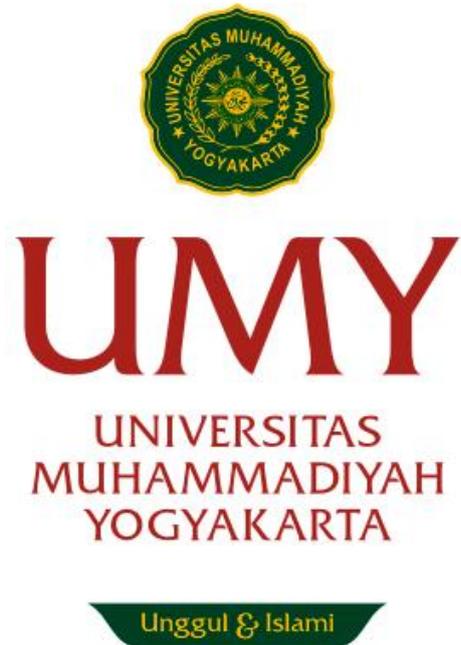


LAPORAN AKHIR
EVALUASI PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA NOMOR 5 TAHUN 2014 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK



Tim Penyusun:

Dr. Muchammad Zaenuri, M.Si

Ane Permatasari, S.IP., MA

Sakir, S.IP., M.IP

KERJASAMA
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DENGAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMAMDIYAH YOGYAKARTA
2017

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR DIAGRAM	iv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	2
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan	8
BAB II METODE PENELITIAN.....	9
2.1. Jenis Penelitian.....	9
2.2. Metode Pengumpulan Data.....	9
2.3. Teknik Analisis data	10
BAB III KERANGKA TEORI	13
3.1. Teori Fungsi Pemerintah.....	13
3.2. Pelayanan Publik.....	15
BAB IV GAMBARAN UMUM DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	31
4.1 Sejarah Daerah Istimewa Yogyakarta.....	31
4.2 Visi, Misi dan Tujuan Pemerintah Daerah DIY	35
4.3 Aspek Geografi dan Demografi	40
BAB V TEMUAN DAN ANALISIS.....	49
5.1 Kondisi Eksisting Pelayanan Publik di DIY	49
5.2 Evaluasi Implementasi Perda DIY No. 5 Tahun 2014.....	88
BAB VI PENUTUP	93
6.1 Kesimpulan	93
6.2 Rekomendasi.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Ombudsman Daerah dalam Kasus Pelayanan Publik di DIY... 5	
Tabel 4.1. Tujuan Pemerintah Daerah DIY 2012-2017	40
Tabel 4.2. Jumlah Penduduk, Sex Ratio, dan Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di DIY.....	45
Tabel 5.1. Indikator Sasaran Pelayanan Pendidikan di DIY 2015	51
Tabel 5.2. Capaian Pelayanan Pendidikan Target Akhir RPJMD 2017	52
Tabel 5.3. Permasalahan Pelayanan Pendidikan di DIY.....	54
Tabel 5.4. Capaian Pelayanan Kesehatan Target Akhir RPJMD 2017.....	62
Tabel 5.5. Evaluasi Kinerja P2TSP Tahun 2013-2016	64
Tabel 5.6. Jumlah Konsultasi yang masuk berdasar kan Tindak Lanjut.....	85

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1 Distribusi Belanja Pemerintah Menurut Fungsi pada tahun 2015.....	5
Diagram 5.1 Upaya Reformasi Birokrasi untuk Perbaikan Pelayanan	66

Ringkasan

Pelayanan publik merupakan salah satu instrumen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Secara jelas pelayanan publik sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang memberikan penjelasan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Daerah Istimewa Yogyakarta, permasalahan pelayanan publik terletak pada peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas bergantung pada tiga aspek, yaitu: Pertama, bagaimana pengembangan kebijakan dan strateginya. Kedua, bagaimana pola penyelenggaraan atau tata laksana. Ketiga, dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan.

Buruknya pelayanan publik yang ada DIY dibuktikan bahwa pada tahun 2016 Hasil penilaian bidang pelayanan publik menurut Ombudsman dan ORI pusat di Daerah Istimewa Yogyakarta memperoleh rapor merah atau memiliki tingkat kepatuhan rendah yaitu 43,57. Hal ini masih sangat jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat karena masih tertinggal dari beberapa daerah lain misalnya Jawa Timur dan Kalimantan Timur yang mendapat penghargaan sebagai penyelenggara pelayanan yang berkualitas. Beberapa faktor yang menyebabkan pelayanan publik di DIY masih rendah antara lain pada beberapa bidang yang menonjol antara lain kesehatan, pendidikan, identitas kependudukan, perizinan transportasi maupun layanan pengaduan.

Berdasarkan hasil kajian ini dapat disimpulkan dengan melihat pada dua aspek, yaitu: Kondisi eksisting pelayanan publik di DIY dan evaluasi implementasi Perda DIY No. 5 tahun 2014 tentang Pelayanan Publik. Kondisi eksisting pelayanan publik secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik terutama untuk sektor Pendidikan, Kesehatan, Perizinan. Sedangkan untuk bidang Transportasi dan Pengaduan Masyarakat belum optimal serta belum ramah terhadap kelompok penyandang disabilitas. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa implementasi Perda No. 5 Tahun 2014 terdapat berbagai kendala terkait dengan terbatasnya kewenangan Pemerintahan DIY, pelayanan publik belum menjadi unggulan, kurangnya pengawasan intens dari DPRD, dan lemahnya peran serta masyarakat dalam pelayanan publik.

Berdasarkan hasil kajian ini, rekomendasi kebijakan adalah: Memperkuat fungsi koordinasi yang dilakukan oleh gubernur untuk memperkuat komitmen dari kabupaten/kota untuk mengimplementasikan Perda DIY No. 5 Tahun 2014 tentang pelayanan publik di wilayah masing-masing; Meningkatkan fungsi pengawasan reguler dari DPRD dalam implementasi Perda DIY No. 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; Memperkuat peran serta masyarakat melalui Pembentukan Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik.; dan Adanya universal design sebagai syarat utama dalam pembuatan perizinan dalam penyediaan fasilitas publik untuk menjamin fasilitas tersebut ramah kelompok penyandang disabilitas.

Kata Kunci: Kebijakan, Pelayanan Publik, evaluasi perda.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu instrumen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. pelayanan publik menjadi salah satu kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan kualitas pelayanan publik. Secara jelas pelayanan publik sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang memberikan penjelasan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹ Pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan agar bisa memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Terdapat beberapa masalah dalam pelayanan yang terjadi di Indonesia misalnya pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, berbelit-belit, masih terdapat pungli dan terjadi diskriminasi dalam pelayanan. Berbagai masalah ini kemudian harus diantisipasi dengan adanya kualitas SDM penyelenggara pelayanan. Sejak dilangsungkannya otonomi daerah di Indonesia, maka pemerintah daerah kabupaten/kota diberikan keleluasaan untuk melaksanakan

¹ Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

pembangunan di daerah masing-masing yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat.

Di Daerah Istimewa Yogyakarta, permasalahan pelayanan publik terletak pada peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas bergantung pada tiga aspek, yaitu: Pertama, bagaimana pengembangan kebijakan dan strateginya. Kedua, bagaimana pola penyelenggaraan atau tata laksana. Ketiga, dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan.

Permasalahan yang selama ini mengganjal dalam meningkatkan pelayanan publik adalah terletak pada pengembangan kebijakan dan strategi yang mengalami overlapping pada aspek kebijakan publik. Selain itu, sumber daya manusia menjadi kelemahan utama dalam kaitannya dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Faktor SDM mempunyai peranan yang signifikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sedang dari sisi kelembagaan kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, inovasi pelayanan publik yang selama ini dapat diwujudkan tidak didukung dengan proses pelembagaan yang baik dari sisi desain kelembagaan maupun payung hukum terhadap inovasi pelayanan publik tersebut. Alhasil, inovasi yang sebagian besar lahir dari *good will* seorang kepala daerah akan terancam buyar ketika kepala daerah berganti.

Daerah Istimewa Yogyakarta memang telah memiliki aturan khusus yang mengatur mengenai pelayanan publik sebagai bentuk pertanggungjawaban dan

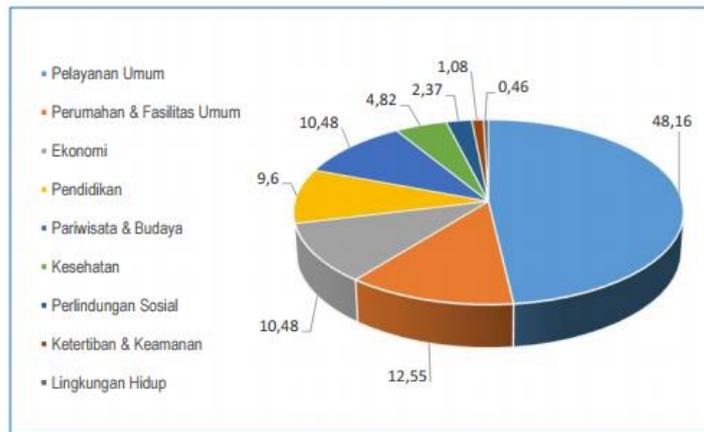
jaminan dalam pemberian pelayanan publik yang sesuai dengan standar. Hal ini diatur dalam Peraturan DIY Nomor 5 tahun 2014 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas yang memuat dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat adalah kepentingan umum, kepastian hukum, kejujuran, non-diskriminatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, aksesibilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan dan kearifan lokal. Namun, asas-asas tersebut belum dapat dibuktikan dan terimplementasi dalam pemberian pelayanan publik baik pelayanan barang publik, jasa publik, maupun pelayanan administratif.

Buruknya pelayanan publik yang ada DIY dibuktikan bahwa pada tahun 2016 Hasil penilaian bidang pelayanan publik menurut Ombudsman dan ORI pusat di Daerah Istimewa Yogyakarta memperoleh rapor merah atau memiliki tingkat kepatuhan rendah yaitu 43,57.² Hal ini masih sangat jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat karena masih tertinggal dari beberapa daerah lain misalnya Jawa Timur dan Kalimantan Timur yang mendapat penghargaan sebagai penyelenggara pelayanan yang berkualitas.

Daerah Istimewa Yogyakarta padahal memiliki distribusi pendapatan dan belanja yang meningkat sejak adanya dana keistimewaan DIY tahun 2012. Dana pelayanan umum yang dialokasikan paling besar yaitu sekitar 48,16 % pada kenyataannya belum memberikan dampak yang signifikan pada perbaikan pelayanan yang ada DIY.

² Ahmad Mustaqim. 2016. Nilai Merah untuk Pelayanan Publik Pemerintah DIY. Diakses melalui <http://m.metrotvnews.com/jateng/peristiwa/Gbm3oYLK-nilai-merah-untuk-pelayanan-publik-pemerintah-diy> pada tanggal 11 Juni 2017 Pukul 21.20 WIB.

Diagram 1.1
Distribusi Belanja Pemerintah Menurut Fungsi pada tahun 2015



Sumber : DJPK, Kemenkeu RI dikutip dalam Keputusan DPRD DIY Nomor 74/K/Dprd/2016 Tentang Pokok-Pokok Pikiran Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Rencana Kerja Pembangunan Daerah Tahun 2018.

Pada tahun 2015, Lembaga Ombudsman Daerah menyampaikan beberapa laporan yang masuk kasus yang masuk sebanyak 300 kasus, terdiri dari 49 kasus tinggalkan periode 2012-2014, dan 251 kasus baru, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.1
Laporan Ombudsman Daerah dalam Kasus Pelayanan Publik di DIY

No	Bidang	Jumlah	Persentase
1	KEUANGAN (SWASTA)	45	17.93%
2	KETENAGAKERJAAN (SWASTA)	40	15.94%
3	PROPERTI-PERHOTELAN (SWASTA)	18	7.17%
4	BISNIS & PERDAGANGAN (SWASTA)	14	5.58%
5	TEKNOLOGI & KOMUNIKASI (SWASTA)	10	3.98%
6	PENDIDIKAN (PEMERINTAH)	33	13.15%
7	PERTANAHAN (PEMERINTAH)	27	10.76%
8	KESEHATAN (PEMERINTAH)	16	6.37%
9	BANTUAN SOSIAL (PEMERINTAH)	13	5.18%
10	PERIZINAN (PEMERINTAH)	10	3.98%
11	PENEGAKAN KEBIJAKAN (PEMERINTAH)	10	3.98%
12	TRANSPORTASI	5	1.99%
13	KEPENDUDUKAN	8	3.19%
14	PERTAMBANGAN	1	0.40%
15	PARIWISATA	1	0.40%
Total Kasus		251	100%

Sumber : Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Gubernur DIY Tahun 2015

Permasalahan pelayanan publik yang menjadi masalah serius berdasarkan data diatas adalah pendidikan, pertanahan, kesehatan, bantuan sosial, perizinan, transportasi, kependudukan, pertambangan maupun pariwisata. Oleh karena itu pemerintah DIY harus bisa membenahi penyebab maupun upaya perbaikan pelayanan publik demi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu upaya perbaikan juga akan membantu Pemerintah DIY untuk dapat bersaing dengan daerah lainnya baik dalam hal pelayanan maupun upaya untuk melakukan inovasi pelayanan tersebut.

Lima besar bidang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah pada periode ini antara lain: bidang pendidikan bidang kesehatan, pertanahan, bantuan sosial dan perizinan menjadi tren kasus yang paling banyak diadukan oleh warga masyarakat. Sedangkan bidang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh swasta pada periode ini adalah: bidang keuangan, tenaga kerja, properti-perhotelan, bisnis perdagangan dan telekomunikasi. Meningkatnya laporan pengaduan yang disampaikan oleh warga masyarakat disebabkan karena semakin meningkatnya kesadaran akan hak warga negaraserta semakin meningkatnya pemahaman warga masyarakat terhadap keberadaan Lembaga Ombudsman Daerah dalam menangani persoalan. Selain itu *sms gateway* merupakan sarana untuk menjangkau dan memudahkan bagi warga masyarakat terutama yang berada di lokasi yang lebih jauh dengan LO DIY sehingga bisa dengan mudah menyampaikan laporannya.

Beberapa faktor yang menyebabkan pelayanan publik di DIY masih rendah antara lain pada beberapa bidang yang menonjol antara lain kesehatan,

pendidikan, identitas kependudukan, perizinan transportasi maupun layanan pengaduan. Pada layanan perizinan masih terdapat pungutan liar yang dilakukan oleh birokrat. Beberapa birokrat masih memungut biaya perizinan seperti untuk pembangunan rumah atau izin mendirikan bangunan (IMB). Menjadi hal yang cukup krusial dengan melihat pesatnya pembangunan hotel di DIY yang tidak sejalan dengan pemenuhan aspek-aspek kenyamanan pada masyarakat yang tinggal disekitar hotel.³Pada layanan perizinan yang diberikan apabila tidak sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan maka akan berdampak pada pencemaran dan kerusakan lingkungan yang ada DIY.⁴

Pada bidang transportasi bahwa DIY semakin hari semakin padat penggunaan kendaraan pribadi yang merupakan dampak dari pelayanan transportasi publik yang memburuk. Dishub Kota Yogyakarta dan juga DIY dituntut untuk terus berupaya menambah pelayanan dari sisi kualitas dan kuantitas transportasi massal.⁵Sementara dalam bidang kesehatan salah satu hal yang menjadi perhatian adalah pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang belum maksimal pada pemberian layanan dan pemberian obat pada masyarakat.⁶ Segala layanan publik yang tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat maka harus disampaikan dan disediakan akses pengaduan yang memudahkan bagi

³ Sunartono. 2017. Satu Kabupaten Melanggengkan Pungli, dimana ?. Diakses melalui <http://m.harianjogja.com/baca/2017/01/12/pungli-jogja-satu-kabupaten-melanggengkan-pungli-dimana-783702> pada tanggal 11 Juni 2017 Pukul 23.03 WIB.

⁴H. Rhiti dan Y. Sri Pudyatmoko. 2016. Kebijakan Perizinan Lingkungan Hidup di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Mimbar Hukum* Volume 28, Nomor 2 Juni 2016, Hal. 263.

⁵ Tribun Jogja. 2016. Kemacetan di Yogyakarta menuju Trend Layaknya di Jakarta. Diakses melalui <http://jogja.tribunnews.com/2016/10/03/kemacetan-di-yogyakarta-menuju-tren-layaknya-di-jakarta> tanggal 11 Juni 2017 Pukul 23.43 WIB.

⁶ Bambang Sutopo Hadi. 2015. Implementasi JKN Perlu Diperbaiki. Diakses pada <http://www.antarayogya.com/berita/330477/peneliti-implementasi-jkn-perlu-diperbaiki> pada Tanggal 12 Juni 2017 Pukul 11.02 WIB.

masyarakat. Sementara di DIY masih menggunakan nomor yang berbeda-beda antar SKPD sehingga sangat sulit menyampaikan pengaduan yang tidak terpadu.

Munculnya berbagai permasalahan dalam pelayanan publik ini maka diperlukan evaluasi terhadap Peraturan Daerah DIY Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik. Evaluasi ini merupakan salah satu upaya agar pelayanan di DIY bisa menjadi lebih baik dan memenuhi standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Evaluasi ini juga akan berfungsi dalam upaya mewujudkan inovasi-inovasi pelayanan yang mendukung kualitas pelayanan publik.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik di DIY setelah berlakunya Perda DIY No. 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik?
2. Bagaimana Evaluasi Pelaksanaan Perda DIY Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik?

1.3. Tujuan

1. Mengetahui kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di bidang kesehatan, pendidikan, perizinan, transportasi dan layanan pengaduan di DIY
2. Melakukan evaluasi Perda DIY Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik.
3. Memberikan rekomendasi pada perbaikan kebijakan pelayanan publik di DIY.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1. Jenis Penelitian

Metode dalam penelitian ini mengacu pada jenis penelitian evaluasi yang mengkaji implementasi Perda DIY No. 5 tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Daerah Istimewa Yogyakarta.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah: *Pertama*, FGD (*Focus Group Discussion*) untuk memperoleh data/informasi yang bersifat kualitatif dari informan, yaitu masyarakat pengguna. *Kedua*, Dokumentasi untuk memperoleh data / informasi dari doklumen-dokumen terkait.

Khusus untuk pemeriksaan keabsahan data kualitatif mengikuti kriteria yang diajukan oleh Nasution (1992) dan Moleong (1993) yaitu dengan memperhatikan derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian data (*confirmability*). Selanjutnya, untuk memperoleh data yang kredibel, peneliti merujuk kepada rekomendasi Guba dan Lincola (1991) dengan mengambil tiga teknik yaitu mengadakan triangulasi dengan tiga cara, yaitu: (1) triangulasi sumber dilakukan dengan mengecek kebenaran data yang diperoleh dari informan satu dengan informan lainnya, (2) triangulasi metode dilakukan dengan cara mengecek kebenaran data yang diperoleh dari informan dengan menggunakan teknik pengumpulan data

yang berbeda yaitu teknik wawancara dan teknik dokumentasi, dan (3) triangulasi metode yang dilakukan dalam bentuk pengumpulan data tentang peran implementator dalam pengimplementasian Perda DIY No. 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Daerah Istimewa Yogyakarta.

2.3. Teknik Analisis data

Dalam proses analisis ini, dilakukan penelusuran dan kajian secara mendalam dan seksama maupun verifikasi atas sejumlah bahan utama penelitian yang akan dijadikan sumber untuk diintegrasikan adalah meliputi : a). hasil analisis data primer, data sekunder dan review berbagai dokumentasi, literature kebijakandalam kaitan dengan kebijakan pelayanan publik., b). hasil dari FGD. Adapun tahapan-tahapannya adalah sebagai berikut:

1. Inventarisasi Regulasi

Kegiatan yang dilakukan adalah pengumpulan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya/kewenangannya atau peraturan-peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan sektor/urusan tertentu seperti halnya pada saat melakukan inventarisasi pada kegiatan analisis.

2. Identifikasi/Klasifikasi Regulasi

Kegiatan yang dilakukan adalah menemukan potensi masalah dan *Stakeholders* yang berkaitan dengan permasalahan dalam regulasi tersebut Potensi masalah yang ditemukan, selanjutnya diklasifikasikan menjadi:

- a. Konflik, terdapat pasal atau ketentuan yang nyata-nyata bertentangan dengan peraturan lainnya.
- b. Multitafsir, ketidakjelasan pada obyek dan subyek yang diatur sehingga menimbulkan ketidakjelasan rumusan bahasa (sulit dimengerti) serta sistematika yang tidak jelas.
- c. Inkonsisten, terdapat ketentuan atau pengaturan yang tidak konsisten dalam satu peraturan perundang-undangan beserta turunannya.
- d. Tidak Operasional adalah peraturan yang tidak memiliki daya guna, namun peraturan tersebut masih berlaku atau peraturan tersebut belum memiliki peraturan pelaksana.

3. Evaluasi Regulasi

Evaluasi regulasi awalnya dilakukan dengan memasukkan ketentuan-ketentuan (pasal, ayat) yang berdasarkan hasil identifikasi ditemukan bermasalah (konflik, multitafsir, inkonsisten, tidak operasional). Hasil Evaluasi memutuskan tindakan terhadap peraturan perundang-undangan tersebut untuk dipertahankan, direvisi, atau dicabut.

4. Rencana Tindak (*Action Plan*)

Suatu rencana aksi yang berisi langkah-langkah konkrit sebagai tindak lanjut hasil Evaluasi yang telah diputuskan.

- a. Apabila keputusan yang diambil adalah regulasi dipertahankan, maka tidak diperlukan rencana tindak;

- b. Apabila keputusan yang diambil adalah regulasi direvisi, maka rencana tindaknya adalah perubahan regulasi melalui proses sebagaimana pembentukan regulasi baru
- c. Apabila keputusan yang diambil adalah regulasi dicabut, maka rencana tindaknya adalah pencabutan regulasi dengan penyusunan rencana peraturan perundang-undangan pencabutan tanpa didahului dengan penyusunan naskah akademik (Pasal 43 Ayat (4) dan (5) UU Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan).

BAB III

KERANGKA TEORI

3.1. Teori Fungsi Pemerintah

Pemerintah merupakan sekelompok individu yang mempunyai wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan atau kelompok individu yang mempunyai dan melaksanakan wewenang yang sah dan melindungi melalui perbuatan dan pelaksanaan berbagai keputusan yang dibuat pemerintah berdasarkan perundang-undangan baik tertulis maupun tidak. Adapun Peran dan fungsi pemerintah secara umum meliputi⁷:

1. Fungsi Pengaturan (Regulasi)

Fungsi pengaturan (Regulasi) merupakan fungsi pemerintah dalam membuat peraturan perundang-undangan yang mengatur kehidupan bersama. Fungsi pengaturan ini dilakukan baik pada tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Fungsi regulasi atau pengaturan ini terwujud dengan adanya lembaga legislatif yang salah satu fungsinya adalah membuat peraturan perundang-undangan. Namun disamping itu, fungsi pengaturan ini bisa juga berarti fungsi pengaturan yang dilakukan oleh lembaga-lembaga pemerintah baik lembaga legislative, eksekutif maupun yudikatif, juga lembaga-lembaga departemen maupun non departemen.

⁷ Titin Purwaningsih. Diktat Kuliah Pengantar Ilmu Pemerintahan. Peran-Peran Pokok Pemerintahan.

2. Fungsi Pemberdayaan (*empowerment*)

Fungsi pemberdayaan ini merupakan fungsi yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberdayakan masyarakat, sehingga setiap elemen masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam kegiatan pembangunan dan pemerintahan. Fungsi pemberdayaan ini dilakukan dalam setiap aspek kehidupan baik ekonomi, politik, hukum, sosial, budaya dan yang lainnya. Pemberdayaan dari aspek politik adalah upaya penyadaran kepada masyarakat akan hak-hak dan kewajibannya sebagai warga negara dan juga upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pengetahuan politik masyarakat melalui pendidikan politik.

3. Fungsi Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan ini juga berarti *civil services* maupun *public services*, hanya saja dalam *civil services* pasti dilaksanakan oleh pemerintah sementara *public services* bisa dikerjakan oleh pemerintah bekerjasama dengan swasta maupun dilaksanakan oleh swasta sendiri. Dengan *civil services* dimaksudkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai warga negara tanpa memandang kelas sosial yang dimilikinya ataupun besaran imbalan yang diberikan. Fungsi pelayanan ini terdiri dari beberapa hal yaitu:

- a. Menjamin Keamanan Negara
- b. Menjamin Ketertiban
- c. Menjamin Penerapan Keadilan
- d. Pekerjaan Umum dan Pelayanan

- e. Meningkatkan Kesejahteraan Sosial
- f. Menerapkan Kebijakan Ekonomi
- g. Memelihara Sumber Daya Alam / Lingkungan

3.2. Pelayanan Publik

3.2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan⁸. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang atau organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Pelayanan publik dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁹

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Susanto bahwa dalam sistem pemerintahan dominan, perumus dan pelaksana layanan publik dilakukan oleh pemerintah, dan masyarakat sebagai penerima layanan¹⁰. Namun menurut Dwiyanto pelayanan oleh birokrasi seharusnya digerakkan oleh visi dan misi pelayanan, namun pada kenyataannya

⁸ Harbani Pasolong. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

⁹ Sinambela dalam Harbani Pasolong. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

¹⁰ Yogi Suprayogi Sugandi. 2011. *Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

justru digerakkan oleh peraturan dan anggaran yang tidak dimengerti oleh publik karena tidak disosialisasikan secara transparan.

Dalam Undang-undang Pelayanan Publik No. 25 tahun 2009 disebutkan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu: *Pertama*, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik; *Kedua*, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik; *Ketiga*, kelompok layanan yang menghasilkan barang jasa yang dibutuhkan oleh publik.

3.2.2. Jenis Pelayanan publik

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memaparkan ruang lingkup pelayanan publik yang dapat digolongkan ke dalam dua bentuk, yaitu¹¹:

a) Pelayanan Barang dan Jasa Publik

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara/BUMN).

¹¹ Mediya Lukman. 2013. *Badan Layanan Umum dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

b) Pelayanan Administratif

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundangundangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda juga kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

3.2.3. Paradigma Pelayanan Publik

Denhaart mengemukakan bahwa ada tiga paradigma di dalam pelayanan publik yaitu¹²:

Aspek	Old Public Administration	New Public Administration	New Public Service
Dasar Teoretis	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai.
Kepada siapa birokrasi publik harus bertanggungjawab	<i>Clients</i> dan pemilih	<i>Customers</i>	Warganegara (<i>citizens</i>)
Peranan pemerintah	<i>Rowing</i> (pengayuh)	<i>Steering</i> (mengarahkan)	Negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan di antara warga negara dan kelompok komunitas
Akuntabilitas	Menurut hierarki administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan <i>customers</i>	Multiaspek: Akuntabel pada hukum, nilai komunitas norma politik, standar professional, kepentingan warga negara

¹² Wahyu Kuncoro. 2006. *Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo*. Tesis. Universitas Diponegoro.

3.2.4. Inovasi Pelayanan Publik

a. Pengertian

Menurut Yogi Swarno¹³, Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan *breakthrough* untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Yogi selanjutnya, secara khusus mendefinisikan inovasi sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap organisasi dan tata hubungan organisasi.

Selanjutnya ditinjau secara lebih khusus, pengertian inovasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.¹⁴ Dengan pengertian ini, inovasi pelayanan publik tidak harus diartikan sebagai upaya menyimpang dari prosedur, melainkan sebagai upaya dalam mengisi menafsirkan dan menyesuaikan aturan mengikuti keadaan setempat.

Proses kelahiran suatu inovasi, bisa didorong oleh bermacam situasi. Secara umum inovasi dalam layanan publik ini bisa lahir dalam bentuk inisiatif, seperti:

- 1) Kemitraan dalam penyampaian layanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dan pemerintah.

¹³ Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. *STIA-LAN, Jakarta*. h.

¹⁴ Ibid.

- 2) Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik.
- 3) Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektivitas layanan (kesehatan, pendidikan, hukum dan keamanan masyarakat).

b. Level Inovasi

Aspek penting lain dalam kajian inovasi adalah berkenaan dengan level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Kahirul Muluk¹⁵ selanjutnya membagi inovasi kedalam beberapa level inovasi, yaitu:

- 1) Inovasi inkremental, berarti inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya sebageian besar inovasi berada dalam level ini dan jarang sekali mebawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Meskipun demikian inovasi inkremental memainkan peran penting dalam pembaharuan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus menerus, dan mendukung rajutan pelayanan yang responsive terhadap kebutuhan lokal perorangan.
- 2) Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan

¹⁵ Rina Mei Mirnasari, 2013, Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol. 1, No. 1, h. 78.

karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya resiko yang lebih besar pula.

- 3) Inovasi transformatif atau sistematis, yaitu inovasi yang membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasikan semua sektor dan secara dramatis merubah keorganisasian.

c. Atribut Inovasi

Yogi Suwarno¹⁶ menyebutkan bahwa secara umum inovasi dapat dibagi kedalam beberapa aspek, yaitu:

- 1) *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

- 2) *Compatibility* atau Kesesuaian

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta diuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

¹⁶ Suwarno, Op Cit., h . 14.

3) *Complexity* atau Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4) *Triability* atau Kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang tua pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari inovasi.

5) *Observability*

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

3.2.5. **Evaluasi Pelayanan Publik**

Evaluasi terhadap pelayanan publik digunakan untuk mengetahui beberapa hal, diantaranya adalah untuk mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan telah sesuai dengan apa yang menjadi harapan dan kebutuhan masyarakat. Maka, evaluasi akan berkaitan dengan kualitas. Evaluasi dalam pelayanan publik adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang

diberikan kepada masyarakat dan apakah masyarakat telah merasa kebutuhan dan harapannya terpenuhi oleh pelayanan publik yang diberikan.

Tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan publik dengan memberikan pelayanan publik berkualitas.¹⁷ Hinton memberikan pemahaman kualitas dengan beberapa syarat, sebagai berikut¹⁸:

1. *Products or service meeting the user needs* (kecocokan produk atau pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan)
2. *Fitting the purpose of intended*(sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai)
3. *Confirming to requirements* (sesuai dengan permintaan)
4. *With resource economy and efficiency for the supplier* (dengan sumber daya ekonomi dan efisiensi untuk penyedia), dan
5. *Meeting the standars which customer decide* (sesuai dengan standar yang disepakati pengguna)

OECD menjabarkan beberapa tujuan umum dari evaluasi yaitu untuk dapat mengetahui relevansi dan pemenuhan tujuan, pengembangan terhadap efisiensi, efektivitas, dampak, dan kesinambungan dari suatu program atau kebijakan. Evaluasi ini digunakan untuk pertimbangan di dalam pengambilan keputusan mengenai penghentian atau keberlanjutan dari program atau kebijakan yang dievaluasi.¹⁹ Termasuk di dalamnya adalah kebijakan atau program yang berkaitan dengan pelayanan publik.

¹⁷ Surya Maulana, Bambang Supriyono, dan Hermawan. 2013. *Evaluasi Penyediaan Layanan Kesehatan di Daerah Pemekaran Dengan Metode CIPP (Studi pada Pemerintah Daerah Kabupaten Tana Tidung)*. Jurnal Wacana. Volume 16. Nomor 4. PP 186-196.

¹⁸ Hinton (1993) dalam Ibid.

¹⁹ OECD(2002) dalam Ibid.

Tools atau alat yang digunakan untuk mengevaluasi pelayanan publik salah satunya adalah dengan menggunakan scoring Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Ada beberapa Indikator dalam IKM. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.Pan/2/2004 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan”, “valid, dan “reliable” sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut²⁰:

- 1) Prosedur Pelayanan. kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

²⁰ Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003

- 2) Persyaratan Pelayanan. persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan Petugas Pelayanan. Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggungjawab.
- 4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan. Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan Petugas Pelayanan. Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan Pelayanan. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan. Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas. Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan. Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan.

- 11) Kepastian biaya pelayanan. Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan. Pelaksanaan waktu pelaynan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan. Konidisi sarana prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan pelayanan. Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun saran yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Survei untuk mengumpulkan data bagi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan oleh internal organisasi penyelenggara layanan. Alat bantu pengumpulan data yang berupa kuesioner yang diisi oleh penerima pelayanan dimana kuesioner tersebut merupakan kuesioner yang dianjurkan oleh berdasarkan Keputusan Menteri Penertiban Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Hasilnya akan diketahui indeks per unsur pelayanan, sehingga dapat diketahui unsur apa saja yang harus dievaluasi dan menjadi prioritas pengembangan pelayanan publik.

3.2.6. Pelayanan Publik Dalam Konteks Keistimewaan DIY

Sejak tahun 2012, DIY ditetapkan menjadi Daerah Istimewa yang ditetapkan dalam Undang-undang No. 13 tahun 2012. Dimana, dalam Undang-

Undang tersebut disebutkan DIY adalah daerah provinsi yang mempunyai keistimewaan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) . Keistimewaannya adalah dalam kedudukan hukum yang dimiliki oleh DIY berdasarkan sejarah dan hak asal-usul menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 untuk mengatur dan mengurus kewenangan istimewa. Kewenangan istimewa adalah wewenang tambahan tertentu yang dimiliki DIY selain wewenang sebagaimana ditentukan dalam undang-undang tentang pemerintahan daerah. Ruang lingkup pengaturan kewenangan dalam urusan keistimewaan meliputi: tata cara pengisian jabatan, kedudukan, tugas dan wewenang gubernur dan wakil gubernur, kelembagaan Pemerintah Daerah, kebudayaan, pertanahan dan tata ruang.

Dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib, urusan pilihan, dan urusan keistimewaan dibentuk kelembagaan pemerintah daerah yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah Istimewa (Perdais) No. 03 tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta. Dimana, tujuan penataan kelembagaan di Daerah Istimewa Yogyakarta adalah untuk mencapai efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat berdasarkan prinsip responsibilitas, akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi dengan memperhatikan bentuk dan susunan pemerintahan asli.

Untuk dapat meningkatkan pelayanan publik, Ibt²¹ mengatakan bahwa dalam kerangka memperkuat sebagai daerah istimewa, maka pemerintah DIY

²¹ Ibt, Idham. “Keistimewaan Jogja Jamin Pelayanan Publik Secara Terpadu”. Makalah disampaikan pada Seminar Raperda Pelayanan Publik DIY yang diselenggarakan oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta 2012.

harus melakukan penguatan Keistimewaan DIY dalam pelayanan publik harus mempertimbangkan 5 hal, yaitu:

1. Good governance bantu pencapaian Desentralisasi Layanan Publik terpadu DIY. Penerapan good governance membantu penyelenggaraan tata pemerintahan layanan publik di DIY dan Kabupaten/Kota. Oleh karena good governance meliputi sistem administrasi negara, maka upaya mewujudkan good governance juga merupakan upaya melakukan penyempurnaan pada sistem administrasi publik yang berlaku secara menyeluruh di DIY secara terpadu. Penegasan tentang perlunya pembentukan kebijakan publik yang berorientasi pemenuhan hak dasar warga serta mengedepankan nilai-nilai budaya dan kearifan bangsa serta kekayaan sumberdaya lokal DIY, sebagai acuan untuk memperkuat harkat dan martabat manusia dan keindonesiaan dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, menjadikan suatu amanat bahwa masyarakat berhak dan harus dilibatkan atau diikutsertakan dalam pembentukan kebijakan maupun penyelenggaraan program pelayanan publik dengan kejelasan perangkat operasional yang standar sah dan dinyatakan dalam perda.
2. Key Performance dan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Keberhasilan kinerja dapat diukur dari pencapaian SPM, yang merupakan keharusan bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan urusan yang bersifat wajib harus berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang disusun oleh kementerian dan lembaga di tingkat pusat selanjutnya diacu oleh provinsi dan kabupaten/kota. Kewajiban bagi pelayanan publik tersebut

berarti merupakan hak bagi warga masyarakat. Oleh karenanya SPM harus menetapkan indikator-indikator yang menjadi tolok ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi penyelenggara pelayanan sebagai target. Persoalan sumber dana untuk membiayai program seringkali sangat terbatas, sehingga cakupan masyarakat sebagai peminat program pelayanan publik yang tidak masuk klasifikasi miskin, sering disebut near poor, yang sebetulnya juga masih membutuhkan layanan publik juga masih sangat terbatas dapat diakomodasi. Contoh salah satu solusi yang dipakai oleh DIY adalah dengan menggandeng pihak swasta untuk menyediakan pembiayaan asuransi kesehatan bagi masyarakat near poor tersebut. Pola kemitraan tersebut sangat tepat dikembangkan untuk menjamin bahwa pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan yang mendekati miskin memiliki akses terhadap pelayanan kesehatan. Upaya untuk melakukan standarisasi pelayanan sebagai contoh Puskesmas menggunakan ISO. Akan tetapi dari sejumlah 427 Puskesmas yang ada di Provinsi DIY yaitu 126 Puskesmas Induk dan 302 Puskesmas Pembantu (MAP-UGM, 2007) belum semua memiliki kapasitas menerapkan ISO. Solusi untuk itu adalah perlu dibangun standarisasi yang disusun bersama-sama antara seluruh stakeholder kesehatan yang ada untuk menerapkan Standart Pelayanan Minimum yang memenuhi kebutuhan masyarakat.

3. Model-model kontrak layanan (citizen charter) yang telah dipraktikan di beberapa Puskesmas selama ini juga dapat dijadikan sebagai acuan untuk

merancang standart lokal yang disetujui bersama oleh seluruh stakeholder. Hal tersebut dibutuhkan oleh warga masyarakat, sebagaimana kehendak manfaat kebijakan otonomi daerah/desentralisasi yang dicanangkan pemerintah. Contoh lain adalah pelayanan sipil lintas daerah, perizinan dan investasi, pengelolaan SDA dan lingkungan, dll. Hal-hal tersebut sewajarnya dimuat secara jelas dalam naskah akademik, sehingga Perda akan memuat keseluruhannya secara detil dan terpadu.

4. Akses/kontrol Warga DIY dalam pelayanan publik. Salah satu yang menjadi fokus dalam reformasi pelayanan publik adalah tantangan peningkatan kualitas pelayanan mengingat karakteristik warga masyarakat di semua kabupaten/kota di DIY kini semakin kritis dan maju dalam usaha meminta pemenuhan hak-haknya. Daya kritis ini dipicu oleh kuantitas warga yang berpendidikan semakin banyak. Sementara itu life style status ekonomi warga yang belum terpenuhi mendorong terciptanya kebutuhan-kebutuhan pelayanan publik baru yang perlu diselenggarakan pemerintah, sehingga tuntutan publik atas pelayanan menjadi kian kompleks. Kompleksitas tuntutan pelayanan yang disertai tingginya daya kritis publik menjadikan posisi organisasi publik rentan komplain, sehingga dibutuhkan upaya antisipasi sedini mungkin untuk memuaskan publik selaku penggunaannya. Penilaian kinerja juga merupakan hak warga. Selama ini subyek terkait hanya dilakukan oleh Jajaran SKPD dan DPRD. Oleh karenanya harus ada representasi warga secara independen yang dapat menjalankannya sebanding dengan keterwakilan warga melalui system

kepolitikan. Dalam hal ini Ombudsman Daerah baik LOD memiliki dasar kuat untuk dinyatakan di dalam Perda PP sebagai salah satu saluran pengaduan masyarakat terhadap layanan publik dan kepastian penanganan perbaikan sebagai tindaklanjutnya maupun usulan perbaikan kebijakan/program pelayanan publik yang disampaikan LOD

5. Harmonisasi kebijakan bagi pencapaian pelayanan publik terpadu DIY
Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas peraturan perundang-undangan baik yang terkait dengan proses penyusunannya maupun tentang pengkajian atas kualitas peraturan perundang-undangan yang ada (existing) telah diselenggarakan di berbagai tataran pemerintahan. Kompleksitas kebijakan menjadi salah satu kendala utama yang dihadapi adalah upaya sungguh melakukan harmonisasi dan mengawal keberlanjutan dari upaya yang telah dirintis. 3 ciri utama yang mesti diperhatikan untuk menjamin keberlangsungan dari upaya yang melibatkan masyarakat adalah mudah digunakan tidak lagi ada tumpang tindih, sederhana, dan tetap dapat dipertanggungjawabkan.

BAB IV

GAMBARAN UMUM DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

4.1 Sejarah Daerah Istimewa Yogyakarta

Daerah Istimewa Yogyakarta atau biasa disingkat dengan DIY adalah salah satu daerah otonom setingkat provinsi yang ada di Indonesia. DIY beribukota di Yogyakarta. DIY statusnya sebagai Daerah Istimewa berkenaan dengan runutan sejarah berdirinya, baik sebelum maupun sesudah Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia.

Menurut Babad Gianti, Yogyakarta atau Ngayogyakarta (bahasa Jawa) adalah nama yang diberikan Paku Buwono II (raja Mataram tahun 1719-1727) sebagai pengganti nama pesanggrahan Gartitawati. Yogyakarta berarti Yogya yang kerta, Yogya yang makmur, sedangkan Ngayogyakarta Hadiningrat berarti Yogya yang makmur dan yang paling utama. Sumber lain mengatakan, nama Yogyakarta diambil dari nama (ibu) Kota Sanskrit Ayodhya dalam epos Ramayana. Dalam penggunaannya sehari-hari, Yogyakarta lazim diucapkan Jogja(karta) atau Ngayogyakarta (bahasa Jawa).

Sebelum Indonesia merdeka, DIY sudah mempunyai tradisi pemerintahan karena Yogyakarta adalah Kasultanan, termasuk di dalamnya terdapat juga Kadipaten Pakualaman. Daerah yang mempunyai asal-usul dengan pemerintahannya sendiri, di jaman penjajahan Hindia Belanda disebut *Zelfbesturende Landschappen*. Di jaman kemerdekaan disebut dengan nama Daerah Swapraja.

Kasultanan Ngayogyakarta Hadiningrat berdiri sejak 1755 didirikan oleh Pangeran Mangkubumi yang kemudian bergelar Sultan Hamengku Buwono I. Kadipaten Pakualaman, berdiri sejak 1813, didirikan oleh Pangeran Notokusumo, (saudara Sultan Hamengku Buwono II) kemudian bergelar Adipati Paku Alam I.

Baik Kasultanan maupun Pakualaman, diakui oleh Pemerintah Hindia Belanda sebagai kerajaan dengan hak mengatur rumah tangga sendiri. Semua itu dinyatakan di dalam kontrak politik. Terakhir kontrak politik Kasultanan tercantum dalam *Staatsblad* 1941 No. 47 dan kontrak politik Pakualaman dengan yang tertuang dalam *Staatsblaad* 1941 No. 577.

Pada saat Proklamasi Kemerdekaan RI, Sri Sultan Hamengku Buwono IX dan Sri Paku Alam VIII mengetok kawat kepada Presiden RI, menyatakan bahwa Daerah Kasultanan Yogyakarta dan Daerah Pakualaman menjadi bagian wilayah Negara Republik Indonesia, serta bergabung menjadi satu mewujudkan satu kesatuan Daerah Istimewa Yogyakarta. Sri sultan Hamengku Buwono IX dan Sri Paku Alam VIII sebagai Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah bertanggung jawab langsung kepada Presiden Republik Indonesia. Pegangan hukumnya adalah: *Pertama*, piagam kedudukan Sri Sultan Hamengku Buwono IX dan Sri Paku Alam VIII tertanggal 19 Agustus 1945 dari Presiden Republik Indonesia. *Kedua*, Amanat Sri Sultan Hamengku Buwono IX dan Amanat Sri Paku Alam VIII tertanggal 5 September 1945 (yang dibuat sendiri-sendiri secara terpisah). *Ketiga*, Amanat Sri Sultan Hamengku Buwono IX dan Sri Paku Alam VIII tertanggal 30 Oktober 1945 (yang dibuat bersama dalam satu naskah).

Pada tanggal 04 Januari 1946 hingga 17 Desember 1949, Yogyakarta menjadi Ibukota Negara Republik Indonesia, justru di masa perjuangan bahkan mengalami saat-saat yang sangat mendebarkan, hampir-hampir saja Negara Republik Indonesia tamat riwayatnya. Pada saat ini Kraton Yogyakarta dipimpin oleh Sri Sultan Hamengku Buwono X dan Puro Pakualaman oleh Sri Paduka Paku Alam IX. Keduanya memainkan peranan yang sangat menentukan di dalam memelihara nilai-nilai budaya dan adat-istiadat Jawa dan merupakan pemersatu masyarakat Yogyakarta.

Pasal 18 Undang-undang Dasar (UUD) 1945 itu menyatakan bahwa “pembagian Daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil, dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan undang-undang dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem Pemerintahan Negara dan hak-hak asal-usul dalam Daerah-daerah yang bersifat Istimewa“. Sebagai Daerah Otonom setingkat Propinsi, Daerah Istimewa Yogyakarta dibentuk dengan Undang-Undang No. 3 tahun 1950, sesuai dengan maksud pasal 18 UUD 1945 tersebut. Disebutkan bahwa Daerah Istimewa Yogyakarta adalah meliputi bekas Daerah/Kasultanan Yogyakarta dan Daerah Pakualaman.

Dengan disahkannya Undang-Undang No. 13 tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta yang mengamanatkan kewenangan keistimewaan DIY yang terdapat 5 aspek keistimewaan yaitu: tata cara pengisian jabatan gubernur dan wakil gubernur, kelembagaan pemerintah daerah, pertanahan, kebudayaan dan tata ruang. Sistem pemerintahan DIY yang mengacu kepada Undang-Undang Keistimewaan ini berupa sistem desentralisasi asimetris.

Asimetris dalam pemahaman ini adalah terkait kelembagaan antardaerah otonom dan bukan daerah otonom terhadap pemerintah pusat.

Pada intinya sistem pemerintahan di DIY ini tidak hanya menjalankan ketentuan-ketentuan dalam Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah saja, namun juga melaksanakan amanat status istimewa yang diberikan oleh pemerintah pusat melalui regulasi Undang-Undang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta No. 3 tahun 2012 yang berlandaskan Pasal 18B UUD 1945. Sistem pemerintahan DIY layak disebut demokratisasi lokal, karena selain menjalankan kewenangan desentralisasi juga menjaga sistem kerajaan lokal, dengan tanpa mengurangi nilai-nilai demokratis.

Hubungan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah DIY mengacu pada sistem desentralisasi asimetris. Kewenangan keistimewaan DIY berada di provinsi, yang mana kewenangan DIY sebagai daerah otonom mencakup kewenangan dalam urusan pemerintahan sebagaimana yang disebutkan dalam undang-undang pemerintahan daerah dan urusan keistimewaannya yang ditetapkan dalam undang-undang keistimewaan. Dalam implementasinya, penyelenggaraan kewenangan dalam urusan keistimewaan didasarkan pada nilai-nilai kearifan lokal dan keberpihakan kepada rakyat. Hubungan struktural pemerintah pusat dengan pemerintah daerah DIY masih mengacu pada Undang-Undang 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dengan berlandaskan pembagian kekuasaan secara vertikal, melalui wewenang DPRD DIY untuk memilih gubernur dan wakil gubernur DIY melalui penetapan. Yang diantaranya ruang lingkup hubungan struktural pemerintah pusat dengan pemerintah daerah

DIY adalah hubungan kewenangan, hubungan keuangan, hubungan pengawasan dan hubungan dalam susunan organisasi pemerintahan daerah

4.2 Visi, Misi dan Tujuan Pemerintah Daerah DIY

4.2.1 Visi

Visi Pembangunan Jangka Menengah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2012-2017 dibangun berdasarkan pemahaman filosofis, serta berpijak pada Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) DIY dan perkembangan lingkungan strategis untuk mewujudkan suatu kondisi dinamis masyarakat yang maju dengan tetap menjunjung tinggi nilai-nilai budaya yang adiluhung, sehingga Visi Jangka Menengah (2012-2017) Daerah Istimewa Yogyakarta diuraikan sebagai berikut: **“Daerah Istimewa Yogyakarta Yang Lebih Berkarakter, Berbudaya, Maju, Mandiri dan Sejahtera Menyongsong Peradaban Baru”**.

DIY yang lebih berkarakter, dimaknai sebagai kondisi masyarakat yang lebih memiliki kualitas moral tertentu yang positif, memanusiakan manusia sehingga mampu membangun kehidupan yang bermanfaat bagi dirinya dan bagi orang lain. Pengertian lebih berkarakter sebenarnya berkorelasi baik secara langsung maupun tidak langsung dengan berbudaya, karena karakter akan terbentuk melalui budaya. DIY yang berbudaya dimaknai bahwa budaya lokal memiliki ketahanan dalam menyerap unsur-unsur budaya asing, serta mampu memperkuat budaya lokal, yang kemudian juga mampu menambah daya tahan serta mengembangkan identitas budaya masyarakat setempat dengan kearifan lokal (*local wisdom*) dan keunggulan lokal (*local genius*).

Berbudaya juga dimaknai sebagai proses inkulturasi dan akulturasi. Inkulturasi adalah proses internalisasi nilai-nilai tradisi dan upaya keras mengenal budaya sendiri, agar berakar kuat pada setiap pribadi, agar terakumulasi dan terbentuk menjadi ketahanan budaya masyarakat. Sedangkan akulturasi adalah proses sintesa budaya lokal dengan budaya luar, karena sifat lenturnya budaya lokal, sehingga secara selektif mampu menyerap unsur-unsur budaya luar yang memberi nilai tambah dan memperkaya khasanah budaya lokal. DIY yang maju dimaknai sebagai peningkatan kualitas kehidupan masyarakat secara lebih merata. Peningkatan kualitas kehidupan adalah kondisi terjadinya peningkatan mutu kehidupan masyarakat dari berbagai aspek atau ukuran dibanding daerah lain. Lebih merata dimaknai sebagai menurunnya ketimpangan antar penduduk dan menurunnya ketimpangan antar wilayah.

DIY yang mandiri adalah kondisi masyarakat yang mampu memenuhi kebutuhannya (*self-help*), mampu mengambil keputusan dan tindakan dalam penanganan masalahnya, mampu merespon dan berkontribusi terhadap upaya pembangunan dan tantangan zaman secara otonom dengan mengandalkan potensi dan sumberdaya yang dimiliki. Masyarakat sudah tidak bergantung sepenuhnya kepada pemerintah daerah dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan dan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan. Masyarakat Mandiri juga ditandai dengan *civil society* yang kuat, agar mampu menjalankan sebagai jembatan antara rakyat dengan negara. *Civil society* yang mampu mencegah otoritas negara tidak memasuki *domain society* secara berlebihan, dan yang mampu menjalankan peran sebagai suplemen dan komplemen dari negara.

Lebih lanjut DIY yang sejahtera dimaknai sebagai kondisi masyarakat yang relatif terpenuhi kebutuhan hidupnya baik spiritual maupun material secara layak dan berkeadilan sesuai dengan perannya dalam kehidupan, sedangkan Menyongsong Peradaban Baru dimaknai sebagai awal dimulainya harmonisasi hubungan dan tata laku antar-sesama rakyat, antara warga masyarakat dengan lingkungannya, dan antara insan dengan Tuhan Yang Maha Pencipta, serta kebangkitan kembali kebudayaan yang maju, tinggi dan halus, serta adiluhung.

4.2.2 Misi

Misi dicanangkan sebagai implementasi mengenai upaya mewujudkan Visi. Misi memberikan pedoman, arah, sekaligus batasan dalam proses pencapaian tujuan. Untuk itu, untuk mewujudkan visi sebagaimana tersebut diatas, akan ditempuh melalui empat misi pembangunan daerah sebagai berikut:

1. membangun peradaban yang berbasis nilai-nilai kemanusiaan.
2. menguatkan perekonomian daerah yang didukung dengan semangat kerakyatan, inovatif dan kreatif.
3. meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik.
4. memantapkan prasarana dan sarana daerah.

Misi membangun peradaban berbasis nilai-nilai kemanusiaan, dipandang sebagai misi yang utama dalam mewujudkan jalma manungsa kang utama atau pembangunan yang berpusat kepada manusia dan kemanusiaan. Untuk itu, misi ini diarahkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, mengembangkan pendidikan yang berkarakter yang didukung dengan pengetahuan budaya, pelestarian dan pengembangan hasil budaya, serta nilai-nilai budaya.

Selain itu, misi ini diarahkan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi serta menjunjung tinggi nilai-nilai budaya untuk kemajuan peradaban serta kesejahteraan umat manusia. Misi ini juga dimaknai sebagai upaya mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban yang bermartabat, meningkatkan keimanan dan ketakwaan serta akhlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk itu, misi pertama ini dipijak untuk mendorong peningkatan derajat kesehatan seluruh masyarakat, serta meningkatkan kualitas kehidupan manusia secara paripurna, yakni memenuhi kebutuhan manusia yang terentang mulai dari kebutuhan fisik sampai sosial.

Misi menguatkan perekonomian daerah yang didukung dengan semangat kerakyatan, inovatif dan kreatif, dimaknai sebagai misi yang diemban untuk meningkatkan daya saing pariwisata dan sektor riil yang mendorong produktifitas, guna memacu pertumbuhan ekonomi daerah yang berkualitas dan berkeadilan. Misi ini juga mengemban upaya untuk meningkatkan produktifitas masyarakat agar rakyat lebih diperankan sebagai subyek pembangunan yang produktif, inovatif, berdaya saing, dan kreatif, sehingga mampu menciptakan pertumbuhan ekonomi yang berkualitas, mampu menekan angka kemiskinan, mengurangi ketimpangan pembangunan dan menurunkan tingkat pengangguran, serta membangkitkan daya saing agar makin kompetitif pada era persaingan global.

Misi meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik, dimaknai sebagai misi yang difokuskan untuk mendorong pemerintah daerah untuk mewujudkan good and clean governance. Perwujudan itu ke arah katalisator dan mampu

mengelola pemerintahan secara efisien, efektif, mampu menggerakkan dan mendorong dunia usaha dan masyarakat lebih mandiri. Misi ini juga mengemban upaya untuk menyelenggarakan pemerintahan yang bertanggung jawab, efektif, dan efisien. Misi ini juga dimaknai sebagai upaya menjaga sinergitas interaksi yang konstruktif di antara domain negara, sektor swasta, dan masyarakat, meningkatkan efektivitas layanan birokrasi yang responsif, transparan, dan akuntabel, serta meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Misi memantapkan prasarana dan sarana daerah, diartikan sebagai misi yang diemban dalam upaya meningkatkan akses masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui prasarana dan sarana daerah yang memadai dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memperhatikan kelestarian lingkungan dan kesesuaian Tata Ruang. Untuk itu, penyediaan layanan publik yang berkualitas menjadi urgent untuk menemukannya ketersediaan sarpras yang sesuai dengan tata ruang, serta daya dukung dan daya tampung lingkungan.

4.2.3 Tujuan

Mengacu pada visi dan misi pembangunan jangka menengah untuk periode 2012- 2017, maka tujuan yang hendak dicapai atau dihasilkan dalam kurun waktu tersebut adalah, sebagai berikut:

Tabel 4.1.
Tujuan Pemerintah Daerah DIY 2012-2017

<p>Misi 1: Membangun peradaban berbasis nilai-nilai kemanusiaan</p>	<p>Tujuan 1: a. Mewujudkan peningkatan pengetahuan budaya, pelestarian dan pengembangan hasil budaya; b. Mewujudkan pengembangan pendidikan yang berkarakter; c. Mewujudkan peningkatan derajat kualitas hidup.</p>
<p>Misi 2: Menguatkan perekonomian daerah yang didukung dengan semangat kerakyatan, inovatif dan kreatif</p>	<p>Tujuan 2: a. Memacu pertumbuhan ekonomi daerah yang berkualitas dan berkeadilan yang didukung dengan semangat kerakyatan, inovatif dan kreatif. b. Mewujudkan peningkatan daya saing pariwisata</p>
<p>Misi 3: Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik</p>	<p>Tujuan 3: Mewujudkan pengelolaan pemerintahan secara efisien dan efektif</p>
<p>Misi 4: Memantapkan prasarana dan sarana daerah, dengan tujuan</p>	<p>Tujuan 4: a. Mewujudkan pelayanan publik. b. Menjaga kelestarian lingkungan dan kesesuaian Tata Ruang.</p>

Sumber : LAKIP DIY, 2016

4.3 Aspek Geografi dan Demografi

4.3.1 Aspek Geografi

DIY merupakan daerah provinsi yang mempunyai keistimewaan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Daerah Istimewa Yogyakarta adalah salah satu provinsi dari 34 provinsi di wilayah Indonesia dan terletak di pulau Jawa bagian tengah.

DIY secara astronomis terletak antara 7°33'-8°12' Lintang Selatan dan 110°00'-110°50' Bujur Timur. Sementara itu dilihat dari posisi geostrategis, DIY

terletak dibagian tengah Pulau Jawa Bagian Selatan. Luas wilayah DIY adalah 3.185,80 km² atau 0,17% dari luas Indonesia (1.860.359,67 km²) dan merupakan wilayah dengan luas terkecil setelah Daerah Khusus Ibukota Jakarta. DIY memiliki batas-batas: Sebelah utara dengan Kabupaten Magelang dan Kabupaten Boyolali, Provinsi Jawa Tengah, Sebelah timur dengan Kabupaten Klaten dan Kabupaten Wonogiri Provinsi Jawa Tengah, Sebelah selatan dengan Samudera Hindia, dan Sebelah barat dengan Kabupaten Purworejo, Provinsi Jawa Tengah.

Wilayah di DIY yang terluas adalah Kabupaten Gunungkidul, yaitu meliputi 46,63% dari luas DIY sedangkan wilayah terkecil adalah Kota Yogyakarta, yaitu sebesar 1,02% dengan rincian pembagian proporsi luas wilayah.

DIY tidak memiliki kawasan pedalaman maupun kawasan terpencil. Menurut kondisi geografis, desa-desa di DIY terletak di daerah pesisir, lereng/punggung bukit, dan daerah dataran. Ditinjau dari posisi geostrategis, DIY terletak dibagian tengah Pulau Jawa bagian Selatan, hal ini menjadikan DIY berbatasan langsung dengan Samudra Indonesia yang kaya akan sumberdaya laut dan menjadikan DIY memiliki wilayah berupa kepulauan. DIY memiliki 28 pulau yang masuk dalam wilayah Kabupaten Gunungkidul yang tersebar pada lima (lima) kecamatan, yaitu Purwosari, Panggang, Tanjungsari, Tepus, dan Girisubo. Daftar pulau di wilayah DIY ini.

Sebagian besar wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta atau sebesar 65,65% wilayah terletak pada ketinggian antara 100-499 m dari permukaan laut, 28,84%

wilayah dengan ketinggian kurang dari 100 meter, 5,04% wilayah dengan ketinggian antara 500-m, dan 0,47% wilayah dengan ketinggian di atas 1000 m.

Berdasarkan satuan fisiografis, satuan Pegunungan Selatan, seluas \pm 1.656,25 km², ketinggian 150-700 m, terletak di Kabupaten Gunungkidul (Pegunungan Seribu), yang merupakan wilayah perbukitan batu gamping (limestone) yang kritis, tandus, dan selalu kekurangan air. Pada bagian tengah berupa dataran Wonosari basin. Wilayah ini merupakan bentang alam solusional dengan bahan batuan induk batu gamping, yang mempunyai karakteristik lapisan tanah dangkal dan vegetasi penutup yang relatif jarang.

Satuan Gunung Berapi Merapi, seluas \pm 582,81 km², ketinggian 80-2.911 m, terbentang mulai dari kerucut gunung api hingga dataran fluvial Gunung Merapi, meliputi daerah Kabupaten Sleman, Kota Yogyakarta, dan sebagian Kabupaten Bantul, serta termasuk bentang alam vulkanik. Daerah kerucut dan lereng Gunung Merapi merupakan hutan lindung dan sebagai kawasan resapan air.

Dataran rendah antara Pegunungan Selatan dan Pegunungan Kulon Progo seluas \pm 215,62 km², ketinggian 0-80 m, merupakan bentang alam fluvial yang didominasi oleh dataran Alluvial. Membentang di bagian selatan DIY mulai Kabupaten Kulon Progo sampai Kabupaten Bantul yang berbatasan dengan Pegunungan Seribu. Daerah ini merupakan wilayah yang subur. Bentang alam lain yang belum digunakan adalah bentang alam marine dan aeolin yang merupakan satuan wilayah pantai yang terbentang dari Kabupaten Kulon Progo sampai Bantul. Khusus Pantai Parangtritis, terkenal dengan laboratorium alamnya berupa

gumuk pasir. Pegunungan Kulon Progo dan Dataran Rendah Selatan seluas ± 706,25 km², ketinggian 0-572 m, terletak di Kabupaten Kulon Progo. Bagian utara merupakan lahan struktural denudasional dengan topografi berbukit yang mempunyai kendala lereng yang curam dan potensi air tanah yang kecil.

4.3.2 Aspek Demografi

Demografi meliputi ukuran, struktur, dan distribusi penduduk, serta bagaimana jumlah penduduk berubah setiap waktu akibat kelahiran, kematian, migrasi, serta penuaan. Analisis kependudukan dapat merujuk masyarakat secara keseluruhan atau kelompok tertentu yang didasarkan kriteria seperti pendidikan, kewarganegaraan, agama atau etnisitas tertentu. Dengan demikian data kependudukan adalah segala tampilan data penduduk dalam bentuk resmi maupun tidak resmi yang diterbitkan oleh badan-badan pencatatan kependudukan (pemerintah maupun non pemerintah), dalam berbagai bentuk baik angka, grafik, gambar dan lain lain.

Secara khusus UU No. 24 tahun 2013, pasal 1 ayat 9 menyebutkan bahwa data kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pertumbuhan penduduk DIY secara umum dipengaruhi oleh tiga komponen, yaitu kelahiran, kematian, dan migrasi. Kebijakan pemerintah dalam upaya menekan laju pertumbuhan penduduk berorientasi pada penurunan tingkat kelahiran dan kematian serta meningkatkan mobilitas penduduk. Upaya untuk menurunkan tingkat kelahiran antara lain dengan mendorong kegiatan, seperti penundaan usia

perkawinan, penggunaan alat kontrasepsi, dan kampanye program KB. Sementara upaya menurunkan kematian dengan peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Menurut hasil Sensus Penduduk yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), sejak tahun 1971 hingga 2010 jumlah penduduk DIY terus mengalami peningkatan. Jumlah penduduk DIY tahun 1971 sebanyak 2.489.360 orang meningkat menjadi 3.457.491 orang pada tahun 2010 kemudian diperkirakan meningkat sebanyak 29.834 orang menjadi 3.487.325 orang pada tahun 2011. Selanjutnya pada tahun 2012 dari hasil estimasi diperkirakan mencapai 3.514.762 jiwa dan 3594854 jiwa pada tahun 2013.

Komposisi kelompok umur penduduk DIY selama kurun waktu 1971-2010 didominasi oleh penduduk usia dewasa/produktif. Penduduk kelompok umur 0-14 tahun selama kurun waktu tersebut cenderung mengalami penurunan. Sejak tahun 1990, struktur umur penduduk DIY dikatakan sebagai “penduduk usia tua” karena penduduk umur 0-14 tahun kurang dari 30% dan penduduk usia 65 tahun ke atas mengalami kenaikan. Semakin meningkatnya jumlah penduduk usia lanjut mengindikasikan tingginya usia harapan hidup penduduk DIY.

Sementara itu jika dilihat dari komposisi penduduk menurut jenis kelamin, jumlah penduduk perempuan DIY sebesar 50,57% lebih banyak dibandingkan jumlah penduduk laki-laki yang sekitar 49,43%. Hal tersebut juga terlihat dari besarnya sex ratio DIY sebesar 97,76% yang berarti bahwa terdapat sekitar 97 laki-laki untuk setiap 100 perempuan. Wilayah DIY yang memiliki sex ratio tertinggi adalah Kabupaten Sleman, yaitu 100,53% dan terendah adalah

Gunungkidul, yaitu 93,69%. Untuk Kabupaten Sleman jumlah penduduk laki-laki lebih besar dibandingkan jumlah penduduk perempuan.

Jumlah penduduk DIY pada tahun 2015 sebanyak 3.679.176 orang dengan komposisi penduduk laki-laki sebanyak 1.818.765 orang dan perempuan sebanyak 1.860.411 orang. Dalam kurun waktu 2011-2015 jumlah penduduk DIY meningkat 4,82% atau sebesar 169.179 orang; lebih banyak dari tahun 2010 sebesar 3.457.491 orang.

Tabel 4.2.
Jumlah Penduduk, Sex Ratio, dan Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di DIY

Kabupaten/Kota	Laki-Laki (Orang)	Perempuan (Orang)	Jumlah (Orang)	Sex Ratio (%)
Kulon Progo	202.435	209.763	412.198	97
Bantul	481.510	490.001	971.511	98
Gunungkidul	345.370	369.912	715.282	93
Sleman	588.368	579.113	1.167.481	102
Kota Yogyakarta	201.082	211.622	412.704	95
DIY	1.818.765	1.860.411	3.679.176	98

Sumber : LAKIP DIY, 2016

Persebaran penduduk DIY menurut Kabupaten/ Kota tahun 2015 terbanyak berada di Kabupaten Sleman yaitu sebanyak 1.167.481 orang (31,73%) diikuti oleh Kabupaten Bantul sebanyak 971.511 orang (26,40%), Kabupaten Gunungkidul sebanyak 715.282 orang (19,44%), Kabupaten Kulon Progo sebanyak 412.198 orang (11,20%) dan Kota Yogyakarta dengan jumlah penduduk sebanyak 412.704 orang (11,22%). Keberadaan Kabupaten Sleman dan Bantul sebagai pusat studi dan bisnis mampu menarik penduduk untuk bermigrasi ke kabupaten ini, sehingga banyak permukiman baru yang dikembangkan di kedua daerah tersebut.

Komposisi penduduk DIY masih didominasi oleh penduduk usia muda atau kelompok usia produktif (20-24 tahun) sebesar 311,2 ribu orang dan (25-29 tahun) sebesar 300,9 ribu orang. Hal ini menjadi modal sumber daya manusia yang produktif bagi pembangunan di DIY, sekaligus menjadi tantangan untuk menciptakan lapangan usaha yang dapat menampung tenaga kerja tersebut. Laju pertumbuhan penduduk DIY tahun 2015 sebesar 1,19% mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun 2014 sebesar 1,20%. Dua wilayah dengan laju pertumbuhan penduduk yang relatif tinggi yaitu Kabupaten Bantul pada tahun 2015 sebesar 1,33% dan Kota Yogyakarta sebesar 1,27%.

Meskipun laju pertumbuhan penduduk mengalami stagnasi, namun kepadatan penduduk semakin meningkat. Kepadatan penduduk di DIY pada 2015 meningkat 13 orang per km² selama satu tahun dibandingkan tahun sebelumnya. Tiga wilayah yang mengalami penambahan tingkat kepadatan penduduk adalah Kota Yogyakarta (bertambah 155 jiwa/km²), Kabupaten Bantul (bertambah 24 jiwa/km²), dan Kabupaten Sleman (bertambah 23 jiwa/km²). Meskipun demikian, wilayah dengan kepadatan terbesar adalah kota Yogyakarta, yakni 12.699 jiwa/km². Sedangkan wilayah dengan kepadatan terendah adalah kabupaten Kulon Progo dan Gunungkidul. Laju peningkatan kepadatan penduduk pada dua kabupaten tersebut cukup rendah, bahkan di bawah rerata kepadatan penduduk di DIY pada 2014-2015. Hal itu menunjukkan bahwa penyebaran penduduk di DIY cenderung timpang, dengan berpusat pada wilayah Kota Yogyakarta.

Indeks Pembangunan Manusia (IPM) digunakan untuk mengukur kualitas hidup masyarakat, yang dalam pengukurannya mencakup sejumlah komponen dasar kualitas hidup melalui pendekatan tiga dimensi dasar. Dimensi tersebut mencakup umur panjang dan sehat; pengetahuan, dan kehidupan yang layak. Ketiga dimensi tersebut memiliki pengertian sangat luas karena terkait banyak faktor. Untuk mengukur dimensi kesehatan, digunakan angka harapan hidup waktu lahir. Selanjutnya untuk mengukur dimensi pengetahuan digunakan gabungan angka melek huruf dan rata-rata lama sekolah. Adapun untuk mengukur dimensi hidup layak digunakan indikator kemampuan daya beli (*Purchasing Power Parity*). Kemampuan daya beli masyarakat terhadap sejumlah kebutuhan pokok yang dilihat dari rata-rata besarnya pengeluaran per kapita sebagai pendekatan pendapatan yang mewakili capaian pembangunan untuk hidup layak.

Capaian nilai IPM DIY terus mengalami kemajuan yang ditandai dengan terus meningkat. Pada tahun 2016, IPM D.I. Yogyakarta telah mencapai 78,38, tertinggi kedua setelah DKI Jakarta. Angka IPM tersebut meningkat sebesar 0,79 poin dibandingkan IPM tahun lalu yang sebesar 77,59.. Kedudukan DIY pada aspek tersebut menempati ranking dua nasional, yang menunjukkan kualitas pembangunan manusia di DIY, menunjukkan kinerja yang lebih baik pada skala nasional. Apabila ditilik berdasarkan capaian IPM tingkat kabupaten/ kota, menunjukkan bahwa Kota Yogyakarta menduduki peringkat pertama dengan angka IPM sebesar 83,78 diikuti oleh Kabupaten Sleman sebesar 80,73, Kabupaten Bantul sebesar 77,11, Kabupaten Kulon Progo sebesar 70,68 dan Kabupaten Gunungkidul sebesar 67,03. Sebagai catatan bahwa dua kabupaten

yang memiliki IPM lebih rendah daripada rerata wilayah provinsi, yakni: Gunungkidul dan Kulon Progo; merupakan wilayah yang memiliki tingkat kemiskinan cukup tinggi. Rendahnya capaian IPM pada dua kabupaten tersebut juga berkorelasi dengan kondisi kemiskinan yang masih cukup dominan, sehingga memerlukan re-orientasi penanganan pembangunan yang harus diarahkan pada wilayah dengan capaian IPM yang belum optimal.

Selama periode 2012-2015, tingkat kemiskinan di DIY mengalami penurunan dari 15,88% pada Tahun 2012 menjadi 13,16% pada tahun 2015. Apabila diteropong berdasarkan tingkat penurunan dari tahun 2014 ke tahun 2015, sebesar 1,39% atau menurun sebanyak 47,03 ribu orang. Jumlah penduduk miskin tahun 2015 di wilayah kota/ urban sebanyak 292,64 ribu orang atau 11,93%, sedangkan penduduk miskin di wilayah desa/ rural sebanyak 192,91 ribu orang atau sebesar 15,62%.

BAB V

TEMUAN DAN ANALISIS

5.1 Kondisi Eksisting Pelayanan Publik di DIY

5.1.1 Pelayanan Pendidikan

Berbicara mengenai kualitas sumber daya manusia, pendidikan memegang peran yang sangat penting dalam proses peningkatan kualitas sumber daya manusia. Peningkatan *kualitas pendidikan* merupakan suatu proses yang terintegrasi dengan proses peningkatan kualitas sumber daya manusia itu sendiri. Menyadari pentingnya proses peningkatan kualitas sumber daya manusia, maka pemerintah bersama kalangan swasta sama-sama telah dan terus berupaya mewujudkan amanat tersebut melalui berbagai usaha *pembangunan pendidikan* yang lebih berkualitas antara lain melalui pengembangan dan perbaikan kurikulum dan sistem evaluasi, perbaikan sarana pendidikan, pengembangan dan pengadaan materi ajar, serta pelatihan bagi guru dan tenaga kependidikan lainnya. Tetapi pada kenyataannya upaya pemerintah tersebut belum cukup berarti dalam meningkatkan kualitas pendidikan.²²

Ada dua faktor yang dapat menjelaskan mengapa upaya perbaikan mutu pendidikan selama ini kurang atau tidak berhasil. Pertama strategi pembangunan pendidikan selama ini lebih bersifat *input oriented*. Strategi yang demikian lebih bersandar kepada asumsi bahwa bilamana semua input pendidikan telah dipenuhi, seperti penyediaan buku-buku (materi ajar) dan alat belajar lainnya, penyediaan

²² Rahmawati, Rina. Perbaikan Mutu Tenaga Pendidik di Sekolah Sebagai Proses Berkelanjutan. <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132304797/penelitian/Perbaikan+mutu+tenaga+pendidik+berkelanjutan.pdf> diakses tanggal 17 Juni 2017 jam.15.00

sarana pendidikan, pelatihan guru dan tenaga kependidikan lainnya, maka secara otomatis lembaga pendidikan (sekolah) akan dapat menghasilkan output (keluaran) yang bermutu sebagai mana yang diharapkan. Ternyata strategi input-output yang diperkenalkan oleh teori education production function (Hanushek, 1979,1981) tidak berfungsi sepenuhnya di lembaga pendidikan (sekolah), melainkan hanya terjadi dalam institusi ekonomi dan industri.²³

Kedua, pengelolaan pendidikan selama ini lebih bersifat *macro-oriented*, diatur oleh jajaran birokrasi di tingkat pusat. Akibatnya, banyak faktor yang diproyeksikan di tingkat makro (pusat) tidak terjadi atau tidak berjalan sebagaimana mestinya di tingkat mikro (sekolah). Atau dengan singkat dapat dikatakan bahwa kompleksitasnya cakupan permasalahan pendidikan, seringkali tidak dapat terpikirkan secara utuh dan akurat oleh birokrasi pusat.²⁴

Di DIY Upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan dengan melihat indikator utama kemajuan pendidikan pada tahun 2015 melalui 16 program dengan 105 kegiatan urusan pendidikan. Alokasi dana untuk pelaksanaan urusan pendidikan pada tahun anggaran 2015 seluruhnya mencapai Rp124,982,392,382,00 dengan realisasi keuangan sebesar Rp112,632,496,873,00 atau tercapai sebesar 90,12%. Sedangkan realisasi fisik sebesar 98,16%. Kegiatan yang tidak dapat terlaksana ialah pengadaan tanah untuk SLB N 2 Gunungkidul karena tidak ada kesepakatan harga dengan pemilik tanah.

Untuk layanan pendidikan non formal dan informal, jumlah masyarakat yang telah mendapatkan layanan pada tahun 2015 sebanyak 8.000 orang. Capaian ini

²³ Ibid

²⁴ Ibid

telah mencapai 100% target dan apabila dibandingkan dengan capaian pada tahun 2014 sebesar 7.000 orang, terdapat kenaikan mencapai 1.000 orang, sedangkan jika dibandingkan dengan target RPJMD 2017 sebesar 10.000 orang, mencapai 80%.

Tabel 5.1.
Indikator Sasaran Pelayanan Pendidikan di DIY 2015

No	Indikator Sasaran	Satuan	2015
1	Peningkatan layanan pendidikan non formal dan Informal	orang	8.000
2	Rata-rata lama sekolah	tahun	10,80
3	Persentase sekolah yang mengimplementasikan pendidikan berkarakter dan sinergis dengan kebutuhan pembangunan	%	29,17
4	Jumlah peserta didik yang mendapat pelayanan pendidikan teknik terstandar	peserta	1904
5	Prestasi Cabang Olahraga	peringkat	13
6	Jumlah Sentra Pemberdayaan Pemuda	sentra	13
7	Persentase penguatan organisasi pemuda dalam pembinaan/ pemberdayaan pemuda	%	100
8	Persentase Kinerja Peningkatan Mutu Pendidikan	%	74,71

Sumber: *Disdikpora DIY, 2015*.

Program-program urusan Pendidikan di DIY: 1) Program Pendidikan Anak Usia Dini; 2) Program Wajib Belajar Pendidikan Dasar Sembilan Tahun; 3) Program Pendidikan Menengah; 4) Program Pendidikan Non Formal dan Informal; 5) Program Pendidikan Khusus dan Pendidikan Layanan Khusus; 6) Program Manajemen Pelayanan Pendidikan; 7) Program Pendidikan Tinggi; 8) Program Akselerasi Pengembangan Pendidikan Terkemuka; 9) Program Peningkatan Pelayanan Pendidikan pada BLUD; 10) Program Pendidikan Karakter Berbasis Budaya. Dari sembilan urusan yang disebutkan tersebut, masih terdapat berbagai permasalahan terkait dengan kondisi sosial ekonomi sebagian peserta didik masih memerlukan perhatian khusus agar dapat menempuh

pendidikan dengan baik. Serta perlunya adanya peningkatan kepedulian masyarakat terhadap penanganan anak berkebutuhan khusus.

Upaya penurunan anak putus sekolah pada jenjang pendidikan menengah telah berhasil dilakukan oleh pemerintah daerah. Angka putus sekolah pendidikan menengah DIY tahun 2016 turun sebesar 40,7% dari tahun sebelumnya. Sedangkan angka putus sekolah pada jenjang SD/MI dan SMP/MTs tahun 2016 tidak mengalami perubahan dari tahun sebelumnya. Indikator mutu pendidikan lainnya juga dapat terlihat dari angka kelulusan siswa. Angka kelulusan siswa pada tahun 2016 mengalami peningkatan pada semua jenjang pendidikan. Jenjang SD/MI meningkat 1,15%, SMP/MTs meningkat 1,44%, SMA/MA/SMK meningkat sebesar 0,19% dari capaian tahun 2015. Penyediaan jumlah fasilitas ruang belajar yang memadai juga terlihat makin meningkat pada semua jenjang pada tahun 2016. Ruang kelas dalam kondisi baik pada jenjang SD/MI tahun 2016 mencapai 81,56%, SMP/MTs sebesar 91,95% dan SMA/MA/SMK sebesar 94,79.

Tabel 5.2.
Capaian Pelayanan Pendidikan Target Akhir RPJMD 2017

No	Indikator Kinerja	Satuan	2016				Target Akhir RPJMD 2017	Capaian 2016 terhadap target akhir RPJMD 2017
			Capaian 2015	Target (%)	Realisasi (%)	% Realisasi		
1	Rerata lama sekolah	Tahun	9	11,6	9,10	78,45	12	75,83
2	Peningkatan layanan pendidikan non formal & informal	Orang	8.000	9.000	9.000	100	10.000	90
3	Sekolah yang mengimplementasikan pendidikan berkarakter dan sinergis dengan kebutuhan pembangunan	%	29,17	35,83	35,83	100	45,83	78,18
4	Persentase Kinerja Peningkatan Mutu Pendidikan	%	84,62	74,94	84,96	113,37	75,17	113,02
5	Jumlah Peserta Didik Yang Mendapat Pelayanan Pendidikan Teknik Terstandar	Peserta	1.912	1.942	2.074	106,80	1.977	104,91

Sumber: *Disdikpora DIY, 2017*

Pada tahun 2016, tercatat sebanyak 9.000 masyarakat yang telah mendapatkan layanan pendidikan non formal dan informal. Capaian ini telah memenuhi target yang telah ditetapkan serta meningkat dari capaian tahun 2015 sebesar 8.000 orang. Sebanyak 2075 peserta didik telah mendapatkan pelayanan pendidikan teknik terstandar di tahun 2016. Nilai ini telah melampaui jumlah peserta yang ditargetkan atau telah memenuhi 104.91% dari target. Jumlah peserta yang mendapatkan pelayanan telah meningkat dari capaian ditahun 2015 sebesar 1.912 siswa. Peningkatan jumlah peserta ini dicapai dengan memperluas layanan diklat tidak hanya untuk siswa SMK dan guru SMK, namun juga melayani mahasiswa teknik dan karyawan perusahaan.

Upaya mencapai indikator utama kemajuan pendidikan pada tahun 2016 dilaksanakan melalui 15 program dengan 97 kegiatan urusan pendidikan. Alokasi dana untuk pelaksanaan urusan pendidikan pada tahun anggaran 2016 seluruhnya mencapai Rp133,533,720,984,- dengan realisasi keuangan sebesar Rp127,992,817,834,- atau tercapai sebesar 95,85%. Sedangkan realisasi fisik sebesar 99,73%. Realisasi anggaran pada Dinas pendidikan, pemuda dan olahraga sebesar 95,85% disebabkan oleh efisiensi penggunaan anggaran dan tidak terealisasinya pengadaan barang dengan sistem e-katalog pada SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo dan tidak terlaksananya kegiatan pemeliharaan pada SLB Negeri 1 Bantul.

Tabel 5.3.
Permasalahan Pelayanan Pendidikan di DIY 2015-2016

Tahun 2015			
No	Deskripsi Permasalahan	Sumber Data	Keterangan
1.	<p>Tahun 2015 data pengaduan pendidikan sebesar 24% dan untuk kasus maladministrasi sebanyak 72%.</p> <p>Komposisi kasus yang diajukan kepada Ombudsman DIY antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Penahanan ijazah oleh sekolah 2) Pungutan 3) Anak dikeluarkan 4) Kegiatan MOS yang memberatkan, 5) Pemotongan uang penghargaan siswa 6) Masih sulitnya akses difabel terhadap layanan pendidikan²⁵. 	Ombudsman DIY. ²⁶	Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta mengakui adanya kasus penahanan ijazah, kartu ujian, atau pungutan saat penerimaan peserta didik baru murni kesalahan sekolah ²⁷ .
2.	Kasus Penahanan kartu ujian di Cangkringan Kabupaten Sleman	Ombudsman DIY ²⁸	Melanggar ketentuan dalam Perda DIY Nomor 10 Tahun 2013 hal itu dilarang. Kewajiban keuangan tidak boleh disangkutkan dengan pelayanan

²⁵ Forum Diskusi Tribun SATU-NAMA yang keempat. Refleksi Penyelenggaraan Pendidikan di DIY. Rabu, 2 September 2015 di Kantor Tribun Jogja dengan mengambil tema “**Kemana Arah Pendidikan Kita? Refleksi atas Penyelenggaraan Pendidikan di DIY**”.

²⁶ Ibid.

²⁷ Antara News. ORI: Ada Delapan Kasus Pelayanan Pendidikan. Edisi Sabtu 20 Februari 2016. Ditemukan pada: <http://jogja.antaranews.com/berita/337765/ori-diy--ada-delapan-kasus-pelayanan-pendidikan> diakses pada 1 Juni 2016 20.34 WIB.

²⁸ Ibid.

			pendidikan. Ada sanksinya, baik administratif maupun pidana.
3.	Lembaga Ombudsman DIY menemukan fakta terkait dengan pungutan terkait pungutan-pungutan di sekolah negeri di DIY. Sekitar 50 sekolah negeri di empat kabupaten, Sleman, Bantul, Kulonprogo, dan Gunungkidul, serta Kota Yogya, dilaporkan melakukan praktek tersebut. Pungutan meliputi: 1) Biaya seperti kegiatan bimbingan dan konseling per siswa 2) Kegiatan kerumahtanggaan (rapat dinas, tamu dinas) 3) Pelaksanaan UN	Ombudsman DIY ²⁹ .	
Tahun 2016			
No	Deskripsi Permasalahan	Sumber Data	Keterangan
1.	Dari 11 kasus pungutan liar yang masuk selama awal tahun 2016 hingga pertengahan Oktober 8 di antaranya adalah pungutan liar di sekolah. Di wilayah DIY sendiri ada 5 kasus pungli yang melibatkan lembaga pendidikan: 1) 2 ada di Sleman 2) 2 di Bantul 3) 1 di Kota Yogyakarta.	Ombudsman DIY ³⁰	
2.	Sejak Januari hingga Agustus 2016 ORI DIY-Jateng menerima	Ombudsman	data Januari-

²⁹ Tribun News. *50 Sekolah Negeri di DIY Praktek Pungli Dilaporkan ke Ombudsman*. Edisi 8 Agustus 2015. Ditemukan pada: <http://www.tribunnews.com/regional/2015/08/08/50-sekolah-negeri-di-diy-praktek-pungli-dilaporkan-ke-ombudsman> diakses pada: 12 Juni 2017 20.57 WIB.

³⁰ Tribun News. *Pungli di Sekolah Jadi yang Terbanyak Dilaporkan ke ORI DIY*. Edisi 19 Oktober 2016. Ditemukan pada: <http://jogja.tribunnews.com/2016/10/19/pungli-di-sekolah-jadi-vang-terbanyak-dilaporkan-ke-ori-diy>. diakses pada 12 Juni 2017 21.12 WIB.

<p>193 aduan, 83 terkait instansi pemerintah daerah yang 30 di antaranya adalah pelayanan pendidikan.</p> <p>Aduan pelayanan pendidikan di DIY selalu muncul setiap tahun menjelang momentum Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) khususnya berkaitan dengan kasus pungutan sekolah dan penahanan ijazah.</p>	<p>DIY³¹</p>	<p>Agustus 2016</p>
---	-------------------------	---------------------

Sumber: diolah dari data primer, 2017.

Praktik penyelenggaraan pendidikan inklusif saat ini yang terjadi di DIY dikembangkan dalam rangka memenuhi amanat undang-undang dan hak azasi manusia, namun saat ini tetap mempertimbangkan sisi efektifitas pembelajaran, sehingga dalam penerimaan siswa baru perlu memperimbangkan :

1. Anak berkebutuhan khusus yang tanpa memiliki hambatan komunikasi, hambatan intelektual, dan hambatan perilaku aka disarankan untuk bisa bersekolah di sekolah penyelenggara pendidikan inlusif atau di sekolah reguler.
2. Anak berkebutuhan khusus yang mengalami hambatan komunikasi, hambatan perilaku dan hambatan inteletual maka anak tersebut diharapkan untuk dapat bersekolah di sekolah khusus/sekolah luar biasa (SLB), supaya penanganan dalam pemebelajaran lebih efektif.

³¹ Antara News. *ORI: layanan pendidikan dominasi aduan masyarakat DIY*. Edisi Rabu 31 Agustus 2016. Ditemukan pada: <http://jogja.antaranews.com/berita/341934/ori-layanan-pendidikan-dominasi-aduan-masyarakat-diy> diakses pada 12 Juni 2017. 21.18 WIB.

Dengan konsep implementasi seperti diatas, maka diharapkan dapat memungkinkan adanya sebuah sinergi antara sekolah penyelenggara pendidikan inklusif dengan SLB terdekat yang memiliki kelebihan spesifik dalam menangani anak berkebutuhan khusus. Gerakan pendidikan inklusif yang dilandasi konsep kemanusiaan, dengan menerima perbedaan sebagai anugerah Tuhan, dalam pelaksanaan saat ini dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Sekolah reguler tertentu diterbitkan Surat keputusan oleh Dinas Dikpora DIY sebagai sekolah penyelenggara pendidikan Inklusif (SPPI);
2. Dinas Dikpora DIY mengirimkan satu guru pendamping khusus (GPK) untuk memberikan pendampingan dalam pembelajaran khususnya bagi siswa ABK di sekolah tersebut, dan saat ini Dinas Dikpora DIY, hanya mampu memberikan bantuan GPK sebanyak 132 orang yang diambilkan dari guru SLB, sehingga sampai saat ini masih kekurangan guru pendamping khusus di SPPI.
3. Dalam satu sekolah penyelenggara pendidikan inklusif kadangkala terdapat beberapa siswa ABK dengan jenis ketunaan yang berbeda-beda, membutuhkan bimbingan dan penanganannya berbeda pula, sedang kemampuan guru pendamping khusus masing-masing berbeda.
4. Masih terdapat perbedaan antara GPK yang dikirim dengan keahlian/latar belakang pendidikan GPK tersebut dengan siswa ABK yang harus diberikan pendampingan;

5. Sekolah reguler dalam menerima siswa ABK di sekolah tersebut masih sering mengalami penolakan dari orang tua.
6. Jumlah Guru yang terbatas untuk dikirim sebagai GPK, karena harus diambilkan dari guru SLB, dan ketiga bertugas harus meninggalkan siswa SLB.
7. Belum adanya jaringan antar sekolah SPPI maupun dengan SLB
8. Siswa ABK di Sekolah Penyelenggara Pendidikan Inklusif mendapatkan beasiswa, mendapatkan biaya operasional dari pemerintah.
9. Masih ditemukan sekolah yang dengan mudah melakukan jastifikasi anak ABK tanpa assesmen oleh ahli.
10. Pusat sumber pendidikan inklusif yang berada di SLB 1 Bantul, didirikan berdasar SK Kepala Dinas Dikpora DIY, yang diharapkan mampu memberikan dukungan masih terbatas pada jenis kentunaan, misal tuna netra, tuna rungu, tuna wicara, dan belum mampu mengakomodasi semua kebutuhan pembelajaran inklusif bagi anak berkebutuhan khusus.

Memperhatikan kondisi di atas maka rencana aksi pendidikan inklusif di DIY yang diagendakan untuk dilakukan adalah :

1. Jangka Pendek

- a. Koordinasi internal Dinas khususnya sosialisasi proyek perubahan;
- b. Koordinasi pemilihan sekolah sebagai sub pusat sumber;

- c. Penentuan sekolah Pilotting pendidikan inklusif;
- d. Koordinasi pembentukan jejaring kerja pendidikan inklusif antara SLB dan SPPI;
- e. Pembentukan tim adhoc pusat sumber pendidikan inklusif;
- f. Menyusun MoU antara Dinas Dikpora DIY dengan Dinas Kabupaten kota dalam penyelenggaraan pendidikan inklusif;
- g. Agenda koordinasi secara periodik antara Dinas Dikpora DIY dengan Dinas Pendidikan Kabupaten/kota di DIY tentang berbagai permasalahan pendidikan inklusif;
- h. Validasi data dan mengembangkan informasi pendidikan inklusif.

2. Jangka Menengah

- a. Revitalisasi forum Sekolah Penyelenggara Pendidikan Inklusif;
- b. Sosialisasi kepada masyarakat hak pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus;
- c. Sosialisasi pendidikan inklusif untuk sekolah;
- d. Penyusunan PPAS-RKA yang sudah memasukkan program pendidikan inklusif serana berkelanjutan;
- e. Menyusun pedoman tata laksana penyelenggaraan pendidikan inklusif;

- f. Mengajukan proposal ke pusat untuk memohon bantuan tentang penyelenggaraan pendidikan inklusif DIY
 - g. Melaksanakan bintek bagi workshop, pendidikan kualifikasi bagi guru reguler (SPPI) untuk pengembangan pendidikan inklusif.
3. Jangka Panjang
- a. Mengagendakan pembuatan tayangan untuk TV dan radio tentang pendidikan inklusif.
 - b. Pemberian Bansos/Hibah kepada sekolah pilotting pendidikan inklusif;
 - c. Koordinasi dengan pihak swasta untuk membuat kesepakatan (MoU) sebagai tempat praktik siswa ABK;
 - d. Koordinasi dengan pihak swasta Producer/sutradara untuk pembuatan film bertema pendidikan inklusif;
 - e. Menyusun regulasi yang komprehensif untuk pendidikan inklusif beserta sanksi.

Dengan adanya kebijakan pelayanan pendidikan inklusi ini, Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai salah satu daerah yang memprakarsai gerakan pendidikan pendidikan, telah melakukan langkah-langkah nyata, hal ini dibuktikan adanya penghargaan bertepatan dengan hari disabilitas dunia tanggal 3 Desember 2014 Gubernur DIY mendapatkan Inklusi Award dari Menteri Pendidikan Nasional RI atas kepeduliannya selalu mengalokasikan anggaran

untuk pendidikan inklusif yang cukup signifikan. Pada tanggal 12 Desember 2014 Gubernur DIY dengan di dukung Bupati dan Walikota se DIY telah mendeklarasikan bahwa DIY sebagai daerah Pendidikan inklusif, yang membingkai semangat inklusif dalam layanan pendidikan, dengan demikian idealnya sudah tidak ada lagi penolakan anak berkebutuhan khusus untuk bisa bersekolah di sekolah reguler.

5.1.2 Pelayanan Kesehatan

Peran kesehatan dalam meningkatkan angka harapan hidup ditunjukkan dari semakin menurunnya angka kematian, perbaikan sistem pelayanan kesehatan dan meningkatnya status gizi masyarakat. Hasil Riset Kesehatan Dasar tahun 2013, menempatkan DIY dalam pencapaian terbaik beberapa indikator kesehatan. Pencapaian kesehatan ibu melalui indikator kematian ibu saat hamil, melahirkan dan nifas mengalami *trend* penurunan. Jumlah kasus kematian ibu menurun dari tahun 2013 sebanyak 46 kasus, menjadi 40 kasus pada tahun 2014 dan turun menjadi 29 kasus pada tahun 2015. Perkembangan angka kematian bayi dan balita selama kurun 2013 sampai 2015 juga menunjukkan trend yang semakin menurun. Jumlah kematian bayi di DIY mengalami penurunan dari 449 bayi tahun 2013, menurun menjadi 405 bayi tahun 2014 dan tahun 2015 menjadi 329 bayi. Kematian balita dari 508 balita tahun 2013 menjadi 454 balita tahun 2014 dan pada tahun 2015 menurun menjadi 378 balita. Prevalensi balita kekurangan energi protein (KEP) yang biasa disebut balita kurang gizi sejak tahun 2012 sampai tahun 2014 mengalami penurunan, akan tetapi pada tahun 2015 prevalensi KEP mengalami sedikit peningkatan dari 7,91% tahun 2014 menjadi 8,04%.

Tabel 5.4.
Capaian Pelayanan Kesehatan Target Akhir RPJMD 2017

No	Indikator Kinerja	2014	2015		Target Akhir Capaian 2015		
			Target	Realisasi	% Realisasi	RPJMD (2017)	terhadap 2017 (%)
1.	Persentase rumah tangga yang ber-Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS)	37,74	38	40,42	106,37	40	101,05
2.	Persentase cakupan persalinan di fasilitas pelayanan kesehatan (PF)	99,96	99	99,81	100,82	99	100,82
3.	Persentase cakupan Kunjungan neonatus pertama (KN1)	99,63	98,50	99,64	101,16	100	99,64
4.	Persentase cakupan penjangkaran Kesehatan Siswa SD dan Setingkat	99,69	98	99,61	101,64	98	101,64
5.	Persentase Puskesmas mampu memberikan layanan pada lansia (PSL)	70,25	73,55	82,64	112,36	80%	103,3
6.	Prevalensi balita kurang gizi (KEP)	7,91	7,50	8,04	92,8	6,50	76,31
7.	Persentase Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	150,18	64,44	72,02	111,76	73,44	98,07

No	Indikator Kinerja	2014	2015		Target Akhir Capaian 2015		
			Target	Realisasi	% Realisasi	RPJMD (2017)	terhadap 2017 (%)
8.	Persentase Kecamatan yang menyelenggarakan program Kecamatan Sehat	100	74,36	93,58	125,85	89,74	104,28
9.	Persentase RS bekerja sama dengan BPJS kesehatan	43,69 (N/A)	72,6	81,08	111,68	86,30	91,97
10.	Persentase mutu pelayanan penjaminan pembiayaan kesehatan oleh Bapel Jamkesos	60,8 (N/A)	88	90	102,27	94	95,74
11.	Persentase mutu pelayanan kefarmasian, perbekalan kesehatan dan makanan	96 (N/A)	69	69,05	100,07	71,90	96,04
12.	Persentase mutu pelatihan kesehatan dan institusi diklat kesehatan	77,35	79	84,77	107,30	87	97,44
13.	Persentase pelayanan kesehatan yang bermutu	67,33	48,40	57,40	118,60	72,80	78,85
14.	Persentase pemenuhan standar RS tipe C	79 (N/A)	80	85,7	107,13	82	104,51
15.	Persentase pemenuhan Laboratorium Kesehatan Tipe Utama	79 (N/A)	80	80	100	82	97,56
16.	Persentase Penderita Gangguan jiwa yang ditangani RS Jiwa Grhasia DIY	53,66	8,62	8,64	100,23	9,13	94,63

Sumber: Dinas Kesehatan DIY dan RSJ Grhasia, 2016

Persentase cakupan persalinan di fasilitas kesehatan (PF) sebagai indikator dari sasaran terwujudnya peningkatan pelayanan kesehatan ibu memiliki nilai capaian kinerja sebesar 99,81%. Pencapaian kinerja 2015 telah melampaui target

indikator 2017. Beberapa faktor yang mendukung tercapainya indikator tersebut adalah dukungan pemerintah daerah dalam peningkatan akses persalinan di fasilitas kesehatan, program pembiayaan persalinan, dan meningkatnya pemahaman masyarakat tentang kehamilan dan persalinan.

Persentase cakupan Kunjungan Neonatus Pertama (KN1) sebagai indikator terwujudnya peningkatan pelayanan kesehatan bayi dan balita target sebesar 98,50%, realisasi sebesar 99,64%. Terhadap target akhir RPJMD 2017 sebesar 99,64%. Tercapainya indikator ini didukung oleh tingginya angka capaian indikator persalinan di fasilitas kesehatan. Persentase cakupan penjangkaran Kesehatan Siswa SD dan setingkat sebagai indikator terwujudnya peningkatan pelayanan kesehatan anak dan remaja, realisasi kinerja sebesar 99,61% dari target 98%. Capaian tahun 2015 mengalami sedikit penurunan dibandingkan tahun 2014. Dibandingkan dengan target 2017, realisasi tahun 2015 sudah melampaui target. Faktor pendukung adanya dukungan koordinasi lintas sektor dari Dinas Pendidikan, Biro Kesra dan Kementerian Agama. Persentase Puskesmas mampu memberikan layanan pada usila (PSU) sebagai indikator terwujudnya peningkatan pelayanan kesehatan usila, target 62%, realisasi 70,24% mengalami kenaikan dibanding tahun sebelumnya yaitu 61,16%. Indikator tersebut tercapai dengan fasilitasi sarana dan peningkatan kapasitas petugas dalam pelayanan kesehatan usila di Puskesmas.

Persentase mutu pelayanan penjaminan pembiayaan kesehatan oleh Bapel Jamkesos target tahun 2015 sebesar 88% realisasi sebesar 90%. Terhadap target akhir RPJMD 2017 pencapaiannya sudah 95,74%. Indikator dapat dicapai

didukung oleh meningkatnya mutu pelayanan kepesertaan Jamkessos. Persentase mutu pelayanan kefarmasian, perbekalan kesehatan dan makanan dasar sebagai indikator terwujudnya Sediaan Farmasi dan Perbekalan Kesehatan, Keamanan Makanan termasuk Pelayanan Kefarmasian serta jaminan dan pembiayaan kesehatan yang cukup, merata dan bermutu tahun 2015 target sebesar 69%, realisasi 69,05%.

5.1.3 Pelayanan Bidang Perizinan

Pelayanan Perizinan yang di Daerah Istimewa Yogyakarta dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan pada indeks kepuasan masyarakat memang sudah ada peningkatan yang realisasi atas target dengan sasaran tetapi tidak memperoleh nilai dengan peningkatan yang signifikan yaitu dari realisasi pada tahun 2014 sebesar 82,15 menjadi 82,66.

Tabel 5.5.
Evaluasi Kinerja P2TSP Tahun 2013-2016

No.	Indikator	Realisasi atas Target Sasaran					
		Target 2013	Realisasi 2013	Target 2014	Realisasi 2014	Target 2015	Realisasi 2015
1.	Indeks Kepuasan Masyarakat	76,15	81,22	78,15	82,22	82,15	82,66
2.	Peringkat PTSP Nasional	-	-	10 Besar	3 Besar	-	-

Sumber : Kantor Pelayanan Perizinan Satu Pintu DIY

Pencapaian indeks kepuasan masyarakat yang ada tentunya mengalami beberapa permasalahan. Berdasarkan pada Laporan Kinerja Gubernur DIY pada

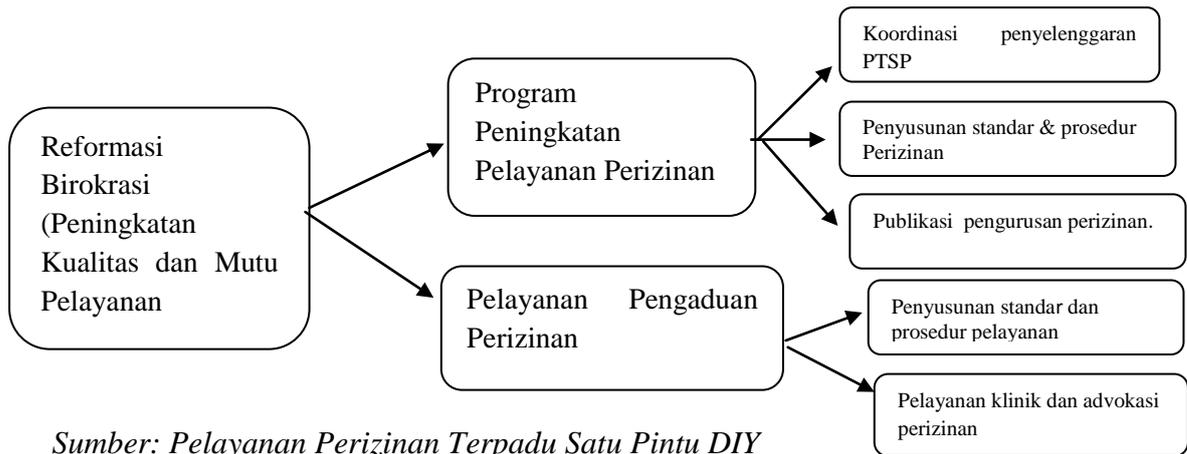
tahun 2015 bahwa pelayanan perizinan mengalami 2 permasalahan yang utama diantaranya sinkronisasi hubungan pusat dengan daerah kab/kota maupun peningkatan daya saing investasi yang juga didukung oleh infrastruktur yang memadai. Upaya perbaikan pelayanan perizinan ini telah dilakukan koordinasi dan sinkronisasi regulasi Pusat dan Daerah dengan membuat Peraturan Gubernur sebagai dasar Pelayanan Perizinan maupun upaya untuk melakukan pemantapan infrastruktur secara sinergis dengan kabupaten/kota serta Pemerintah Pusat yang memiliki kewenangan dalam penyiapan infrastruktur.

Peningkatan pelayanan perizinan juga didukung oleh 2 aspek penting yaitu tuntutan masyarakat untuk terwujudnya *Good Governance* dan pelayanan prima maupun reformasi birokrasi (khususnya kualitas pelayanan perizinan). Peningkatan pelayanan dan reformasi birokrasi nantinya harus dapat menyelesaikan permasalahan yang ada di Pelayanan Perizinan Satu Pintu (P2SP) DIY antara lain :

1. Pelayanan perizinan berbelit, lama, tidak transparan dan biaya tinggi.
2. Pelayanan publik perizinan yang masih belum prima.
3. Rendahnya daya saing dalam pelayanan kemudahan informasi dan perizinan investasi.
4. Masih ditemukan pelanggaran dalam proses perizinan
5. Belum ada ketegasan terhadap pelaku pelanggaran perizinan, diantaranya pelanggaran perizinan hotel, apartemen, kondominium, dan bangunan lainnya.

Berbicara mengenai reformasi birokrasi dalam pelayanan perizinan harus bisa menjamin 2 hal yang dapat digambarkan pada diagram berikut ini :

Diagram 5.1
Upaya Reformasi Birokrasi untuk Perbaikan Pelayanan



Sumber: Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu DIY

Pelayanan perizinan terpadu satu pintu DIY perlu dilakukan upaya perbaikan pelayanan antara lain melalui :

1. Izin online
2. Manajemen plan PTSP
3. Survey IKM
4. Pengendalian pasca izin terbit
5. Grand design PTSP DIY
6. SOP Perizinan
7. Sertifikat ISO 9001:2015
8. Sistem informasi dan database perizinan.
9. Pengaduan online terintegrasi
10. Penanganan penyelesaian aduan

11. Unit pengaduan

12. Fasilitas masalah izin

Jadi, kondisi ideal yang diharapkan terjadi dari pelaksanaan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah aparatur pemerintah daerah memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, terjangkau, serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan. Dalam perspektif ini, maka salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan pemerintahan daerah adalah kemampuan pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kepada publik dengan baik, dalam arti bahwa masyarakat memperoleh pelayanan secara mudah, murah, cepat, dan ramah, yang pada akhirnya mencapai ukuran kepuasan publik yang dikehendaki.³²

Namun, kondisi aktual yang terjadi, pelaksanaan kebijakan tersebut di atas masih menelurkan sejumlah masalah. Menurut Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD), hingga kini kerangka aturan dari pusat malah tumpang tindih. Permasalahan perizinan usaha di daerah melalui sistem PTSP disebabkan prosedur birokrasi yang masih rawan korupsi dan percaloan. Selain itu, sistem PTSP belum mampu mengurangi biaya investasi dan lamanya waktu pengurusan izin.³³

³² Halik, Abdul. Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Perspektif Indikator Kinerja Utama (IKU). Jurnal Bina Praja, Volume 6 Nomor 1 Edisi Maret 2014

³³ Ibid.

Upaya perbaikan pelayanan perizinan juga harus didukung dengan regulasi yang ada sesuai dengan rekomendasi DPRD pada laporan pertanggungjawaban Gubernur³⁴ :

1. Gubernur DIY agar menertibkan pelanggaran-pelanggaran dalam pelayanan perizinan.
2. Gubernur DIY memerintahkan Satpol PP/PPNS DIY agar tegas melakukan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah terkait dengan Perizinan.
3. Gubernur DIY memerintahkan BKD dan KPPTSP untuk menempatkan SDM yang berkualitas dan jumlahnya mencukupi untuk mendukung pelayanan perizinan DIY.

Untuk melakukan inovasi perizinan, maka perlu dilakukan penataan organisasi perizinan dari sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menjadi Dinas Perizinan menjadi titik tolak bagi reorganisasi perizinan di lingkungan Pemerintahan DIY. Sebab dengan adanya penataan organisasi tersebut menandakan bahwa pengurusan perizinan satu pintu ini dibawah dinas tersendiri akan lebih efisien dan efektif. Sebab sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan wadah koordinasi pengurusan izin dengan sistem satu atap. sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bersifat lembaga non-struktural yang melayani izin hanya melalui *front office*. sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melayani tiga belas izin dari tujuh instansi teknis pemberi izin dan melayani tiga belas non-perizinan.

³⁴ Laporan Pertanggungjawaban Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016

Pada saat sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), persyaratan izin dapat dilengkapi selama proses pengurusan izin berlangsung, masa berlaku izin tidak terpantau, data dokumen perizinan belum tertata rapi sebab masih terpusat di dinas teknis, pengaduan masih lewat surat, telpon, dan datang langsung. Sedangkan untuk kinerja, belum ada sisten prosedur izin dan personil atau staf hanya mengetahui izin tertentu saja dengan durasi waktu pengurusan izin lebih lama dari ketentuan aturan, peningkatan sumberdaya manusia dengan mengadakan pelatihan teknis khusus operator, dan koneksi antarinstansi masih manual.

Sedangkan dibawah Dinas, persyaratan bila tidak lengkap secara sistem (aplikasi Sistem Informasi Manajemen Perizinan) tidak dapat memproses atau tidak dapat dieksekusi dan kedepan persyaratan melalui keterpaduan *database*, proses izinnnya dilakukan secara terpadu dan bertahap pada semua jenis perizinan dan dapat dipantau setiap tahapan, bahkan kedepan izin dapat diproses dengan sistem informasi dengan syarat menyatu. Sudah diukur dengan mengisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), untuk masa berlaku izin dapat diterbitkan pemberitahuan habis masa berlaku secara otomatis sesuai data yang ada dan kedepan sebelum izin lama habis sudah disiapkan izin baru.

Untuk kinerja Dinas Perizinan, penerapan sistem dan prosedurr yang didukung aplikasi sehingga memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan semua proses pelayanan perizinan. Untuk durasi waktu, lebih singkat/minimal sama dengan aturan atau akan lebih singkat bila diproses secara paralel. Koneksi dengan instansi terkait dilakukan dengan menggunakan email atau data yang dapat terkoneksi dengan kecamatan. Pembayaran retribusi menempatkan Bank

Pembangunan Daerah (BPD) menjadi satu atap dengan Dinas Perizinan atau kedepan dapat *online* dengan Bank lain selain Bank Pembangunan Daerah.

Sistem prosedur dan waktu pelayanan yang diatur secara rinci dan detail akan menjadi titik tolak untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat dijadikan ukuran kinerja. Oleh Kerana itu, sistem prosedur perizinan yang dilaksanakan disesuaikan dengan alur dan mekanisme yang menjadi tugas yang diberikan untuk melakukan pelayanan perizinan, legalisir, duplikat, dan pengaduan.

Proses perizinan Pemohon datang ke sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk mengambil blangko permohonan. Untuk mengetahui persyaratan atau izin yang dibutuhkan atau perkembangan proses izin yang diajukan, pemohon dapat menggunakan *touch screen*. Apabila diperlukan, pemohon juga dapat minta *advice planning* pada petugas. Setelah diisi dan dilampiri persyaratan yang dibutuhkan, diserahkan ke loket pelayanan. Setelah petugas loket pelayanan memeriksa berkas permohonan dan persyaratan administrasi perizinan dan dinyatakan permohonan telah lengkap dan benar, maka dibuatkan tanda terima berkas permohonan kepada pemohon. Petugas pelayanan mencatat data pemohon dan melampirkan blanko kendali pada berkas permohonan. Untuk izin yang tidak memerlukan penelitian lapangan, berkas permohonan diserahkan kepada Kepala Seksi Administrasi Perizinan.

Sedangkan untuk izin yang memerlukan penelitian lapangan, berkas permohonan diserahkan kepada Koordinator penelitian lapangan. Petugas/tim penelitian lapangan melakukan peninjauan ke lokasi dengan memberitahu terlebih

dahulu kepada pemohon. Hasil penelitian lapangan dibuatkan berita acara hasil penelitian lapangan ditandatangani Petugas/tim penelitian lapangan. Berdasarkan hasil penelitian lapangan, Kepala Seksi Koordinator Penelitian Lapangan mengadakan rapat koordinasi dengan petugas atau tim penelitian lapangan dan apabila diperlukan melibatkan instansi terkait (untuk kasus-kasus tertentu). Rapat koordinasi akan menghasilkan apabila tidak dapat dipenuhi tiga (3) kemungkinan. *Pertama*, permohonan ditanggguhkan karena ada persyaratan yang harus dipenuhi dengan memberitahukan ke pemohon. Apabila persyaratan sudah dipenuhi, maka permohonan disetujui, Apabila tidak dapat dipenuhi permohonan ditolak. Apabila diperlukan rekomendasi, maka memohonkan rekomendasi pada instansi terkait. *Kedua*, kemungkinan kedua permohonan ditolak. *Ketiga*, permohonan ditolak. Untuk izin yang ada retribusinya, oleh Kepala Seksi Koordinasi dan Penelitian Lapangan dibuatkan penetapan retribusi perizinan dan berkas permohonan beserta berita acara hasil penelitian lapangan dan penetapan retribusinya diserahkan ke Kepala Seksi Administrasi Pelayanan.

Kepala seksi Administrasi Pelayanan membuat draft surat penolakan untuk permohonan yang ditolak, sedang permohonan yang disetujui dibuatkan draft penetapan izin dan untuk izin yang ada retribusinya dibuatkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD). Untuk permohonan yang telah disetujui dibuatkan surat pemberitahuan pembayaran retribusi (izin yang ada retribusinya) yang ditandatangani oleh Kepala. Bagian Tata Usaha.

Untuk draft penolakan, penanggihan atau penetapan izin dan SKRD, setelah dicermati dan di paraf oleh Kepala Bidang Pelayanan dan kemudian disampaikan

ke kepala dinas untuk ditandatangani. Surat penolakan atau penetapan izin dan SKRD oleh Sub Bagian Umum untuk dicatat diberi nomor dan cap serta digandakan. Surat penolakan dikirimkan kepada pemohon, sedangkan penetapan izin dan SKRD diserahkan kepada Petugas Administrasi Pelayanan.

Pemohon yang datang ke loket pelayanan untuk dibuatkan slip pembayaran retribusi dengan menunjukkan tanda bukti pengambilan/pemberitahuan. Pemohon melakukan pembayaran retribusi di Bank (izin bagi yang retribusinya). Setelah itu pemohon kembali ke loket pelayanan dengan membawa bukti pembayaran.

Mengenai mekanisme pelayanan legalisir, pemohon datang ke Dinas Perizinan dengan membawa surat permohonan dilengkapi dengan persyaratan dan diserahkan kepada loket pelayanan. Setelah di teliti oleh petugas pelayanan dan dinyatakan permohonan telah lengkap dan benar, maka dibuatkan tanda terima berkas permohonan kepada pemohon. Kemudian petugas pelayanan mencatat data pemohon dan melampirkan blanko kendali pada berkas permohonan untuk diserahkan kepada Bagian Tata Usaha.

Untuk izin yang tidak memerlukan penelitian, permohonan legalisir ditandatangani oleh Kepala Bagian Tata Usaha. Sedangkan izin yang memerlukan penelitian lapangan, berkas permohonan diserahkan kepada Kepala Seksi Koordinator Penelitian Lapangan. Petugas/tim penelitian lapangan melakukan peninjauan lokasi yang sebelumnya sudah diberitahukan jadwal penelitian kepada pemohon. Hasil peninjauan lapangan dibuatkan berita acara hasil penelitian lapangan yang ditandatangani oleh Petugas/Tim Penelitian Lapangan dan pemohon. Berdasarkan hasil penelitian lapangan, maka permohonan legalisir

akan ditolak apabila surat izin tidak sesuai dengan kondisi yang ada. Permohonan legalisir disetujui, apabila surat izin telah sesuai dengan kondisi yang ada dan berkas permohonan beserta berita acara hasil penelitian diserahkan kepada Kepala Bagian Tata Usaha.

Kepala tata Usaha membuat surat penolakan untuk permohonan yang ditolak, sedangkan yang disetujui permohonan legalisir disetujui oleh Kepala Bagian Tata Usaha. Kepala Bagian Tata Usaha menyampaikan surat penolakan untuk permohonan yang ditolak serta surat pemberitahuan pengambilan legalisir untuk permohonan yang disetujui kepada pemohon. Setelah semua proses telah dilaksanakan, pemohon datang membawa bukti untuk mengambil legalisir.

Mengenai mekanisme pelayanan duplikan, pemohon datang dengan membawa surat permohonan dengan dilengkapi persyaratan yang diserahkan kepada loket pelayanan. Setelah diteliti oleh petugas pelayanan dan dinyatakan permohonan telah lengkap dan benar, maka dibuatkan tanda terima berkas permohonan kepada pemohon. Petugas pelayanan mencatat data pemohon dengan melampirkan blanko kendali pada berkas permohonan, kemudian diserahkan kepada Bidang Data dan Pengembangan.

Untuk izin yang tidak memerlukan penelitian, permohonan legalisir ditandatangani oleh Kepala Bagian Tata Usaha. Sedangkan izin yang memerlukan penelitian lapangan, berkas permohonan diserahkan kepada Kepala Seksi Koordinator Penelitian Lapangan. Petugas/tim penelitian lapangan melakukan peninjauan lokasi yang sebelumnya sudah diberitahukan jadwal supervisi kepada pemohon. Hasil peninjauan lapangan dibuatkan berita acara hasil penelitian

lapangan yang ditandatangani oleh Petugas/Tim Penelitian Lapangan dan pemohon. Berdasarkan hasil penelitian lapangan, maka permohonan duplikat akan ditolak apabila surat izin tidak sesuai dengan kondisi yang ada. Permohonan duplikat disetujui, apabila surat izin telah sesuai dengan kondisi yang ada dan berkas permohonan beserta berita acara hasil penelitian diserahkan kepada Kepala Bidang Data dan Pengembangan.

Kepala Bidang Data dan Pengembangan membuat hasil draft surat penolakan untuk permohonan yang ditolak. Sedangkan yang disetujui dibuatkan draft duplikat. Draft surat penolakan atau draft duplikat dimintakan pengesahan kepada kepala.

Kepala Bagian Tata Usaha menyampaikan surat penolakan untuk permohonan ditolak serta pemberitahuan pengambilan duplikat untuk permohonan yang disetujui kepada pemohon. Kemudian pemohon datang ke Dinas perizinan mengambil duplikat dengan membawa bukti untuk pengambilan duplikat.

5.1.4 Pelayanan Transportasi

Kemacetan yang terjadi di DIY merupakan salah satu permasalahan karena load penyediaan fasilitas lalu lintas tidak sebanding dengan jumlah kendaraan pribadi yang digunakan oleh masyarakat. Hal ini juga sebagai penyebab dari rendahnya pelayanan transportasi publik yang disediakan oleh Pemerintah Daerah. Oleh karena itu dalam pemberian akses pelayanan dibutuhkan penyediaan sarana dan prasarana transportasi yang efektif dan efisien berteknologi cepat dan memiliki keselamatan yang tinggi. Berdasarkan pada data

terbaru dari Dinas Perhubungan DIY bahwa penataan sistem transportasi di DIY berfokus pada pengurangan kemacetan melalui penataan dan manajemen rekayasa lalu lintas guna mencapai load faktor angkutan perkotaan dari 32,57 % pada tahun 2012 menjadi 42,57 % pada tahun 2017 dan upaya dalam peningkatan akses pedesaan.

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu Provinsi yang menjadi incaran bagi para pelajar karena memiliki banyak universitas terkemuka dan termasuk daerah destinasi wisata. Semakin meningkatnya mobilitas pengunjung di DIY maka pemerintah juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan transportasi yang terbaik untuk masyarakat DIY. Masalah transportasi di DIY menjadi salah satu perhatian serius oleh Pemerintah DIY terutama Dinas Perhubungan. Pelayanan transportasi publik yang baik dan nyaman akan mampu mendorong pengalihan volume penggunaan transportasi pribadi sebagai salah satu penyebab kemacetan di Yogyakarta.

Konsep operasional bus transjogja ini dilakukan dalam bentuk kerjasama antara pemerintah provinsi DIY dengan para pengusaha angkutan umum yang ada di kota Yogyakarta dengan menggunakan sistem pembelian layanan (*system Buy The Service*). Dengan pola seperti ini memungkinkan para pengusaha angkutan umum untuk turut bermitra dengan pemerintah untuk melakukan pelayanan angkutan umum yang cepat, aman dan nyaman sekaligus berupaya untuk mengatasi kemacetan lalu lintas di kota Yogyakarta.

Prinsip dari sistem pembelian layanan adalah untuk mengganti sistem setoran menjadi pembelian pelayanan, operator dibayar berdasar kilometer

layanan, bukan jumlah penumpang, operator/pengemudi/kru hanya berkonsentrasi pada pelayanan prima kepada masyarakat, adanya standar pelayanan tertentu yang harus dipenuhi dan berbasis public service bukan profit. Dalam program ini, pemerintah Provinsi DIY bekerjasama dengan PT. Jogja Tugu Trans (PT.JTT), adalah sebuah Perseroan Terbatas (PT) yang merupakan wadah konsorsium 4 koperasi dan satu BUMN yaitu ASPADA, KOPATA, PUSKOPKAR DIY, PEMUDA, dan PERUM DAMRI, yang memiliki trayek serta berpengalaman dalam mengoperasikan sarana angkutan di Provinsi DIY, diharapkan oleh pemerintah untuk menjadi operator dalam program Buy The Service secara profesional.

PT. Jogja Tugu Trans dalam pengelolaan Buy The Service berkedudukan selaku penjual layanan yang diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan sistem pelayanan transportasi perkotaan di DIY. Pengelola trans Jogja adalah UPTD Jogja Trans sebagai penyelenggaraan layanan Trans Jogja. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 Peraturan Gubernur DIY Nomor 28 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Reklame di Shelter dan Bus Trans Jogja, bus Trans Jogja merupakan angkutan umum di wilayah perkotaan Yogyakarta yang diselenggarakan dengan sistem *buy the service* atau membeli pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi DIY. Dalam hal ini yang menjadi operator adalah PT. Jogja Tugu Trans, perusahaan tersebut dalam hal ini merupakan satu-satunya operator yang menyelenggarakan layanan angkutan Trans Jogja yang menjalin kerja sama dengan Pemerintah Daerah DIY melalui pihak

Dinas Perhubungan dalam suatu perjanjian kerja sama. Namun pada tahun 2017 sudah beralih pada PT. Anindya Mitra Internasional (AMI).

Kondisi transportasi di DIY bisa dibilang masih sangat jauh dari yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat secara fisik misalnya banyak angkutan (trans Jogja) yang rusak dan perlu mendapat uji kelayakan, mesin bus yang tidak mendapat perawatan secara maksimal sehingga menghasilkan asap yang berlebihan memberikan kesan kotor dan menyebabkan menurunnya daya tarik publik untuk menggunakan transportasi publik. Selain itu masih ada ketidakjelasan rute dan jadwal yang menyebabkan masyarakat yang tidak terbiasa menggunakan angkutan umum menjadi bingung dan enggan untuk menggunakannya. Rute yang tidak dapat menjangkau beberapa titik-titik tingkat mobilitas masyarakat terutama di beberapa universitas mengakibatkan pemerintah dinilai sangat tidak siap dalam manajemen transportasinya.

Pelayanan transportasi publik di DIY masih buruk juga dapat dilihat dari waktu pemberhentian hanya berhenti di setiap jalur sekitar 1 menit yang menyebabkan masyarakat harus terburu-buru dan memberikan kesan yang tidak nyaman dalam menggunakan transportasi publik. Akses informasi mengenai trans Jogja juga tidak dibuat akses yang terpadu misalnya website khusus trans Jogja yang memberikan informasi mengenai jalur, biaya dan jam operasional bahkan seharusnya penumpang bisa memesan tiket secara online agar lebih mudah dan pengelolaan transportasi mengikuti perkembangan teknologi saat ini.

Permasalahan ini juga secara resmi disampaikan dalam laporan penyelenggaraan pemerintahan DIY. Penyebab tidak terpenuhinya target di Tahun 2016 untuk angkutan Trans Jogja disebabkan oleh beberapa faktor antara lain:

1. *Time Table Operasional* Bus sering tidak terpenuhi atau terlambat akibat lalu lintas yang semakin padat.
2. Kondisi bus banyak yang sudah masuk usia peremajaan sehingga sering mengalami kerusakan.

Kedua faktor tersebut mengakibatkan penurunan km tempuh armada Trans Jogja sebesar 165.533.583 km dari tahun 2015 sebesar 6.089.208.097 km. Upaya mengantisipasi kondisi tersebut, pada tahun 2016 sudah dilakukan peremajaan armada Trans Jogja sebanyak 25 unit, namun masih ada 29 armada yang perlu diremajakan. Selain itu untuk peningkatan pelayanan Trans Jogja juga telah dilakukan pengadaan halte baru sebanyak 5 unit, pengadaan atap pelindung halte portable sebanyak 16 unit dan prasarana operasional Trans Jogja seperti mesin aktivasi (Top UP EDC) sebanyak 48 unit, microcontroller sebanyak 100 unit, perangkat olah data sebanyak 74 unit dan printer tiket Trans Jogja di halte sebanyak 20 unit dan di dalam bus sebanyak 8 unit.³⁵

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan beberapa lembaga independen maupun yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY diketahui kinerja pelayanan transjogja selama 5 (lima) tahun terakhir ini beroperasi dapat dikatakan belum optimal. Bila desain program transjogja ditekankan pada pelayanan angkutan umum yang cepat dan tepat waktu sebagaimana konsep BRT dan

³⁵ Informasi Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016. Hal. 18.

tujuan untuk mengurai kemacetan lalu lintas di kota Yogyakarta maka program transjogja dapat dikatakan gagal program. Beberapa isu kebijakan bus transjogja dapat dilihat dari waktu tempuh bus antar halte yang relative lebih lama dibandingkan angkutan umum lainnya, tidak ada kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan bus biaya operasional bus yang masih membebani APBD.

Kendati dalam operasional kinerja bus transjogja tidak sesuai dengan tujuan yang diharapkan namun Pemerintah Provinsi DIY masih melanjutkan operasionalisasi bus transjogja. Berdasarkan teori pilihan public, argumen Pemerintah Provinsi DIY mempertahankan kebijakan bus transjogja adalah sebagai berikut: Keterbatasan para pengusaha angkutan dalam menyediakan layanan angkutan umum (bus kota) yang refresentatif (aman dan nyaman); Kebijakan bus transjogja merupakan sub sistem perbaikan manajemen angkutan umum di DIY dengan tujuan menyediakan angkutan umum yang cepat, teapt waktu dan nyaman serta mengurangi kemacetan lalu lintas di Yogyakarta; Operasional bus transjogja dilakukan dengan pola kemitraan antara pemerintah dan pengusaha angkutan umum (bus kota) sehingga para penguasa angkutan tidak merasa dirugikan dengan kehadiran bus transjogja; Telah terjadi peningkatan pendapatan atas operasional bus transjogja sehingga secara bertahap akan mengurangi subsidi Biaya Operasioan Kendaraan (BOK).

Berdasarkan masalah diatas bahwa penyebab kualitas yang buruk dalam pelayanan transportasi adalah manajemen trans Jogja yang tidak memiliki perencanaan yang baik dalam upaya perbaikan transportasi di DIY. Selain itu belum ada tindakan inovatif yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dalam

memperbaiki kualitas pelayanan transportasi misalnya adalah pemberian informasi mengenai jalur dan waktu operasional bus pada website. Konsistensi dalam pemberian layanan juga belum terlihat oleh petugas pengelola trans Jogja.

Sementara itu, pelayanan public bidang transportasi juga belum ramah terhadap kelompok penyandang disabilitas. Masih ada berbagai persoalan terkait pelayanan transportasi untuk kelompok disabilitas tersebut, yaitu Transportasi publik yang masih belum bisa diakses atau diskriminatif, baik sarana fisik maupun non fisik oleh semua difabel; Diskriminatif dalam pelayanan dan kebijakan transportasi publik terhadap difabel; Rambu lalu lintas belum bisa digunakan oleh difabel; dan Pencapaian lokasi yang juga masih diskriminatif. Terdapat beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang transportasi antara lain :

1. Perbaiki manajemen transportasi publik mulai dari perencanaan sampai pada tahap evaluasi.
2. Kebijakan pembatasan kendaraan pribadi.
3. Penggunaan layanan Trans Jogja juga perlu ditingkatkan, khususnya untuk mendorong koneksitas antara masyarakat pedesaan dan perkotaan.
4. Terkait dengan *universal design*, misalnya seperti halte, peron khusus di sarana fisik dan pelayanan harus bisa diakses oleh semua orang difabel

5.1.5 Layanan Pengaduan Masyarakat

Peningkatan layanan oleh tugas umum pemerintahan lainnya perlu ditingkatkan. Khususnya tugas-tugas pemerintahan umum yang terkait dengan

aduan-aduan layanan oleh masyarakat. Kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan masalah aduan menjadi perhatian penting semua pihak, oleh karena itu perlu ditingkatkan dengan cara peningkatan sumber daya manusia dan konsep penyelesaian aduan.

Salah satu kabupaten di DIY yang memiliki layanan pengaduan yang berkualitas dan sudah menjadi bahan percontohan bagi daerah lain adalah layanan UPIK Kota Yogyakarta. Sementara di lingkungan Provinsi masih sangat tergantung pada Lembaga Ombudsman Daerah DIY. Sementara bagi masyarakat yang akan ingin melakukan pengaduan baik kejadian daurat maupun tidak darurat maka dapat disampaikan melalui instansi masing-masing. Hal ini sangat tidak menunjukkan tindakan responsif yang dilakukan oleh Pemerintah untuk memberikan layanan pengaduan yang terjangkau.

Selain itu layanan pengaduan juga merupakan salah satu pelaksana tugas dari Lembaga Ombudsman Daerah. LOD DIY adalah pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dan menerima pengaduan dan menindaklanjuti setiap pengaduan yang disampaikan oleh warga masyarakat, serta mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang *good* dan *clean governance* di DIY.³⁶

Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (LOD DIY) Yogyakarta didirikan oleh Pemerintah Provinsi DIY. Gagasannya diawali oleh Pusat Studi Hak Asasi Manusia Universitas Islam Indonesia (PUSHAM UII) Yogyakarta didukung oleh Kemitraan bagi Pembaruan Tata Pemerintahan di Indonesia (Partnership for Governance Reform in Indonesia)

³⁶ Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Gubernur DIY Tahun 2015

Indonesia. Semangat yang dikembangkan sangatlah sederhana, yaitu bagaimana membentuk pemerintahan yang bersih dengan kinerja dan watak yang transparan serta memiliki akuntabilitas publik. Langkah pertama pengembangan LOD DIY dimulai dimana PUSHAM UII menyelenggarakan penelitian untuk mengetahui penilaian masyarakat atas kinerja birokrasi di Yogyakarta. Selanjutnya, diselenggarakan pertemuan dengan Komisi Ombudsman Nasional di Jakarta untuk melihat proses kerja, kinerja, dan kendala. Setelah kedua kegiatan dilaksanakan, dilakukan sosialisasi secara intensif ke masyarakat Yogyakarta selama tiga bulan melalui berbagai media, mulai dari diskusi hingga promosi pada pertunjukan bioskop/film. Hasil penelitian dan sosialisasi mengerucut pada simpulan ombudsman daerah diperlukan dan dibutuhkan masyarakat. Untuk mengkristalkan gagasan, pada September 2003 diselenggarakan workshop yang melibatkan partisipasi eksekutif daerah, parlemen daerah, pemuka masyarakat, pemikir/akademisi, dan lembaga swadaya masyarakat/ masyarakat sipil. Pada tanggal 10 Juni 2004, ditandatangani Kesepakatan Bersama antara Pemprov DIY dengan Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, dengan muatan bahwa kedua lembaga sepakat untuk saling mendukung untuk pelembagaan ombudsman sektor publik yang kemudian disebut sebagai Lembaga Ombudsman Daerah, serta kegiatan lain dalam rangka tata pelayanan publik di bidang hukum, pemerintahan, dan kemasyarakatan DIY, dengan melibatkan sebanyak mungkin stakeholders. Kesepakatan kerjasama ini berlangsung selama 3 tahun sejak ditandatangani. Pada tanggal 30 Juni 2004, Gubernur DIY menerbitkan Keputusan Nomor 134/2004 tentang Pembentukan dan Organisasi Ombudsman Daerah di Propinsi DIY,

dengan tiga pertimbangan. Pertama, bahwa pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap anggota masyarakat berdasarkan asas keadilan dan persamaan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintahan daerah, lembaga lembaga penegakan hukum, dan lembaga-lembaga lainnya yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan, dan perbuatan sewenang-wenang. Kedua, bahwa untuk menjamin pemberian pelayanan kepada setiap anggota masyarakat, maka perlu pemberdayaan masyarakat melalui peran-serta untuk melakukan pengawasan terhadap praktek penyelenggaraan pemerintahan daerah termasuk lembaga-lembaga penegak hukum. Ketiga, bahwa ombudsman merupakan salah satu kelembagaan anti-korupsi yang direkomendasikan oleh Ketetapan MPR No. VIII Tahun 2001 tentang arah kebijakan Negara yang bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

Definisi ombudsman daerah di sini menunjukkan bahwa peran dari ombudsman daerah DIY melakukan pengawasan juga terhadap lembaga-lembaga Pusat yang melakukan tugas di daerah, yaitu lembaga lembaga yang menjalankan urusan-urusan pusat, yaitu urusan politik luar negeri, pertahanan, keamanan, yustisi, moneter dan fiskal nasional, dan agama, yang terjadi di daerah DIY. Definisi ini dipertegas dengan pasal tentang kedudukan ombudsman daerah yang menyebutkan bahwa ombudsman merupakan lembaga non-struktural yang bersifat mandiri yang tidak memiliki hubungan struktural dengan lembaga-lembaga negara dan pemerintah daerah untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan negara dan penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Tugas Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai berikut :

- a) Menyusun program kerja LO DIY sesuai fungsinya.
- b) Menyebarluaskan pemahaman mengenai kedudukan, fungsi, tugas, dan wewenang dan program kerja LO DIY kepada seluruh masyarakat di daerah; Melakukan koordinasi dan/ atau kerja sama dengan berbagai lembaga, baik pemerintah maupun badan usaha, dalam rangka mendorong dan mewujudkan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan wewenang, atau jabatan, tindakan sewenang-wenang dan penyimpangan usaha.
- c) Menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat atas keputusan dan/ atau tindakan penyelenggara pemerintahan daerah dan ³ www.lo-diy.or.id pengusaha dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dirasakan tidak adil, diskriminatif, tidak patut, merugikan atau bertentangan dengan hukum.
- d) Menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat atas dugaan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha.
- e) Atas prakarsa sendiri melakukan tindak lanjut terhadap dugaan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha, tetapi dalam pelaksanaannya harus prosedural dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f) Membangun jaringan kerja dalam upaya pencegahan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik usaha.
- g) Membuat penelitian dan review kebijakan atas persoalan –persoalan publik.
- h) Membuat laporan triwulan dan tahunan kepada Gubernur terhadap pelaksanaan tugas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundagn yang berlaku .

Tabel 5.6.
Jumlah Konsultasi yang masuk berdasar kan Tindak Lanjut

NO	Jumlah Kasus Konsultasi					
	Tahun Pengaduan	Ke LO DIY (Daerah)	Pengaduan ke ORI	Pengaduan ke Isntansi Lian	Pertimbangan pengaduan ke LO DIY	Penyelesaian sendiri kasus oleh pelapor
	2015	14	5	5	23	7

Sumber: Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta 2014-2015

Menurut Rohma³⁷, penanganan laporan kasus LOD merupakan salah satu indikator penilaian masyarakat terhadap seberapa jauh keberhasilan LOD dalam penanganan laporan. Dalam penanganan laporan tentunya ada sebagian pelapor yang merasa puas dan kurang puas. Kepuasan seorang pelapor karena laporan yang diajukan dapat terselesaikan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, meskipun dalam penanganan kasus, LOD masih belum dapat menyesuaikan dengan waktu yang telah ditetapkan. LOD menetapkan waktu penyelesaian laporan 30 hari sejak kasus itu masuk ke LOD, kelemahan LOD tidak ada perincian waktu dalam penanganan laporan, dalam penanganan laporan pun LOD terkadang masih melampaui batas waktu yang telah ditetapkan. Masyarakat juga sebagai pelapor cenderung tidak sabar menunggu waktu penyelesaian laporan. Hasil yang didapatkan penulis, tidak sepenuhnya pelapor mengatakan seratus persen keberhasilan LOD menangani kasus yang dilaporkan. Penanganan laporan dikatakan berhasil apabila laporan dapat diselesaikan sesuai dengan apa karena namun masyarakat pelapor hanya merasa tertolong dan merasa terfasilitasi dengan bantuan LOD DIY, kasus yang tidak bisa dilaporkan kepada pemerintah

³⁷ Rohma, Usisa. Analisis Pelaksanaan Kewenangan Lembaga Ombudsman Daerah (Lod) Dalam Menangani Laporan/Keluhan Masyarakat Di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). POLITIKA, Vol. 4, No. 1, April 2014

dapat dilaporkan ke LOD. LOD memfasilitasi penanganan laporan melalui mediasi antara pelapor dan terlapor dalam menangani kasus, dari mediasi tersebut LOD akan menjadi penengah antara pelapor dan terlapor.

LOD DIY mempunyai indikator sendiri untuk menilai terlapor penyedia layanan mendukung atau tidak mendukung terhadap perubahan melalui rekomendasi. Jika terlapor melaksanakan saran melalui rekomendasi yang diberikan LOD, maka terlapor tersebut dianggap mendukung perubahan dan mempunyai komitmen terhadap perubahan penyelenggaraan pelayanan yang baik. Sebagian besar rekomendasi yang dikeluarkan oleh LOD DIY yang ditaati hanya berupa point-point terkait persoalan tertentu yang memang kurang sesuai dengan SOP, rekomendasi tidak bertujuan mengubah semua aturan birokrasi/ instansi terlapor. Pada pelaksanaan rekomendasi oleh terlapor, tidak semua terlapor menjalankan rekomendasi LOD karena berbagai alasan, seperti: kondisi sosial masyarakat, ketiadaan anggaran pada terlapor dalam pelaksanaan rekomendasi, tidak sinkronnya rekomendasi LOD dengan aturan yang ada pada instansi terlapor. Kewenangan LOD yang tidak dapat memaksa membuatnya harus berinisiatif untuk mencari cara lain agar rekomendasinya tidak disepelkan oleh terlapor. Inisiatif tindakan LOD juga dapat menguatkan posisi LOD sebagai lembaga pengawasan. Selama ini LOD dikenal sebagai lembaga independen yang kurang mengigit untuk mengatasi persoalan pelayanan publik. Untuk menangkal kelemahan LOD, maka LOD dengan melakukan inisiatif tindakan, melalui beberapa cara diantaranya: rekomendasi LOD yang tidak dipatuhi oleh penyedia layanan sebagai terlapor, tindakan LOD selanjutnya melaporkan kasus terlapor

kepada kepala/ atasan terlapor, diharapkan dengan adanya laporan dari LOD kepada atasan terlapor, pihak terlapor mahu menyadari kesalahannya dan melaksanakan rekomendasi tersebut. Kedua, jika laporan LOD kepada atasan/ pemimpin terlapor tak juga membuahkan hasil maka LOD kembali mengambil inisiatif melaporkan kasusnya kepada bupati, LOD meminta langsung kepada bupati untuk menegur atau memberi peringatan langsung kepada terlapor. Ketiga, apabila teguran bupati tidak menggugah terlapor untuk melaksanakan rekomendasi maka LOD akan melaporkan kepada Gubernur DIY untuk langsung menegur terlapor, LOD juga menyerahkan kepada Gubernur sanksi apa yang akan dijatuhkan kepada Gubernur kepada terlapor. Kelima, bila cara teguran tidak menggerakkan terlapor untuk melaksanakan rekomendasi maka LOD akan menggunakan media massa untuk mempublikasikan kepada masyarakat atas tindakan mal administrasi yang dilakukan terlapor, langkah publikasi melalui media massa merupakan langkah terakhir kekuatan LOD untuk mempengaruhi terlapor agar melaksanakan rekomendasinya. Alasan LOD mempublikasikan kesalahan aparat birokrasi terlapor untuk memberikan efek jera kepada terlapor, selain itu untuk memberi penegasan kepada terlapor bahwasannya rekomendasi LOD tidak hanya sebatas peringatan diatas kertas belaka. LOD ingin menunjukkan bahwa rekomendasi LOD dapat meningkatkan perbaikan pelayanan publik.³⁸

³⁸ Ibid

Rekomendasi bagi layanan pengaduan kepada masyarakat antara lain :

1. Layanan pengaduan yang terpadu menyediakan layanan informasi dengan Nomor yang mudah diingat dan dapat diakses oleh masyarakat. Misalnya yang ada di Kota Surabaya yaitu layanan 112 dimana masyarakat cukup menghubungi tersebut untuk menyampaikan berbagai keluhan maupun kejadian darurat di lapangan.
2. *Feedback* terhadap pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui upaya perbaikan layanan publik.
3. Penguatan lembaga Ombudsman untuk turut terus mengawasi dan menindaklanjuti berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

5.2 Evaluasi Implementasi Perda DIY No. 5 Tahun 2014

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin Pelayanan Publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu ada pengaturan hukum yang mendukungnya. Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, maka diatur hak dan kewajiban penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima Pelayanan Publik serta pihak-pihak lain yang berkepentingan yang diatur dan ditetapkan dalam Peraturan Daerah. Peraturan Daerah ini juga memuat mengenai pedoman bagi penyelenggara di Daerah dan Kabupaten/Kota dalam memberikan Pelayanan Publik kepada masyarakat dengan mengedepankan inovasi pelayanan dan mekanisme pengaduan yang efektif. Peraturan daerah ini diharapkan dapat memberikan kejelasan dan pengaturan

mengenai Pelayanan Publik di Daerah serta terwujudnya kepastian hukum tentang hak, kewajiban, kewenangan dan tanggung jawab serta perlindungan terhadap seluruh pihak yang terkait penyelenggaraan Pelayanan Publik³⁹.

Berdasarkan hasil FGD⁴⁰ dalam implementasinya Perda DIY No. 5 Tahun 2014 terdapat berbagai kendala:

6.2.1 Terbatasnya Kewenangan Pemerintahan DIY

Setelah diberlakukannya Perda DIY No. 5 Tahun 2014 ternyata belum mendapat respon dari pemerintahan kabupaten/kota untuk menindaklanjuti dengan memperkuat regulasi tersebut di masing-masing kabupaten/kota. Ketidakperdayaan pemerintah DIY dalam memberlakukannya Perda tersebut, dikarenakan tidak adanya instrumen yang bisa memberikan “pemaksaan” kepada kabupaten/kota. Sehingga Perda ini hanya berlaku bagi pemerintah DIY saja. Sebagaimana yang disampaikan oleh Imam Sujai⁴¹:

“Sejak diberlakukan Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, semua kewenangan telah dibagi habis kepada pemerintahan kabupaten/kota. Sehingga Pemerintah kabupaten/kota tidak ada kewajiban untuk tunduk pada produk hukum dari pemerintahan Provinsi/DIY. Hal yang bisa dilakukan adalah Gubernur hanya sebagai koordinatif saja. Oleh karena itu, apapun produk hukum yang dihasilkan oleh pemerintahan Provinsi/DIY tidak bisa mengikat pemerintahan kabupaten/kota dalam mengimplementasikan produk hukum tersebut”.

³⁹ Penjelasan Atas Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik

⁴⁰ FDG tanggal 14 Juni 2017 di Ruang Media Center Sekretariat DPRD DIY

⁴¹ Peserta FGD dari Pimpinan Wilayah Muhammadiyah DIY

5.2.1 Pelayanan Publik Belum Menjadi Unggulan

Tujuan ditetapkan Peraturan Daerah DIY No. 5 tahun 2014 ini adalah a. terwujudnya kepastian hukum tentang hak, kewajiban, kewenangan dan tanggung jawab serta perlindungan terhadap penyelenggara, pelaksana dan masyarakat yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta b. terwujudnya sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang prima; dan c. terwujudnya partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

Dalam implementasinya, Perda No. 5 tahun 2014 ini belum menjadi produk unggulan oleh pemerintah DIY. Hal ini, bisa dilihat dari belum adanya inovasi yang nampak, sebagaimana yang terdapat di Kota Yogyakarta. Hal ini juga komitmen kepemimpinan untuk membuat terobosan dalam memberikan pelayanan publik masih dirasakan sangat minim, karena lebih mengutamakan pada mempertahankan proses yang sudah ada, tanpa harus melakukan berbagai terobosan yang substansif. Inovasi yang menarik hanya terkait dengan kelembagaan LOD dan pendidikan inklusi.

5.2.2 Kurangnya Pengawasan yang intens dari DPRD

Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilakukan oleh pengawas internal dan eksternal. Pengawas internal dilakukan oleh atasan langsung dan pengawas fungsional. Pengawas eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

dilakukan oleh. Masyarakat, DPRD dan DPRD Kabupaten/Kota, Badan Permusyawaratan Desa, Ombudsman.⁴²

Mengingat bahwa Perda No.5 tahun 2015 merupakan produk hukum dari DPRD, maka sudah seharusnya fungsi pengawasan harus selalu dilakukan. Namun, dalam implementasinya fungsi pengawasan DPRD terkait dengan implementasinya belum efektif. DPRD lebih konsens kalau sudah ada kasus besar yang mendapat perhatian publik baru akan melakukan pengawasan dengan membuat Pansus. Padahal mekanisme pengawasan yang reguler bisa digunakan lewat rapat koordinasi melalui fraksi, dan koordinasi rutin dengan eksekutif.

5.2.3 Lemahnya Pengawasan Masyarakat

Penyelenggara berkewajiban memberi kesempatan kepada masyarakat untuk berperan serta dalam melakukan penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peran serta masyarakat dilakukan pada saat proses penyusunan standar, pelaksanaan, evaluasi dan pemberian penghargaan. Peran serta masyarakat dapat dilakukan melalui : a. kerja sama; b. pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat; c. turut serta merumuskan standar Pelayanan Publik; d. peningkatan kemandirian, pemberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik; e. pembentukan lembaga pengawasan Pelayanan Publik; f. pengawasan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; g. pemberian penghargaan atau bentuk apresiasi kepada Penyelenggara yang memberikan pelayanan yang

⁴² Pasal 38 mengatur Pengawasan Pelayanan Publik dalam Perda No. 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik.

berkualitas sesuai peraturan perundangundangan; dan/atau h. pemberian saran dan/atau pendapat dalam rangka Penyelenggaraan Pelayanan Publik.⁴³

Secara umum, partisipasi masyarakat sebagaimana yang diatur dalam dalam pasal 43 ini belum sepenuhnya bisa dilaksanakan terkait dengan : a. kerja sama; b. pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat; c. turut serta merumuskan standar Pelayanan Publik; d. peningkatan kemandirian, pemberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik; e. pembentukan lembaga pengawasan Pelayanan Publik; f. pengawasan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; g. pemberian penghargaan atau bentuk apresiasi kepada Penyelenggara yang memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai peraturan perundangundangan; dan/atau h. pemberian saran dan/atau pendapat dalam rangka Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

⁴³ Pasal 43 mengatur Peran Serta Masyarakat dalam Perda No 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian ini dapat disimpulkan dengan melihat pada dua aspek, yaitu: Kondisi eksisting pelayanan publik di DIY dan evaluasi implementasi Perda DIY No. 5 tahun 2014 tentang Pelayanan Publik.

1. Kondisi eksisting pelayanan publik secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik terutama untuk sektor Pendidikan, Kesehatan, Perizinan. Sedangkan untuk bidang Transportasi dan Pengaduan Masyarakat belum optimal serta belum ramah terhadap kelompok penyandang disabilitas.
2. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa implementasi Perda No. 5 Tahun 2014 terdapat berbagai kendala terkait dengan terbatasnya kewenangan Pemerintahan DIY, pelayanan publik belum menjadi unggulan, kurangnya pengawasan intens dari DPRD, dan lemahnya peran serta masyarakat dalam pelayanan publik.

6.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil kajian ini, rekomendasi kebijakan adalah:

1. Memperkuat fungsi koordinasi yang dilakukan oleh gubernur untuk memperkuat komitmen dari kabupaten/kota untuk mengimplementasikan

Perda DIY No. 5 Tahun 2014 tentang pelayanan publik di wilayah masing-masing.

2. Meningkatkan fungsi pengawasan reguler dari DPRD dalam implementasi Perda DIY No. 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik.
3. Memperkuat peran serta masyarakat melalui Pembentukan Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik.
4. Adanya *universal design* sebagai syarat utama dalam pembuatan perizinan dalam penyediaan fasilitas publik untuk menjamin fasilitas tersebut ramah kelompok penyandang disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber buku:

Lukman, Mediya. 2013. *Badan Layanan Umum dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sumber dokumen peraturan:

KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik

Peraturan Daerah DIY No 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Gubernur DIY Nomor 28 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Reklame di Shelter dan Bus Trans Jogja

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Sumber dokumen daerah:

Informasi Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016

Keputusan DPRD DIY Nomor 74/K/Dprd/2016 Tentang Pokok-Pokok Pikiran Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Rencana Kerja Pembangunan Daerah Tahun 2018

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah DIY Tahun 2016

Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Gubernur DIY Tahun 2015

Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Gubernur DIY Tahun 2016

Sumber jurnal:

Halik, Abdul. Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Perspektif Indikator Kinerja Utama (IKU). *Jurnal Bina Praja*, Volume 6 Nomor 1 Edisi Maret 2014.

Maulana, Surya; Supriyono, Bambang; dan Hermawan. 2013. *Evaluasi Penyediaan Layanan Kesehatan di Daerah Pemekaran Dengan Metode CIPP (Studi pada Pemerintah Daerah Kabupaten Tana Tidung)*. Jurnal Wacana. Volume 16. Nomor 4. PP 186-196.

Mirnasari, Rina Mei. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume 1. Nomor 1. PP 78.

Rhiti, H. dan Pudyatmoko, Y. Sri. 2016. *Kebijakan Perizinan Lingkungan Hidup di Daerah Istimewa Yogyakarta*. Mimbar Hukum Volume 28, Nomor 2 Juni 2016, Hal. 263.

Rohma, Usisa. *Analisis Pelaksanaan Kewenangan Lembaga Ombudsman Daerah (Lod) Dalam Menangani Laporan/Keluhan Masyarakat Di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)*. POLITIKA. Vol. 4. No. 1. April 2014

Sumber lain:

Antara News. ORI: *Ada Delapan Kasus Pelayanan Pendidikan*. Edisi Sabtu 20 Februari 2016. Ditemukan pada: <http://jogja.antaranews.com/berita/337765/ori-diy--ada-delapan-kasus-pelayanan-pendidikan> diakses pada 1 Juni 2016 20.34 WIB.

Antara News. ORI: *layanan pendidikan dominasi aduan masyarakat DIY*. Edisi Rabu 31 Agustus 2016. Ditemukan pada: <http://jogja.antaranews.com/berita/341934/ori-layanan-pendidikan-dominasi-aduan-masyarakat-diy> diakses pada 12 Juni 2017. 21.18 WIB.

Forum Diskusi Tribun SATU-NAMA yang keempat. Refleksi Penyelenggaraan Pendidikan di DIY. Rabu, 2 September 2015 di Kantor Tribun Jogja dengan mengambil tema “*Kemana Arah Pendidikan Kita? Refleksi atas Penyelenggaraan Pendidikan di DIY*”.

Hadi, Bambang Sutopo. 2015. *Implementasi JKN Perlu Diperbaiki*. Diakses pada <http://www.antarayogya.com/berita/330477/peneliti-implementasi-jkn-perlu-diperbaiki> pada Tanggal 12 Juni 2017 Pukul 11.02 WIB.

Ibty, Idham. “*Keistimewaan Jogja Jamin Pelayanan Publik Secara Terpadu*”. Makalah disampaikan pada Seminar Raperda Pelayanan Publik DIY yang

diselenggarakan oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta 2012.

Kuncoro, Wahyu. 2006. *Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo*. Tesis. Universitas Diponegoro.

Mustaqim, Ahmad. 2016. *Nilai Merah untuk Pelayanan Publik Pemerintah DIY*. Diakses melalui <http://m.metrotvnews.com/jateng/peristiwa/Gbm3oYLK-nilai-merah-untuk-pelayanan-publik-pemerintah-diy> pada tanggal 11 Juni 2017 Pukul 21.20 WIB.

Purwaningsih, Titin. Diktat Kuliah Pengantar Ilmu Pemerintahan. *Peran-Peran Pokok Pemerintahan*.

Rahmawati, Rina. Perbaikan Mutu Tenaga Pendidik di Sekolah Sebagai Proses Berkelanjutan. <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132304797/penelitian/Perbaikan+mutu+tenaga+pendidik+berkelanjutan.pdf> diakses tanggal 17 Juni 2017 jam.15.00

Sunartono. 2017. *Satu Kabupaten Melanggengkan Pungli, dimana ?*. Diakses melalui <http://m.harianjogja.com/baca/2017/01/12/pungli-jogja-satu-kabupaten-melanggengkan-pungli-dimana-783702> pada tanggal 11 Juni 2017 Pukul 23.03 WIB.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN, Jakarta

Tribun Jogja. 2016. *Kemacetan di Yogyakarta menuju Trend Layaknya di Jakarta*. Diakses melalui <http://jogja.tribunnews.com/2016/10/03/kemacetan-di-yogyakarta-menusu-tren-layaknya-di-jakarta> tanggal 11 Juni 2017 Pukul 23.43 WIB.

Tribun News. *50 Sekolah Negeri di DIY Praktek Pungli Dilaporkan ke Ombudsman*. Edisi 8 Agustus 2015. Ditemukan pada: <http://www.tribunnews.com/regional/2015/08/08/50-sekolah-negeri-di-diy-praktek-pungli-dilaporkan-ke-ombudsman> diakses pada: 12 Juni 2017 20.57 WIB.

Tribun News. *Pungli di Sekolah Jadi yang Terbanyak Dilaporkan ke ORI DIY*. Edisi 19 Oktober 2016. Ditemukan pada: <http://jogja.tribunnews.com/2016/10/19/pungli-di-sekolah-jadi-yang-terbanyak-dilaporkan-ke-ori-diy>. diakses pada 12 Juni 2017 21.12 WIB.