

# **KUALITAS PELAYANAN PRIMA SATU PINTU PADA KANTOR REGIONAL I BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA YOGYAKARTA**

**Sri Mawarni, Arif Kuncoro Dwi Putranto**

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) “AAN” Yogyakarta

## ***Abstract***

One effort that can be taken by public organizations in providing excellent service is to provide one-stop services (One Stop Services). Currently Kanreg I BKN Yogyakarta has provided one-door service in the hope that it can provide services that are easy, inexpensive, fast, non-convoluted with the support of legal rules, mechanisms, systems, procedures, readiness of human resources and facilities and infrastructure for the creation of public services optimal. This study wanted to find out the quality of one-stop service at the Regional Office I of the Yogyakarta State Personnel Agency. This study uses a research method with a qualitative descriptive approach. Data is obtained using observation, interviews, and documentation. The technique of taking respondents that I use is purposive sampling. The one-stop prime service indicator is based on KEPMENPAN No.15 of 2014: (1) Requirements (simple and easy), (2) Procedure (according to the rules), (3) Service time (one day service), (4) Fees / Tariffs (no fees), (5) Service Products (doc. NP / SK), (6) Complaint Handling (response to criticism of suggestions and complaints).

***Keywords:*** public service, one door excellent service.

## **Pendahuluan**

Pelayanan prima pada organisasi publik bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Kepuasan ini bisa terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Sebagai gambaran, hasil survei integritas sektor publik yang dilakukan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) menunjukkan terjadinya penurunan Indeks Integritas Nasional (IIN) yang disebabkan oleh menurunnya kualitas pelayanan publik di berbagai unit pelayanan. Survei dilakukan

pada unit layanan tingkat pusat (23 instansi), instansi vertikal di daerah dan unit layanan daerah pada 22 kota se-Indonesia.

Salah satu upaya yang dapat ditempuh oleh organisasi publik dalam memberikan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan satu pintu (*One Stop Services*). Berdasarkan Pasal 1 Angka 11 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 dijelaskan bahwa penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Aspek pelayanan prima di Yogyakarta terus dikaji oleh beberapa lembaga pemerintahan melalui pelayanan satu pintu. Salah satunya lembaga pemerintah yang menerapkan pelayanan satu pintu adalah Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara Yogyakarta (Kanreg I BKN). Saat ini kantor tersebut telah memberikan pelayanan satu pintu dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang mudah, murah, cepat, tidak berbeli-belit dengan didukung aturan hukum, mekanisme, sistem, prosedur, kesiapan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana demi terciptanya pelayanan publik yang optimal. Guna membuktikan komitmennya dalam memberikan pelayanan prima, maka sejak pertengahan tahun 2011 yang lalu Kanreg I BKN Yogyakarta telah menjalankan survai indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Karena merupakan salah satu point yang akan diaudit baik untuk keperluan audit Sistem Manajemen Mutu ISO. Dalam kerangka audit pemerintahan lainnya, maka survai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) harus dilaksanakan secara periodik untuk mengetahui nilai persepsi real yang ingin diperoleh dari masyarakat. Kegiatan survai ini dilakukan setiap hari kepada setiap tamu/pengunjung yang datang ke Kantor Regional I BKN Yogyakarta (Kanreg I BKN Yogyakarta, 2014: 5).

Kegiatan tersebut merupakan salah satu bentuk komitmen Kanreg I BKN Yogyakarta dalam menjalankan kebijakan mutu yang telah ditetapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. *Tools* angket indeks kepuasan masyarakat tersebut merupakan media yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana

tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan melalui pendekatan survei. Tujuannya hanya satu, agar masyarakat dapat terpenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka penelitian ini untuk mengetahui secara lebih mendalam terhadap kualitas pelayanan prima satu pintu pada Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara Yogyakarta serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan prima satu pintu pada Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara Yogyakarta.

### **Kajian Teori**

Definisi kualitas sangat beranekaragam dan mengandung banyak makna. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Goetsch dan Davis (1994) dalam Tjiptono (2006:51) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi lain kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:175).

Kualitas pelayanan yang diterima konsumen dapat dilihat dari besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka (Zeithaml *et al.*, 1990:19). Berdasarkan pernyataan tersebut makna kualitas pelayanan dapat diketahui dari besarnya perbedaan antara harapan, dan keinginan konsumen. Definisi kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Lovelock, 2001:229).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen.

Pelayanan menurut kamus besar bahasa Indonesia (2008:136) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau

jasa. Pelayanan menurut Pass (1999:128) dalam kamus lengkap bisnis adalah aktivitas ekonomi yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan bisnis atau pribadi.

Definisi pelayanan menurut Moenir (2006:16) adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih, (2010: 2), 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 dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang dilakukan produsen atau perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan serta memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen tersebut.

Pelayanan prima dipandang perlu untuk dimasukkan sebagai salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan kegiatan instansi publik. Tujuan pelaksanaan pelayanan prima yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi *profit*, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Prinsip pelayanan prima dirumuskan dalam SESPANAS LAN dikutip oleh Sutedi (2011:11), antara lain:

- 1) Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa
- 2) Pelayanan prima ada, bila ada standar pelayanan.
- 3) Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar, pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas, masyarakat eksternal, dan masyarakat internal.

Sutopo dan Adi Suryanto (2003:10) mendefinisikan pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "*Excellent Service*" yang secara harfiah berarti pelayanan yang

sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan pelayanan prima adalah serangkaian aktivitas terbaik yang diberikan pemberi layanan kepada *customer* atau pelanggan agar *customer* merasa diperhatikan dan merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan. Manfaat dari pelayanan prima adalah meningkatkan kualitas kinerja karyawan atau pegawai memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan atau *customer*.

Pelayanan prima satu pintu adalah kegiatan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan Pendelegasian atau Pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat yang dilakukan guna mengoptimalkan kualitas pelayanan. Pelayanan prima satu pintu merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dan sebagai upaya mencapai *good governance*/kepemerintahan yang baik dan dicanangkan sejak Tahun 2006 (Komar, 2008:16).

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa Pelayanan prima satu pintu adalah serangkaian aktivitas terbaik yang diberikan pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Indikator pelayanan prima satu pintu di Kanreg I BKN Yogyakarta berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan adalah:

1. Persyaratan

Persyaratan yang dimaksud adalah kelengkapan persyaratan, ketelitian dalam pemeriksaan persyaratan, waktu yang dipersyaratkan dan kejelasan serta kepastian tentang persyaratan sesuai dengan Standar Operasional Pelaksanaan (SOP).

2. Prosedur

Prosedur yang dimaksud adalah tahap proses pelayanan (sesuai SOP), tidak berbelit-belit dan tepat sasaran.

### 3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan dimaksud adalah: a) kejelasan, kepastian petugas dan kedisiplinan dalam menyelesaikan pelayanan; b) kemampuan petugas dalam menyelesaikan pelayanan; c) kepastian jadwal pelayanan; d) kecepatan pelayanan; dan e) penerapan standar pelayanan minimum.

### 4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif atau tarif yang dimaksud adalah identifikasi biaya yang akan dibebankan, pemungutan biaya/kewajiban biaya pelayanan, pemberian tip/fee untuk mempercepat dan daftar pelayanan gratis kepada pelanggan.

### 5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan yang dimaksud adalah terbitnya dokumen antara lain: a) SK Pensiun, Janda Duda, Yatim; b) NPKP; c) NPPMK; d) NP Mutasi lain-lain; e) SK PWK; f) NPC2; g) Karis Karsu Karpeg; h) CLTN.

### 6. Penanganan Pengaduan

Yang dimaksud adalah identifikasi pengaduan antara lain: a) penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, SMS dan website; b) tersedianya petugas penerima pengaduan; dan c) tanggapan serta realisasi atas pengaduan, keluhan, kritik dan saran.

## **Metode Penelitian**

Dalam rangka melakukan studi penelitian tentang kualitas pelayanan prima pelayanan satu pintu pada Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara Yogyakarta, penulis melakukannya dengan perpedoman pada metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif.

Hadari Nawawi memberikan pengertian metode deskriptif sebagai suatu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan dan melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seorang, lembaga,

kelompok/masyarakat) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Nawawi, 2001:239).

Teknik pengambilan responden yang penulis gunakan adalah *purposive sampling*, dilakukan dengan cara mengambil subyek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu (Sugiyono, 2011:126). Tujuan dari teknik ini adalah untuk mendapatkan orang-orang yang dianggap menguasai permasalahan yang diteliti, yang nanti akan di jadikan sebagai responden yaitu:

**Tabel 1. Data Responden**

No	Responden	Jumlah
1	Kepala Seksi (Kasi) Verifikasi dan pelaporan mutasi dan status kepegawaian	1
2	Kepala Seksi (Kasi) pensiun PNS instansi vertikal dan provinsi	1
3	Pegawai Kantor Regional (Kanreg) 1 bidang mutasi	1
4	Pegawai Kantor Regional (Kanreg) 1 bidang pensiun	1
5	Masyarakat pengguna layanan Kanreg 1 BKN Yogyakarta: a. Masyarakat yang mengurus permasalahan mutasi seperti PWK, PMK, KP, KARSU/KARSU, Konsultasi, C2. b. Masyarakat yang mengurus permasalahan pensiun: masyarakat yang mengurus pensiun BUP, Pensiun janda/duda, pensiun yatim, penambahan keluarga, Pezikan II (SK hilang/ralat SK) dan konsultasi	5
Jumlah		9

Sumber: Data primer diolah, 2017.

Untuk mendapatkan data yang jelas dan lengkap dalam suatu penelitian maka penulis dituntut kemampuannya untuk memilih tehnik yang tepat. Karena dalam penelitian agar diperoleh kesimpulan yang benar, maka data harus benar karena akan menentukan hipotesis dan berpengaruh pada kualitas hasil kajian. Atas dasar itu maka untuk memperoleh data yang lengkap dan obyektif penulis menggunakan tehnik pengumpulan data sebagai berikut:

### 1. Observasi

Yaitu suatu tehnik yang digunakan untuk mendapatkan data dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena-fenomena yang akan diteliti. Tehnik ini bermanfaat untuk mendapatkan serta mengetahui sejumlah peristiwa penting yang tidak mungkin bisa diperoleh dengan tehnik kuisisioner dan interview, maka dapat diamati dengan observasi langsung (Arikunto, 2002:86). Hal-hal yang diobservasi adalah proses pelayanan satu pintu pada Kanreg BKN Yogyakarta.

### 2. Wawancara atau *interview*

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan responden yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian (Arikunto, 2002: 87).

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan membaca serta mengadakan pencatatan-pencatatan atau mengambil gambar-gambar dari dokumen-dokumen yang terdapat di tempat penelitian dan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti (Arikunto, 2002: 87).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Dalam analisis kualitatif, digunakan untuk menganalisis data berdasarkan hasil wawancara. Analisis kualitatif menggunakan model analisis interaktif dari Milles dan Huberman. Dalam tehnik ini ketiga komponen utama yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan yang dilakukan serentak dengan proses pengumpulan data, dalam bentuk siklus selama proses penelitian (Sutopo, 2002: 162)

## **Pembahasan**

### **Kualitas Pelayanan Prima Satu Pintu pada Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara Yogyakarta**

#### 1. Persyaratan

Pelaksanaan pelayanan prima satu pintu tahap pertama dilakukan pemeriksaan terlebih dahulu persyaratannya. Pada saat tamu datang ditanyakan apa yang akan diurus, lalu akan disampaikan persyaratan sesuai dengan yang diurus oleh tamu/penghubung, misalnya syarat PWK, KARSU/KARIS, yang sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Semua syarat-syarat diperiksa apakah sudah sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, jika tamu mengurus pensiun janda atau duda kita minta surat pengantar dari Taspen/Asabri atau Instansi PNS meninggal yang dilengkapi data-data kepegawaian dari awal sampai akhir, daftar keluarga *plus* anak yang jadi tanggungan, surat kematian yang di sahkan kepala desa. Setelah syarat-syarat terpenuhi langsung proses, jika syarat-syarat belum terpenuhi semua berkas dikembalikan agar segera dilengkapi. Seseorang yang belum mengetahui persyaratan mutasi kerja dan pengurusan pensiun dapat membuka *website*: <http://yogya-bkn.id/bknone/halfaq-100.html>. Dalam *wibsite* tersebut juga dapat dilakukan tanya jawab secara *online* jika tidak paham pengurusan pensiun dan mutasi. Pelayanan Kanreg I BKN Yogyakarta dengan membuat *website*, sangat membantu dalam memberikan informasi mengenai persyaratan yang diperlukan untuk mengurus mutasi dan pensiun mendapat respon positif dari masyarakat.

Dari hasil penelitian juga ditemukan masyarakat yang kurang paham dengan persyaratan dalam pengurusan mutasi kerja. hal ini terjadi karena tidak ada komunikasi yang jelas antar instansi, sehingga perlu diadakan sosialisasi kepada masyarakat dan instansi untuk menyamakan persepsi.

#### a. Prosedur

Hasil wawancara, observasi dan dokumentasi tanggal 16 Oktober 2017 menunjukkan bahwa prosedur atau mekanisme pengurusan baik mutasi kerja maupun pengurusan pensiun di Kanreg I BKN Yogyakarta dalam pelayanan prima satu pintu dilakukan dengan tujuh langkah dan waktunya hanya membutuhkan 85 menit.

Petugas BKN bekerja sesuai dengan Standar Operasional Pelaksana (SOP) yang ditentukan, tamu pun dilayani jika menaati SOP dalam arti melalui mekanisme yang telah ditentukan. Bila belum sesuai ketentuan akan diberi tahu mekanisme

yang benar misalnya tamu datang langsung ke resepsionis dan seterusnya. Sebelum memulai bekerja selalu diingatkan untuk bisa melayani tamu dengan baik dan benar dengan profesionalisme agar masyarakat merasa dihargai.

Hal ini dilakukan untuk kenyamanan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan prosedur yang ada dalam pelayanan prima satu pintu di Kanreg I BKN Yogyakarta, masyarakat/pemohon cukup dibantu dalam pengurusan baik mutasi maupun pensiun. Berdasarkan penelitian terhadap dokumen rekapitulasi saran, keluhan dan kritik masih terjadi permasalahan pada penjadwalan petugas yang melayani. Tamu harus menunggu lebih dari 30 menit karena petugas tidak selalu *standby*.

Dengan prosedur yang ada dalam pelayanan prima satu pintu di Kanreg I BKN Yogyakarta, masyarakat/pemohon cukup dibantu dalam pengurusan baik mutasi maupun pensiun. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bambang Suwarko (mengurus pensiun sendiri) saat diwawancarai yakni sebagai berikut:

“Prosedur di sini (Kanreg I BKN Yogyakarta) tidak berbelit-belit, sehingga kami masyarakat tidak merasa diberatkan. Dan pelayanannya pun ini dapat dikatakan cukup cepat. *Alhamdulillah* saya cukup puas dan pegawainya ramah-ramah”.

Hal tersebut selaras dengan yang disampaikan oleh Suyadi (mengurus PWK saudaranya) yaitu sebagai berikut:

“Prosedur yang dilaksanakan Kanreg I BKN Yogyakarta ini tidak berbelit-belit. Langsung dilakukan dengan cekatan hingga tidak membutuhkan waktu yang lama. Saya sebagai masyarakat merasa senang. Tetapi saya juga menyarankan untuk dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi dalam melayani masyarakat”.

Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi di atas di Kanreg I Yogyakarta memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan semaksimal mungkin. Program pelayanan prima satu pintu cukup membantu masyarakat, hal ini didukung dengan prosedur yang tidak berbelit-belit dan tepat waktu sesuai dengan SOP yang ada.

#### b. Waktu Pelayanan

Hasil observasi, wawancara dan dokumentasi di Kanreg I BKN Yogyakarta menunjukkan bahwa dalam pelayanan prima satu pintu tidak membutuhkan waktu yang lama. Hal ini sudah ditulis dalam “Standar Pelayanan Minimal” Kanreg I BKN Yogyakarta. Sesuai SOP dengan asumsi semua syarat-syarat lengkap dan SAPK *Online*/normal, kalau tidak bisa lebih dari 1 jam bahkan selesai lain hari, kalau tidak tepat waktu tindakan yang dilakukan adalah mencari tahu penyebabnya, harus melihat latar belakang penyebab tidak tepat waktu, misalnya dilihat juga jika syarat kurang lengkap maka butuh waktu. Dalam penelitian terhadap dokumen rekapitulasi saran, keluhan dan kritik masih adanya permasalahan antara lain perlu adanya evaluasi terhadap sistem pusat pelayanan untuk memudahkan konsultasi dari satu bidang ke bidang lain karena biasanya dari daerah ke BKN mempunyai banyak tujuan tidak cuma satu.

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Siswanto Budi Hardijo saat diwawancarai, yakni sebagai berikut:

“Saya senang, waktu yang dibutuhkan untuk mengurus di Kanreg I BKN Yogyakarta ini tidak lama. Sehingga saya bisa memanfaatkan waktu seefisien mungkin. Saya tidak perlu berlama-lama mengurus disini (Kanreg I BKN Yogyakarta) pegawainya juga sangat kooperatif sekali, semoga ini dipertahankan dan ditingkatkan lagi”.

Meskipun ada beberapa masyarakat yang komplain terkait waktu pelayanan, biasanya ini terjadi pada penghubung yang ingin berkonsultasi. Seperti yang disampaikan oleh Dwi Nugroho (BKPP Demak), saat diwawancarai sebagai berikut:

“Bila mau konsultasi yang bersangkutan selalu ada kegiatan di luar kantor, sehingga konsultasi perlu ditunda, kalau enggak cuma ketemu sebentar sehingga saya tidak puas. Sedangkan untuk akhir tahun di BKPP banyak kegiatan untuk mengatur waktu atau mensinkronkan dengan yang bersangkutan di Kanreg I BKN Yogyakarta susah” Mohon ada pejabat pengganti apabila pejabat yang bersangkutan sedang pergi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, secara garis besar dapat disimpulkan dalam pelayanan prima satu pintu masyarakat tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mengurus mutasi kerja dan dana pensiun. Sehingga, berdampak pada

kepuasan yang dirasakan masyarakat cukup tinggi. Hasil wawancara diatas juga menunjukkan bahwa terdapat miskomunikasi dengan pimpinan Kanreg I BKN Yogyakarta. Dwi Nugroho, seorang pegawai BKPP Demak yang ingin melakukan konsultasi, tidak terlayani dengan baik, akibat kesibukan pemimpin Kanreg I BKN Yogyakarta.

c. Biaya/Tarif

Hasil wawancara dan observasi di Kanreg I BKN Yogyakarta menunjukkan bahwa dalam pengurusan mutasi kerja maupun pensiun tidak dipungut biaya. Jika ada yang memberikan sesuatu, sebelum ataupun sesudah penyelesaian dalam pengurusan pensiun dan mutasi kerja ditolak dengan baik. Hal ini juga selalu ditekankan pada pegawai di lingkungan Kanreg I BKN Yogyakarta setiap akan mulai kerja selalu dikumpulkan dan diberi pengarahan agar bekerja secara profesional.

Hal ini senada disampaikan oleh Bapak Siswanto Budi Hardijo saat diwawancarai sebagai berikut: “Kami tidak ditarik biaya apapun dalam pengurusan. Bahkan mereka bekerja secara profesional, kami diservis sedemikian rupa hingga kami merasakan keramah-tamahan dalam pelayanan”.

Kerja secara profesional dan tidak memungut biaya dalam pelayanan prima satu pintu pun disampaikan oleh pemohon. Bambang Suwarko yakni sebagai berikut: “Kami tidak dipungut biaya sepeser pun dalam mengurus pensiun. Kami dilayani dengan baik, mereka ramah-ramah. Kalau ada yang belum lengkap persyaratannya mereka memberi tahu begitu”.

Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa Pegawai Kanreg I BKN Yogyakarta tidak memungut biaya dalam melayani pengurusan mutasi kerja dan dana pensiun. Hal tersebut merupakan sudah menjadi tanggungjawab dan kewajiban untuk melayani masyarakat dengan profesional. Masing-masing Kasi, baik Bidang Pensiun maupun Bidang Mutasi menekankan pada pegawainya untuk bekerja secara profesional dan tidak menerima pemberian apapun dari pemohon. Pegawai Kanreg I BKN Yogyakarta melayani pemohon dengan baik, ramah dan profesional. Sehingga, pemohon merasakan kehangatan pegawai dalam

pelayanannya dan hingga mendapatkan kenyamanan dan ketepatan waktu. Ketepatan waktu dan kenyamanan pemohon menjadi tugas serta tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh pegawai Kanreg I BKN Yogyakarta.

#### d. Produk Pelayanan

Hasil wawancara dan observasi di Kanreg I BKN Yogyakarta menunjukkan bahwa produk pelayanan yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu antara lain: (1) penetapan nota persetujuan teknis kenaikan pangkat (NPKP); (2) pemberian persetujuan teknis peninjauan masa kerja (PMK); (3) penetapan surat keputusan pindah wilayah kerja (PWK); (4) penetapan surat keputusan pensiun pegawai negeri sipil; (5) penetapan nota persetujuan teknis mutasi lain-lain; (6) penetapan surat keputusan pensiun janda/duda PNS; (7) penetapan nota persetujuan pengangkatan CPNS menjadi PNS lebih dari 2 tahun (C-2); (8) penetapan nota persetujuan cuti diluar tanggung jawab negara; (9) pembuatan kartu pegawai negeri sipil, pembuatan kartu istri/suami (KARIS/KASU); (10) surat pengesahan mutasi keluarga pensiunan PNS (A.II.69/Pens); (11) penetapan NIP calon pegawai negeri sipil; dan (12) ralat konversi NIP. Produk-produk ini dapat dilihat juga di *website* Kanreg I BKN Yogyakarta.

Hal ini senada disampaikan oleh Kasi Verifikasi dan Pelaporan Mutasi Status Kepegawaian, Endang Purwanti S.IP, yakni sebagai berikut:

“Produk pelayanan yang ada di Kanreg I BKN Yogyakarta ini adalah terbitnya dokumen yang masing-masing jenisnya nanti ada bisa lihat di *website* Kanreg I BKN Yogyakarta disana ada disebutkan secara rinci, dan silahkan di buka serta di unduh ya bu”.

#### e. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan di Kanreg I BKN Yogyakarta, berdasarkan hasil observasi menggunakan angket dan bisa juga melalui *website* resminya. Untuk angket, masing-masing pemohon akan diberikan satu per satu setelah selesai permohonannya.

Untuk menampung keluhan Kanreg I BKN menyediakan angket. Angket tersebut wajib diisi oleh pemohon setelah menyelesaikan urusannya. Angket ini sebagai

bahan evaluasi kami dalam melayani masyarakat. Jika ada kekurangan akan segera dilakukan perbaikan dan jika telah berjalan sesuai ketentuan maka pelayanan akan ditingkatkan. Kanreg I BKN juga memiliki *website* yang bisa dibuka dirumah apapun masukan dan pertanyaan akan kami respon dengan cepat.

Hasil wawancara yang disampaikan Pegawai Kanreg I Yogyakarta sebagai berikut:

“Dalam penanganan pengaduan kami menyediakan kotak saran/kotak pengaduan sms, portal pegaduan dan website. Kami sediakan juga angket yang harus diisi oleh tamu/penghubung, di Kanreg I BKN Yogyakarta juga tersedia petugas penerima pengaduan, kami mengusahakan pelayanan pengaduan dengan baik dan tanggapan atau realisasi atas usulan pengaduan/saran kami usahakan sesuai saran setelah kami diskusikan dengan seluruh unsur yang ada di Kanreg I BKN Yogyakarta”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam penanganan pengaduan dari masyarakat Kanreg I BKN Yogyakarta telah menyiapkan angket. Angket ini wajib diisi oleh pemohon setelah menyelesaikan urusannya. Pemohon pun dapat menyampaikan keluhannya melalui *website* resmi Kanreg I BKN Yogyakarta. Kritik dan saran dari masyarakat akan sangat berfungsi bagi perbaikan pelayanan yang ada di lingkungan Kanreg I BKN Yogyakarta.

### **Faktor-Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Prima Satu Pintu pada Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara Yogyakarta**

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan faktor pendukung kualitas Pelayanan Prima Satu Pintu pada Kanreg I BKN Yogyakarta adalah sumber daya manusia yang memadai. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kasi Pensiun Instansi Vertikal dan Provinsi, Dra Untung Purwaningsih sebagai berikut:

“Ketercapaian kualitas pelayanan prima satu pintu di Kanreg I BKN Yogyakarta ini salah satu faktornya itu SDM yang memadai. Sehingga kompetensi masing-masing individu itu mendukung ketercapaiannya pelayanan yang berkualitas sebagaimana yang diinginkan oleh pimpinan”.

Hal tersebut juga disampaikan oleh Kasi Verifikasi dan Pelaporan Mutasi Status Kepegawaian, Endang Purwanti S.IP, yakni sebagai berikut.

“Saya bersyukur di sini (Kanreg I BKN Yogyakarta, memiliki pegawai yang memiliki kualitas baik secara ilmu maupun moral yang dapat diandalkan. Sehingga hal ini berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat”. (Hasil wawancara dengan Kasi Verifikasi dan Pelaporan Mutasi Status Kepegawaian, Endang Purwaningsih S.IP, tanggal 16 Oktober 2017)

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor pendukung terlaksananya kualitas pelayanan prima satu pintu di Kanreg I BKN Yogyakarta adalah SDM yang memiliki kapasitas dan dapat diandalkan baik secara ilmu maupun moral. Hal ini berdampak pada tingkat pelayanan terhadap masyarakat yang tergolong baik, dan sesuai dengan yang diharapkan oleh pimpinan maupun pemohon (masyarakat).

### **Faktor-Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Prima Satu Pintu pada Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara Yogyakarta**

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan faktor penghambat kualitas Pelayanan Prima Satu Pintu pada Kanreg I BKN Yogyakarta adalah kurangnya jumlah secara kuantitas sumber daya manusia yang. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kasi Verifikasi dan Pelaporan Mutasi Status Kepegawaian, Endang Purwanti S.IP, sebagai berikut:

“Untuk penghambat ini, juga faktornya SDM yang secara kuantitas kurang. Kadang kami kewalahan sehingga kami juga melibatkan pegawai lain untuk melayani, misalnya satpam, ini untuk bantu-bantu saja jika jumlah pemohonnya membludak ya untuk sekedar mengecek persyaratan saja apakah sudah lengkap apa belum begitu”.

Hal tersebut juga disampaikan oleh Kasi Pensiun Instansi Vertikal dan Provinsi, Dra. Untung Purwaningsih, yakni sebagai berikut:

“Meskipun secara kualitas pegawai kami tidak diragukan lagi, namun secara kuantitas masih dirasa kurang. Hal ini ya secara langsung mesti berpengaruh pada kualitas pelayanan, jika jumlah pemohonnya membludak itu kadang lama untuk menanganinya namun kami tetap berpedoman pada SOP yang ada, kami jika dirasa perlu juga melibatkan

pegawai lain untuk bantu-bantu mengecek persyaratan untuk hal-hal teknis saja. Kalau yang substansial itu kami ada pegawainya sendiri yang khusus”. (Hasil wawancara dengan Dra Untung Purwaningsih, tanggal 16 Oktober 2017)

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor penghambat terlaksananya kualitas pelayanan prima satu pintu di Kanreg I BKN Yogyakarta adalah kurang jumlah SDM dan fungsi manajemen pelayanan. Hal ini berdampak pada tingkat pelayanan terhadap masyarakat yang tergolong baik, dan sesuai dengan yang diharapkan oleh pimpinan maupun pemohon (masyarakat). Hal yang sama juga disampaikan oleh pemohon, yakni Indah Rini Hapsari, yakni sebagai berikut:

“Saya rasa perlu ditambah petugasnya atau diperhatikan penjadwalan petugas, agar waktu jam istirahat tetap bisa melayani pemohon dan bisa bergantian. Dan ini saya juga risi dengan pemandangan yang tidak lazim, masih ada pegawai yang main hand phone sendiri padahal masih banyak pemohon yang antri untuk dilayani”

Hasil wawancara dengan Indah Rini Hapsari diatas sama halnya dengan yang disampaikan oleh Dwi Nugroho (BKPP Demak) saat diwawancarai yakni sebagai berikut:

“Menurut saya pelayanan yang ada di Kanreg I BKN Yogyakarta ini perlu diperbaiki, terutama dari segi manajemen personalia maupun waktu. Saya agak risi dengan para pegawai yang sering pegang hp saat bekerja melayani tamu, seperti mereka tidak profesional. Dan terlebih seharusnya untuk konsultasi tidak langsung kepada pimpinan, hal ini untuk menanggulangi tidak terlayannya yang ingin berkonsultasi, jika yang bersangkutan ada kegiatan diluar kantor”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat kualitas pelayanan di Kanreg I BKN Yogyakarta adalah: (1) kurangnya pegawai yang bertugas dalam pelayanan prima satu pintu; (2) kedisiplinan pegawai yang masih kurang; dan (3) jadwal konsultasi yang tidak jelas.

## **Kesimpulan**

1. Kualitas pelayanan prima satu pintu pada Kantor Regional 1 Badan Kepegawaian Negara Yogyakarta pada prinsipnya belum sepenuhnya baik,

Dalam beberapa hal menunjukkan baik/meningkat tetapi dalam beberapa hal mengalami penurunan.

2. Peningkatan kualitas pelayanan terjadi dalam hal: (a) Kejelasan informasi mengenai persyaratan dalam pengurusan, meskipun masih ada permasalahan dikarenakan kurangnya komunikasi yang jelas antar instansi di daerah sehingga tidak ada persamaan persepsi; (b) Kemudahan dalam tahapan pelayanan yang diberikan pada masyarakat, dilihat dari kesederhanaan tidak berbelit-belit alur pelayanannya sesuai dengan SOP; (c) Dalam pengurusan masyarakat tidak dipungut biaya dalam bentuk apapun dan masyarakat dilayani secara profesional; (d) Dan produk layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan kebutuhan masyarakat berdasar ketentuan yang telah ditetapkan.
3. Penurunan kualitas pelayanan terjadi dalam hal: (a) Waktu pelayanan tidak sesuai dengan SOP yang ditetapkan karena waktu penyelesaian pelayanan bisa lebih dari dua jam ini terjadi karena penjadwalan petugas di unit pelayanan terpadu satu pintu, disini tamu harus menunggu lebih dari 30 menit karena petugas tidak selalu siap dan ketidak disiplinian dari petugas yang ditempatkan di satu pintu; (b) Permasalahan juga terjadi terkait dengan Penghubung yang ingin berkonsultasi ke Pejabat. Jadwal konsultasi sering tertunda, karena Pejabat yang dituju selalu ada kegiatan di luar kantor. Kalaupun ketemu kadang cuma sebentar dan tidak ada Pejabat pengganti, akibatnya konsultasi tidak terlayani dengan baik; (c) Untuk penurunan kualitas pelayanan juga terjadi akibat terkendala kurangnya Sumber Daya Manusia yang ditempatkan di unit pelayanan satu pintu. Ini akan berpengaruh jika jumlah pemohon/masyarakat yang meminta pelayanan membludak yang kadang akan lama dalam menanganinya.
4. Faktor pendukung Kualitas Pelayanan Prima Satu Pintu pada Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara Yogyakarta adalah kualitas sumber daya manusia yang memadai baik dari segi ilmu maupun moral.

5. Faktor penghambat Kualitas Pelayanan Prima Satu Pintu pada Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara Yogyakarta adalah: (1) kurangnya pegawai yang bertugas di pelayanan prima satu pintu; (2) kedisiplinan pegawai yang masih kurang; dan (3) jadwal konsultasi yang tidak jelas.

### **Saran-saran**

1. Sebaiknya menambah jumlah personil dari masing masing bagian / bidang yang bertugas di unit pelayanan satu pintu idealnya 8 personil. Masing-masing ada kejelasan peran/standarisasi tugas, kewenangan dan tanggung jawabnya.
2. Meningkatkan kedisiplinan petugas dengan cara: a) Pemberian wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; b) Konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku; c) Menciptakan budaya kinerja yang memungkinkan semua petugas dapat melaksanakan semua pekerjaan dengan cara terbaik seperti mempunyai komitmen, konsistensi ketepatan, sikap, penguasaan teknologi dan tentunya semangat dan motivasi; d) Pengawasan dari atasan langsung
3. Penjadwalan konsultasi sebaiknya ditetapkan dan disusun secara pasti misal keberadaan dan kepastian yang memberikan pelayanan konsultasi, nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya

### **Daftar Pustaka**

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Penerbit PT. Rineka Cipta.
- Komar. 2008. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Pustaka Ilmu.
- Lovelock, Christopher H. 2001. *Service Marketing: People, Technology, Strategy*. (Fourth ed.) Upper Saddle River: Prentice Hall
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Nawawi, Hadari, 2001, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Pass, Christoper. 1999. *Kamus Lengkap Bisnis*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen dan Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Cetakan kedelapan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sutopo, H.B. 2002. *Penelitian Kualitatif*, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Sutopo dan Adi Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. Bandung: Nuansa.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation New York*, The Free Press.
- Peraturan Kemenpan RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.