

ABSTRAK

Proses penyelenggaraan pelayanan publik menjadikan tanggung jawab bagi aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Namun, kinerja aparat kecamatan yang kurang optimal menjadi sorotan akhir-akhir ini. Kurang optimalnya kinerja aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan publik menjadikan masyarakat kurang puas terhadap kinerja pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji kinerja aparat kecamatan dalam penyelenggaraan publik serta upaya peningkatan kinerja aparat kecamatan dalam proses pelayanan publik di Kabupaten Bantul. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah empiris sosiologis. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggabungkan dua metode yaitu dengan studi lapangan dan dengan studi pustaka. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis data yang bersifat deskriptif dan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian terhadap kinerja aparat kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik kecamatan di Kabupaten Bantul sudah dilaksanakan sesuai dengan undang-undang dan peraturan daerah yang berlaku. Penilaian kinerja aparat kecamatan mengacu kepada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan setiap satu semester. Adapun hambatan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kurangnya sumber daya manusia dan terkendalanya alat perekaman E-KTP. Upaya peningkatan kinerja aparat kecamatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat, peningkatan sarana dan prasarana penunjang pelayanan serta peningkatan fasilitas di ruang pelayanan bagi masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja, Aparat Pemerintah, Pelayanan Publik, Kecamatan.