonarum Kabupaten Klaten

No	Jenis pelayanan	Standar waktu	Fakta waktu penyelesaiannya
1	KTP	1 hari	2 hari
2	KK	1 hari	2 hari
3	Surat Ket.Ahli Waris	1 hari	+2 hari
4	Surat Akte Kelahiran	1 hari	+2 hari
5	Surat Pindah	1 hari	+2 hari

Sumber : hasil observasi lapangan (Desember, 2014)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jenis pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan di Kecamatan Kebonarum. Dimana terdapat masalah dalam waktu penyelesaian pelayanannya. Ketidak konsistenan dalam penyelesaian pelayanan merupakan hal yang miris terjadi di lingkungan organisasi yang tentu sangat merugikan masyarakat.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan

kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sebagai unit pemerintahan yang utama karena disanalah terletak keinginan dan kesejahteraan masyarakat menurut Jefferson (2011:36). Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti tata cara pelayanan, rendahnya pendidikan aparat, disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah.

Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di masyarakat, dan bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. Pola dan karakter pemerintah daerah haruslah dibentuk sedemikian rupa untuk memungkinkan pemerintah daerah menjalankan pelayanan publik dan mampu mengayomi kepentingan warga dan mengadaptasikan diri terhadap perubahan cara hidup, pekerjaan, dan dinamika masyarakat menurut Istianto (2011:37). Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan publik di tentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja

aparapelayanan. Bahwa standar waktu dapat ditetapkan pada waktu dilakukan pengukuran kerja, karena memang dalam pengukuran kerja termasuk pengukuran waktu yang diperlukan untuk penyelesaian tahap pekerjaan menurut C.L.Littlefield (1978:379).

Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya pemerintah kecamatan Kebonarum dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan efektifitas pelayanan. Masalah nyata proses pelayanan publik, terutama pengurusan serta pengantar pembuatan Kartu Keluarga(KK), Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), dan Akta Kelahiran dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif. Eksistensi efektifitas pelayanan umum ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat pemerintah, Oleh karena itu pelaksanaan pelayanan publik sangat penting untuk diperhatikan. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kebonarum, Kabupaten Klaten"**.

1.2 . Rumusan Masalah

Setelah melakukan identifikasi beberapa masalah yang terjadi di Kantor kecamatan Kebonarum, maka peneliti melakukan batasan ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti, yaitu Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kebonarum Kabupaten Klaten.

Berdasarkan batasan masalah tersebut, untuk mengkaji lebih mendalam tentang kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kebonarum. Maka peneliti

mengarahkan untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah sebagai berikut :
Apakah kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kebonarum sudah sesuai standart operasional?

1.3. Tujuan Penelitian

Dalam hal ini maka penelitian bertujuan untuk mendiskripsikan apakah kualitas pelayanan publik di kecamatan kebonarum kabupaten klaten sudah sesuai standar operasional.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini diharapkan sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis/Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan, karena akan menambah khasanah keilmuan dan pengetahuan yang ada terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik.
- b. Untuk menambah wawasan bagi penulis khususnya mengenai dampak Pemekaran dan tentang kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kebonarum Kabupaten Klaten.

2. Manfaat Praktis

- a. Dari hasil penelitian, diharapkan mampu memberikan masukan yang berguna bagi Pemerintah dan secara khusus bagi pihak yang terkait yaitu di Kecamatan Kebonarum.

- b. Selain itu, karya ilmiah ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan kemampuan dan penguasaan ilmu-ilmu yang pernah diperoleh peneliti selama mengikuti program pendidikan di program studi Manajemen Perkantoran Universitas Negeri Semarang.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia di jelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik menurut Kotler dalam Sinambela (2006:4).

Suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan menurut Lukman dalam Sinambela (2006:5).

Pendapat lain mengenai pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan menurut Gronross dalam Ratminto dan Winarsih (2006:3).

2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa inggris Public

yang berarti masyarakat umum dan negara, kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Pendapat lain mengenai pelayanan umum dikemukakan oleh Moenir (2006:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Secara Teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor (Kepmen PAN) No.63 Tahun 2003, dalam Sinambela (2006:5) yaitu :

- a. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

- d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku,ras,agama,golongan,gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu Pelayanan yang memperhitungkan aspek keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik guna mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Ke profesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan atau diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu, kecepatan waktu, kemudahan, dan keterjangkauan.

Kepuasan masyarakat sangat perlu diperhatikan oleh aparat pemberi pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik. Indikator kepuasan masyarakat tersebut menurut Kepuasan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MEN.PAN) No.25 Tahun 2004 terdiri dari 14 unsur, yaitu :

- a. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan, status masyarakat yang dilayani.

- i. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dalam pelayanan menurut Sinambela (2006:8) aparat pelayanan hendaknya memahami variable-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS Lembaga Administrasi Negara, variable-variabel itu antara lain :

- a. Pemerintah yang bertugas melayani
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah
- c. Kebijaksanaan yang disajikan landasan pelayanan public

- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
- e. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
- f. Kualitas pelayanan yang merumuskan masyarakat sesuai dengan standard an asas pelayanan masyarakat
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

2.3 Pengertian Kualitas

Istilah kualitas telah didefinisikan dalam banyak cara. Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia yaitu tingkat baik buruknya sesuatu. Sedangkan pengertian kualitas menurut Goetsch dan Davis (1994:4) dalam Arief(2007:117) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,jasa,manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Sinambela (2006:6) Kualitas memiliki definisi konvensional dan strategis. Kualitas dalam definisi strategis adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan, sedangkan definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

- a. Kinerja
- b. Keandalan
- c. Mudah dalam penggunaan, dan
- d. Estetika

Sedangkan Menurut Gasperz dalam Sinambela (2006:6) Kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atau penggunaan produk.
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Arief(2007:135) menjelaskan Dimensi Kualitas pelayanan, menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

- a. Bukti langsung yaitu penampilan fasilitas-fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi yang disediakan.
- b. Keandalan yaitu kemampuan untuk memberi janji terhadap pelayanan yang meliputi dua hal yaitu dapat dipercaya dan akurat (tepat dan teliti).
- c. Daya tanggap yaitu keinginan untuk membantu para pengguna dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.
- d. Jaminan yaitu pengetahuan dan kesopanan para karyawan dan kemampuannya untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna.
- e. Empati yaitu perhatian atensi perorangan dan perusahaan kepada pengguna.

Dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang

mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika sebaliknya pelanggan menerima pelayanan yang kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Dengan demikian pengertian kualitas secara singkat yaitu bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan secara tepat waktu, sesuai anggaran dan memenuhi kebutuhan.

BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian ini penulis mempunyai tujuan untuk mendapatkan informasi secara tepat dan gambaran yang lengkap mengenai pembentukan kecamatan dalam upaya meningkatkan pelayanan di kantor kecamatan Kebonarum.

Pada penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif yakni suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi gambaran atau lukisan secara sistematis, akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Najir 2003:54).

Dalam penelitian ini peneliti hanya meneliti satu variabel saja (variabel mandiri) yaitu Variabel kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kebonarum Kabupaten Klaten. Variabel indikator kualitas pelayanan menurut pada penelitian ini peneliti menggunakan teori menurut Zithaml yang menyebutkan bahwa dimensi kualitas pelayanan, menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

- a. Bukti langsung (*Tangibels*) yaitu penampilan fasilitas-fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi yang disediakan.
- b. Keandalan (*Realibility*) yaitu kemampuan untuk memberi janji terhadap pelayanan yang meliputi dua hal yaitu dapat di percaya dan akurat (tepat dan teliti).

- c. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan untuk membantu para pengguna dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.
- d. Jaminan(*Assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan para karyawan dan kemampuannya untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna.
- e. Empati(*Empathy*) yaitu perhatian atensi perorangan dan perusahaan kepada pengguna.

Pada penelitian ini, instrument yang digunakan oleh peneliti adalah berdasarkan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Observasi atau pengamatan

Observasi atau pengamatan digunakan dalam rangka mengumpulkan data dalam suatu penelitian, merupakan suatu studi yang disengaja dan sistematis tentang keadaan sosial dengan jalan mengamati dan mencatat.

- b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Wawancara dilakukan dengan Tanya jawab kepada pihak yang menjadi obyek penelitian guna mencari data.

- c. Studi Dokumentasi

Yaitu studi yang digunakan untuk mencari dan memperoleh data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, laporan, artikel online, jurnal online, catatan serta dokumen-dokumen yang relevan dengan masalah yang diteliti.

3.1 Populasi dan Sampel penelitian

Menurut Sugiyono (2005:97) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut.

Populasi pada penelitian ini adalah penduduk di Kecamatan Kebonarum Kabupaten Klaten yang berusia 17 tahun keatas, karena pelayanan administrasi yang di Kantor Kecamatan Kebinarum umumnya dilakukan oleh penduduk yang berusia 17 tahun keatas.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kebonarum Kabupaten Klaten dapat dikatakan kurang memuaskan dan dapat disimpulkan pelayanannya kurang baik.
2. Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kebonarum Kabupaten Klaten dapat dikatakan kurang memuaskan atau buruk, dikarenakan kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan atau ekspektasi dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut atau persepsi tidak seimbang.

5.2.Saran

1. Aparatur Kecamatan lebih bertanggung jawab lagi akan tugas-tugas yang seharusnya dijalankan dengan baik. Aparatur Kecamatan juga harus lebih disiplin dalam bekerja untuk memperbaiki citra aparatur kecamatan yang dianggap kurang disiplin dalam bekerja terutama pada masuk dan pulang kerja sesuai dengan yang telah ditetapkan.
2. Hal yang dapat disampaikan sebagai saran oleh peneliti bahwa kiranya sebagai seorang camat yang memiliki peran krusial di Kecamatan Kebonarum menyadari akan tugas yang di bebankan sebagai abdi negara dan dapat lebih disiplin lagi dalam segala hal yang berkaitan dengan

kepentingan masyarakat. Agar cita-cita dari otonomi daerah sebagai bentuk untuk kesejahteraan masyarakat dapat terwujud secara nyata.

Daftar Pustaka

- Supriadi,A 2012, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Banyumedia
- Bambang Istianto. 2011, *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Jakarta : Mitra Wacana Media
- Moenir, H.A.S. 2006. *Metode Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sinambela, Lukman. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Ismail Nurdin dkk. 2009. *Perkembangan Organisasi Kecamatan Dari Masa Ke Masa*. Bandung : Fokusmedia
- Parasuraman A, Valarie A.Zaithaml and Leonard L.Berry. 1988. *Multiple-item Scale for measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Vol 64