

# **Pelaksanaan Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sawahan Kota Surabaya**

**Widad Alfizzah Shabrina**

*Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*

*Surel: widadalfizzahshabrina26@gmail.com*

## **Abstrak**

*Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pelaksanaan pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Sawahan Kota Surabaya sydag diterapkan dimensi Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasana yang belum lengkap, kurang terlihatnya kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti Komputer, keterlambatan waktu untuk pengurusan ulang e-KTP yang rusak. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Sawahan Kota Surabaya adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap satu bulan sekali kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Dan juga adanya fasilitas seperti ruang ibadah , toilet yang bersih serta kenyamanan ruangan walaupun Kecamatan Sawahan belum memiliki AC untuk ruang Pelayanan.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan Publik, pelayanan public*

## **Pendahuluan**

Pemerintah dalam memberi pelayanan publik kepada masyarakat mempunyai peranan yang sangat penting dalam menyediakan layanan yang prima bagi semua masyarakatnya sesuai dengan yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia. Dalam pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan sebagai berikut:

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dalam pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pengertian lain, Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan,

Setiap instansi pemerintahan mempunyai kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik agar terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Pemerintah pada dasarnya diadakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan bagi setiap masyarakat untuk mengembangkan kemampuan pemerintah dalam melayani masyarakat demi mencapai tujuan bersama. Untuk mencapai pelayanan yang sejahtera pemerintah juga harus memiliki cara untuk melaksanakan pelayanan untuk masyarakat secara efektif dan efisien.

Namun pada kenyataannya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih tergolong pada pelayanan yang belum efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat secara langsung mengenai pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah. Dapat ditinjau dari proses pemerintah pada saat memberikan pelayanan yang sampai saat ini masyarakat merasa kurang kurang puas dengan pelayanan pemerintah yang diberikan.

Sejumlah masyarakat menyebutkan bahwa masyarakat belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini dikarenakan oleh semua peraturan maupun sistem pelayanan yang diberikan pemerintah ditentukan secara sepihak oleh birokrasi pemerintah tanpa musyawarah dengan masyarakat untuk memahami kesulitan, harapan dan aspirasi masyarakat terhadap Pelayanan Pemerintah yang diinginkan oleh masyarakatnya.

Pemerintah sebagai menyediakan layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur pemerintah untuk mencapai keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus lebih fokus lagi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya saat memberikan pelayanan.

Berdasarkan Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 3 tentang penyelenggaraan pelayanan publik selanjutnya seperti tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik serta mewujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak untuk masyarakat. Harapan masyarakat adalah agar pemerintah melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, dan melelahkan untuk masyarakat. Masih banyak yang harus dikoreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di Wilayah Kecamatan Sawahan Kota Surabaya sebagai salah satu instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Sawahan Kota Surabaya merupakan salah satu instansi pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan. Administrasi di Kecamatan Sawahan yang dulunya menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Tinggal Sementara (SKTS) Pembuatan akte kelahiran, akta pernikahan, akta tanah, ijin usaha (HO), SKCK. Sejak Tahun 2018 sistem

pelayan di Kecamatan Sawahan hanya mengeluarkan surat rekomendasi untuk masyarakat yang akan mengurus surat menyurat guna persyaratan untuk diserahkan kepada Dispenduk Capil Kota Surabaya.

Berdasarkan pengamatan awal penelitian di Kecamatan Sawahan Kota Surabaya terdapat beberapa permasalahan mengenai pelayanan yang ada di Kecamatan Sawahan. Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin mendapatkan pelayanan di Kecamatan Sawahan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan alur administrasi untuk sistem yang baru karena petugas di Kecamatan Sawahan tidak mengadakan sosialisasi untuk masyarakatnya dan hanya mengandalkan pemerintah kota untuk informasi terkini dan petugas kecamatan jika memberikan informasi ke masyarakat kurang lengkap. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat di Kecamatan Sawahan Kota Surabaya yang belum lengkap membawa persyaratan yang hendak mengurus identitas seperti membuat Kartu Keluarga (KK) maupun Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dan harus kembali kerumah untuk melengkapi persyaratan. Disebabkan karena dari pihak Kecamatan kurang lengkap bila memberi informasi mengenai persyaratan apa saja yang harus dilengkapi. Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat masyarakat untuk melakukan pembuatan KK maupun KTP Elektronik. Sehingga akan berpengaruh pada waktu sehingga akan berdampak pada pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Permasalahan lainnya di Kecamatan Sawahan yaitu mengenai sarana dan prasarana yang belum memadai baik fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. seperti kurang memadainya tempat duduk untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan di Kecamatan Sawahan. Sehingga menyebabkan banyak masyarakat yang merasa kelelahan karena berdiri menunggu gilirannya dilayani oleh pihak Kecamatan. Karena hal ini sering terjadi maka masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada di Kecamatan Sawahan.

Permasalahan lainnya mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan yang masih terlihat belum tertata dengan rapi di dalam almari arsip, sehingga dapat meyulitkan pegawai pelayanan dalam melayani masyarakat karena dalam pencarian membutuhkan waktu lama dikarenakan penataan arsip yang belum rapi. Sehingga dalam melayani masyarakat menjadi kurang cepat karena terganggu dengan pencarian arsip yang lama.

Melalui media massa masih banyak masyarakat yang menuntut agar Pemerintah terus berupaya meningkatkan Pelayanan Publik yang sesuai dengan harapan masyarakat. Dikutip melalui Ombudsman.go.id “Hasil dari laporan masyarakat terhadap pelayanan publik selama 2019 tercatat 431 pengaduan dari masyarakat dengan jumlah penerimaan manfaat kurang lebih 800 orang. Surabaya tercatat sebagai kota dengan jumlah pelapor tertinggi. Tidak hanya dilingkungan pemkot, tapi juga unit pelayanan publik lain yang ada di Kota Surabaya. Dapat dilihat dari beberapa komponen. Antara lain, standar pelayanan, sistem informasi layanan, sarana prasarana, dan pengelolaan pengaduan.”. **Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian**

## **dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Kota Surabaya”**

### **Metode**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang Pejabat Seksi Pemerintahan di Kecamatan Sawahan sebagai informan kunci, 1 orang petugas pelayanan di Kecamatan Sawahan, 3 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Teknis analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan trigulasi sumber dan metode.

### **Hasil Dan Pembahasan**

Pelaksanaan Pelayanan di Kecamatan Sawahan merupakan suatu usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan dan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik berupa jasa maupun barang yang diharapkan dapat memenuhi harapan sesuai dengan keinginan konsumen sebagai penerima pelayanan. Pelaksanaan pelayanan secara umum harus memenuhi harapan penerima layanan dan bisa memberikan kepuasan terhadap kebutuhan penerima pelayanan. Namun, meskipun definisi ini selalu berorientasi pada pengguna layanan tidak berarti bahwa dalam menentukan nilai pelaksanaan pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan penerima layanan. Pelaksanaan pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Bisa dikatakan semakin baik jika Pelaksanaan Pelayanan dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan sebagai berikut :

Pelayanan di Kecamatan Sawahan sudah menerapkan dimensi Tangibel beserta indikatornya. Penilaian Pelaksanaan Pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya tidak adanya pendingin ruangan atau AC yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi panas. Selain AC, juga lantai yang terkadang masih kotor mungkin jarang dibersihkan hanya disapu saja. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan

untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Kedua adalah Reliability (Kehandalan). Pada penelitian ini, dimensi reability ditentukan oleh beberapa indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan. Pelayanan di Kecamatan Sawahan sudah menerapkan dimensi reliability. Penilaian Pelaksanaan Pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya Kecamatan Sawahan belum semua pelayanan menggunakan alat bantu seperti Komputer maupun Alat Cetak yang terlihat di Loket Pelayanan, mungkin ada beberapa Alat Bantu di Kecamatan Sawahan hanya saja tidak di alokasikan diseluruh bagian yang ada di Kecamatan Sawahan.

Selanjutnya adalah Responsiviness (Ketanggapan) , ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam proses pelaksanaan pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Selanjutnya yang keempat adalah Assurance (Ketanggapan), ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah tamahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Sawahan sudah menerapkan dimensi Assurance beserta indikatornya. Penilaian Pelaksanaan pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Yang terakhir yaitu Emphaty (Empati). Ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami

keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pelayanan di Kecamatan Sawahan sudah menerapkan dimensi *Empathy* beserta indikatornya. Penilaian Pelaksanaan Pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah.

Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidakramahan pegawai layanan. Pengguna layanan merasa kurang puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Dalam proses pelaksanaan pelayanan tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan. Pegawai pelayanan kantor pelayanan Kecamatan Sawahan saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan ada tiga orang dan satu orang lainnya berasal dari seksi-seksi lain di Kecamatan Sawahan yang mempunyai tugas untuk bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang menjaga di bagian pelayanan umum bukan dari bagian pelayanan itu sendiri, maka keahlian yang dimiliki khususnya pegawai dibagian pelayanan belum bisa optimal. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidak optimalnya waktu terkait pembuatan ulang e-KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar e-KTP maupun informasi dari pusat. Keterlambatan ini dikarenakan kartu untuk pembuatan e-KTP sendiri harus menunggu kiriman

dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan e-KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya.

Faktor penghambat lainnya mungkin dari segi informasi untuk kelengkapan dokumen apa saja yang seharusnya dilengkapi oleh pemohon untuk mempercepat proses pengerjaan, karena kecamatan sawahan mempunyai prosedur pelayanan yakni 7 hari kerja untuk proses pengerjaan berkas yang sekiranya memang membutuhkan waktu, walaupun lebih banyak proses pekerjaan yang bisa di tunggu oleh masyarakat pada saat hari itu juga.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap satu bulan sekali untuk membahas mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat karena dengan adanya agenda evaluasi para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang baik di kantor Kecamatan Sawahan adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ihlas sesuai dengan hati nurani sebagai pegawai. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan dengan semaksimal mungkin. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Dan juga adanya fasilitas seperti ruang ibadah , toilet yang bersih serta kenyamanan ruangan walaupun sebenarnya Kecamatan Sawahan belum memiliki AC untuk ruang Pelayanan. Sesungguhnya AC merupakan fasilitas penunjang untuk kenyamanan bukan hanya untuk pegawai tetapi sekaligus untuk masyarakat.

## **Kesimpulan**

1. Pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Sawahan Kota Surabaya dapat dinilai dari lima dimensi yaitu :

*Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty.*

- a. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) yang merupakan beberapa indikator seperti penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan pengguna alat bantu seperti computer dan printer. Namun ada indikator yang belum sepenuhnya sesuai harapan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan seperti AC (Pendingin Ruangan) banyak respon dari masyarakat bahwa mereka merasa kurang nyaman saat hari mulai siang karena ventilasi

- di ruang pelayanan tidak bekerja secara maksimal yang mengakibatkan udara terasa panas.
- b. Dimensi *Reliability* (Keandalan) yang merupakan beberapa indikator seperti kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan. Namun ada indikator yang belum sepenuhnya sesuai harapan yaitu mengenai kurang terlihatnya kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti computer karena pegawai Kecamatan Sawahan belum semua yang menggunakan computer, hanya beberapa pegawai saja.
  - c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang merupakan beberapa indikator seperti merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan. Dalam dimensi *responsiviness* atau ketanggapan ini sudah diterapkan sepenuhnya sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada masyarakat yang memberi keluhan kepada pegawai Kantor Kecamatan Sawahan.
  - d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang merupakan beberapa indikator seperti jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan harapan masyarakat. hal ini terlihat dari bukti tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam Dimensi *Assurance* walaupun ada sedikit keterlambatan waktu untuk pengurusan ulang e-KTP yang rusak.
  - e. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang merupakan beberapa indikator seperti mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan. Dalam dimensi *Emphaty* sudah diterapkan sepenuhnya sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada masyarakat yang memberi keluhan kepada pegawai Kantor Kecamatan Sawahan.
2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

### **Daftar Pustaka**

- Agus Toni. 2018. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KTP-ELTERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. Lampung: UNLAM
- Atep Adya Barata. (2003). Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Ayudini. 2017. KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL. Makassar: FISIP UNHAS
- Fandy Tjiptono. 2010. *Strategi Pemasaran*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2010. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.



- Fandy Tjiptono . 2011. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- H.A.S Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:PT Remaja Rosdakarya Offset
- Nina Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ombudsman. 2019. *Pengaduan Pelayanan Publik Masih Tinggi*. Diakses dari <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--2019-pengaduan-pelayanan-publik-masih-tinggi>
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung:Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pusataka Pelajar.
- Saefullah. 1999. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.
- Sendy Dwi S. 2019. *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN KEPANJEN KIDUL*. Malang: FISIP UNISMA
- Sinambela, L.P., Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sondang P Siagian. 2000. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Stateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sri Susanti. 2014. *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN GAMPING*. Yogyakarta: UNY
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Tenthool, Y., Indartuti, E., dan Soenarjanto, B. *Pelayanan Publik Berbasis Good Governance*. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik Untag Surabaya*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Vinty Dwi Ramadhani. 2015. *KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN*. Yogyakarta: UNY