

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil Tempat Penelitian**

##### 1. Kecamatan Bantul

###### a. Wilayah

Kecamatan Bantul berada di Ibukota Kabupaten Bantul yang beralamat kantor di Jalan Jenderal Sudirman Bantul Telp. (0274)367404. Kecamatan Bantul mempunyai luas wilayah 2.251,5400 Ha. Desa wilayah administratif Kecamatan Bantul meliputi:

- 1) Desa Palbapang;
- 2) Desa Trirenggo;
- 3) Desa Sabdodadi;
- 4) Desa Ringinharjo;
- 5) Desa Bantul.

Geografis wilayah Kecamatan Bantul berbatasan dengan:

- 1) Utara : Kecamatan Sewon;
- 2) Timur : Kecamatan Jetis;
- 3) Selatan : Kecamatan Bambanglipuro;
- 4) Barat : Kecamatan Pajangan.

###### b. Penduduk

Kecamatan Bantul dihuni oleh 13.987 KK yang jumlah keseluruhan penduduk ada 57.884 orang dengan jumlah penduduk

laki-laki 28.298 orang dan penduduk perempuan 29.586 orang. Tingkat kepadatan penduduk di Kecamatan Bantul adalah 2571 jiwa/Km<sup>2</sup>. Dari data monografi kecamatan tercatat 42.245 orang atau 72,98% penduduk Kecamatan Bantul bekerja di sektor peternakan.

c. Visi dan Misi Kecamatan Bantul

Visi Kecamatan Bantul:

- 1) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui usaha di bidang peternakan, pertanian, kerajinan dan industri rumah tangga sebagai tulang punggung perekonomian warga menjadi prioritas pembangunan ekonomi.
- 2) Pembangunan di segala bidang kehidupan Kecamatan Bantul harus selalu termotivasi oleh rasa kepedulian; peduli terhadap rasa pribadi, keluarga, lingkungan, dan masyarakat, serta Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- 3) Peningkatan kesejahteraan selaras dengan pengembangan budaya dan dalam lingkungan kehidupan yang agamis menuju masyarakat yang sejahtera lahir batin.

Misi Kecamatan Bantul:

- 1) Meningkatkan kapasitas Lembaga SKPD di Kabupaten Bantul menuju tata kelola pemerintahan yang empatik.
- 2) Meningkatkan kualitas hidup masyarakat untuk mencapai masyarakat Bantul yang sehat, cerdas, berakhlak mulia, dan

berkepribadian Bangsa Indonesia dengan membangun kepedulian dan kemandirian.

- 3) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kualitas pertumbuhan ekonomi terutama pada sektor peternakan, pertanian, dan wirausaha dengan upaya pemberdayaan masyarakat yang *responsive jender*.
- 4) Meningkatkan kewaspadaan terhadap resiko bencana dengan memperhatikan penataan ruang dan pelestarian lingkungan.

d. Jenis Pelayanan Publik di Kecamatan Bantul meliputi:

- 1) Register Surat Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);
- 2) Register Surat Pengantar Ijin Keramaian;
- 3) Register atau Pengesahan Surat Keterangan Bepergian;
- 4) Register Surat Keterangan Untuk Mendapatkan Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4);
- 5) Register Pelayanan Belum Menikah;
- 6) Register atau Pengesahan Proposal Perorangan;
- 7) Register atau Pengesahan Proposal Kelompok;
- 8) Register atau Pengesahan Pembelian BBM Bersubsidi bagi pengecer, nelayan dan industry;
- 9) Register atau Pengesahan SKM (Surat Keterangan Miskin);
- 10) Permohonan Dispensasi Menikah;
- 11) Permohonan Perceraian (Khusus Pegawai Negeri);

- 12) Register atau Pengesahan Permohonan SPPL (Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup);
- 13) Register atau Pengesahan Permohonan Ijin Gangguan Baru;
- 14) Register atau Pengesahan Permohonan IjinGangguan Perubahan;
- 15) Register / Pengesahan Permohonan Penggantian Ijin Gangguan (hilang/rusak);
- 16) Register / Pengesahan Permohonan IMB;
- 17) Persetujuan kerjasama penyediaan makam bagi pengembang;
- 18) Pengesahan permohonan ijin makam (umum dan khusus);
- 19) Legalisasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK);
- 20) Permohonan KK Baru;
- 21) Penerbitan KK karena penambahan anggota keluarga dalam KK bagi penduduk yang mengalami kelahiran;
- 22) Penerbitan Penggantian KK yang hilang atau rusak;
- 23) Penerbitan KK karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang ke dalam KK bagi penduduk WNI;
- 24) Permohonan KTP baru;
- 25) Permohonan KTP hilang atau rusak;
- 26) Permohonan penerbitan KTP karena pindah dating bagi penduduk WNI maupun orang asing yang memiliki Izin Tinggal tetap;
- 27) Permohonan KTP karena perpanjangan;
- 28) Permohonan pindah penduduk :

- a) Permohonan pindah penduduk antar kecamatan dalam satu kabupaten;
  - b) Permohonan pindah penduduk antar kabupaten dalam satu provinsi;
  - c) Permohonan pindah penduduk antar kabupaten, antar provinsi.
- 29) Permohonan masuk penduduk:
- a) Permohonan masuk penduduk antar kecamatan dalam satu kabupaten;
  - b) Permohonan masuk penduduk antar kabupaten dalam satu provinsi;
  - c) Permohonan masuk penduduk antar kabupaten, antar provinsi.
- 30) Pengesahan Surat Keterangan Kelahiran;
- 31) Pengesahan Surat Keterangan Domisili Perorangan/Organisasi Masyarakat/Politik/Badan Usaha;
- 32) Pengesahan Surat Pengantar Keterangan Ijin Tinggal Terbatas (KITAS) bagi WNA;
- 33) Pengesahan Surat Pengantar Keterangan Ijin Tinggal Sementara bagi WNI.

## 2. Kecamatan Sewon

### a. Wilayah

Kecamatan Sewon berada di sebelah Timur Laut dari Ibukota Kabupaten Bantul yang beralamat kantor di Jl. Parangtritis km.6 Telp. (0274) 379168. Kecamatan Sewon mempunyai luas wilayah 5.114,946 Ha. Desa wilayah administratif Kecamatan Sewon meliputi:

- 1) Desa Timbulharjo;
- 2) Desa Bangunharjo;
- 3) Desa Pendowoharjo;
- 4) Desa Panggungharjo.

Geografis wilayah Kecamatan Sewon Berbatasan dengan:

- 1) Utara : Kota Yogyakarta;
- 2) Timur : Kecamatan Banguntapan;
- 3) Selatan : Kecamatan Jetis dan Bantul;
- 4) Barat : Kecamatan Kasihan.

### b. Penduduk

Jumlah keseluruhan penduduk Kecamatan Sewon adalah 75.327 orang dengan jumlah penduduk laki-laki 37.795 orang dan penduduk perempuan 37.532 orang. Tingkat kepadatan penduduk di Kecamatan Sewon adalah 2766 jiwa/Km<sup>2</sup>. Dari data monografi kecamatan tercatat 12.849 orang atau 17,05% penduduk Kecamatan Sewon bekerja sebagai pegawai/buruh di berbagai perusahaan/industri.

c. Visi dan Misi Kecamatan Sewon

Visi Kecamatan Sewon:

Terwujudnya Pelayanan Prima di Kecamatan Sewon.

Misi Kecamatan Sewon:

- 1) Melaksanakan pelayanan masyarakat.
- 2) Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di kecamatan.
- 3) Mengkoordinasikan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- 4) Mengkoordinasikan penyelenggaraan pembangunan.
- 5) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.

d. Jenis Pelayanan di Kecamatan Sewon meliputi:

- 1) Register Surat Keterangan Catatan Kepolisian;
- 2) Register Surat Pengantar Ijin Keramaian;
- 3) Register/Pengesahan Surat Keterangan Bepergian;
- 4) Register Surat Keterangan Untuk Mendapatkan Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4);
- 5) Register Pernyataan Belum Menikah;
- 6) Register/Pengesahan Proposal Perorangan;
- 7) Register/Pengesahan Proposal Kelompok;
- 8) Register/Pengesahan Pembelian BBM Bersubsidi bagi pengecer, nelayan dan industri;
- 9) Register/Pengesahan Surat Keterangan Miskin;

- 10) Permohonan Dispensasi Menikah;
- 11) Permohonan Perceraian;
- 12) Register/Pengesahan Permohonan SPPL (Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup);
- 13) Register/Pengesahan Permohonan Ijin Gangguan Baru;
- 14) Register/Pengesahan Ijin Gangguan Perubahan;
- 15) Register/Pengesahan Permohonan Penggantian Ijin Gangguan (hilang/rusak);
- 16) Register/Pengesahan Permohonan IMB;
- 17) Persetujuan kerjasama penyediaan makam bagi pengembang;
- 18) Pengesahan permohonan ijin makam (khusus dan umum);
- 19) Legalisasi KTP dan KK;
- 20) Permohonan KK Baru;
- 21) Penerbitan KK karena penambahan anggota keluarga dalam KK bagi yg mengalami kelahiran;
- 22) Penerbitan Penggantian KK yang hilang/rusak;
- 23) Penerbitan KK karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang ke dalam KK bagi WNI;
- 24) Permohonan KTP Baru;
- 25) Permohonan KTP yang hilang/rusak;
- 26) Permohonan penerbitan KTP karena pindah datang bagi penduduk WNI maupun orang asing yang memiliki ijin tinggal tetap;
- 27) Permohonan perpanjangan KTP;

28) Permohonan Pindah penduduk:

- a) Permohonan pindah penduduk antar kecamatan dalam satu kabupaten;
- b) Permohonan pindah penduduk antar kabupaten dalam satu provinsi;
- c) Permohonan pindah penduduk antar kabupaten, antar provinsi.

29) Permohonan masuk penduduk:

- a) Permohonan masuk penduduk antar kecamatan dalam satu kabupaten;
- b) Permohonan masuk penduduk antar kabupaten dalam satu provinsi;
- c) Permohonan masuk penduduk antar kabupaten, antar provinsi.

30) Pengesahan Surat Keterangan Kelahiran;

31) Pengesahan Surat Keterangan Domisili Perorangan/Organisasi masyarakat/Politik/Badan Usaha;

32) Pengesahan Surat Pengantar Keterangan Ijin Tinggal Terbatas (KITAS) bagi WNA;

33) Pengesahan Surat Pengantar Keterangan Ijin Tinggal Sementara bagi WNI;

34) Register Surat Keterangan Ahli Waris/Surat Keterangan Waris;

35) Register surat Permohonan Kredit Bank/Lembaga Keuangan;

36) Register Surat Pernyataan dan Surat Kuasa;

### 3. Kecamatan Kasihan

#### a. Wilayah

Kecamatan Kasihan berada di sebelah Utara dari Ibukota Kabupaten Bantul yang beralamat kantor di Jl. Madukismo, Padokan, Tirtonirmolo Telp. (0274) 377597. Kecamatan Kasihan mempunyai luas wilayah 3.437,957 Ha. Desa wilayah administratif Kecamatan Kasihan meliputi:

- 1) Desa Ngestiharjo;
- 2) Desa Bangunjiwo;
- 3) Desa Tirtonirmolo;
- 4) Desa Tamantirto.

Geografis wilayah Kecamatan Kasihan berbatasan dengan:

- 1) Utara : Kecamatan Ngampilan;
- 2) Timur : Kecamatan Sewon;
- 3) Selatan : Kecamatan Sewon dan Pajangan;
- 4) Barat : Kecamatan Pajangan.

#### b. Penduduk

Kecamatan Kasihan dihuni oleh 15.559 KK yang jumlah keseluruhan penduduk 77.261 orang dengan jumlah penduduk laki-laki 38.582 orang dan penduduk perempuan 38.679 orang. Dari data monografi kecamatan tercatat 12.740 orang atau 16,5 % penduduk Kecamatan Kasihan bekerja di sektor pertanian.

c. Visi dan Misi Kecamatan Kasihan

Visi Kecamatan Kasihan:

Optimalisasi pelayanan kepada masyarakat untuk mendukung terwujudnya Bantul Projotamansari Sejahtera, Demokratis dan Agamis.

Misi Kecamatan Kasihan:

- 1) Meningkatkan keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa.
- 2) Memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.
- 3) Mengupayakan kesejahteraan, mencerdaskan dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.
- 4) Meningkatkan produktifitas serta nilai tambah hasil-hasil potensi wilayah yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan.
- 5) Meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan melalui pemberdayaan lembaga dan warga masyarakat.

d. Jenis Pelayanan di Kecamatan Kasihan meliputi:

- 1) Pengesahan Permohonan Surat Pengantar SKCK;
- 2) Pengesahan Surat Pengantar Ijin Keramaian;
- 3) Pengesahan Surat Keterangan Mendapatkan Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4);
- 4) Pengesahan Pernyataan Belum Menikah;
- 5) Legalisasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK);

- 6) Pengesahan Proposal Perorangan;
- 7) Pengesahan Proposal Kelompok;
- 8) Pengesahan Rekomendasi Pembelian BBM;
- 9) Pengesahan Surat Keterangan Tidak Mampu;
- 10) Pengesahan Permohonan Dispensasi Menikah;
- 11) Pengesahan Permohonan Perceraian (khusus PNS);
- 12) Pengesahan Formulir Permohonan SPPL;
- 13) Pengesahan Formulir Ijin Gangguan Baru;
- 14) Pengesahan Formulir Permohonan Penggantian Ijin Gangguan;
- 15) Pengesahan Permohonan IMB;
- 16) Pengesahan Surat Keterangan Kematian;
- 17) Pengesahan Surat Keterangan Kelahiran;
- 18) Pengesahan Surat Keterangan Domisili Untuk Organisasi;
- 19) Pengesahan Surat Keterangan Domisili Untuk Perorangan;
- 20) Pengesahan Surat Keterangan Bepergian;
- 21) Pengesahan Surat Pengantar Keterangan Ijin Tinggal Terbatas (KITAS);
- 22) Pengesahan Surat Pengantar Keterangan Ijin Tinggal Sementara.

#### 4. Kecamatan Pandak

##### a. Wilayah

Kecamatan Pandak berada di sebelah Barat Daya dari Ibukota Kabupaten Bantul yang beralamat kantor di Jl. Srandakan-Bantul, Telp. (0274) 367217. Kecamatan Pandak mempunyai luas wilayah 4.069,8512 Ha. Desa wilayah administratif Kecamatan Pandak meliputi:

- 1) Desa Triharjo;
- 2) Desa Wijirejo;
- 3) Desa Gilangharjo;
- 4) Desa Caturharjo.

Geografis wilayah Kecamatan Pandak berbatasan dengan:

- 1) Utara : Kecamatan Pajangan dan Bantul;
- 2) Timur : Kecamatan Bambanglipuro dan Bantul;
- 3) Selatan : Kecamatan Sanden;
- 4) Barat : Kecamatan Srandakan.

##### b. Penduduk

Kecamatan Pandak dihuni oleh 12.117 KK yang jumlah keseluruhan penduduk adalah 48.189 orang dengan penduduk laki-laki 23.754 orang dan penduduk perempuan 24.435 orang. Tingkat kepadatan penduduk 1.947 jiwa/Km<sup>2</sup>. Dari data monografi kecamatan tercatat 15.664 orang atau 32,5 % dari jumlah penduduk bekerja di sektor pertanian.

c. Visi dan Misi Kecamatan Pandak

Visi Kecamatan Pandak:

Kecamatan Pandak telah merumuskan visi pembangunan yaitu Pandak berwira intan, berbudaya dan agamis yang berarti;

- 1) Berwira Intan.
- 2) Mengandung upaya pada makna peningkatan kesejahteraan lewat usaha meningkatkan bidang pariwisata, kerajinan, industry, rumah tangga dan pertanian.
- 3) Berbudaya dan Agamis
- 4) Dimaksudkan agar upaya peningkatan kesejahteraan selaras dengan pengembangan budaya dan dalam lingkungan kehidupan yang agamis menuju masyarakat yang sejahtera lahir dan batin.

Misi Kecamatan Pandak:

Sebagai penjabaran dari Visi di atas, Misi merupakan uraian kegiatan yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan dari Visi tersebut. Adapun Misi Kecamatan Pandak adalah sebagai berikut:

- 1) Tercapainya kehidupan beragama masyarakat.
- 2) Tercapainya peningkatan mutu pendidikan masyarakat.
- 3) Tercapainya pembangunan serta pemberdayaan masyarakat.
- 4) Terlaksananya tata kelola pemerintahan yang baik.
- 5) Tercapainya pelayanan prima.

- 6) Terfasilitasnya usaha pengembangan wisata.
- 7) Tercukupinya kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan.
- 8) Tercapainya ketersediaan pangan masyarakat dan kelestarian lingkungan.
- 9) Terwujudnya pemberdayaan masyarakat dalam usaha.
- 10) Terwujudnya ketentraman dan ketertiban wilayah.

d. Jenis Pelayanan di Kecamatan Pandak meliputi:

- 1) Register Surat Keterangan Catatan Kepolisian;
- 2) Register Surat Pengantar Ijin Keramaian;
- 3) Register/Pengesahan Surat Keterangan Bepergian;
- 4) Register Surat Keterangan Untuk Mendapatkan Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4);
- 5) Register Pernyataan Belum Menikah;
- 6) Register/Pengesahan Proposal Perorangan;
- 7) Register/Pengesahan Proposal Kelompok;
- 8) Register/Pengesahan Pembelian BBM Bersubsidi bagi pengecer, nelayan dan industry;
- 9) Register/Pengesahan Surat Keterangan Miskin;
- 10) Permohonan Dispensasi Menikah;
- 11) Permohonan Perceraian;
- 12) Register/Pengesahan Permohonan SPPL (Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup);
- 13) Register/Pengesahan Permohonan Ijin Gangguan Baru;

- 14) Register/Pengesahan Ijin Gangguan Perubahan;
- 15) Register/Pengesahan Permohonan Penggantian Ijin Gangguan (hilang/rusak);
- 16) Register/Pengesahan Permohonan IMB;
- 17) Persetujuan kerjasama penyediaan makam bagi pengembang;
- 18) Pengesahan permohonan ijin makam (khusus dan umum);
- 19) Legalisasi KTP dan KK;
- 20) Permohonan KK Baru;
- 21) Penerbitan KK karena penambahan anggota keluarga dalam KK bagi yg mengalami kelahiran;
- 22) Penerbitan Penggantian KK yang hilang/rusak;
- 23) Penerbitan KK karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang ke dalam KK bagi WNI;
- 24) Permohonan KTP Baru;
- 25) Permohonan KTP yang hilang/rusak;
- 26) Permohonan penerbitan KTP karena pindah datang bagi penduduk WNI maupun orang asing yang memiliki ijin tinggal tetap;
- 27) Permohonan perpanjangan KTP;
- 28) Permohonan Pindah penduduk:
  - a) Permohonan pindah penduduk antar kecamatan dalam satu kabupaten;
  - b) Permohonan pindah penduduk antar kabupaten dalam satu provinsi;

- c) Permohonan pindah penduduk antar kabupaten, antar provinsi.
- 29) Permohonan masuk penduduk:
- a) Permohonan masuk penduduk antar kecamatan dalam satu kabupaten;
  - b) Permohonan masuk penduduk antar kabupaten dalam satu provinsi;
  - c) Permohonan masuk penduduk antar kabupaten, antar provinsi.
- 30) Pengesahan Surat Keterangan Kelahiran;
- 31) Pengesahan Surat Keterangan Domisili Perorangan/Organisasi masyarakat/Politik/Badan Usaha;
- 32) Pengesahan Surat Pengantar Keterangan Ijin Tinggal Terbatas (KITAS) bagi WNA;
- 33) Pengesahan Surat Pengantar Keterangan Ijin Tinggal Sementara bagi WNI;
- 34) Register Surat Keterangan Ahli Waris/Surat Keterangan Waris;
- 35) Register surat Permohonan Kredit Bank/Lembaga Keuangan;
- 36) Register Surat Pernyataan dan Surat Kuasa.

## 5. Kecamatan Sanden

### a. Wilayah

Kecamatan Sanden berada di sebelah Barat Daya dari Ibukota Kabupaten Bantul yang beralamat kantor di Sanden-Bantul, Telp. (0274) 522884. Kecamatan Sanden mempunyai luas wilayah

2.315,9490 Ha. Desa wilayah administratif Kecamatan Sanden meliputi:

- 1) Desa Gadingharjo;
- 2) Desa Gadingsari;
- 3) Desa Srigading;
- 4) Desa Murtigading.

Geografis wilayah Kecamatan Sanden berbatasan dengan:

- 1) Utara : Kecamatan Pandak;
- 2) Timur : Kecamatan Kretek;
- 3) Selatan: Samudra Indonesia;
- 4) Barat : Kecamatan Srandakan.

b. Penduduk

Kecamatan Sanden dihuni oleh 8.739 KK yang jumlah keseluruhan penduduk adalah 33.968 orang dengan jumlah penduduk laki-laki 16.445 orang dan penduduk perempuan 17.523 orang. Tingkat kepadatan penduduk di Kecamatan Sanden adalah 1.441 jiwa/Km<sup>2</sup>. Dari data monografi kecamatan tercatat 14.049 orang atau 41,4 % penduduk Kecamatan Sanden bekerja di sektor pertanian.

c. Visi dan Misi Kecamatan Sanden

Visi Kecamatan Sanden:

Visi Kecamatan Sanden adalah Terwujudnya Kecamatan Sanden sebagai kecamatan agrobisnis unggulan dan pariwisata yang didukung oleh masyarakat yang agamis.

Misi Kecamatan Sanden:

- 1) Pengoptimalan sumber daya alam (lahan sawah, tegal, pekarangan dan lahan pantai) tenaga air hayati dan teknologi.
- 2) Pengembangan atau pemanfaatan kelembagaan (lembaga keagamaan) dan SDM di bidang pertanian dan nelayan termasuk pendidikan formal dan non formal.
- 3) Peningkatan kualitas keimanan dan ketaqwaan untuk kesejahteraan masyarakat Sanden.
- 4) Pengoptimalan koordinasi antara instansi, organisasi, LSM, kelompok tani dan seluruh pemangku kepentingan.
- 5) Pendayagunaan tenaga penyuluh sebagai pendamping melalui kelompok tani.
- 6) Pelaksanaan kerja sama dengan pihak ke tiga.
- 7) Penggalian, pengembangan dan pemanfaatan potensi limbah ternak, pertanian, air dan tanah.
- 8) Pembudidayaan penggunaan pupuk organik melalui petani.
- 9) Peningkatan kesejahteraan petani ikan dan nelayan melalui penyediaan sarana penangkapan ikan dan kegiatan kelautan.
- 10) Pembudidayaan system pengendalian hama terpadu.
- 11) Pengembangan lahan pantai dengan system blokgrand.
- 12) Pengembangan pemberdayaan penangkaran benih bawang merah dan cabe menjadi produsen benih bawang merah dan cabe, bukan hanya sebagai konsumen.

- 13) Pendayagunaan dana bergulir melalui sistem yang ada.
- 14) Pemantapan sentra produksi komoditi unggulan (bawang merah, cabe, dll).
- 15) Peningkatan kelestarian hutan wisata dan memanfaatkan lahan untuk pembudidayaan tanaman pangan dan obat-obatan.
- 16) Pemanfaatan sarana dan prasarana wisata pantai termasuk kesenian rakyat tradisional yang ada.
- 17) Pemasaran produk agribisnis unggulan dan obyek wisata melalui media cetak, elektronik, dll.
- 18) Peningkatan PDRB (Pendapatan Domestik Regional Bruto) pada sektor tanaman, pangan dan perkebunan.

d. Jenis Pelayanan di Kecamatan Sanden meliputi:

- 1) Pengesahan Permohonan Surat SKCK;
- 2) Pengesahan Surat Ijin Keramaian;
- 3) Pengesahan Surat Keterangan Mendapatkan Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4);
- 4) Pengesahan Pernyataan Belum Menikah;
- 5) Legalisasi KTP dan KK;
- 6) Pengesahan Proposal Perorangan;
- 7) Pengesahan Proposal Kelompok;
- 8) Pengesahan Rekomendasi Pembelian BBM;
- 9) Pengesahan Surat Keterangan Tidak Mampu;
- 10) Pengesahan Permohonan Dispensasi Menikah;

- 11) Pengesahan Permohonan Perceraian (khusus PNS);
- 12) Pengesahan Formulir Permohonan SPPL;
- 13) Pengesahan Formulir Ijin Gangguan Baru;
- 14) Pengesahan Formulir Permohonan Penggantian Ijin Gangguan;
- 15) Pengesahan Permohonan IMB;
- 16) Pengesahan Surat Keterangan Kematian;
- 17) Pengesahan Surat Keterangan Kelahiran;
- 18) Pengesahan Surat Keterangan Domisili Untuk Organisasi;
- 19) Pengesahan Surat Keterangan Domisili Untuk Perorangan;
- 20) Pengesahan Surat Keterangan Bepergian;
- 21) Pengesahan Surat Pengantar Keterangan Ijin Tinggal Terbatas (KITAS);
- 22) Pengesahan Surat Pengantar Keterangan Ijin Tinggal Sementara.

## 6. Kecamatan Srandakan

### a. Wilayah

Kecamatan Srandakan berada di sebelah Barat Daya dari Ibukota Kabupaten Bantul yang beralamat kantor di Jl. Srandakan-Bantul, Telp. (0274) 522809. Kecamatan Srandakan mempunyai luas wilayah 1.454,8831 Ha. Desa wilayah administratif Kecamatan Srandakan meliputi:

- 1) Desa Trimurti
- 2) Desa Poncosari

Geografis wilayah Kecamatan Srandakan berbatasan dengan:

- 1) Utara :Kecamatan Pajangan;
- 2) Timur : Kecamatan Pandak dan Sanden;
- 3) Selatan : Samudra Indonesia;
- 4) Barat : Sungai Progo, Kecamatan Galur, Kabupaten Kulonprogo.

b. Penduduk

Kecamatan Srandakan dihuni oleh 7.536 KK yang jumlah keseluruhan penduduk Kecamatan Srandakan adalah 29.225 orang dengan jumlah penduduk laki-laki 14.116 orang dan penduduk perempuan 15.109 orang. Tingkat kepadatan penduduk di Kecamatan Srandakan adalah 2009 jiwa/Km<sup>2</sup>. Dari data monografi kecamatan tercatat 7.167 orang atau 24,5 % penduduk Kecamatan Srandakan bekerja di sektor pertanian.

c. Visi dan Misi Kecamatan Srandakan

Visi Kecamatan Srandakan:

Visi Pemerintah Kecamatan Srandakan adalah Terwujudnya Kecamatan Srandakan sebagai pendamping dan fasilitator yang handal bagi desa dan masyarakat menuju kemandirian.

Misi Kecamatan Srandakan:

Untuk mewujudkan visi dimaksud, maka misi yang akan ditempuh adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kualitas aparatur pemerintah kecamatan melalui diklat dan pembinaan.

- 2) Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam pembangunan dan kesadaran hukum yang didukung sarana dan prasarana yang memadai.
  - 3) Memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur serta memuaskan masyarakat.
  - 4) Meningkatkan peran serta masyarakat dalam penanggulangan kemiskinan.
- d. Jenis Pelayanan di Kecamatan Srandakan meliputi:
- 1) Pengesahan Permohonan Surat SKCK;
  - 2) Pengesahan Surat Ijin Keramaian;
  - 3) Pengesahan Surat Keterangan Mendapatkan Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4);
  - 4) Pengesahan Pernyataan Belum Menikah;
  - 5) Legalisasi KTP dan KK;
  - 6) Pengesahan Proposal Perorangan;
  - 7) Pengesahan Proposal Kelompok;
  - 8) Pengesahan Rekomendasi Pembelian BBM;
  - 9) Pengesahan Surat Keterangan Tidak Mampu;
  - 10) Pengesahan Permohonan Dispensasi Menikah;
  - 11) Pengesahan Permohonan Perceraian (khusus PNS);
  - 12) Pengesahan Formulir Permohonan SPPL;
  - 13) Pengesahan Formulir Ijin Gangguan Baru;
  - 14) Pengesahan Formulir Permohonan Penggantian Ijin Gangguan;

- 15) Pengesahan Permohonan IMB;
- 16) Pengesahan Surat Keterangan Kematian;
- 17) Pengesahan Surat Keterangan Kelahiran;
- 18) Pengesahan Surat Keterangan Domisili Untuk Organisasi;
- 19) Pengesahan Surat Keterangan Domisili Untuk Perorangan;
- 20) Pengesahan Surat Keterangan Bepergian;
- 21) Pengesahan Surat Pengantar Keterangan Ijin Tinggal Terbatas (KITAS);
- 22) Pengesahan Surat Pengantar Keterangan Ijin Tinggal Sementara.

**B. Kinerja Aparat Kecamatan Dalam Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Bantul, Kecamatan Kasihan, Kecamatan Sewon, Kecamatan Pandak, Kecamatan Sanden dan Kecamatan Srandakan di Kabupaten Bantul.**

1. Dasar pelayanan publik kecamatan di Kabupaten Bantul

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan juga pengumpulan data dilapangan proses penyelenggaraan pelayanan publik kecamatan menurut Camat Kecamatan Bantul Bapak Susanto di Kabupaten Bantul sendiri didasarkan kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu Peraturan Daerah yang menjadi dasar pelayanan publik adalah Peraturan Bupati Bantul Nomor 87 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang mengacu kepada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.<sup>29</sup>

Jenis-jenis pelayanan publik di kecamatan menurut Bapak Santosa didasarkan pada Peraturan Bupati Bantul Nomor 87 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Dalam peraturan tersebut menyebutkan Pasal 2 menyebutkan pelayanan administrasi terpadu kecamatan meliputi:

- a. Pelayanan Perizinan; dan
- b. Pelayanan Non Perizinan.

Pasal 3 menyebutkan bahwa pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a yaitu Penerbitan Ijin Usaha Mikro Kecil (IUMK), selanjutnya dalam Pasal 4 menjelaskan pelayanan non perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b, meliputi:

- a. Bidang Keamanan dan Ketertiban;
  - 1) rekomendasi/pengesahan surat pengantar permohonan SKCK yang sudah disahkan oleh desa;
  - 2) rekomendasi/pengesahan surat pengantar ijin keramaian/penutupan jalan; dan
  - 3) rekomendasi/pengesahan surat keterangan domisili organisasi masyarakat/politik.

---

<sup>29</sup> Wawancara dengan Bapak Santosa, Camat Kecamatan Bantul, Bantul, 4 Januari 2018, Jam 08.30 WIB.

b. Bidang Umum;

- 1) rekomendasi/pengesahan surat keterangan untuk mendapatkan pembayaran tunjangan keluarga (KP4);
- 2) legalisasi KTP dan KK;
- 3) rekomendasi permohonan administrasi kependudukan;
- 4) rekomendasi/pengesahan proposal perorangan/kelompok;
- 5) rekomendasi/pengesahan pembelian BBM bersubsidi bagi pengecer, nelayan dan industri;
- 6) pengesahan SPPT; dan
- 7) rekomendasi/pengesahan pernyataan penghasilan.

c. Bidang Sosial Kemasyarakatan;

- 1) rekomendasi/pengesahan surat keterangan miskin;
- 2) surat keterangan dispensasi menikah;
- 3) rekomendasi/pengesahan permohonan perceraian;
- 4) rekomendasi/pengesahan pernyataan belum menikah; dan
- 5) rekomendasi/pengesahan pernyataan numpang nikah.

d. Bidang Perizinan Tertentu; dan

- 1) rekomendasi/pengesahan form permohonan SPPL (Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup);
- 2) rekomendasi/pengesahan form permohonan ijin gangguan baru/pergantian/perubahan;

- 3) rekomendasi/pengesahan permohonan IMB gedung/bukan gedung baru dan perubahan;
  - 4) rekomendasi/pengesahan permohonan izin eksplorasi tanah;
  - 5) rekomendasi/pengesahan permohonan izin pemakaian/pengusahaan air tanah dari sumur gali/pantek, sumur bor, mata air dan izin tambang; dan
  - 6) penerbitan Ijin Usaha Mikro Kecil (IUMK).
- e. Bidang Pemerintahan.
- 1) rekomendasi/pengesahan keterangan waris;
  - 2) rekomendasi/pengesahan keterangan beda nama;
  - 3) rekomendasi/pengesahan perubahan penggunaan tanah;
  - 4) rekomendasi/pengesahan perubahan asal usul tanah;
  - 5) rekomendasi/pengesahan surat kuasa terkait tanah;
  - 6) rekomendasi/pengesahan pengantar ijin sewa tanah kas Desa;
  - 7) rekomendasi/pengesahan kerelaan tanah untuk fasilitas umum; dan
  - 8) rekomendasi/ pengesahan wakaf tanah.<sup>30</sup>

Sesuai dengan ketentuan Peraturan Bupati tersebut Pasal 6 menyebutkan bahwa camat wajib melaporkan pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan setiap 1 (satu) bulan sekali pada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Bupati juga bertanggungjawab untuk melakukan pembinaan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang dikoordinasikan oleh Sekretaris Daerah sesuai

---

<sup>30</sup> Perbup Bantul Nomor 87 Tahun 2016 Pasal 3 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

dengan ketentuan Pasal 7 ayat (1) dan (2) Peraturan Bupati tersebut. Prinsip Pelayanan Publik Kecamatan Bantul menurut Camat Kecamatan Sewon Bapak Danang yaitu Cepat, Mudah, Tepat dan Murah yang berarti:

a. Cepat

Pelayanan publik di kecamatan dilakukan secara efektif dan efisien untuk mempersingkat waktu pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan semua masyarakat dapat dilayani.

b. Mudah

Pelayanan publik di kecamatan dilakukan secara mudah yaitu masyarakat penerima pelayanan dipermudah untuk mendapatkan akses pelayanan dan informasi mengenai syarat untuk mengajukan pelayanan di kecamatan.

c. Tepat

Pelayanan publik di kecamatan dilaksanakan tepat sasaran dan tepat waktu.

d. Murah

Pelayanan publik di kecamatan dilakukan dengan biaya yang semurah-murahnya atau dikatakan gratis sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.<sup>31</sup>

Asas pelayanan yang baik, yaitu memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan dan

---

<sup>31</sup>Wawancara dengan Bapak Danang, Camat Kecamatan Sewon, Bantul, 28 Desember 2017, Jam 09.00 WIB.

ketentuan peraturan perundang-undangan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

c. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

d. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan

diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.<sup>32</sup>

2. Kinerja aparat

a. Prestasi Kerja

Bapak Slamet Santosa selaku Camat Kecamatan Sanden menjelaskan pengukuran prestasi kinerja dilakukan dengan mengukur kemampuan tugas dan perencanaan program masing-masing aparat. Pengukuran ini dilakukan dan dilaporkan setiap hari secara online dengan aplikasi e-SAKIP dengan patokan menilai target dan perencanaan yang disetujui oleh kepala kantor (Camat). Pengukuran tersebut dievaluasi setiap bulannya, jika tidak mampu mencapai target aparat akan mendapat rapor merah. Sebaliknya, jika aparat mencapai target prestasi maka akan mendapatkan penghargaan dari kepala kantor

---

<sup>32</sup>Misbahul Hayati, 2017, Implementasi Asas Pelayanan Publik yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja di Kantor Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat, *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Lampung*. Vol 4. No. 1.

(camat) dan juga dari pusat. Selain itu, penilaian juga dilakukan dengan cara mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk menilai kinerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.<sup>33</sup>

b. Kedisiplinan Aparat

Bapak Sukirna selaku Camat Kecamatan Srandakan menjelaskan kedisiplinan aparat sudah cukup baik dalam menaati dan menjalankan peraturan atau tata tertib yang ada di kecamatan. Tingkat kepatuhan aparat mengenai aturan yang ada dan tingkat kehadiran masyarakat masih cukup baik. Aparat atau pegawai diharuskan mampu melayani masyarakat penerima pelayanan dengan ramah, sopan dan santun. Tujuannya adalah untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat penerima pelayanan. Selain itu, aparat diharapkan mampu meningkatkan kualitas dan kapasitas dirinya sendiri dengan tujuan agar aparat dapat memberikan pelayanan prima bagi masyarakat.<sup>34</sup>

c. Absensi Karyawan

Ibu Sri Kayatun yang menjabat sebagai Camat Kecamatan Pandak menjelaskan jadwal kerja aparat kecamatan adalah hari Senin sampai Jumat dimulai jam 07.00-16.00. Kegiatan kerja aparat dimulai jam 07.00 untuk melakukan absensi atau kehadiran dengan sidik jari serta wajib apel pagi yang dipimpin oleh camat dan sekcab. Efektifitas jam

---

<sup>33</sup>Wawancara dengan Bapak Slamet Santosa, Camat Kecamatan Sanden, Bantul, 2 Januari 2018, Jam 08.30 WIB.

<sup>34</sup>Wawancara dengan Bapak Sukirna, Camat Kecamatan Srandakan, Bantul, 3 Januari 2018, Jam 10.00 WIB.

pelayanan dimulai jam 07.30-16.00, dengan tingkat kehadiran aparat yang masih sangat baik untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat. Aparat yang bertugas tidak ada yang membolos pada saat jam kerja, diutamakan setiap saat aparat berada di kantor kecamatan kecuali ada keperluan atau undangan kegiatan yang diselenggarakan oleh pusat.<sup>35</sup>

### 3. Hambatan-hambatan dalam proses penyelenggaraan pelayanan Publik di Kecamatan

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah, karena akan menemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik. Dalam buku Penyusunan Standar Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disebutkan bahwa tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan publik adalah:

- a. Kontak antara pelanggan dan penyedia pelayanan.
- b. Variasi pelayanan.
- c. Para petugas pelayanan.
- d. Struktur organisasi.
- e. Informasi.
- f. Kesepakatan permintaan dan penawaran.
- g. Prosedur.

---

<sup>35</sup>Wawancara dengan Ibu Sri Kayatun, Camat Kecamatan Pandak, Bantul, 4 Januari 2018, Jam 13.30 WIB.

h. Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.<sup>36</sup>

Dari hasil penelitian di lapangan yang diperoleh dengan cara wawancara dengan responden yaitu para aparat kecamatan di Kecamatan Bantul, Kecamatan Sewon, Kecamatan Kasihan, Kecamatan Pandak, Kecamatan Sanden, dan Kecamatan Srandakan yang ada di Kabupaten Bantul, hambatan-hambatan proses pelayanan publik adalah sebagai berikut:

a. Terkendala alat perekaman E-KTP

Menurut Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Pandak, Bapak Joko Suryono, ST menjelaskan alat perekaman E-KTP sering menjadi hal yang menghambat proses pelayanan publik, hal itu disebabkan karena koneksi sinyal internet dari alat tersebut yang sering eror dan tidak terkoneksi dengan baik. Pihak kecamatan sering kali dianggap tidak mau melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan perekaman E-KTP namun masalah itu terjadi diluar teknis para pegawai kecamatan.<sup>37</sup>

Hal tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Riana Budiyati selaku Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Srandakan, yang mengatakan bahwa koneksi sinyal menjadi pendukung utama dalam perekaman data E-KTP karena data yang direkam di alat tersebut langsung dikirim ke pusat dengan dukungan koneksi sinyal tersebut. Beliau

---

<sup>36</sup>Hardiyansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Yogyakarta, Gava Media, hlm. 44.

<sup>37</sup> Wawancara dengan Bapak Joko Suryono, ST., Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Pandak, Bantul, 4 Januari 2018, Jam 14.00 WIB.

menambahkan bahwa adanya pembatasan kategori tahun kelahiran juga menjadi masalah tersendiri, sebab tidak semua masyarakat bisa melakukan perekaman di Kecamatan Srandakan dan malah harus menumpang di kecamatan lain atau langsung di Disdukcapil.<sup>38</sup>

b. Blangko atau keping untuk membuat E-KTP sering habis

Permasalahan lain dalam proses pembuatan E-KTP selain alat perekaman yang sering eror adalah blangko atau keping untuk membuat E-KTP habis, hal ini diungkapkan oleh Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Kasihan Bapak Sudiantara yang menyebutkan sering habisnya blangko atau keping pembuatan E-KTP menyebabkan keterlambatan proses pelayanan. Seharusnya pihak terkait dalam menyediakan blangko untuk membuat E-KTP harus selalu siap untuk mewujudkan suatu pelayanan prima yang efisien waktu dan tepat waktu.<sup>39</sup>

c. Kurangnya Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia juga menjadi masalah sendiri bagi kecamatan dalam menyelenggarakan proses pelayanan publik seperti yang dijelaskan oleh Ibu Siti Roosamsinah yang menjabat sebagai Kepala Seksi Kecamatan Bantul bahwa keterbatasan jumlah sumber daya manusia dalam hal ini aparat kecamatan menjadi kurang efektifnya pelayanan publik. Beliau menjelaskan kurangnya jumlah

---

<sup>38</sup> Wawancara dengan Ibu Riana Budiyati, Kepala Seksi Kecamatan Srandakan, Bantul, 3 Januari 2018, Jam 10.20 WIB.

<sup>39</sup> Wawancara dengan Bapak Sudiantara, Kepala Seksi Kecamatan Kasihan, Bantul, 29 Desember 2017, Jam 09.15 WIB.

aparat di ruang pelayanan menyebabkan sering lamanya proses pelayanan, idealnya di pintu pelayanan harus ada minimal 3 (tiga) pegawai yang melayani masyarakat akan tetapi saat ini hanya ada 2 (dua) pegawai yang melayani. Disisi lain, Ibu Siti Roosamsinah juga menyebutkan bahwa tidak semua aparat atau pegawai kecamatan mahir dalam menjalankan komputer sebagai alat penunjang pelayanan.<sup>40</sup>

d. Kurangnya Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor penting untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan publik, seperti yang disebutkan oleh Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Sanden Ibu Nantirah yang menyebutkan perlu adanya peningkatan kualitas dan jumlah sarana dan prasarana guna mewujudkan kenyamanan bagi masyarakat penerima pelayanan serta bagi Kecamatan sendiri. Ibu Nantirah mengharapkan bahwa kedepan kemajuan teknologi diterapkan dalam proses pelayanan publik seperti misalnya nomor antrian yang selama ini masih manual menjadi bisa lebih modern, serta dalam proses pemberkasan.<sup>41</sup>

e. Kurangnya Pemahaman Masyarakat

Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Sewon Ibu Mustika Nur mengatakan bahwa masyarakat dapat menjadi faktor penghambat

---

<sup>40</sup> Wawancara dengan Ibu Siti Roosamsinah, Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Bantul, Bantul 4 Januari 2018, Jam 09.25 WIB.

<sup>41</sup> Wawancara dengan Ibu Nantirah, Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Sanden, Bantul, 2 Januari 2018, Jam 09.10 WIB.

pelayanan publik, hal itu terjadi karena adanya sebagian masyarakat yang kurang paham dalam melengkapi berkas persyaratan yang diajukan. Masyarakat sering kurang memahami apa saja syarat yang harus dibawa dan dilengkapi untuk mengajukan pelayanan yang ada di kecamatan seperti pengurusan E-KTP, Kartu Keluarga dan sebagainya. Beliau menambahkan bahwa sering terjadi kesalah pahaman antara masyarakat dan pihak kecamatan yang dianggap mempersulit proses pelayanan padahal masyarakat itu sendiri yang sebenarnya mempersulit dan memperlambat pelayanan karena persyaratan yang dibawanya kurang lengkap. Informasi tentang persyaratan pelayanan sudah ditempel di lingkungan kecamatan maupun disosialisasikan ke desa atau kelurahan. Informasi juga dapat diakses di web resmi milik kecamatan, namun permasalahan lainnya adalah bagi masyarakat yang lanjut usia atau masyarakat yang berkebutuhan khusus yang tidak tahu bagaimana mendapatkan informasi tersebut serta tidak ada keluarga atau kerabat dekat yang membantu untuk mengarahkan dan menjelaskan tentang informasi tersebut.<sup>42</sup>

#### 4. Pengukuran dan Penilaian Kinerja Aparat Kecamatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan

Sesuai dengan amanat undang-undang, setiap instansi atau lembaga pemerintah saat ini harus menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai sebuah upaya untuk melihat secara jelas kualitas pelayanan

---

<sup>42</sup> Wawancara dengan Ibu Mustika Nur, Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Sewon, Bantul, 28 Desember 2017, Jam 14.15 WIB.

masyarakat yang telah dilakukannya. Berbagai pelayanan yang ada di kecamatan yang sekarang terpusat di PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) sangat berperan mendorong peningkatan kualitas pelayanan di kecamatan, dengan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan tanpa dipungut biaya. Peningkatan kualitas pelayanan masyarakat saat ini menjadi sebuah keharusan seiring dengan tuntutan masyarakat. Masyarakat yang semakin kritis menginginkan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, tidak berbelit-belit dan murah.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>43</sup>

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) akan memberikan gambaran yang jelas, sejauh mana kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan.

---

<sup>43</sup> Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto, 2013, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi tentang Pelayanan Perekaman E-KTP di Kota Depok, *Jurnal Administrasi Publik (JAP) Universitas Brawijaya Malang*, Vol.1, No.5. hlm.982.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disusun selain sebagai pemenuhan kewajiban dari amanat undang-undang yang lebih utama adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah dilakukan. Nilai IKM menjadi sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Nilai IKM yang kurang baik menjadi acuan untuk perbaikan kualitas pelayanan. Sebaliknya nilai IKM yang sudah baik juga menjadi tantangan untuk terus dipertahankan.

Sasaran dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) itu sendiri adalah:

- a. Pelaku pelayanan untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat kinerja pelayanan masyarakat PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan).
- b. Sistem pelayanan guna mendorong tumbuhnya inovasi dalam meningkatkan pelayanan masyarakat, menyangkut penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, juga menyangkut ketersediaan SDM dan sarana prasarana pendukung pelayanan.
- c. Masyarakat yang terlayani dalam rangka meningkatkan peran masyarakat untuk ikut mengevaluasi kualitas pelayanan di kecamatan.

Semua pelayanan yang ada di PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) menjadi ruang lingkup dalam penilaian IKM ini kecuali pelayanan KTP dan KK. Manfaat dari penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini adalah:

- a. Mengetahui kelemahan masing-masing unsur pelayanan.

- b. Mengetahui kinerja pelayanan masyarakat di kecamatan.
- c. Sebagai bahan pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- d. Dapat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap pelayanan PATEN di kecamatan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dengan membandingkan data antara harapan dan kebutuhannya. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam setahun atau dilakukan tiap semester (enam bulan sekali) yang dilakukan antara bulan Januari sampai dengan Juni dan bulan Juli sampai Desember dengan responden sebanyak 150 orang secara acak.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di instansi pemerintah daerah adalah mengobservasi terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.<sup>44</sup> Ada 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dinilai menurut responden sesuai dengan ketentuan Keputusan Menteri Pendayagunaan

---

<sup>44</sup>Wijayanti Setyo Utami, Suryanto, 2013, Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kantor Kecamatan di Surakarta, Indonesia, *Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan Universitas Sebelas Maret Surakarta*, Vol.14, No.2. hlm.177.

Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahap pelayanan yang diberikan untuk masyarakat dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenisnya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (identitas, jabatan dan kewenangan maupun tanggungjawabnya);
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan (konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku);
- e. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan pada masyarakat;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan dengan tidak membeda-bedakan status dan golongan;

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

Langkah-langkah dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah:

- a. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan penyebaran kuisisioner kepada masyarakat yang datang di ruang pelayanan (PATEN). Responden dicari secara acak agar mendapatkan hasil yang lebih objektif. Kuisisioner yang disebar sebanyak 150 buah.

b. Pengolahan Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan (14 unsur pelayanan). Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang samadengan rumus:

Bobot nilai rata-rata = Jumlah bobot/Jumlah unsur

Untuk memperpleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

$IKM = (\text{Total Nilai Persepsi per Unsur} / \text{Total Unsur})$

Hasil dari pengukuran kinerja aparat Kecamatan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah:

- a. Kecamatan Srandakan mendapat nilai 81.91 (sangat baik).
- b. Kecamatan Pandak mendapat nilai 82.92 (sangat baik).
- c. Kecamatan Sanden mendapat nilai 96.89 (sangat baik).
- d. Kecamatan Bantul mendapat nilai 93.18 (sangat baik).
- e. Kecamatan Sewon mendapat nilai 81.26 (sangat baik).
- f. Kecamatan Kasihan mendapat nilai 88.81 (sangat baik).

**C. Peningkatan Kualitas Aparatur Kecamatan dalam Proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Peningkatkan kualitas maupun inovasi diperlukan semacam *benchmark* agar inovasi tersebut dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Christiansen sebuah organisasi yang memberi *reward* kepada pegawai kreatif yang membuat inovasi-inovasi baru itu hal biasa, namun jika sebuah organisasi

yang memberi *reward* kepada pegawai yang memiliki inovasi baru meski inovasi baru itu tidak berhasil, maka demikianlah yang lebih baik. Dalam organisasi publik, inovasi dapat dilakukan birokrat, misalnya dari hal sederhana seperti *layout* kantor. Ini berkaitan dengan besaran jumlah masyarakat yang meminta suatu pelayanan, inovasi yang muncul adalah *layout* kantor sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) kegiatan yang dimaksud. Misalnya, meja, kursi dan komputer diatur sesuai urutan SOP serta disediakan ruang dan tempat duduk yang nyaman untuk antri, dengan begitu pelayanan lebih cepat dan tepat. Sebuah inovasi dapat saja sederhana namun dapat membuat pencapaian tujuan organisasi menjadi lebih efektif dan efisien.<sup>45</sup>

Peningkatan kinerja aparat menjadi penting mengingat perubahan arah kebijakan dari pemerintah sebagaimana dikehendaki oleh semangat reformasi untuk lebih luas memberi ruang dan peran serta yang lebih besar bagi masyarakat dalam kegiatan pemerintahan dan pembangunan, dimana pemerintah beserta aparturnya lebih berperan sebagai fasilitator. Perubahan arah kebijakan ini membawa implikasi terhadap kemampuan profesionalisme aparat dalam menjawab tantangan di era globalisasi dalam menghadapi persaingan dengan negara-negara lain. Bertitik tolak dari pemikiran ini, maka

---

<sup>45</sup>Agus Dwiyanto, 2010, *Reformasi Aparatur Negara Ditinjau Kembali*, Yogyakarta, Gava Media, hlm. 99.

peningkatan kinerja aparatur merupakan hal yang mendesak untuk dilaksanakan.<sup>46</sup>

Upaya peningkatan kinerja aparat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan sesuai dari hasil penelitian adalah:

1. Peningkatan Sarana dan Prasarana

Peningkatan sarana dan prasarana penunjang menjadi hal yang wajib dilakukan oleh pihak kecamatan guna menunjang kinerja aparat kecamatan serta memberikan dampak positif bagi masyarakat penerima pelayanan. Sejauh ini, bentuk peningkatan sarana dan prasarana adalah pembaharuan dari sistem teknologi komputer yang ada di kecamatan guna untuk membantu kinerja aparat dalam proses pemberkasan pelayanan. Selanjutnya, peningkatan dari sudut pandang masyarakat penerima pelayanan adalah penambahan fasilitas-fasilitas di ruang tunggu seperti penambahan kapasitas ruang tunggu atau tempat duduk, penambahan TV, AC serta pembaruan teknologi informasi bagi masyarakat. Hal itu diharapkan oleh pihak kecamatan bahwa dengan adanya penambahan fasilitas membuat masyarakat yang datang ke Kecamatan untuk mengurus keperluan pelayanan menjadi lebih nyaman. Dari segi kinerja aparat dengan adanya pembaruan alat penunjang seperti komputer serta alat perekaman E-KTP membantu mempermudah kinerja aparat itu sendiri sehingga pelayanan bisa menjadi lebih cepat dan efektif.

---

<sup>46</sup>Walid Mustafa, 2015, Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Administrasi Masyarakat di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya, *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Vol. 3, No. 1, hlm. 42.

## 2. Pelatihan Bagi Aparat Kecamatan

Pelatihan aparat kecamatan guna menunjang kehandalan dan keterampilan aparat kecamatan dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan rutin 1 (satu) tahunsekali. Pelatihan tersebut dilakukan oleh pemerintah daerah melalui diklat dan pelatihan oleh pusat yang diselenggarakan melalui BKPP. Hal ini bertujuan untuk memberi pelatihan dan pemahaman bagi aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat penerima pelayanan publik di kecamatan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 3. Penambahan Jam Kerja Pelayanan

Penambahan jam kerja pelayanan menjadi langkah yang sangat bagus bagi kecamatan dalam rangka memberikan pelayan yang lebih bagi masyarakat khususnya yang berada di wilayah Kecamatan Kasihan. Waktu jam kerja pelayanan di Kecamatan Kasihan pada umumnya dilakukan pada hari Senin sampai dengan Jumat dengan efektifitas jam pelayanan dari jam 08.00-16.00 WIB dan tambahan jam kerja dilakukan pada hari Sabtu dari pukul 08.00-11.00 WIB. Penambahan jam kerja diharapkan mampu membantu masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik yang ada di kecamatan terutama masyarakat yang pada hari biasa tidak bisa datang ke kecamatan untuk mengurus keperluannya sendiri. Selain itu di Kecamatan Srandakan penambahan jam kerja dilakukan pada hari libur hari rayaseperti pada saat Hari raya Idul Fitri. Pelayanan tersebut

dilakukan dengan sistem piket atau shift dari keseluruhan aparat kecamatan yang ada dengan jam kerja sampai dengan pukul 15.30 WIB. Hal ini bertujuan untuk membantu masyarakat di Kecamatan Srandakan yang berada atau bekerja di luar kota yang sedang pulang atau mudik untuk melakukan kepengurusan pelayanan publik yang ada di kecamatan seperti pembaruan E-KTP, KK dan sebagainya.