

SKRIPSI

**ANALISIS TENTANG UPAYA PENINGKATAN KINERJA APARAT
KECAMATAN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI KABUPATEN BANTUL**

**(Studi Kasus di Kecamatan Srandakan, Kecamatan Pandak,
Kecamatan Sanden, Kecamatan Bantul, Kecamatan Sewon,
Kecamatan Kasihan)**

NASKAH PUBLIKASI



Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
kesarjanaan strata satu pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Disusun oleh :

Nama : Riga Nor Afandi

NIM : 20130610206

Program Studi : Ilmu Hukum

Bagian : Hukum Administrasi Negara

Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2019

NASKAH PUBLIKASI
ANALISIS TENTANG UPAYA PENINGKATAN KINERJA APARAT
KECAMATAN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI KABUPATEN BANTUL
(Studi Kasus di Kecamatan Srandakan, Kecamatan Pandak,
Kecamatan Sanden, Kecamatan Bantul, Kecamatan Sewon,
Kecamatan Kasihan)

Diajukan oleh :

Riga Nor Afandi

20130610206

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal 5 Maret 2019

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II




Nasrullah, S.H., S.Ag., MCL.
NIK. 19700617 200004 153 045



Bagus Sarnawa, S.H., M.Hum.
NIP. 19680821 199303 1 003

Mengesahkan
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta




Dr. Trisno Raharjo, S.H., M.Hum.
NIK. 19710409 19970 215 3028

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.

A. Pendahuluan

Proses penyelenggaraan pelayanan publik menjadikan tanggung jawab bagi aparatur pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan umum yang dilakukan oleh pemerintah dengan melibatkan seluruh aparat pegawai negeri makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat. Pelayanan publik telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat. Masyarakat merasa bahwa pelayanan merupakan suatu hak. Mengingat sektor publik sangat terkait dengan keberadaan pemerintah, maka pelayanan publik juga dapat disamakan dengan terminologi pelayanan pemerintah (*government service*) yang diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹ Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dan birokrat. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.² Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya

¹ A. Batinggi dan Badu Ahmad, 2013, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta, CV Andi Offset, hlm. 1-3.

²Lijan Poltak Sinambela, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta, PT Bumi Aksara, hlm.4.

dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.³ Namun, tingkat kepatuhan pemerintah dalam memenuhi standar pelayanan publik masih rendah. Celakanya, ini tidak hanya terjadi di level pemerintah pusat, juga pemerintah daerah. Berdasarkan penelusuran Ombudsman RI, jumlah laporan masyarakat di 2016 jauh lebih tinggi dibandingkan tahun sebelumnya. Tahun lalu, laporan masyarakat hanya 6.854 laporan, tapi tahun ini sudah lebih dari 10.000 laporan kepada Ombudsman RI. Lebih jauh lagi, kualitas pelayanan publik yang masih rendah akan memicu ketidakpastian hukum, ketidakakuratan pelayanan publik, hingga memunculkan praktek pungli. Laporan Ombudsman RI juga mengungkapkan dari hasil persepsi pengguna layanan di suatu instansi di Kementrian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, Pemerintah Kota masih menyisakan persoalan. Pemerintah memang masih harus berbenah banyak dalam hal pelayanan publik.⁴ Kurang optimalnya kinerja aparatur kecamatan merupakan fenomena yang menjadi sorotan akhir-akhir ini. Dwiyanto menjelaskan bahwa banyak daerah yang mengakui bahwa sumber daya manusia aparturnya masih perlu ditingkatkan. Untuk meningkatkan kinerja aparatur kecamatan perlu dilakukan pengembangan sumber daya aparatur.⁵ Pelayanan publik tak hanya berurusan dengan kepatuhan negara melayani warganya tapi juga soal persaingan antar negara, seperti persoalan

³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁴ Tirto.ID, "Rapor Merah Pelayanan Publik di Indonesia", 8 Desember 2016, <https://tirto.id/rapor-merah-pelayanan-publik-di-indonesia-b8zr>., diakses pada 15 November 2017, pukul 21.07

⁵ Dymas Bangkit Satriya, Tjahjanulin Domai, dan Suwondo., Pengembangan Sumber Daya Aparatur untuk Meningkatkan Kinerja (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang), *Jurnal Administrasi Publik (JAP) Universitas Brawijaya*, Vol. 1, No. 4, hlm. 167.

kemudahan berusaha, daya saing global, hingga persepsi korupsi yang masih melekat terhadap Indonesia.

B. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris (sosiologis) yaitu penelitian yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia⁶, yang didapat melalui wawancara atau perilaku nyata melalui pengamatan langsung yang dilakukan di lapangan dengan cara meneliti pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Bantul.

2. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer merupakan bahan penelitian yang berupa fakta-fakta dan perilaku yang terjadi di lapangan. Sedangkan, data sekunder merupakan bahan hukum dalam penelitian yang diambil dari studi kepustakaan yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non-hukum.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama, yakni perilaku masyarakat melalui penelitian. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui wawancara dengan para narasumber dan responden. Wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

⁶Soerjono Sukanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, hlm 7

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan yang terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

- 1) Bahan hukum primer dalam penulisan ini adalah Peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik yaitu:
 - a) Undang-Undang Dasar 1945.
 - b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
 - c) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
 - d) Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik.
 - e) Peraturan Bupati Bantul Nomor 130 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan se Kabupaten Bantul.
 - f) Peraturan Bupati Bantul Nomor 87 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Kecamatan.
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer yang dapat berupa rancangan Perundang-undangan, hasil penelitian, buku-buku teks, jurnal ilmiah, dan berita internet yang berhubungan dengan upaya peningkatan kinerja aparat kecamatan di Kabupaten Bantul.
- 3) Bahan hukum tersier, yaitu berupa kamus dan ensiklopedi.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menggabungkan dua metode yaitu dengan studi kepustakaan dan dengan studi lapangan yaitu dengan menghimpun semua peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen hukum, jurnal ilmiah dan juga buku-buku yang terkait dengan permasalahan.

Selanjutnya untuk peraturan perundang-undangan yang digunakan maupun dokumen-dokumen hukum yang ada akan diambil pokoknya atau kaidah hukumnya yang memiliki kaitan dengan permasalahan, sementara untuk buku, jurnal ilmiah, dan makalah akan diambil pernyataan yang terkait dengan isi dan substansinya dengan permasalahan untuk mempermudah proses analisis. Selain dengan bahan hukum primer dan sekunder perlu adanya tambahan bahan hukum tersier yang diambil dari para pihak-pihak yang terlibat dengan penelitian, adapun cara memperoleh bahan hukum tersebut dengan menggunakan metode wawancara dengan responden dan melakukan pengamatan di lapangan.

4. Responden dan Narasumber

Responden dan narasumber dalam penelitian ini adalah para pihak yang terkait langsung dengan objek penelitian yaitu:

- a. Responden dalam penelitian ini adalah dua orang aparatur kecamatan di Kecamatan Srandakan, Kecamatan Pandak, Kecamatan Sanden, Kecamatan Bantul, Kecamatan Sewon, dan Kecamatan Kasihan yang dipilih dengan menggunakan metode *random sampling*.

b. Narasumber dalam penelitian ini adalah Kepala Camat dan pegawai kantor Kecamatan di Kecamatan Srandakan, Kecamatan Pandak, Kecamatan Sanden, Kecamatan Bantul, Kecamatan Sewon, dan Kecamatan Kasihan.

5. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan Teknik *Random Sampling*, yaitu dengan menentukan sampel secara acak. Artinya setiap sampel dalam suatu populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.⁷

6. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Srandakan, Kecamatan Pandak, Kecamatan Sanden, Kecamatan Bantul, Kecamatan Sewon dan Kecamatan Kasihan yang berada di Kabupaten Bantul.

7. Teknik Analisis Data

Data primer dan data sekunder yang diperoleh dalam penelitian akan disusun secara sistematis. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis data yang bersifat deskriptif dan pendekatan kualitatif yaitu suatu cara analisis penelitian yang menghasilkan data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang teliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Untuk menarik kesimpulan dipergunakan metode berpikir induktif yaitu cara berpikir yang

⁷Mukti Fajar ND, Yulianto Ahmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, hlm. 172.

dimulai dari suatu pengetahuan yang bersifat khusus kemudian diarahkan kepada suatu pengetahuan yang bersifat umum.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

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.⁸

Selanjutnya jenis-jenis pelayanan publik di kecamatan menurut Camat Kecamatan Bantul 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.

⁸ Wawancara dengan Bapak Susanto, Camat Kecamatan Bantul, Bantul, 4 Januari 2018, Jam 08.48

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

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;

- 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 ijin 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.⁹

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 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.

⁹ Peraturan Bupati Bantul Nomor 87 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

d. Murah

Pelayanan publik di kecamatan dilakukan dengan biaya yang semurah-murahnya atau dikatakan gratis sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.¹⁰

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

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.

¹⁰Wawancara dengan Bapak Danang, Camat Kecamatan Sewon, Bantu, 28 Desember 2017, Jam 09.00 WIB.

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.¹¹

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-

¹¹Misbahul Hayati, 2017, Implementasi Asas Pelayanan Publik yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja di Kantor Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat, *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Lampung*.

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 (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.¹²

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.¹³

c. Absensi Karyawan

¹²Wawancara dengan Bapak Slamet Santosa, Camat Kecamatan Sanden, Bantul, 2 Januari 2018, Jam 08.30 WIB.

¹³Wawancara dengan Bapak Sukirna, Camat Kecamatan Srandakan, Bantul, 3 Januari 2018, Jam 10.00 WIB.

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 sekcama. Efektifitas jam 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.¹⁴

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.

¹⁴Wawancara dengan Ibu Sri Kayatun, Camat Kecamatan Pandak, Bantul, 4 Januari 2018, Jam 13.30 WIB.

- b. Variasi pelayanan.
- c. Para petugas pelayanan.
- d. Struktur organisasi.
- e. Informasi.
- f. Kesepakatan permintaan dan penawaran.
- g. Prosedur.
- h. Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.¹⁵

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.¹⁶

¹⁵Hardiyansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Yogyakarta, Gava Media, hlm. 44.

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Joko Suryono, ST., Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Pandak, Bantul, 4 Januari 2018, Jam 14.00 WIB.

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 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.¹⁷

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.¹⁸

c. Kurangnya Sumber Daya Manusia

¹⁷ Wawancara dengan Ibu Riana Budiyati, Kepala Seksi Kecamatan Srandakan, Bantul, 3 Januari 2018, Jam 10.20 WIB.

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Sudiantara, Kepala Seksi Kecamatan Kasihan, Bantul, 29 Desember 2017, Jam 09.15 WIB.

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 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.¹⁹

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

¹⁹ Wawancara dengan Ibu Siti Roosamsinah, Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Bantul, Bantul, 4 Januari 2018, Jam 09.25 WIB.

publik seperti misalnya nomor antrian yang selama ini masih manual menjadi bisa lebih modern, serta dalam proses pemberkasan.²⁰

e. Kurangnya Pemahaman Masyarakat

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

²⁰Wawancara dengan Ibu Nantirah, kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Sanden, Bantul, 2 Januari 2018, Jam 09.10 WIB.

atau kerabat dekat yang membantu untuk mengarahkan dan menjelaskan tentang informasi tersebut.²¹

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 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. 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

²¹Wawancara dengan Ibu Mustika Nur, Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Sewon, Bantul, 28 Desember 2017, Jam 14.15 WIB.

pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.²²

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.

²²Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto, 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.

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

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.²³ Ada 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dinilai menurut responden sesuai dengan ketentuan Keputusan Menteri Pendayagunaan 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,
- b. Persyaratan pelayanan,
- c. Kejelasan petugas pelayanan,
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan,
- e. Tanggungjawab petugas pelayanan,
- f. Kemampuan petugas pelayanan,
- g. Kecepatan pelayanan,

²³Wijayanti 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.

- h. Keadilan mendapatkan pelayanan,
- i. Kesopanan dan keramahan petugas,
- j. Kewajaran biaya,
- k. Kepastian biaya pelayanan,
- l. Kepastian jadwal pelayanan,
- m. Kenyamanan lingkungan,
- n. Keamanan pelayanan.

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

a. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan penyebaran kuisioner kepada masyarakat yang datang di ruang pelayanan (PATEN). Responden dicari secara acak agar mendapatkan hasil yang lebih objektif. Kuisioner 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 = (Total Nilai Persepsi per Unsur/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).

Peningkatkan kualitas maupun inovasi diperlukan semacam *benchmark* agar inovasi tersebut dapat dipertanggungjawabkan. 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.²⁴

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

²⁴Agus Dwiyanto, 2010, *Reformasi Aparatur Negara Ditinjau Kembali*, Yogyakarta, Gava Media, hlm. 99.

a. 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. Sejalan 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. 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.

b. 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.

c. Penambahan Jam Kerja Pelayanan

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.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan:

1. Penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Srandakan, Kecamatan Pandak, Kecamatan Sanden, Kecamatan Bantul, Kecamatan Sewon dan

Kecamatan Kasihan dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan bentuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 87 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Kinerja aparat diukur melalui penilaian kinerja aparat kecamatan dalam proses pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang dilakukan melalui penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan amanat undang-undang. Hasil penilaian kinerja aparat kecamatan dengan menggunakan IKM yang meliputi unsur kejelasan, kedisiplinan, tanggung jawab, dan kemampuan aparat tersebut rata-rata sangat baik.

2. Upaya peningkatan kinerja aparat kecamatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan adalah:
 - a. Peningkatan sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang meliputi alat penunjang pelayanan serta peningkatan fasilitas di ruang pelayanan bagi masyarakat.
 - b. Pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh pusat melalui BKPP untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia aparat kecamatan dalam rangka menyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat.
 - c. Penambahan hari dan jam kerja pelayanan di hari Sabtu jam 08.00-11.00 WIB di Kecamatan Kasihan dan penambahan kerja di hari Raya Idul Fitri di Kecamatan Srandakan yang dilakukan dengan sistem piket.

E. Saran

1. Hendaknya pemerintah bisa lebih tanggap lagi mengenai permasalahan yang ada di kecamatan yang bisa menghambat proses pelayanan bagi masyarakat seperti perbaikan sistem alat perekaman E-KTP serta penyediaan blangko atau keping E-KTP agar pelayanan bisa lebih efektif.
2. Hendaknya pemerintah menambah pendidikan dan pelatihan bagi aparat kecamatan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia di lingkungan aparat kecamatan serta menambah jumlah aparat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat
3. Hendaknya peningkatan sarana dan prasarana penunjang pelayanan dilakukan secara menyeluruh serta inovasi atau upaya peningkatan kinerja aparat melalui penambahan jam kerja dilakukan oleh seluruh kecamatan yang berada di Kabupaten Bantul.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A. Batinggi dan Badu Ahmad, 2009, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta, CV Andi Offset
- Agus Dwiyanto, 2010, *Reformasi Aparatur Negara Ditinjau Kembali*, Yogyakarta, Gava Media
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta, Gava Media
- Lijan Poltak Sinambela, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta, PT Bumi Aksara
- Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Soerjono Sukanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*. UI-Press

Peraturan Perundang-Undangan

- R.I., Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang *Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*
- Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 2 Tahun 2014 tentang *Pelayanan Publik*
- Peraturan Bupati Bantul Nomor 87 Tahun 2016 tentang *Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*

Jurnal

- Dymas Bangkit Satriya, Tjahjanulin Domai, dan Suwondo, 2013, "Pengembangan Sumber Daya Aparatur untuk Meningkatkan Kinerja (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)", *Jurnal Administrasi Publik (JAP) Universitas Brawijaya*, Vol. 1, No. 4.
- 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.

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.

Wijayanti Setyo Utami dan 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.

Internet

Tirto.ID, “Rapor Merah Pelayanan Publik di Indonesia”, 8 Desember 2016, <https://tirto.id/rapor-merah-pelayanan-publik-di-indonesia-b8zr>., diakses pada 15 November 2017, pukul 21.07.

