EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN GONDOKUSUMAN KOTA YOGYAKARTA

Tesis



Diajukan oleh:

MUHAMMAD AGUS SUPRATIKNO Nim.: 161103156

Kepada

MAGISTER MANAJEMEN STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA 2018

EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN GONDOKUSUMAN KOTA YOGYAKARTA

Tesis

untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S-2 Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh:

MUHAMMAD AGUS SUPRATIKNO Nim.: 161103156

Kepada

MAGISTER MANAJEMEN STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA 2018

TESIS

EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIKDI KANTOR KECAMATANGONDOKUSUMANKOTA YOGYAKARTA

Oleh:

MUHAMMAD AGUS SUPRATIKNO

Nim.: 161103156

Tesis ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

Pada tanggal: 28 September 2018

Dosen Penguji I

Dr. Muhammad Su'ud

Dosen Pembimbing I

Dosen Penguji II/Dosen Pembimbing II

Drs. John Suprihanto, MIM., Ph.D.

Drs. Muhammad Mathori, M.Si.

dan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister

Yogyakarta, 28 September 2018

Mengetahui,

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA

DIREKTUR

Drs. John Suprihanto, MIM. Ph.D.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

MUHAMMAD AGUS SUPRATIKNO

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb,

Puji syukur, senantiasa Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayahdan inayah-Nya kepada kami sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul "EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN GONDOKUSUMAN KOTA YOGYAKARTA" sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister pada STIE WIDYA WIWAHA Yogyakarta.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

- 1. Ketua Yayasan STIE Widya Wiwaha Bapak Drs. H. Ayik Muhammad Al-Hasry, MM;
- 2. Ketua STIE Widya Wiwaha Bapak Drs. Muhammad Subhan, MM;
- 3. Direktur Program Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Bapak Drs. John Suprihanto, MIM., Ph.D dan juga selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pemikiran serta kesabarannya dalam memberikan bimbingan dan arahan langsung kepada kami dalam penulisan tesis ini;
- 4. Asisten Direktur Program Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Bapak Suhartono, SE., M.Si.
- 5. Bapak Dr. Muhammad Su'ud selaku Dosen Penguji I yang telah meluangkan waktu untuk menguji penelitian ini.
- 6. Bapak Drs. Muhammad Mathori, M.Si. selaku Dosen Penguji II dan Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pemikiran serta kesabarannya dalam memberikan bimbingan dan arahan langsung kepada kami dalam penulisan tesis ini;

- 7. Bapak dan Ibu segenap dosen, pejabat struktural dan staf di lingkungan STIE WIDYA WIWAHA Yogyakarta yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap penyelesaian tesis ini;
- 8. Bapak dan Ibu segenap pegawai di lingkungan Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta, yang telah membantu dan mendukung serta memberikan dorongan semangat untuk selesainya tesis ini;
- 9. Keluarga kecilku tercinta, istriku Meiriana Wulandari, anak-anaku Syakina Khansa Almira dan Syakila Daranova Aisha yang selalu mendoakan dan memberi motivasi untuk selesainya tesis ini;
- 10. Kedua orang tua, M. Saparun AS (Alm) dan Sarkiyah yang selalu mendoakan dan menjadi inspirasi dan penyemangat hidupku;
- 11. Rekan-rekan mahasiswa Program Magister Manajemen STIE WIDYA WIWAHA Yogyakarta yang telah membantu dan memberikan dorongan agar tesis ini berjalan dengan lancar;
- 12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan motivasi untuk penyelesaian tesis ini.

Semoga amal baik demi tujuan ilmu yang bermanfaat menjadikan amal jariyah kita sekalian dan bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Demikian, tiada sesuatu yang sempurna, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 28 September 2018.

Penulis

Muhammad Agus Supratikno

DAFTAR ISI

HALAMA	AN JUDUL
LEMBAR	R PENGESAHAN
PERNYA	TAAN KEASLIAN
KATA PI	ENGANTAR
DAFTAR	ISI
DAFTAR	TABEL
DAFTAR	GAMBAR
DAFTAR	LAMPIRAN
ABSTRA	KS
BAB I PE	ENDAHULUAN
A. La	atar Belakang
B. Pe	erumusan Masalah
	ertanyaan Penelitian
	ıjuan Penelitian
E. M	anfaat Penelitian
BAB II L	ANDASAN TEORI
A. Ti	njauan Teori
1.	Manajemen Sumber Daya Manusia
2.	Evaluasi
3.	Kinerja
4.	Manajemen Kinerja
	a. Definisi Manajemen Kinerja
	b. Perencanaan Manajemen Kinerja
5.	Indikator Kinerja Pelayanan Publik
	a. Produktivitas
	b. Kualitas Layanan
	c. Responsivitas
	d. Responsibilitas
	e. Akuntabilitas

6. Pelayanan Publik	21
7. Manajemen Pelayanan Publik	25
8. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	27
B. Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	
B. Definisi Operasional	34
C. Subyek dan Obyek Penelitian	35
D. Lokasi Penelitian	36
E. Sumber Data Penelitian	37
F. Metode Pengumpulan Data	37
G. Teknik Analisa Data	37
	39
DAD WALL ON DEVELOPMENT OF AN DEVELOPMENT OF AN ARCHITECTURE	
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	
	43
A. Deskripsi Data	43 43
A. Deskripsi Data 1. Profil Kecamatan Gondokusuman	
A. Deskripsi Data	43
A. Deskripsi Data 1. Profil Kecamatan Gondokusuman 2. Kinerja Pegawai B. Pembahasan	43 63
A. Deskripsi Data 1. Profil Kecamatan Gondokusuman 2. Kinerja Pegawai B. Pembahasan 1. Indikator Kinerja Pegawai	43 63 88
A. Deskripsi Data 1. Profil Kecamatan Gondokusuman 2. Kinerja Pegawai B. Pembahasan 1. Indikator Kinerja Pegawai 2. Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai	43 63 88 88
A. Deskripsi Data 1. Profil Kecamatan Gondokusuman 2. Kinerja Pegawai B. Pembahasan 1. Indikator Kinerja Pegawai 2. Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai	43 63 88 88
A. Deskripsi Data 1. Profil Kecamatan Gondokusuman 2. Kinerja Pegawai B. Pembahasan 1. Indikator Kinerja Pegawai 2. Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai	43 63 88 88

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 4.1	Identifikasi Permasalahan Berdasarkan Tugas dan Fungsi OPD	
	Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta	56
Tabel 4.2	Tujuan, Sasaran, Strategi dan Kebijakan	63
Tabel 4.3	Perbandingan Target dan Realisasi Kinerja 2017	66
Tabel 4.4	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 per Unsur Pelayanan.	71
Tabel 4.5	Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu	l
	Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	71
Tabel 4.6	Skala Nilai Peringkat Kinerja	80
Tabel 4.7	Perbandingan Pencapaian Sasaran Tahun 2014 s/d 2017	81

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 3.1	Komponen Analisis Data Model Interaktif	41
Gambar 4.1	Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan	44
Gambar 4.2	Alur Pelayanan PATEN	65



DAFTAR GRAFIK

		Halaman
Grafik 4.1	Perbandingan Pencapaian Sasaran Tahun 2014 s/d 2017	81
Grafik 4.2	Perbandingan jumlah komplain terhadap pelayanan dari tahun 2015	
	s/d 2017	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Lampiran 2 : Hasil Wawancara

Lampiran 3 : Kuesioner SKM Kantor Kecamatan Gondokusuman

Lampiran 4 : Hasil Kuesioner Kualitas Layanan Publik

Lampiran 6 : Dokumentasi



PERFORMANCE EVALUATION PUBLIC SERVICES IN DISTRICT OFFICE GONDOKUSUMAN CITY YOGYAKARTA

Muhammad Agus Supratikno Master of Management STIE Widya Wiwaha

ABSTRACT

Implementation of District Integrated Administration Service (PATEN) in Gondokusuman District Office in general has been in accordance with Standard Operating Procedures (SOP), PATENT at Gondokusuman Sub-district Office is still less optimal due to some obstacles such as delay in delivery of electronic ID Card (KTP) and Family Card (KK). Implementation of District Integrated Administration Service (PATEN) in Gondokusuman Sub-district Office is good and true not apart from technical executor (Human Resources) PATEN, so it is expected performance of officer in Sub-Office Gondokusuman can support PATEN implementation to run well according to regulation and in accordance with the expectations of the community as the recipient of public services.

The purpose of this study is to find out the Evaluation of Performance Public Service in Gondokusuman District Office of Yogyakarta with indicators: the ability in completing the work, the quality of work generated, responsibilitas and work discipline and the factors that support and hamper the performance.

This research uses purposive sampling technique, data analysis used in this research is descriptive qualitative which aims to describe about certain circumstances objectively supported by data obtained by observation, interview and involvement with research object then assisted with method average to analyze data that begins with data collection process, data simplification, data presentation, and conclusion.

The conclusion of this research is that Performance of Public Service Officer at Sub-District Office of Gondokusuman Kota Yogyakarta in Integrated Administration Service of Sub-District (PATEN) seen from indicator of Productivity, Quality of Service, Responsiveness, Responsibility and Accountability have been run according to Standard Operational Procedure (SOP) it is still necessary to improve the performance of employees. Efforts that can be done is to improve the quality of employee's behavior and professionalism at the Gondokusuman District Office of Yogyakarta City, which is one of the strategies in creating a good Integrated District Administration Service (PATEN) to the community as the recipient of the public service.

Keywords: Performance Evaluation, Gondokusuman and Qualitative Districts

EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN GONDOKUSUMAN KOTA YOGYAKARTA

Muhammad Agus Supratikno Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha

ABSTRAK

Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gondokusuman secara umum telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), PATEN di Kantor Kecamatan Gondokusuman dirasa masih kurang optimal dikarenakan ada beberapa kendala antara lain keterlambatan pengiriman blangko Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik dan Kartu Keluarga (KK). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gondokusuman yang baik dan benar tidak terlepas dari pelaksana teknis (Sumber Daya Manusia) PATEN, sehingga diharapkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman dapat mendukung pelaksanaan PATEN agar dapat berjalan dengan baik sesuai peraturan yang berlaku dan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta dengan indikator: kemampuan organisasi dalam menyelesaikan pekerjaan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan organisasi, responsibilitas serta disiplin kerja dan faktor-faktor yang mendukung serta menghambat kinerja organisasi.

Penelitian ini menggunakan metode teknik Purposive Sampling, analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang bertujuan menggambarkan tentang keadaan tertentu secara obyektif yang didukung dengan data yang diperoleh dengan cara observasi, wawancara dan keterlibatan dengan obyek penelitian kemudian dibantu dengan metode rata-rata untuk menganalisa data yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta dalam kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dilihat dari indikator Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas sudah berjalan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), meskipun begitu masih perlu dilakukan peningkatan kinerja pegawai. Upaya yang dapat dilakukan adalah peningkatan kualitas perilaku dan profesionalisme pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta yang merupakan salah satu strategi dalam menciptakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang baik kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik tersebut.

Kata kunci: Evaluasi Kinerja, Kecamatan Gondokusuman dan Deskriftif Kualitatif

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dengan tegas mengamanatkan bahwa dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat dapat ditempuh melalui 3 (tiga) jalur yaitu dengan peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat serta peningkatan daya saing, dari uraian diatas nampak jelas bahwa sektor pelayanan publik mempunyai peranan yang *signifikan* sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping adanya regulasi dan pemberdayaan masyarakat.

Undang-undang Pelayanan Publik (Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Kondisi objektif menunjukan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif. Aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima manfaat pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan barang dan jasa. Kecamatan

merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Wajah dan citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) tersebut.

Pada era otonomi daerah seperti saat ini tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik terus semakin meningkat bahkan kuatnya tuntutan masyarakat tersebut menjadikan pelayanan publik sebagai kebutuhan yang penting bagi kehidupan sehari-hari dan berharap diperolehnya mutu pelayanan publik yang lebih baik. Pelayanan merupakan sesuatu yang penting karena hal tersebut berkaitan dengan pengorbanan waktu, tenaga, dan biaya.

Dalam suatu organisasi atau lembaga sangat mengharapkan dan menghendaki suatu tingkat efektifitas kerja yang baik, efektifitas kerja yang baik pada gilirannya akan menghasilkan suatu produktifitas kerja yang optimal. Selain itu yang patut disadari oleh instansi publik atau aparatur tingkat daerah adalah bahwa pelayanan yang mereka berikan bukan hanya bergantung kepada kebaikan pelaksanaan tugas, melainkan juga ditentukan oleh penerima dan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Hal ini semua menunjukan tingkat kinerja yang mereka kerjakan. Banyak masyarakat yang masih mengeluh hasil kerja yang diberikan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat. Publik atau masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, bermutu, mudah dan murah.

Oleh karena itu, kinerja pegawai merupakan salah satu komponen yang perlu untuk ditingkatkan, yaitu bagaimana kinerja seorang pegawai yang ada pada birokrasi dapat lebih memberikan kepuasan pelayanan terhadap orang yang menerima pelayanan tersebut. Dalam rangka peningkatan kinerja, seorang birokrat harus mampu mengembangkan inovasi dan lebih responsif terhadap perubahan

yang terjadi dilingkungan masyarakat. Dalam proses peningkatan kinerja perlu didukung dari struktur birokrasi yang harus mampu memberikan ruang gerak kebebasan bertanggung jawab pada birokrat pelaksana untuk mengembangkan kreatifitas dan beradaptasi dengan lingkungan yang menyertai pelaksanaan tugas dan fungsinya di lapangan. Untuk mengetahui terlaksana atau tidak tanggung jawab pegawai sudah tentu memerlukan Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar itulah yang digunakan sebagai acuan, tolak ukur atau perbandingan antara pelayanan yang diterima atau yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Reformasi birokrasi yang sedang marak dilaksanakan merupakan salah satu upaya pemerintah sebagai pemberi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dirasa masih belum bisa memenuhi harapan masyarakat luas sebagai penerima manfaat pelayanan. Dengan kata lain bahwa tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima manfaat pelayanan masih relatif rendah, hal ini dapat dilihat dari tanda-tanda masih adanya keluhan dan aduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, baik terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) yang masih terkesan berbelit-belit maupun kelambatan-kelambatan yang terjadi dalam proses pengurusan.

Fenomena yang ada menimbulkan berbagai pandangan yang memberikan predikat kurang menguntungkan bagi Pegawai Negeri Sipil sebagai aparatur pemerintah. Untuk mengikis pandangan negatif tersebut setiap Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) berlomba-lomba melakukan perbaikan dan pembenahan dalam rangka meningkatkan kualitas, efektifitas, efisiensi dan ketanggapan pelayanan publik.

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2016 yang mengamanatkan pelimpahan sebagian kewenangan Walikota kepada Camat untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah dan diikuti dengan terbitnya Peraturan Walikota Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Sebagian Kewenangan Walikota yang dilimpahkan kepada Camat diharapkan dapat menjawab kebutuhan akan pelayanan publik yang lebih dekat dengan masyarakat. Sampai dengan saat ini pelaksanaan dan implementasi kedua Peraturan Walikota tersebut sudah berjalan dengan baik walaupun masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaannya di lapangan. Oleh karena itu diperlukan koordinasi, evaluasi dari seluruh unsur pemerintah dan masyarakat dalam pelaksanaannya.

Gambaran secara umum pelimpahan kewenangan Walikota kepada Camat dalam rangka pelaksanaan sebagian urusan pemerintahan daerah meliputi antara lain urusan pemerintahan umum, urusan pendidikan, urusan kesehatan, urusan pekerjaan umum, urusan keamanan dan ketertiban umum dan perlindungan masyarakat, urusan sosial, urusan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, urusan lingkungan hidup. Urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil meliputi pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), urusan pemberdayaan masyarakat, urusan kebudayaan, urusan perdagangan, sebanyak 48 kewenangan Walikota yang dilimpahkan kepada Camat dengan 13 urusan yang menjadi tangungjawab Camat.

Kecamatan sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi birokrasi serta mengantisipasi perkembangan yang terjadi. Dalam rangka meningkatkan kinerja instansi pemerintahan yang baik (good governance), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi setiap jajaran pegawai pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun oprasional diseluruh bidang

tugas dan unit organisasi instansi pemerintah secara terpadu. menyadari kondisi yang sedemikian rupa, Kementrian Dalam Negeri merespon dengan menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Kecamatan Gondokusuman terletak pada arah timur laut dari pusat Kota Yogyakarta. Kecamatan Gondokusuman terdiri dari 5 (lima) Kelurahan yaitu Kelurahan Demangan, Kelurahan Kotabaru, Kelurahan Klitren, Kelurahan Baciro dan Kelurahan Terban, terdiri dari 65 Rukun Warga dan 272 Rukun Tetangga serta 5 LPMK. Kantor Kecamatan Gondokusuman berlokasi di wilayah Kelurahan Demangan tepatnya di Jalan Munggur No. 32 Yogyakarta.

dilaksanakan Pelayanan **PATEN** yang di Kantor Kecamatan Gondokusuman secara umum sudah sesuai dengan SOP (Standar Operation *Procedure*), akan tetapi pelayanan yang diberikan belum dapat optimal karena ada beberapa kendala teknis yang dihadapi antara lain pada pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan KTP elektronik yang menjadi kewenangan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada pelaksanaannya dilaksanakan di Kantor Kecamatan Gondokusuman oleh petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan dibantu oleh petugas dari Kantor Kecamatan Gondokusuman, meskipun demikian pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan KTP elektronik masih belum maksimal dikarenakan masih seringnya terjadi keterlambatan pasokan blangko terutama untuk KTP elektronik.

Pelayanan PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan yang proses pelayanannya mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dapat dilakukan dalam satu tempat. Artinya bahwa seluruh proses pelayanan dapat dilaksanakan melalui satu tempat atau satu pintu di

Kecamatan Gondokusuman. Masalah yang dihadapi adalah bagaimana mengoptimalkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman dalam penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Gondokusuman agar pelayanan dapat sesuai dengan keinginan masyarakat sebagai penerima pelayanan dalam rangka mewujudkan *Good Local Government*.

Maksud dan tujuan dilaksanakan PATEN antara lain adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga dilihat dari aspek biaya dan jangka waktu penyelesaian dakan lebih hemat dan cepat serta terukur sesuai standar pelayanan serta menjadikan Kecamatan Gondokusuman sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan (front office) Pemerintah Kota Yogyakarta. Kedepan diharapkan kecamatan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara menyeluruh dan proporsional. Pelayanan yang dilaksanakan di kecamatan diharapkan dapat memuaskan masyarakat dan apabila terdapat keluhan atau ketidakpuasan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan maka diharapkan dapat segera direspon dan diberikan jalan keluar atau solusi sesuai prosedur yang ada.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gondokusuman berdampingan dengan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Kota Yogyakarta yang dapat melayani kebutuhan dokumen kependudukan berupa KTP elektronik, Kartu Identitas Anak (KIA) dan Kartu Keluarga (KK) sampai dengan penerbitan dokumen, sedangkan penendatanganan dokumen tersebut dilakukan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gondokusuman masih dijumpai kendala-kendala dan hambatan-hambatan terkait dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat luas. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta, dapat dilihat masih ada beberapa permasalahan dan kendala yang ditemukan di lapangan terkait dengan kinerja pegawai yang sering menjadi keluhan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan yaitu antara lain:

- 1. Kualitas pekerjaan pegawai di Kantor Camat Gondokusuman dirasa masih kurang optimal, hal tersebut dapat dilihat atau ditunjukan dengan masih adanya pegawai yang kurang teliti dan cermat dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga berdampak pada pemborosan waktu, tenaga dan material, hal ini terlihat dengan masih banyaknya hasil *print out* yang salah dan akhirnya terbuang percuma di tempat sampah.
- 2. Masih ada pegawai di Kantor Camat Gondokusuman yang belum optimal memanfaatkan media informasi baik cetak maupun elektronik sehingga perkembangan informasi dan teknologi yang dapat menunjang kelancaran tugas pekerjaan menjadi terlambat didapat, hal ini terlihat dari masih banyaknya personil di Kecamatan Gondokusuman yang belum dapat menguasai teknologi informasi seperti mengoperasikan komputer atau menggunakan fasilitas internet yang sudah disediakan .
- 3. Secara umum pegawai di Kantor Camat Gondokusuman telah memiliki rasa tanggungjawab terhadap pekerjaannya walaupun demikian masih ada pegawai yang menganggap remeh terhadap pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya sehingga membuat pekerjaan tidak selesai sesuai dengan rencana, hal ini dapat

dilihat pada perilaku sebagian personil di Kecamatan Gondokusuman yang hanya melakukan presensi pagi saat masuk dan presensi sore saat jam pulang kerja akan tetapi tidak secara efektif bekerja di kantor.

- 4. Efisiensi dan efektifitas dalam pemanfaatan waktu luang belum dilaksanakan secara optimal, hal ini terlihat dengan kurang kreatifnya pegawai dalam memanfaatkan waktu luang, hal ini dapat dilihat ketika ada waktu luang, sebagian pegawai Kantor Kecamatan Gondokusuman hanya digunakan untuk mengobrol yang kurang bermanfaat.
- 5. Belum optimalnya kemandirian sebagian pegawai hal ini terlihat ketika menyelesaikan pekerjaan harus menunggu instruksi atau petunjuk dari atasan maupun rekan kerja, hal ini menyebabkan banyak pekerjaan yang harus tertunda.

Dalam penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Gondokusuman dibutuhkan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi meliputi persyaratan substantif yaitu persyaratan landasan hukum sebagai dasar pelaksanaan PATEN yaitu dengan diterbitkannya Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2016 yang mengamanatkan pelimpahan sebagian kewenangan Walikota kepada Camat untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah dan diikuti dengan terbitnya Peraturan Walikota Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Sebagian Kewenangan Walikota yang dilimpahkan kepada Camat dan pada kenyataan pelayanan PATEN yang ada di Kantor Kecamatan Gondokusuman sudah sesuai dengan SOP (Standard Operation Procedure), hanya saja di beberapa pelayanan dirasa masih kurang optimal misalnya pada pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

elektronik pelayanan masih sering terjadi keterlambatan dikarenakan pasokan keping KTP elektronik yang masing sering terlambat.

Dengan adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diharapkan dapat mempermudah dan mempersingkat waktu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dokumen kependudukan di wilayah Kota Yogyakarta sehingga pelayanan diharapkan dapat selesai di tingkat Kecamatan Gondokusuman.

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Gondokusuman tidak bisa lepas dari peran serta pelaksana teknis di lapangan yaitu Sumber Daya Manusia aparatur atau pegawai PATEN tersebut, sehingga kinerja SDM aparatur atau pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman diharapkan dapat mendukung terlaksananya PATEN di Kantor Kecamatan Gondokusuman dengan baik demi kepuasan masyarakat. Berdasarkan uraian latar belakang dan kendala-kendala yang masih dijumpai dilapangan seperti diuraikan diatas, maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta".

B. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta dirasa belum optimal. Telah dijelaskan dalam latar belakang masalah diatas bahwa pelayanan publik yang belum optimal meliputi antara lain dalam pelayanan kependudukan sering terjadi keterlambatan yang disebabkan kekurangan blangko. Pemanfaatan informasi teknologi dan media informasi lainnya belum maksimal, kemandirian dan kreativitas pegawai

belum maksimal serta kurang efektif dan efisiennya pemanfaatan waktu oleh sebagian pagawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan perumusan masalah yang telah disampaikan di atas, maka pertanyaan yang muncul dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Mengapa kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta dirasa masih kurang optimal.
- 2. Bagaimana meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta yang dirasa masih kurang optimal.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- Mengevaluasi kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta.
- Merumuskan upaya dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini maka harapannya akan bermanfaat untuk beberapa pihak yaitu antara lain :

- 1. Manfaat teoritis:
 - a. Sebagai tambahan referensi dan pengembangan studi dan ilmu pengetahuan di bidang sumber daya manusia.
 - b. Memperkaya khasanah pengetahuan teoritis terutama dalam dunia akademis khususnya ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, terutama yang berkaitan

- dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik Bagi Organisasi Perangkat Daerah.
- c. Penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan khususnya dalam bidang sumber daya manusia;

2. Manfaat praktis:

- a. Memberikan informasi dan referensi terkait dengan kinerja Sumber Daya Manusia kepada pembaca serta semua pihak khusunya bagi instansi pemerintah.
- b. Memberikan kontribusi pemikiran dan bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan dan strategi dalam rangka meningkatkan kinerja sumber daya manusia guna mendukung terselenggaranya program PATEN yang ada di Kantor Kecamatan Gondokusuman.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi bahan pustaka dan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen dapat digambarkan sebagai sebuah seni untuk menyelesaikan berbagai pekerjaan melalui orang lain, hal ini dikemukakan oleh Mary Parker Follet dalam Handoko (2010), hal ini mengandung pengertian bahwa manajer dapat mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan melalui pengaturan kepada orang lain untuk melaksanakan berbagai pekerjaan atau tugas yang diperlukan organisasi atau dengan kata lain bahwa manajer tidak melakukan pekerjaan-pekerjaan tersebut secara sendirian.

Sedangkan menurut Hasibuan (2011), manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurutnya manajemen ini memiliki 6 unsur (6 M) yaitu melipiti: *men, money, methode, materials, machines dan market*. Unsur *men* (manusia) dari pengertian diatas kemudian berkembang pengertiannya menjadi sebuah bidang ilmu manajemen yang disebut Manajemen Sumber Daya Manusia atau disingkat dengan MSDM. Manajemen ini ada yang menyebut sebagai manajemen kepegawaian atau manajemen personalia (*personnel management*).

2. Evaluasi

Evaluasi adalah proses mengumpulkan informasi mengenai obyek evaluasi dan menilai obyek evaluasi dengan membandingkan dengan standar

evaluasi. Obyek evaluasi dapat berupa kebijakan, program, proyek, orang, benda dan lain-lain.

Menurut Arikunto (2004), evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam pengambilan keputusan. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi pihak *decision maker* untuk menetukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.

Evaluasi kinerja merupakan suatu proses umpan balik atas kinerja masa lalu yang berguna untuk meningkatkan produktivitas di masa datang. Sebagai suatu proses yang berkelanjutan, evaluasi kinerja menyediakan informasi mengenai kinerja dalam hubungannya terhadap tujuan dan sasaran.

3. Kinerja

Kinerja dapat dikatakan merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan. Menurut Tika (2006:121) kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi.

Hasibuan (2010), bahwa prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan tugas-tugas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Selanjutnya As'ad (2010) mengemukakan bahwa

kinerja seseorang merupakan ukuran sejauh mana keberhasilan seseorang dalam melakukan tugas pekerjaannya. Ada 3 (tiga) faktor utama yang berpengaruh pada kinerja yaitu individu (kemampuan bekerja), usaha kerja (keinginan untuk bekerja), dan dukungan organisasional (kesempatan untuk bekerja).

Robbins (2012) mengemukakan bahwa istilah lain dari kinerja adalah human output yang dapat diukur dari produktivitas, absensi, turnover, citizenship, dan satisfaction. Sedangkan Brahmasari (2004) mengemukakan bahwa kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasional yang dapat berbentuk output kuantitatif maupun kualitatif, kreatifitas, fleksibilitas, dapat diandalkan, atau hal-hal lain yang diinginkan oleh organisasi. Penekanan kinerja dapat bersifat jangka pendek maupun jangka panjang juga dapat pada tingkatan individu, kelompok ataupun pada tingkat organisasi. Pengertian kinerja juga dapat diartikan merupakan sebuah tindakan atau pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang aparatur terhadap tugas-tugas yang diamanatkan atau diberikan kepadanya yang tercermin dalam perbuatan, penampilan, prestasi, daya guna, kuantitatif maupun kualitatif dalam jangka waktu tertentu pada suatu lembaga atau organisasi.

4. Manajemen Kinerja

a. Definisi Manajemen Kinerja

Banyak ahli yang mendefinisikan manajemen kinerja terutama mereka yang mememiliki keahlian dibidangnya masing-masing. Setiap

definisi yang dikemukakan selalu memiliki kelebihan dan kekurangan sendiri-sendiri, dengan kata lain bahwa pengertian manajemen kinerja yang dikemukakan oleh seorang ahli akan cocok diterapkan disebuah organisasi atau perusahaan yang menganut suatu konsep atau budaya (concept and culture) tertentu namun tidak cocok atau tidak tepat diterapkan pada organisasi atau perusahaanyang menganut konsep dan budaya yang berbeda. Dalam menerapkan suatu format manajemen kinerja yang baik dan benar dapat dilakukan dengan cara mengutamakan prinsip fleksibilitas manajemen dan bersifat aspiratif. Fleksibilitas mengandung arti tetap mengedepankan tujuan utama organisasi atau perusahaan yaitu dengan mewujudkan organisasi atau perusahaan yang profesional.

Pengertian manajemen kinerja menurut Dharma (2010) adalah suatu proses yang dirancang untuk meningkatkan kinerja organisasi, kelompok dan individu yang digerakkan oleh manajer. Pada dasarnya manajemen kinerja adalah suatu proses yang dilaksanakan secara sinergi antara manajer, individu dan kelompok terhadap suatu pekerjaan di dalam sebuah organisasi.

b. Perencanaan Manajemen Kinerja

Fahmi (2011) mengemukakan bahwa Perencanaan Manajemen Kinerja adalah kegiatan yang dilakukan oleh pihak manajemen dengan melibatkan ilmu dan seni dengan cara merencanakan dan mengatur orangorang yang ada. Tujuan dan elemen manajemen kinerja adalah untuk mewujudkan tujuan suatu organisasi atau perusahaan agar bisa menerapkan konsep manajemen kinerja yang berkualitas dan profesional, maka perlu kita

pahami secara menyeluruh dan spesifik apa yang menjadi tujuan manajemen kinerja.

Tujuan spesifik diterapkannya manajemen kinerja menurut Armstrong dalam Fahmi (2011) adalah sebagai berikut:

- 1) Mencapai peningkatan yang dapat diraih dalam kinerja organisasi.
- 2) Bertindak sebagai pendorong perubahan dalam mengembangkan suatu budaya yang berorientasi pada kinerja.
- 3) Meningkatkan motivasi dan komitmen pegawai.
- 4) Memungkinkan individu mengembangkan kemampuan mereka dalam meningkatkan kepuasan kerja mereka dan mencapai potensi penuh mereka bagi keuntungan mereka sendiri dan organisasi secara keseluruhan.
- 5) Mengembangkan hubungan yang konstruktif dan terbuka antara individu dan manajer dalam suatu proses dialog yang dihubungkan dengan pekerjaan yang sedang dilaksanakan sepanjang tahun.
- 6) Memberikan suatu kerangka kerja bagi kesepakatan sasaran sebagaimana diekspresikan dalam target dan standar kinerja, pengertian bersama tentang sasaran dan peran yang harus dimainkan manajer dan individu dalam mencapai sasaran tersebut meningkat.
- 7) Memusatkan perhatian pada atribut dan kompetensi yang diperlukan agar bisa dilaksanakan secara efektif dan apa yang seharusnya dilakukan untuk mengembangkan atribut dan kompetensi tersebut.
- 8) Memberikan ukuran akurat dan objektif dalam kaitannya dengan target dan standar yang disepakati sehingga individu menerima umpan balik dari manajer tentang seberapa baik yang mereka lakukan.

- 9) Azas dasar penilaian ini, memungkinkan individu beserta manajer menyepakati rencana peningkatan dan metode pengimplementasian dan secara bersama mengkaji *training* dan pengembangan serta menyepakati bagaimana kebutuhan itu dipenuhi.
- 10) Memberi kesempatan individu untuk mengungkapkan aspirasi dan perhatian mereka tentang pekerjaan mereka.
- 11) Menunjukan pada setiap orang bahwa organisasi menilai mereka sebagai individu.
- 12) Membantu memberikan wewenang kepada orang memberi orang lebih banyak ruang lingkup untuk bertanggungjawab atas pekerjaan dan melaksanakan kontrol atas pekerjaan itu.
- 13) Membantu mempertahankan orang-orang yang mempunyai kualitas yang tinggi.
- 14) Mendukung misi jauh manajemen kualitas total.

5. Indikator Kinerja Pelayanan Publik

Kinerja pegawai pada sebuah organisasi atau perusahaan dapat diukur secara obyektif dan akurat melalui tolok ukur kinerja. Pengukuran tersebut dapat berarti memberikan kesempatan bagi pegawai untuk mengetahui seberapa tingkat kinerja mereka. Pengukuran kinerja pegawai bertujuan untuk memudahkan pengkajian kinerja pegawai, Dwiyanto dalam Pasalong (2011:178-179) menerangkan beberapa beberapa indikator kinerja birokrasi publik, yaitu antara lain :

a. Produktivitas.

Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai *ratio* antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas pada awalnya dirasa terlalu sempit dan

kemudian *General Accounting Office* (*GAO*) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivtas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan salah satu indikator kinerja yang penting. Sedangkan yang dimaksud dengan produktivitas menurut Dewan Produktivitas Nasional, adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini (harus) lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini. Produktifitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tapi juga mengukur efektifitas pelayanan publik.

b. Kualitas Layanan.

Kualitas layanan cendrung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik.

Berdasarkan konsep tersebut maka dalam penelitian ini kualitas layanan di definisikan sebagai kepuasan pelanggan sehingga penyelenggaraan pelayanan publik bisa berjalan dengan baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tingkat kualitas layanan ini dapat dilihat dari 3 (tiga) aspek : (1) dari petugas pelayanan memberikan layanan secara cermat, akurat dan

akuntabel sesuai dengan kebutuhan masyarakat. (2) petugas pelayanan memberikan peayanan secara terbuka, mudah, dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti (3) petugas kecamatan memberikan layanan tidak ada dikriminasi, mementingkan aspek keadilan dari pemberi dan penerima layanan.

c. Responsivitas (Daya Tanggap).

Kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung mengambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan birokrasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

Berdasarkan konsep tersebut maka dalam penelitian ini responsivitas didefinisikan sebagai kemampuan pegawai negeri sipil untuk mengembangkan progam dan kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik dari organisasi itu sendiri. Oleh karena itu tingkat

rensponsivitas disini dilihat dari beberapa aspek: (1) apakah programprogram penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai
dengan kebutuhan masyarakat; (2) apakah perkembangan atau peningkatan
volume tugas/kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,
sehingga dapat diantisipasi dan diselesaikan tepat pada waktunya; (3) apa
kendala atau hambatan yang ada atau muncul dalam penyelenggaraan
pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat ditangani secara cepat dan
tepat.

d. Responsibilitas.

Lenvine dalam Dwiyanto (2010:51) mengemukakan bahwa responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik secara implisit maupun eksplisit. Responsibilitas suatu ketika dapat saja berbenturan dengan responsivitas.

e. Akuntabilitas.

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban (LAN:1999). Akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilainilai dan norma-norma yang berlaku dimasyarakat. Suatu kegiatan birokrasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

6. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan media ataupun aktor penentu yang memiliki peran dalam setiap permasalahan sosial dan hal tersebut dilakukan dengan bentuk wacana atau debat dan melakukan perbaikan serta melaksanakan setiap amanah rakyat sebagai bentuk akuntabilitas kepada rakyat.

Menurut Kamus Besar Bahasa (Dahlan, dkk, 2010) pelayanan adalah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Hakekat pelayanan adalah adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sedangkan menurut Marsono (2008) hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian, pemenuhan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat. Ditegaskan dalam Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 adalah "Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik supaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan".

Layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi 3 (tiga) kelompok layanan, yaitu :

- a. Kelompok layanan administratif, yaitu layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, contohnya adalah pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Ijin Mendirikan Bangun Bangunan (IMBB) dan lain sebagainya.
- b. Kelompok layanan barang, yaitu layanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan internet, telepon, listrik, air bersih dan lain sebagainya.
- c. Kelompok layanan jasa, yaitu layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya layanan pendidikan, layanan kesehatan, layanan trsnsportasi publik dan lain sebagainya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang sudah diuraikan diatas, maka pemerintah harus menerapka prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan aturan yang ada yaitu antara lain :

- a. Kesederhanaan.
- b. Kejelasan.
- c. Kepastian waktu.

- d. Akurasi.
- e. Keamanan.
- f. Tanggung jawab.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana.
- h. Kemudahan akses.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.
- j. Kenyamanan.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, sedangkan azas-azas yang harus dipenuhi dalam pelayanan publik meliputi antara lain :

- a. Azas Transparansi, artinya bahwa pelayanan publik harus bersifat terbuka, dapat dan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti dan dipahami oleh semua kalangan masyarakat.
- b. Azas Akuntabilitas, artinya bahwa pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Azas Kondisional, artinya bahwa pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi pelayanan dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektifitas.
- d. Azas Partisipatif, artinya bahwa pelayanan publik harus mampu mendorong peran serta masyarakat dalam keikutsertaannya menyelenggarakan

- pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan.
- e. Azas Kesamaan Hak, artinya bahwa pelayanan publik tidak tidak boleh dekriminatif, tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi masyarakat sebagai penerima pelayanan.
- f. Azas Keseimbangan Hak dan Kewajiban, artinya bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus dapat memenuhi hak dan kewajiban masing-masing agar pelayanan publik yang diharapkan dapat berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dirasa perlu untuk menetapkan standar pelayanan publik sebagai tolok ukur dalam penilaian pelayanan publik yang berkualitas. Pemerintah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang salah satu upaya tersebut adalah dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh oleh setiap warga negara secara minimal.

Untuk mencapai target indikator kinerja yang diamanatkan dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) tersebut telah diterbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20/M.AN/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP) yang menyebutkan bahwa setiap pelayanan publik yang dilakukan harus memiliki standar pelayanan dan harus dipublikasikan secara terbuka kepada masyarakat luas sebagai jaminan tentang adanya kepastian pelayanan bagi penerima pelayanan

publik. Standar Pelayanan Publik merupakan takaran pelayanan yang dibakukan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib dianut dan ditaati oleh setiap pemberi dan penerima pelayanan publik. Adapun standar pelayanan tersebut sekurang-kurangnya harus memenuhi halhal antara lain :

- a. Prosedur pelayanan, yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk didalamnya informasi dan pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan pelayanan sampai dengan penyelesaian pelayanan atau diterbitkannya dokumen termasuk didalamnya informasi dan pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, termasuk didalamnya rinciannya yang telah ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam proses pemberian pelayanan, termasuk didalamnya informasi dan pengaduan.
- d. Produk pelayanan, yaitu hasil dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan yang akan diterima oleh penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, yaitu meliputi penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- f. Kompetensi petugas pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat sesuai kompetensi berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang sesuai dengan standarisasi.

7. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen Pelayanan Publik yang berlaku di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan antara lain sebagai berikut :

- a. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor
 90/MENPAN/1989 tentang Delapan Program Strategis Pemicu
 Pendayagunaan Administrasi Negara.
- b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- c. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan
 Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
- d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 06 Tahun 1995 tentang Pedoman Penganugrahan Penghargaan Abdisatyabakti bagi unit kerja/Kantor Pelayanan Percontohan.
- e. Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 1999, Gubernur Kepala Daerah Tingkat I dan Bupati/Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II di seluruh Indonesia diinstruksikan untuk: (a) mengambil langkah-langkah penyederhanaan perizinan beserta pelaksanaannya; (b) memberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan kegiatan di bidang usaha; dan (c) menyusun buku petunjuk pelayanan perijinan daerah.
- f. Surat Edaran Dirjen PUOD Nomor 503/125/PUOD tanggal 16 Januari 1996, kepada seluruh Pemerintah Daerah Tingkat II untuk membentuk unit pelayanan terpadu pola satu atap secara bertahap yang operasionalnya dituangkan dalam Keputusan Bupati/Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II.
- g. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/757/OTDA tanggal 8 Juli 2002 tentang Pelaksanaan Kewenangan Wajib dan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

- h. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun
 2004 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- k. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 119 Tahun2004 tentang Pemberian Tanda Penghargaan "Citra Pelayanan Prima".

8. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Sesuai yang disebutkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, mengamanatkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi pelayanan dalam bidang perizinan dan bidang non perizinan.

Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kantor Kecamatan yang diberi kewenangan sebagai penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dituntut dapat memenuhi persyaratan agar dapat melaksanakan tugas-tugasnya, persyaratan itu meliputi antara lain :

- a. Persyaratan Substantif, yaitu persyaratan pendelegasian sebagian kewenangan Bupati/Walikota kepada Camat. Pendelegasian kewenangan tersebut meliputi bidang perizinan dan bidang non perizinan.
 - Pendelegasian sebagian kewenangan Bupati/Walikota tersebut ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota dengan tetap memperhatikan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud.
- b. Persyaratan Administratif, yaitu meliputi jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses dan prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan. Sedangkan kaitannya dengan standar pelayanan ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.
- c. Persyaratan Teknis, meliputi sarana/prasarana dan pelaksana teknis.

Sarana/prasarana meliputi antara lain: loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu dan perangkat pendukung lainnya.

Pelaksana teknis meliputi antara lain: petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas dan petugas lain yang disesuaikan dengan kebutuhan yang ada.

Tim Teknis PATEN mempunyai tugas antara lain:

- Mengidentifikasi kewenangan Bupati/Walikota yang berkaitan dengan pelayanan administrasi yang dilimpahkan kepada Camat.
- Mempersiapkan rancangan kebijakan dan petunjuk umum/teknis yang dibutuhkan dalam rangka pelaksanaan PATEN.
- 3) Menfasilitasi terselenggaranya pelaksanaan PATEN.

4) Merekomendasikan kepada Bupati/Walikota untuk Kecamatan yang dipandang telah memenuhi persyaratan untuk ditetapkan sebagai Kecamatan penyelenggara PATEN.

Keanggotaan Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) antara lain terdiri dari:

- 1) Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota sebagai Ketua.
- 2) Assisten Bidang Pemerintahan sebagai Wakil Ketua.
- 3) Kepala Bagian Pemerintahan sebagai Sekretaris.
- 4) Kepala Bagian Keuangan sebagai Anggota, dan

5) Unsur lainnya yang terkait dalam bidang pelayanan.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada pasal 15,

menyatakan bahwa pejabat penyelenggara PATEN terdiri dari:

- 1) Camat, memiliki tugas antara lain:
 - a) Memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan penyelenggaraan PATEN.
 - b) Menyiapkan rencana anggaran dan biaya.
 - c) Menetapkan pelaksana teknis.
 - d) Mempertanggungjawabkan kinerja PATEN kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota.
- 2) Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas melakukan kegiatan penatausahaan administrasi PATEN.
- Kepala Seksi yang membidangi pelayanan administrasi mempunyai tugas antara lain melaksanakan teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

B. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Aniwati, 2014, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman dengan judul "Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kabupaten Kutai Timur". Penelitian tersebut bertujuan untuk melakukan Evaluasi Kinerja Pegawai Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kabupaten Kutai Timur dengan indikator: kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai, responsibilitas serta disiplin kerja dan faktor-faktor yang mendukung serta menghambat kinerja pegawai.

Penelitian dengan menggunakan metode teknik *Purposive Sampling*, analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif kualitatif* yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikkan kesimpulan.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kabupaten Kutai Timur belum maksimal sebagaimana mestinya hal ini terlihat dari hasil kerja pegawai, baik dari segi kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai, responsibilitas serta disiplin kerja yang ada dikantor Kecamatan Busang masih banyak kendala yang dihadapi hal ini disebabkan kurangnya perhatian dari Pemerintah Kabupaten.

Jeferson Glandy Lumentah, 2015 dengan penelitiannya yang diberi judul "Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa".

Kinerja merupakan wujud dari kemampuan dan keberhasilan suatu organisasi dalam melaksanakan kebijakan, program dan kegiatan sehubungan

dengan penyelenggaraan tugas dan fungsinya. Dalam penelitian ini kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Dikantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa dilihat dari Indikator yaitu: Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Maka dapat di simpulkan hasil penelitian ini sebagai berikut:

- 1. Diukur dengan produktivitas, di Kantor Kecamatan Tompaso proses penyelenggaraan pelayanan publik dalam implementasinya cukup baik, terutama dalam menjalankan tugas fungsi dan wewenangnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kinerja dari Pegawai Negeri Sipil yang masih belum dioptimalkan secara maksimal dan menyeluruh.
- 2. Diukur dari kualitas layanan, pelayanan untuk masyarakat dalam memberikan informasi sudah sangat baik, ini ditunjukan dengan sudah adanya koordinasi dari para Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan yang mudah, cepat, transparansi, dukungan sarana dan prasarana yang memadai sehingga penyelenggaraan pelayanan publik lebih mudah.
- 3. Diukur dengan responsivitas Kantor Kecamatan Tompaso dalam merespon segala yang menjadi kebutuhan dan keluhan dari masyarakat sudah optimal, segala program dan kegiatan sehubungan dengan kebutuhan masyarakat dapat direspon dan dilaksanakan.
- 4. Diukur dengan responsibilitas, di Kantor Kecamatan Tompaso sudah melaksanakan tugas secara optimal, hal ini mencerminkan kinerja yang baik, Sumber Daya Manusia sudah diberdayakan secara maksimal, sehingga sudah mengetahui apa yang menjadi tugas dan fungsi mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- 5. Diukur dari akuntabilitas, Pegawai di Kantor Kecamatan Tompaso sudah optimal dalam memberikan pertanggungjawaban disetiap program dan kegiatan yang dilaksanakan setiap tahun, terutama sudah dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.
- 6. Secara keseluruhan kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam menyelenggarakan, menetapkan dan mengawasi program dan kegiatan di Kantor Kecamatan Tompaso dilihat dari tugas dan fungsi serta wewenangnya, diukur dengan menggunakan ke 5 indikator diatas sudah berjalan dengan baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Raden Nur Ariwibowo, 2016 dengan judul "Evaluasi Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Lendah Kabupaten Kulon Progo Tahun 2016". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Lendah Kabupaten Kulonprogo dan untuk merumuskan upaya peningkatan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Lendah Kabupaten Kulonprogo dengan indikator: kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai, responsibilitas serta disiplin kerja dan faktor-faktor yang mendukung serta menghambat kinerja pegawai.

Penelitian ini merpakan penelitian *kualitatif* yang bertujuan menggambarkan (deskripsi) tentang keadaan tertentu secara obyektif yang didukung dengan data yang diperoleh dengan cara observasi, wawancara dan keterlibatan dengan obyek penelitian kemudian dibantu dengan metode rata-rata untuk menganalisa data.

Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Lendah Kabupaten Kulon Progo secara umum sudah baik sesuai dengan ketentuan yang ada meskipun masih perlu

adanya peningkatan. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Lendah Kabupaten Kulonprogo dalam kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dilihat dari indkator Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas sudah berjalan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), meskipun begitu masih perlu dilakukan peningkatan kinerja pegawai. Upaya yang dapat dilakukan adalah peningkatan kualitas perilaku dan profesionalisme pegawai di Kantor Kecamatan Lendah Kabupaten Kulonprogo yang merupakan salah satu strategi dalam menciptakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang baik kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik tersebut.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.

Sesuai dengan fokus penelitian ini ialah evaluasi kinerja pegawai negeri sipil dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan, maka penelitian ini lebih memungkinkan apabila tingkat *eksplanasi* menggunakan metode *diskriptif kualitatif*. Penelitian kualitatif yakni metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *pospositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi, (Sugiyono: 2014).

Pada penelitian kualitatif, penelitian dilakukan pada obyek yang alamiah maksudnya obyek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak begitu mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut.

Instrumen dalam penelitian kualitatif adalah orang atau peneliti itu sendiri (human instrument). Untuk menjadi bagian dari instrumen sebuah penelitian, maka peneliti harus mempunyai bekal teori dan wawasan yang luas terhadap penelitian yang dilakukan sehingga peneliti mampu mengemukakan pertanyaan kemudian mampu menganalisa dan mengkonstruksi situasi sosial obyek yang diteliti agar dapat menjadi lebih jelas dan bermakna.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) atau deskriptif kualitatif. Penelitian dilakukan dengan mendatangi secara langsung Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta sebagai obyek penelitian

bertujuan untuk menggambarkan (mendiskripsikan) keadaan tertentu secara obyektif dengan didukung data yang didapat dari observasi, wawancara dan keterlibatan langsung dengan obyek penelitian yang kemudian dibantu dengan metode rata-rata untuk menganalisis data. Pengumpulan data-data dilakukan dengan cara mendatangi atau menghubungi responden secara langsung.

B. Devinisi Operasional.

- 1. Evaluasi seperti yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (2004), adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam pengambilan keputusan. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi pihak *decision maker* untuk menetukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.
- 2. Kinerja pegawai adalah keseluruhan unsur dan proses terpadu dalam suatu organisasi, yang didalamnya terkandung kekhasan masing-masing individu, perilaku pegawai dalam organisasi secara keseluruhan dan proses tercapainya tujuan tertentu. Kinerja instansi pemerintah adalah gambaran tingkat pencapaian sasaran atau instansi pemerintah sebagai gambaran dari visi, misi, dan strategi instansi pemerintah yang mengidentifikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Dengan kata lain, jika kinerja pegawai baik kemungkinan besar kinerja institusi juga akan baik. Dalam penelitian ini pengukuran kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik diukur menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Dwiyanto dalam Pasalong (2011:178-179).

 Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 (Menpan, 2003).

C. Subyek dan obyek penelitian.

Peneliti mendiskripsikan subyek dalam penelitian bahasa sebagai pelaku bahasa yang merupakan sasaran pengamatan atau informan pada suatu penelitian. Seperti yang dikemukakan oleh Moleong (2010) yang mendiskripsikan subjek penelitian sebagai informan, artinya bahwa orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Sejalan dengan pendapat tersebut, Moeliono (2011) mendiskripsikan subyek penelitian sebagai orang yang diamati sebagai sasaran penelitian. Subyek dari penelitian ini ada 8 (delapan) orang narasumber yaitu meliputi :

- a. Camat;
- b. Sekretaris camat;
- c. Kasubag. Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan;
- d. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
- e. Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban;
- f. Kepala Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan;
- g. Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan;
- h. Petugas PATEN dan responden penerima pelayanan sebanyak 50 orang.

Obyek penelitian berupa substansi atau materi yang diteliti atau dipecahkan permasalahannya menggunakan teori-teori yang bersangkutan. Obyek penelitian merupakan hal yang menjadi pusat perhatian dari suatu penelitian. Penelitian ini mengambil obyek evaluasi kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta.

D. Lokasi penelitian.

Penelitian yang dilakukan ini berlokasi di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta yang merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kepada warga masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik.

E. Sumber data penelitian.

- Data primer, diperoleh dengan cara wawancara langsung dengan sejumlah pegawai di lingkungan Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta dan responden dari warga masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik.
- 2. Data skunder, berupa peraturan perundangan, literature, buku panduan dan data lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

F. Metode pengumpulan data.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Metode Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan studi terhadap buku-buku literatur tentang pemerintahan daerah khususnya mengenai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kecamatan sekaligus dengan struktur organisasi dan tata kerjanya serta pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Selain menggunakan buku literatur juga menggunakan sarana internet untuk mencari data dan artikel-artikel lain yang diperlukan tentang kecamatan lewat artikel-artikel tentang kecamatan dan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

2. Metode Wawancara (Interview).

Teknik wawancara ini digunakan untuk memperoleh data primer dari responden/informan. Wawancara dilakukan dengan dua cara yaitu wawancara dengan menggunakan pedoman (*interview guide*), dan wawancara secara mendalam (*indepth interview*).

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan 8 (delapan) orang narasumber yang kompeten yaitu: 1 (satu) orang camat, 1 (satu) orang sekretaris camat, 1 (satu) orang kepala sub. bagian, 4 (empat) orang kepala seksi dan 1 (satu) orang petugas yang terlibat dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta.

3. Metode Kuesioner.

Metode kuesioner ini dilakukan untuk memperoleh data-data yang akurat dalam rangka penilaian pola kerja dan kinerja petugas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gondokusuman yang ada kaitannya dengan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Dalam penelitian ini mengikutsertakan responden dari masyarakat umum sebagai penerima pelayanan publik sebanyak 50 (lima puluh) responden yang mengunjungi dan mendapatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta.

Adapun penentuan responden atau informan dilakukan dengan teknik *insidental* sampling yaitu sebuah teknik pengambilan sampel responden dengan tidak direncanakan dan penggambaran hasil dari pengumpulan data kuesioner tersebut tidak didasarkan pada metode yang baku.

G. Teknik Analisis Data.

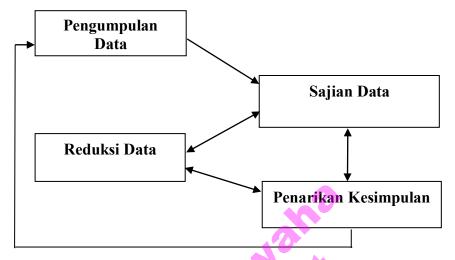
1. Analisis Deskriptif Kualitatif.

Proses analisis data dalam penelitian ini mengacu pada pemikiran atau teori Miles dan Huberman (1992) dalam Sugiyono (2010), yang meliputi 3 (tiga) langkah kegiatan setelah proses pengumpulan data dan penarikan kesimpulan dalam analisis data yaitu sebagai berikut:

- a. Reduksi data (*data reduction*), mereduksi data berarti merangkum, memilih hak-hak pokok yang penting, dicari tema dan polanya. Analisis data dimulai bersamaan dengan proses pengumpulan data baik data yang diperoleh dari studi pustaka, hasil wawancara dengan responden maupun data dari kuesioner dan dilanjutkan dengan pengkajian dan penilaian data-data dengan tetap memperhatikan prinsip keabsahan data dalam rangka memperoleh data yang benar-benar bermanfaat bagi peneliitian.
- b. Penyajian data (*data display*), penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, *flowhart* dan sejenisnya, atau dilakukan penyajian data dengan teks yang bersifat naratif. Penyajian data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dengan cara menampilkan berbagai data yang telah didapatkan sebagai sebuah informasi yang lebih sederhana dan selektif yang memudahkan untuk memaknainya.
- c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi data gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang–remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Kerangka teori

yang dipakai sebagai kerangka pikir dalam penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Sugiyono (2010) adalah sebagai berikut:

Gambar 3.1. Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif



Sumber: Sugiyono (2010)

2. Analisis SKM (Survei Kepuasan Masyarakat).

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta dengan mengacu pada ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Di Pemerintah Kota Yogyakarta. Penentuan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masingmasing dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang =
$$\underbrace{jumlah\ bobot}_{jumlah\ unsur} = \underbrace{1}_{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan menggunakan rumus:

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan menggunakan rumus:

SKM unit pelayanan x 25

Nilai persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Di Pemerintah Kota Yogyakarta, yaitu:

Table 3.1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	С	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	В	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Sumber: Permen PAN dan RB RI No. 14 Tahun 2017dan Perwal Yogyakarta No. 43 Tahun 2017

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

1. Profil Kecamatan Gondokusuman.

Kota Yogyakarta adalah ibukota Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta terdiri dari 14 kecamatan salah satunya adalah Kecamatan Gondokusuman. Kecamatan Gondokusuman terletak di bagian timur laut Kota Yogyakarta.

Kecamatan Gondokusuman mempunyai luas wilayah 398,7 Ha terdiri dari luas bangunan seluas 3.229 Km2 dan lainnya 0,736 Km2 dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 20.516 jiwa dan perempuan sebanyak 21.856 jiwa (Sumber: Data Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, keadaan tanggal 5 Maret 2018 pukul 13:08:28). Kecamatan Gondokusuman terletak pada arah timur laut dari pusat Kota Yogyakarta. Kecamatan Gondokusuman terdiri dari 5 (lima) Kelurahan yaitu Kelurahan Demangan, Kelurahan Kotabaru, Kelurahan Klitren, Kelurahan Baciro dan Kelurahan Terban, terdiri dari 65 Rukun Warga dan 272 Rukun Tetangga serta 5 LPMK.

Kantor Kecamatan Gondokusuman berlokasi di wilayah Kelurahan Demangan tepatnya di Jalan Munggur No. 32 Yogyakarta. Adapun batas-batas wilayah Kecamatan Gondokusuman adalah sebagai berikut :

Sebelah Utara : Kecamatan Depok Kabupaten Sleman.

Sebelah Timur : Kecamatan Depok Kabupaten Sleman, Kecamatan

Banguntapan Kabupaten Bantul dan Kecamatan

Umbulharjo

Sebelah Selatan : Kecamatan Umbulharjo, Pakualaman dan Danurejan.

Sebelah Barat : Kecamatan Pakualaman, Danurejan dan Jetis.

Dalam upaya pencapaian visi dan misinya serta dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi tatakerja Kecamatan Gondokusuman mengacu pada Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 118 Tahun 2016 tentang Perubahan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 62 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Yogyakarta, Adapun struktur organisasi Kecamatan Gondokusuman adalah sebagai berikut :

CAMAT SEKRETARIAT KELOMPOK JABATAN SUB BAGIAN KEUANGAN, SUB BAGIAN UMUM PERENCANAAN, EVALUASI, DAN KEPEGAWAIAN DAN PELAPORAN SEKSI PEMERINTAHAN SEKSI PELAYANAN SEKSI PEREKONOMIAN SEKSI PEMBERDAYAAN KETENTRAMAN DAN INFORMASI DAN DAN PEMBANGUNAN MASAYARAKAT KETERTIBAN UMUM PENGADUAN KELURAHAN

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kecamatan Gondokusuman

Sumber: Perwal Yogyakarta No. 118 Tahun 2016

a. Kedudukan.

Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah dipimpin Camat yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, pasal 126 ayat 3 yang mengatur kecamatan, bahwa Camat sebagai pimpinan kecamatan disamping melaksanakan tugas

pelimpahan sebagian wewenang Walikota untuk urusan otonomi daerah, juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi :

- Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenraman dan ketertiban umum.
- Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundangundangan.
- Mengkoordinasikan pemeliharaan sarana dan fasilitas umum.
- Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di tingkat kecamatan.
- Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan atau kelurahan
- Melaksanakan tugas pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintahan desa atau kelurahan.
- b. Tugas dan Fungsi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kecamatan.

Sesuai dengan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 118 Tahun 2016 tentang Perubahan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Yogyakarta, kecamatan memiliki tugas pokok antara lain :

- Membantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan dalam Wilayah Kecamatan.
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.

Selanjutnya agar eksistensi Camat lebih berperan, mengingat peran strategisnya sebagai Perangkat Daerah telah dikeluarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat Untuk Melaksanakan Sebagian Urusan Pemerintahan Daerah, dan atas dasar hal tersebut di atas, maka Camat dituntut untuk :

- Aktif melaksanakan program-program yang telah titetapkan oleh Pemerintah Kota meliputi urusan otonomi, pemerintahan umum, administrasi keuangan, perangkat daerah, kepegawaian dan persandian, pemberdayaan masyarakat, pekerjaan umum, lingkungan hidup, perdagangan, kesehatan dan kebudayaan.
- Mampu mengemban fungsi dan tanggung jawab yang harus dijalankan meliputi urusan wajib dan urusan pilihan untuk fasilitasi dan koordinasi.
- Dalam menyelenggarakan pemerintahan didasarkan pada kewenangan (legalitas formal), wibawa dan kemampuan untuk memecahkan persoalan yang dihadapi.
- Mengembangkan sikap pro aktif dengan selalu melaksanakan komunikasi, koordinasi dan konsultasi yang efektif.
- Pelaksanaan fungsi koordinasi, pengawasan, pembinaan dan fungsi kewilayahan dengan memperhatikan aspirasi dan potensi yang tumbuh dan berkembang di masyarakat serta pelaksanaan prinsip tata pemerintahan yang baik, yaitu partisipasi, penegakan hukum, transparan, kesetaraan, daya tanggap wawasan kedepan, pengawasan, efektif dan efisien, profesional.

Adapun fungsi dalam dalam menyelenggarakan tugas, kecamatan mempunyai tugas umum pemerintahan yang meliputi :

- Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundangundangan.
- Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
- Membina penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan.
- Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi tugasnya dan/atau yang belum dilaksanakan pemerintah kelurahan.

c. Azas Penyelenggaraan Pemerintahan

Dalam rangka mengemban amanat Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 20, maka dalam menyelenggarakan pemerintahan, kecamatan menganut 9 azas yaitu:

- Azas kepastian hukum, azas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan kepatutan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan Negara.
- Azas Tertib Penyelenggaraan Negara, azas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggaraan Negara.
- Azas kepentingan umum, azas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif dan selektif.
- Azas keterbukaan, azas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang

penyelenggaraan Negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan dan rahasia Negara.

- Azas proporsionalitas, azas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara Negara.
- Azas Profesionalitas, azas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan pada kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Azas akuntabilitas, azas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggara negara haus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Azas Efisiensi.
- Azas Efektifitas.

d. Kondisi Aparatur

Kondisi aparatur adalah potensi aparatur kecamatan yang merupakan ujung tombak pemerintah yang berhubungan langsung dengan pemerintah kelurahan dan masyarakat, sehinggal diperlukan kualitas dan dedikasi yang tinggi bagi aparatur di kecamatan.

Untuk mewujudkan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan sumber daya manusia, aparatur yang ada di Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta perlu dioptimalkan disiplin kerja dan integritas aparaturnya dengan dilakukan pembinaan baik melalui apel pagi, rapat dinas, rapat staf dan kegiatan lainnya yang dapat meningkatkan disiplin kerja, motivasi kerja, kinerja aparatur, dedikasi dan loyalitas bagi aparatur di kecamatan, selain itu

aparatur di Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta perlu dioptimalkan pemberian kesempatan mengikuti pendidikan dan latihan lanjutan, baik dalam bentuk pendidikan penjenjangan, maupun pendidikan formal/sekolah yang lebih tinggi. Kegiatan yang tidak kalah pentingnya adalah dengan pemberian kompensasi yang adil, merata benar dan sesuai dengan aturan-aturan yang ada, hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan semangat kerja dan motivasi kerja bagi aparatur di Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta.

Kemudian apabila kita membahas isu-isu strategis berdasarkan permasalahan telaahan RPJMD Kota Yogyakarta, telaahan RTRW dan kajian Lingkungan Hidup Strategis, maka dapat dikemukakan bahwa isu strategis yang dihadapi oleh Kecamatan Gondokusuman antara lain adalah sebagai berikut:

a. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat

Pelayanan kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh kecamatan sering menjadi tolok ukur dari citra (nama baik) kecamatan sampai pada tataran pemerintah yang lebih tinggi. Kecamatan merupakan organisasi perangkat daerah yang berfungsi sebagai garda terdepan dalam pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu citra pelayanan yang dapat diberikan oleh kecamatan kepada masyarakat berpengaruh terhadap citra pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta pada umumnya. Perbaikan dan peningkatan kualitas dalam sistem pelayanan di tingkat kecamatan menjadi hal yang harus dilakukan.

Peran strategis pelayanan kecamatan dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik tidak terlepas dari adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana ada azas-azas pelayanan publik yang harus diperhatikan, antara lain :

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu;
- 1. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Upaya untuk mewujudkan agar kecamatan menjadi pusat pelayanan masyarakat adalah dikeluarkannya Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Seluruh kecamatan di Kota Yogyakarta telah melaksanakan PATEN sejak Tanggal 12 Desember 2012. Itulah perwujudan tekat Pemerintah Kota Yogyakarta dalam melakukan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam rangka sinkronisasi antara kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dengan kemampuan atau kapasitas kecamatan dalam memberikan fasilitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat maka telah disusun Standar Pelayanan Publik (SPP) di kecamatan yang penyusunanannya melibatkan unsur masyarakat.

Selain itu SPP juga telah disusun pada tingkat kelurahan di wilayah Kecamatan Gondokusuman pada tahun 2017 yaitu Kelurahan Demangan, Kelurahan Kotabaru, Kelurahan Klitren, Kelurahan Baciro dan Kelurahan

Terban. SPP kelurahan tersebut juga disusun dengan melibatkan tokoh masyarakat melalui FGD beberapa kali. Sebuah upaya penyusunan SPP dengan melibatkan masyarakat di tingkat kelurahan. Pada Tahun 2016 SPP kelurahan disusun untuk seluruh kelurahan di Kota Yogyakarta diinisiasi oleh Bagian Organisasi Setda Kota Yogyakarta.

Dalam rangka mendukung Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terdapat program peningkatan pelayanan masyarakat berbasis kewilayahan yang terdiri dari tiga kegiatan antara lain kegiatan pelayanan kecamatan, pelayanan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban. Kedua kegiatan itu diampu oleh seksi yang berlainan yang saling bersinergi di dalam pelaksanaan tugasnya, yaitu seksi pelayanan, informasi dan pengaduan, seksi pemerintahan, ketentraman dan ketertiban.

Kecamatan selaku penyelenggara PATEN telah memiliki persyaratan seperti yang disebutkan dalam Pasal 5 Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 yaitu persyaratan subtantif, administratif dan teknis. Secara subtantif kecamatan telah menerima pelimpahan sebagian kewenangan dari Walikota Yogyakarta sesuai dengan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2016 di bidang perizinan dan non perizinan. Persyaratan administratif juga telah dipenuhi dengan adanya Standar Pelayanan Publik (SPP) sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya dan didukung pula oleh SPP pada tingkat kelurahan. Selanjutnya persyaratan teknis telah dipenuhi dengan adanya sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Pemenuhan persyaratan teknis lainnya adalah kesiapan petugas pelayanan baik dari pegawai kecamatan maupun dengan tenaga teknis pelayanan.

Sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat maka kecamatan harus memenuhi beberapa prinsip sebagaimana yang disebut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 yaitu disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, salah satunya adalah kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi (telematika).

Pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan baik oleh kecamatan maupun kelurahan telah dilengkapi dengan gedung-gedung kantor dan juga sarana pendukung kelancaran pelayanan maupun penunjang kegiatan administrasi perkantoran (perangkat keras dan lunak), sehingga sangat membantu dalam menunjang pelaksanaan kegiatan baik untuk kebutuhan administrasi perkantoran maupun pelayanan kepada masyarakat. Pada Tahun Anggaran 2014 telah dilakukan perbaikan sarana dan prasarana kerja antara lain perbaikan dan pemeliharaan alat-alat kantor, perbaikan gedung kantor meliputi rehabilitasi kantor Kecamatan Gondokusuman yang diresmikan oleh Walikota Yogyakarta pada tanggal 31 Desember 2014, Rehabilitasi kantor Kelurahan Baciro dan Kantor Kelurahan Terban pada tahun 2017. Kondisi lain yang sudah diwujudkan sebelumnya terkait dengan fasilitas pelayanan adalah ruang pelayanan yang nyaman, ber AC, ada ruang laktasi, tersedia TV, surat kabar dan air mineral dan ruang bermain anak serta perpustakaan pada saat warga membutuhkan pelayanan.

b. Peningkatan Pemberdayaan Masyarakat

Keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan atau kebijakan dalam pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah merupakan tolok ukur keberhasilan pemberdayaan masyarakat. Selain itu keterlibatan komponen atau unsur masyarakat dalam perencanaan pembangunan menjadi sebuah tuntutan pengarusutamaan gender dimana kelompok masyarakat rentan harus mendapatkan hak akses dan partisipasi.

Pengambilan kebijakan kecamatan yang diawali atau dimulai dari proses Musyawarah Pembangunan jelas telah melibatkan berbagai unsur dalam masyarakat. Maka kegiatan-kegiatan yang direncanakan merupakan hasil dari masukan masyarakat melalui Musrenbang. Selain itu sasaran dari program kegiatan juga mengacu pada kelompok rentan sesuai yang tertera pada Undang-Undang tentang Hak Asasi Manusia yaitu anak-anak, perempuan, lansia, warga miskin. Ada satu kelompok sasaran yang secara tugas pokok dan fungsi bukan merupakan kewenangan kecamatan yaitu bagi difable. Secara kewenangan penanganannya merupakan tugas dari Dinas Sosial sehingga kecamatan bersifat membantu atau fasilitasi.

Program pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh kecamatan menyesuaikan dengan perwal pelimpahan kewenangan dilakukan melalui kegiatan fisik maupun non fisik. Kegiatan pemberdayaan masyarakat kecamatan terdiri dari: Pemberdayaan masyarakat kecamatan (non fisik), kegiatan pembangunan kecamatan (fisik), kegiatan pemberdayaan masyarakat Kelurahan. Kegiatan yang masuk pada program pemberdayaan masyarakat diampu oleh seksi pemberdayaan dan perekonomian, seksi pemerintahan dan pembangunan serta lurah di wilayah Kecamatan Gondokusuman yang terdiri

dari lima kelurahan. Pemberdayaan masyarakat yang dilaksanakan kecamatan dan kelurahan antara lain berupa pelatihan, penyuluhan, sosialisasi, peningkatan kapasitas masyarakat/kelompok masyarakat dan lain sebagainya. Dalam pelaksanaan kegiatannya sasaran dan pelaksananya dengan melibatkan masyarakat. Maka sebenarnya pelibatan masyarakat diawali dari proses musrenbang pada awal tahun sebelumnya sampai pada saat pelaksanaan kegiatan.

c. Pembangunan Kewilayahan

Pembangunan wilayah yang menitikberatkan pada bangunan fisik harus mengacu pada perwal pelimpahan kewenangan. Sehingga kegiatan bersifat fisik dalam pembangunan selain perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi yang melibatkan warga masyarakat harus memperhatikan kewenangan yang dimiliki oleh kecamatan selain kemampuan pagu anggaran atau pendanaan dari Pemerintah Kota Yogyakarta. Pembangunan wilayah ini meningkatkan sarana prasarana sehingga wilayah kecamatan Gondokusuman semakin nyaman untuk dihuni.

d. Pengarusutamaan Gender Dalam Perencanaan Pembangunan

Pengarusutamaan gender menjadi bahan pertimbangan dan menjadi satu terintegrasi mewarnai dalam setiap langkah pembangunan fisik maupun kegiatan yang bersifat non fisik yaitu sosial dan budaya. Dengan kata lain pengarusutamaan gender menjadi bagian dari perencanaan pembangunan yang dilakukan oleh setiap OPD. Output dari program yang dilakukan oleh kecamatan tetap sesuai dengan kewenangan dan kebijakan pengarusutamaan gender, dimana sasaran dan perencanaan melibatkan kelompok prioritas dalam

perlindungan yaitu perempuan, warga miskin, lansia, anak-anak dan penyandang disabilitas.

Setiap program yang dilakukan harus mempertimbangkan keadilan gender mulai dari perencanaan. Partisipasi dalam perencanaan tidak boleh membatasi apalagi menghalangi bagi kelompok rentan sebagaimana yang telah disebut pada paragraf sebelumnya, tentu saja sesuai dengan kondisi Kecamatan Gondokusuman dimana merupakan salah satu Kecamatan Inklusi di Kota Yogyakarta, maka dilakukan pada pelaksanaan program dan kegiatan kecamatan (pemenuhan hak akses) namun tetap memperhatikan kewenangan yang diberikan oleh Walikota kepada Camat.

e. Keterbukaan Informasi Publik

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik ini memberikan amanat kepada badan publik untuk dapat menyajikan informasi publik sesuai dengan jenisnya terutama terhadap permohonan informasi publik yang berada dalam penguasaanya. Oleh karena itu perlu adanya standar yang jelas dan mudah bagi pemohon informasi publik. Demikian juga dengan pengelolaan internal informasi publik yang menjadi penguasaan badan publik harus lebih tertib dan tertata dengan baik agar jika sewaktu-waktu dibutuhkan dapat segera disajikan dengan baik.

Memang tidak semua informasi publik dapat diberikan kepada pihak pemohon, dengan alasan tertentu sesuai dengan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, sebuah informasi dapat dikategorikan sebagai informasi yang dikecualikan sehingga tidak dapat diakses oleh publik seperti informasi yang lainnya.

Identifikasi permasalahan berdasarkan tugas dan fungsi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta dan identifikasi isu-isu strategis dapat dilihat pada table 4.1 dan tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.1.

Identifikasi Permasalahan Berdasarkan Tugas dan Fungsi OPD
Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta

			Faktor yang mempengaruhi	
Aspek Kajian	Capaian/Kondisi Saat Ini	Standar yang digunakan	Internal	Eksternal
Pelayanan, Informasi dan Pengaduan	Standar Pelayanan Publik di tingkat Kecamatan dan Kelurahan	Peraturan tentang pelayanan publik, SOP, SPP	Kondisi kantor kurang memadai	Tuntutan masyarakat atas fasilitasi pelayanan publik yang tinggi
	Standar Operasional Prosedur dalam pelayanan	Peraturan tentang pelayanan publik, SOP, SPP	Pemahaman terhadap SOP, SPP belum optimal	Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang baik cukup tinggi
	Media informasi kepada masyarakat terbatas	UU keterbukaan informasi publik	Kemampuan di bidang IT terbatas Penyajian data/informasi belum optimal	Permintaan informasi publik dari masyarakat
	Tuntutan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan publik	Peraturan tentang pelayanan publik, SOP, SPP	Masih kurangnya fasilitas yang ramah terhadap isu gender	Tuntutan terhadap fasilitas pelayanan yang ramah gender cukup tinggi
Pembinaan Sosial Budaya Kecamatan Gondokusuman	Banyak kegiatan usulan masyarakat yang harus diampu, seringkali di luar kewenangan	Perwal pelimpahan kewenangan	SDM dan anggaran yang terbatas	Pemahaman masy dan OPD lain terhadap perwal pelimpahan belum memadai
Penyelenggaraan Pembangunan Wilayah Kecamatan	Sarana prasarana wilayah rusak	Perwal pelimpahan kewenangan,	SDM dan anggaran yang terbatas	Tuntutan masyarakat untuk memperbaiki yang rusak
Pemerintahan, Keamanan dan Ketertiban	Banyaknya pelanggaran perda Perijinan, masalah pekat kurang tenaga pengamanan wilayah dan kesadaran keamanan lingkungan	Perda perijinan, Perda retribusi perwal pelimpahan kewenangan	Kapasitas SDM dalam Penegakan Perda belum optimal kurang sosialisasi perda	Kesadaran masyarakat dalam perijinan Kebersamaan masyarakat dalam ketertiban umum

Sumber: Laporan Kinerja Kantor Kecamatan Gondokusuman Tahun 2017

Tabel diatas menunjukan gambaran keadaan pelayanan di OPD dan kajian RTRW dapat dilihat bahwa permasalahan yang muncul adalah sarana gedung pelayanan yang tidak memadai, keterbatasan sumber daya manusia baik kualitas maupun kuantitas serta keterbatasan anggaran.

Kemudian sesuai dengan Rencana Strategis Kecamatan Gondokusuman Tahun 2017-2022, menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN), Visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan.

Visi Pembangunan Kota Yogyakarta masa 2017-2022 dari Walikota terpilih adalah "Meneguhkan Kota Yogyakarta sebagai kota nyaman huni dan pusat pelayanan jasa yang berdaya saing kuat untuk keberdayaan masyarakat dengan berpijak pada nilai keistimewaan".

Dalam dokumen Visi dan Misinya Walikota Yogyakarta terpilih menjelaskan bahwa arti visi meneguhkan Kota Yogyakarta adalah upaya mempertegas kembali perwujudan kota yang telah mempunyai aspek mendasar sebagai kota nyaman huni dan kota pusat pelayanan jasa dengan memperkuat nilai daya saing daerah dengan pijakan nilai keistimewaan sebagai bagian penekanan harapan suatu ideal kota di masa depan.

Selanjutnya Kota Yogyakarta sebagai kota nyaman huni mengandung maksud :

- Kualitas hidup masyarakat Kota Yogyakarta yang tinggi di atas angka ratarata nasional, yang tercermin dalam nilai Indeks Pembangunan Manusia (IPM) yang tinggi.
- Memiliki sarana dan prasaran pelayanan perkotaan yang layak dan memadai bagi aktifitas warga.

- 3. Pelayanan pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan masyarakat yang terus meningkat melampaui standar pelayanan minimal.
- 4. Berkembangnya perekonomian yang mampu menggerakna pembangunan kota dan memberikan manfaat bagi masyarakat.
- Memberikan ruang yang kondusif bagi pengembangan nilai-nilai dan aktifitas sosial dan budaya sehingga mampu meningkatkan keberdayaan dan kemandirian masyarakat.

Kemudian yang dimaksud dengan Kota Yogyakarta sebagai kota pusat pelayanan jasa yang berdaya saing kuat adalah sebagai berikut :

- Maju dan berkembangnya Kota Yogyakarta sebagai pusat pelayanan jasa yang meliputi jasa penunjang pendidikan, pariwisata, perdagangan, pemerintahan, keuangan, kesehatan, transportasi dan komunikasi, serta Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang unggul baik secara komparatif maupun kompetitif.
- 2. Terbangunnya sistem pelayanan dan kelembagaan yang mudah, cepat, dan kondusif bagi tumbuh dan berkembangnya investasi yang memberikan manfaat bagi pembangunan kota dan peningkatan kesejahteraan masyarakat
- Meningkatnya aktifitas sektor pariwisata dan pendidikan sebagai penopang utama pelayanan jasa kota secara kompetitif dan sebagai gerbong utama pertumbuhan perekonomian kota dan mampu menarik picu pergerakan sektor andalan lain.
- 4. Meningkatkan perbaikan efisiensi dan efektifitas sistem produksi dan distribusi sebagai pelayanan skala lingkungan, kota, dan regional.

 Menguatnya kualitas identitas kota yang mampu menjadikan diri sebagai basis kota dalam kerjasama dan pengembangan usaha serta menjadi bagian sistem pergerakan antar kota.

Selanjutnya Kota Yogyakarta yang berorientasi pada keberdayaan masyarakat mengandung makna sebagai berikut :

- Meningkatnya kualitas sumber daya manusia yang cerdas, terampil dan berakhlak mulia.
- 2. Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan gaya hidup sehat dan bersih
- 3. Meningkatnya etos kerja berkemajuan, yaitu: cerdas berteknologi, penuh prestasi, manusiawi, menciptakan rasa aman, dan mencerahkan.
- 4. Meningkatnya peluang kerja yang bisa menampung tenaga kerja produktif
- 5. Berkembangnya kemitraan sosial dalam semangat gotong royong yang akan memperkuat ketahanan masyarakat menghadapi berbagai kerawanan sosial.

Sedangkan yang dimaksud dengan Kota Yogyakarta yang berpijak pada nilai keistimewaan adalah :

- Berkembangnya pemerintahan, pelayanan, dan aktifitas kemasyarakatan Kota Yogyakarta yang sesuai dan menjunjung tinggi nilai keistimewaan sesuai amanat Undang-undang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta.
- 2. Meningkatnya peran partisipasi dan kesejahteraan masyarakat atas pembangunan daerah berbasis keistimewaan.
- 3. Menguatnya identitas sebagai kota warisan budaya luhur, pendidikan, dan pariwisata yang menjadi bagian nilai keistimewaan.
- 4. Berkembangnya semangat "Jogja Berkemajuan" dalam penyelenggaraan pembangunan kota, berupa kemauan kuat yang bersumber pada kekayaan

budaya ngayogyakarta hadiningrat yang religius, memakmurkan, dan berwawasan lingkungan serta pada daya kreatif masyarakat Yogyakarta.

Upaya untuk mewujudkan visi "Meneguhkan Kota Yogyakarta Sebagai Kota Nyaman Huni dan Pusat Pelayanan Jasa yang Berdaya Saing Kuat untuk Keberdayaan Masyarakat dengan Berpijak Pada Nilai Keistimewaan" dirumuskan melalui 7 (tujuh) misi pembangunan, yaitu:

- 1. Meningkatkan kesejahteraan dan keberdayaan masyarakat
- 2. Memperkuat ekonomi kerakyatan dan daya saing Kota Yogyakarta
- 3. Memperkuat moral, etika dan budaya masyarakat Kota Yogyakarta
- 4. Meningkatkan kualitas pendidikan, kesehatan, sosial dan budaya
- 5. Memperkuat tata kota dan kelestarian lingkungan
- 6. Membangun sarana prasarana publik dan permukiman
- 7. Meningkatkan tatakelola pemerintah yang baik dan bersih

Untuk mendukung pencapaian visi dan misi tersebut Kecamatan Gondokusuman memerankan diri sesuai dengan tugasnya yaitu mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan kelurahan. Kemudian untuk menjalankan tugas tersebut kecamatan memiliki fungsi sebagai berikut :

- a. Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum;
- b. Penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan masyarakat; Pengkoordinasian upaya ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat;
- c. Penyelenggaraan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- d. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat kecamatan;

- e. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan kelurahan;
- f. Pelaksanaan sebagian kewenangan yang dilimpahkan Walikota;
- g. Pengkoordinasian pengelolaan kesekretariatan meliputi perencanaan umum, kepegawaian, keuangan, evaluasi dan pelaporan;
- h. Pengkoordinasian pelaksanaan pengawasan, pengendalian evaluasi dan pelaporan di penyelenggaraan pelaksanaan kegiatan kecamatan.

Berdasarkan visi, misi dan tugas dan fungsi pelayanan, maka Kecamatan Gondokusuman mempunyai peran dalam mewujudkan visi di atas melalui misi pertama. Misi pertama adalah Meningkatkan kesejahteraan dan keberdayaan masyarakat.

Meningkatkan kesejahteraan dan keberdayaan kemasyarakatan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta pellimpahan kewenangan kepada camat dapat dilihat secara umum pada program dan kegiatan yang dilakukan oleh kecamatan yang menitikberatkan pada upaya peningkatan pelayanan dan kesejahteraan serta pemberdayaan masyarakat. Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta pelimpahan kewenangan kepada camat dapat dilihat secara umum pada program dan kegiatan yang dilakukan oleh kecamatan yang menitikberatkan pada upaya peningkatan kesejahteraan dan pemberdayaan masyarakat.

1. Maksud

Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang tujuan, sasaran, program, dan kegiatan serta indikator kinerja Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta.

2. Tujuan

Perencanaan strategis bertujuan untuk:

- a. Menjamin keselarasan antara tujuan dan sasaran pembangunan Pemerintah Kota Yogyakarta dengan Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta, sehingga akan bermanfaat bagi proses perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan pertanggungjawaban bagi Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta.
- b. Sebagai pedoman bagi seluruh Bagian di lingkungan Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta dalam penyusunan Rencana Kerja Kecamatan Gondokusuman yang memuat program dan kegiatan.

Tujuan merupakan implementasi dari pernyataan misi. Tujuan adalah sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan pada jangka waktu satu sampai dengan lima tahun ke depan. Sejalan dengan itu, maka Kecamatan Gondokusuman memiliki tujuan yang akan dicapai melalui pelaksanaan program dan kegiatan kecamatan. Adapun tujuannya yaitu : "Meningkatkan Perkembangan Pembangunan Kecamatan Gondokusuman"

Tujuan tersebut akan diukur melalui indikator kinerja tujuan, yaitu Nilai evaluasi perkembangan pembangunan Kecamatan Gondokusuman dengan formula pengukuran sebagai berikut:

Jumlah nilai perkembangan pembangunan kelurahan di bagi jumlah kelurahan. Pada Renstra selama lima tahun nilai indikator tujuan mulai 350, sedangkan target tujuan pada akhir Renstra adalah 360.

Tahun Anggaran 2017 merupakan tahun pertama pembangunan lima tahunan dengan target nilai indikator 350.

3. Sasaran

Sasaran adalah penjabaran dari tujuan, yaitu sesuatu yang akan dicapai oleh suatu instansi pemerintah dalam jangka waktu pendek (tahunan, semesteran, bulanan).

Dari masing-masing tujuan yang telah ditetapkan dalam Renstra Instansi Kecamatan Gondokusuman menetapkan sasaran sebagai berikut: "Tingkat perkembangan pembangunan Kecamatan Gondokusuman meningkat". Sasaran tersebut akan diukur melalui indikator kinerja sasaran, yaitu Nilai evaluasi perkembangan pembangunan Kecamatan Gondokusuman dengan formula pengukuran sebagai berikut: Jumlah nilai perkembangan pembangunan kelurahan di bagi jumlah kelurahan. Pada tahun 2017 nilai indikator tujuan adalah 350.

Tabel 4.2
Tujuan Sasaran dan Indikator Serta Target Kinerja Tahun 2017

Tujuan	Sasaran	Indikator Tujuan/Sasaran	Target Kinerja Tujuan / Sasaran Tahun 2017
Meningkatkan	Tingkat Perkembangan	Nilai evaluasi	
Perkembangan	Pembangunan	Perkembangan	350
Pembangunan	Kecamatan	Pembangunan	
Kecamatan	Gondokusuman	Kecamatan	
Gondokusuman	meningkat	Gondokusuman	

Sumber: Rencana Strategis Kecamatan Gondokusuman 2017-2022

2. Kinerja Pegawai

Tujuan dari penelitian ini sesuai apa yang sudah disampaikan dalam uraian diatas adalah untuk mengetahui sejauh mana kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta. Dalam penelitian ini kinerja didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan atau pencapaian pelaksanaan program dan kegiatan yang telah ditetapkan sehubungan dengan tugas dan fungsinya dalam menyelenggarakan

pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gondokusuman. Evaluasi tingkat keberhasilan kinerja tersebut dapat diamati dari beberapa indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

Untuk mencapai tujuan yang sudah diuraikan diatas maka dilakukan wawancara terhadap beberapa pegawai di lingkungan Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta. Informasi dan data yang diperoleh dari wawancara tersebut adalah sebagai berikut:

a. Produktivitas Kerja Pegawai

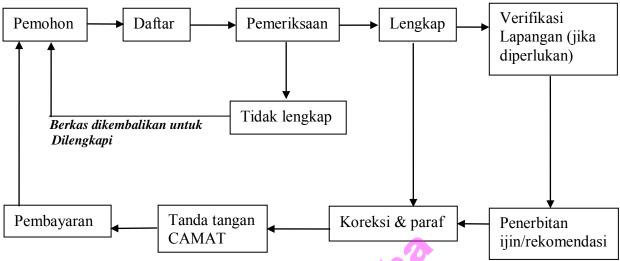
Fokus dari wawancara terkait produktivitas kerja pegawai yang dilakukan dalam penelitian ini adalah terkait Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang ada di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta yang pelaksanaannya sesuai dengan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan pelayanan sebagai berikut:

1) Perizinan

2) Rekomendasi

Pelayanan yang diakukan di Kantor Kecamatan Gondokusuman ini dimaksudkan untuk mempermudah pengurusan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Adapun alur pelayanan PATEN yang dilakukan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut:

Gambar 4.2. Alur Pelayanan PATEN



Sumber: Profil Kantor Kecamatan Gondokusuman Tahun 2017

Gambar di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan dimulai dari kedatangan pemohon di Kantor Kecamatan Gondokusuman kemudian dilanjutkan dengan mendaftarkan permohonan pelayanan, kemudian petugas PATEN memeriksa kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon dan dilakukan verifikasi, setelah semua persyaratan dirasa cukup lengkap maka petugas akan membuatkan dan menerbitkan perizinan atau rekomendasi yang diinginkan/dimohonkan oleh pemohon yang kemudian dikoreksi kembali oleh petugas yang berwenang dan kemudian petugas pengoreksi akan membubuhkan paraf pada dokumen sebagai pengesahan bahwa dokumen sudah diperiksa/dikoreksi untuk selanjutnya ditandatangani oleh Camat dan selanjutnya pemohon pelayanan melakukan pembayaran biaya pelayanan sesuai peraturan perundangundangan yang berlaku. Semua pelayanan yang diberikan oleh petugas PATEN di Kantor Kecamatan Gondokusuman dilaksanakan dengan tetap

menjaga kualitas layanan publik yang baik untuk kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam usaha untuk mencapai tujuan dan sasaran PATEN yang telah ditetapkan, maka Kecamatan Gondokusuman menetapkan indikator sasaran kinerja serta target capaian indikator sasaran kinerja yang akan dicapai setiap tahun. Target kinerja tahun 2017 yang direncanakan menyesuaikan struktur Rencana Strategis (Renstra) Organisasi Perangkat Daerah Tahun 2017-2022 dan Rencana Kinerja Tahunan (RKT) Tahun 2017. Adapun perbandingan antara target dan realisasi kinerja tahun 2017 dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Perbandingan Target dan Realisasi Kinerja 2017

NO.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Tingkat perkembangan	Nilai evaluasi			
	pembangunan	perkembangan	350	378,8	108,28 %
	Kecamatan	pembangunan			
	Gondokusuman	Kecamatan			
	meningkat	Gondokusuman			

Sumber: Laporan Kinerja Kantor Kecamatan Gondokusuman Tahun 2017

Tabel di atas menjelaskan bahwa produktivitas kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta apabila dinilai dari Indikator Kinerja Utama (IKU) yang juga merupakan indikator kinerja sasaran yang dipilih sebagai tolok ukur, dapat diambil kesimpulan bahwa indikator sasaran yang telah ditetapkan telah tercapai sebesar 108,28% (dengan predikat sangat berhasil), dari target indikator sebesar 350 dapat terealisasi 378,8. Keberhasilan yang telah dicapai tersebut berkat kerjasama dan partisipasi dari berbagai pihak dengan harapan dapat dipertahankan atau ditingkatkan keberhasilan tersebut dimasa-masa mendatang.

Hasil dari wawancara dengan responden dan narasumber di lingkungan Kantor Kecamatan Gondokusuman yang dilaksanakan pada hari Senin, Selasa dan Rabu tanggal 12, 13 14 Maret 2018 dapat disampaikan bahwa produktifitas pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta dapat disimpulkan sudah tinggi dan telah dilaksanakan sesuai dengan rencana anggaran yang tertuang dalam DPA (Dokumen Pelaksanaan Anggaran) Tahun 2017. Semua kepala seksi dan kepala sub bagian yang diwawancarai menyatakan bahwa program dan kegiatan yang mereka pimpin dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gondokusuman secara umum telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan DPA (Dokumen Pelaksanaan Anggaran) yang telah ditetapkan, hal ini terlihat dari hasil serapan anggaran di tahun 2017 yang mencapai serapan lebih dari 95%, berikut hasil wawancara dengan para pejabat struktural di lingkungan Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta:

Camat

"Jika dievaluasi menurut produktivitas pegawai di lingkungan Kecamatan Gondokusuman, maka dapat disimpukan bahwa produktivitas sudah sangat tinggi ini dibuktikan dengan tingginya serapan anggaran yaitu lebih dati 95% di tahun 2017. Ini merupakan hasil kerja keras semua elemen di pemerintah kecamatan Gondokusuman"

Sekretaris Camat

"Dengan keterbatasan Sumber Daya manusia yang hanya 60% dari kebutuhan pegawai dan hasil kinerja mencapai 94% pada tahun 2018 dan 96% pada tahun 2017 maka dapat disimpulkan bahwa produktivitas pegawai di Kantor Kecamataan Gondokusuman Kota Yogyakarta adalah tinggi."

Kasubag. Keuangan, Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan : "Perbandingan antara yang produktif dengan yang tidak adalah 1 : 2, masih banyak pegawai yang tidak produktif dikarenakan masa pensiun terlalu tua yaitu 58 tahun, jadi dikarenakan usia PNS tidak mampu mengikuti ketentuan/peraturan yang mengharuskan penggunaan IT."

Kasi. Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban "Kinerja pegawai di Kecamatan Gondokusuman sangat responsiv dan perhatian dalam melaksanakan kegiatan program-program sesuai dengan jabatan yang ada di Kecamatan Gondokusuman dan pencapaian target bisa terpenuhi realisasinya."

Kasi. Perekonomian dan Pembangunan "Kinerja pegawai di Kecamatan Gondokusuman pada umumnya sudah sangat baik, ditinjau dari volume pekerjaannya dan jumlah pegawai/karyawan yang ada. Dengan jumlag Sumber Daya Manusia yang yang sangat kurang tapi pelayanan dan pemberdayaan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik."

Kasi Pemberdayaan Masyarakat "Secara umum kinerja pegawai di Kecamatan Gondokusuman sudah sangat responsiv dan perhatian dalam melaksanakan kegiatan sesuai DPA dan dengan tugas pokok dan fungsi jabatan yang ada di Kecamatan Gondokusuman dan pencapaian target bisa terpenuhi realisasinya sesuai yang diharapkan."

Kasi. Pelayanan, Informasi dan Pengaduan "Produktivitas baik terkait target kinerja pegawai Kantor Kecamatan Gondokusuman berusaha untuk bekerja sesuai target yang sudah dibuat tatakalanya."

Petugas loket PATEN "Jika berkas permohonan dirasa lengkap beserta syaratnya, maka akan segera terproses dan ditunggu langsung jadi hasilnya. Misalnya melakukan perbaikan pada Kartu Keluarga dan pencetakan e-KTP."

Menurut para narasumber/responden yang terdiri dari para pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta, sebagian besar menyatakan bahwa dalam melaksanakan ketugasan di Kantor Kecamatan Gondokusuman ditinjau dari unsur produktivitas, beberapa narasumber/ responden menyatakan sudah baik, akan tetapi meskipun demikian masih diperlukan adanya peningkatan kinerja karena ada beberapa karyawan yang masih kurang memahami tugas dan fungsinya secara tepat, hal ini terlihat

dengan masih adanya beberapa pegawai yang sering menunda-nunda penyelesaian pekerjaan yang ada, mereka beranggapan bahwa bekerja sebagai aparatur pemerintah tidak perlu bekerja secara maksimal karena gaji sudah ditetapkan jumlahnya sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku, adanya pandangan bahwa "rajin atau tidak rajin, pintar atau bodoh, pendapatan tetap sama" hal ini membuat pegawai enggan untuk menunjukan prestassi kerja karena mereka beranggapan jika berprestasi justru akan menyusahkan diri sendiri sebab jika berprestasi akan terus dan selalu ditugaskan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan di kantor. Dari pengamatan lapangan diketahui bahwa masih ada beberapa pegawai yang datang terlambat masuk kerja kemudian pulang mendahului jam kerja, ada pula yang kurang memanfaatkan waktu kerja dengan sebaik-baiknya bahkan pada jam kerja tidak ada di kantor dengan alasan yang tidak jelas.

b. Kualitas Layanan

Menurut hasil wawancara dengan narasumber/responden menginformasikan bahwa kualitas layanan yang ditunjukan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakata dalam melaksanakan pelayanan publik di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta dinilai sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Di Pemerintah Kota Yogyakarta, walaupun di beberapa sisi pelayanan masih ada dijumpai kelemahan dan kekurangan

sehingga belum dapat secara maksimal memenuhi keinginan dan kepuasan yang diharapkan oleh masuarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disampaikan kepada 50 (lima puluh) warga masyarakat pemohon pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman melalui pelayanan PATEN, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat umum sudah dilaksanakan dengan baik sesuai peraturan perundangan yang berlaku. Hal ini dapat dilihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2017 Kecamatan Gondokusuman berpredikat "BAIK" dengan nilai 79,88. Perhitungan berdasarkan 9 unsur pelayanan publik di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kecamatan Gondokusuman seperti yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Di Pemerintah Kota Yogyakarta, hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 per Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah	Nilai	Nilai Rata-	Ket.
		Nilai Per	Rata-Rata	Rata	
		Unsur		Tertimbang	
1.	Persyaratan	483	3.220	0.354	
	Pelayanan				
2.	Prosedur Pelayanan	488	3.253	0.358	
3.	Waktu Pelayanan	461	3.073	0.338	
4.	Biaya/Tarif	495	3.300	0.363	
5.	Produk Pelayanan	486	3.240	0.356	
6.	Kompetensi	493	3.287	0.362	
	Pelaksana				
7.	Perilaku Pelaksana	492	3.280	0.361	
8.	Maklumat Pelayanan	478	3.187	0.351	
9.	Penanganan	481	3.207	0.353	
	Pengaduan, Saran		10		
	dan Masukan				
Jmla	h NRR SKM tertimbang	3.195			
Surv	ey Kepuasan Masyaraka				
Kesi	mpulan Nilai	79.88 (Baik)			

Sumber: Data yang diolah

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survey Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM unit pelayanan x 25

Kemudian kesimpulan SKM diatas didasarkan interval nilai dibawah ini :

Table 4.5. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	С	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	В	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Sumber: Permen PAN dan RB RI No. 14 Tahun 2017dan Perwal Yogyakarta No. 43 Tahun 2017

Dari tabel 4.5. nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan bahwa Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setelah dikonversikan adalah sebagai berikut :

= Nilai Indeks x Nilai Dasar

 $= 3,195 \times 25 = 79,88$

Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta adalah BAIK (B). Berdasarkan tabel 4.5 diatas maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta menunjukan hasil yang baik, terutama ditinjau dari variabel kinerja petugas yang terdiri dari kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas.

Hasil capaian keberhasilan semua ini adalah karena dukungan struktur organisasi dan pembagian ketugasan yang jelas serta ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas, cukup dan memadai. Sedangkan kendala yang dihadapi pada umumnya berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Oleh sebab itu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta, maka Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta terus berupaya mengoptimalkan sarana dan prasarana yang sudah ada serta mengusulkan pengadaan sarana dan prasarana yang belum tersedia dalam rangka melengkapi kebutuhan sarana dan prasarana yang masih kurang.

Dari hasil wawancara dengan responden/narasumber dalam penelitian ini yang dilakukan pada hari Senin, Selasa dan Rabu tanggal 12, 13, 14 Maret 2018 dengan 8 (delapan) orang narasumber yang kompeten yaitu: 1 (satu) orang camat, 1 (satu) orang sekretaris camat, 1 (satu) orang kepala sub. bagian, 4 (empat) orang kepala seksi dan 1 (satu) orang petugas yang terlibat dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta. Menghasilkan informasi sebagai berikut:

Camat

"Seksi Pelayanan sudah menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sudah menunjukan prestasi kerja dengan baik serta SOP sudah dijalankan dengan baik, hal ini terlihat dengan rendahnya angka komplain terhadap pelayanan yang dinerikan."

Sekretaris Camat

"Pelayanan yang berpedoman pada aturan yang selalu dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah diterbitkan serta pelimpahan sebagian kewenangan Walikota kepada Camat dan dalam 2 (dua) tahun terakhir, komplain terhadap pelayanan 0% namun dari masalah eksternal banyak komplain yaitu e-KTP."

Kasubag. Keuangan, Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan "Baik, untuk pelayanan pada dasarnya adalah penampilan, kesopanan, ramah dan kemampuan ketentuan/persyaratan dalam pelayanan, hal ini sangat mendukung keberhasilan pelayanan yang dilakukan."

Kasi. Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban "Sangat baik dan memberikan pelayanan kepada karyawan dan karyawati Kecamatan Gondokusuman maupun kepada masyarakat secara umum. Kalau service menurut kami kurangperhatian terhadap usulan/masukan seperti computer masih gunakan yang lama, belum diganti baru, ruang kerja sempit kurang lebar/nyaman."

Kasi. Perekonomian dan Pembangunan "Kualitas layanan sangat baik, hal ini dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang terus meningkat." Kasi Pemberdayaan Masyarakat "Sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada karyawan dan karyawati Kecamatan Gondokusuman maupun kepada masyarakat

secara umum."

Kasi. Pelayanan, Informasi dan Pengaduan "Baik, sesuai dengan prosedur yang sudah dibuat

dalam SOP dan SPIP."

Petugas loket PATEN

"Mampu berkomunikasi dan menjelaskan kepada pemohon dengan baik dan sesuai apa yang

dimaksudkan pemohon."

Dari hasil wawancara kepada narasumber/responden didapatkan informasi bahwa pegawai yang bertugas di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta telah dapat mempertahankan kualitas kerja layanan antara lain ditunjukan dengan :

- a) Kualitas kerja pegawai sudah sesuai dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan sudah sesuai pula dengan Peraturan Walikota tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat dan sudah dilaksanakan dengan baik.
- b) Pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta sudah melakukan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.
- c) Kelengkapan sarana dan prasarana yang relatif sudah cukup lengkap dan terpenuhi, hal ini sangat menunjang keberhasilan pelayanan dan untuk memuaskan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

c. Responsivitas Kerja Pegawai

Definisi responsivitas dalam penelitian ini adalah adalah kemampuan birokrasi/pegawai untuk mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat dalam melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada OPD Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta. Tingkat responsivitas dimaksud dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu antara lain : (1) apakah program-program penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan; (2) apakah perkembangan dan peningkatan volume tugas-tugas/pekerjaan dapat diatasi oleh pegawai, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat memberikan yang terbaik dan dapat menyelesaikan pekerjaan/tugastugas dengan tepat waktu; (3) apa kendala dan hambatan yang muncul dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan bagaimana mengatasi kendala dan hambatan tersebut sehingga dapat tertangani dengan cepat dan tepat.

Dari hasil wawancara yang telah dilaksanakan menunjukan bahwa tingkat responsivitas pegawai dalam melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta sudah cukup baik, walaupun masih perlu ditingkatkan lagi dibeberapa sisi pelayanan. Berikut ini hasil wawancara dengan pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta:

Camat

"Responsivitas karyawan di Kantor Kecamatan Gondokusuman dinilai sudah baik dan sangat responsive terhadap tugas-tugas yang diberikan, setiap komplain sudah kami respon dengan cepat dan proporsional sesuai permasalahan."

Sekretaris Camat

"Setiap komplein khusus e-KTP kita tanggapi sesuai realita dan aturan yang ada. Respon relative cepat misal terkait waris sehingga tidak perlu bolak-balik ke Kantor Kecamatan dan bila dokumen sudah selesai akan dihubungi lewat SMS HP. Semua pelayanan yang diselenggarakan sesuai aturan yang telah ditetapkan."

Kasubag. Keuangan, Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan "Masih kurang dikarenakan usia yang kurang produkttif membuat kurang kurang merespon suatu tugas/pekerjaan."

Kasi. Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertihan "Bagi karyawan dan karyawati di Kecamatan Gondokusuman sangat baik dan positif, tetapi bagi masyarakat apabila membutuhkan layanan misalnya KTP elektronik didalam menanggapi masih harus wira-wiri dan masih ada yang belum terlayani, ini menimbulkan kecemasan/emosi hingga harus mohon konfirmasi dengan pimpinan kecamatan."

Kasi. Perekonomian dan Pembangunan "Responsivitas layanan terhadap kebutuhan masyarakat sangat baik, hal ini digambarkan dalam perencanaan kegiatan yang selalu melibatkan masyarakat, sehingga apa yang menjadi kebutuhan masyarakat sebagian besar bisa diakomodir."

Kasi Pemberdayaan Masyarakat "Responsifitas yang dimiliki karyawan dan karyawati di Kecamatan Gondokusuman sudah baik dan positif, tetapi bagi masyarakat apabila membutuhkan layanan misalnya KTP elektronik didalam menanggapi masih harus wira-wiri dan masih ada yang belum terlayani, ini menimbulkan kurang nyaman hingga harus mohon konfirmasi dengan pimpinan kecamatan."

Kasi. Pelayanan, Informasi dan Pengaduan "Sudah baik, terhadap kebutuhan masyarakat dapat ditampung dan di anggarkan sesuai dengan pagu yang tersedia didalam musrenbang."

Petugas loket : "Misal dalam pengurusan e-KTP, jika blangko e-

PATEN

KTP tersedia, maka pemohon dengan membawa syarat yang telah ditentukan dapat menunggu langsung jadi hasilnya e-KTP dengan data yang telah sesuai pada Kartu Keluarga tanpa menunggu lama dalam satu hari pengurusan (posisi internet online)."

Hasil wawancara yang disampaikan di atas menunjukan bahwa tingkat responsivitas pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta dalam menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dirasa sudah cukup baik, khususnya dari sisi kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat penerima pelayanan, kemampuan pegawai dalam merespon tugas-tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepadanya agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, setiap complain dari masyarakat selalu direspon dengan cepat dan positif, kemampuan pegawai dalam mengatasi kendala dan hambatan yang muncul dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari indikator responsivitas sudah cukup baik.

d. Responsibilitas Kerja Pegawai

Dalam penelitian ini yang dimaksud responsibilitas adalah menjelaskan apakah kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gondokusuman itu dilakukan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Responsibilitas (tanggung jawab) adalah tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugasnya yang berhubungan dengan peran seseorang kepada pihak yang dilayani. Dari hasil wawancara dapat diketahui

bahwa responsibilitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman relatif sudah baik akan tetapi masih ada beberapa sisi dari pelayanan tersebut yang belum sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi sehingga masih banyak tugas-tugas pokok dan fungsi dari pegawai yang pelaksanaannya belum optimal secara keseluruhan sehingga hal ini mencerminkan kinerja pegawai yang kurang baik, berikut hasil wawancara dengan pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman :

Camat : "Setiap jenis layanan yang diberikan oleh kami

selalu berjalan pada aturan yang berlaku sehingga bisa dipastikan bahwa setiap personil harus dapat

memahami tugas pokok dan aturan yang

berlakudan selalu dalam pengawasan yang ketat."

Sekretaris Camat : "Setiap pelayan di Kecamatan telah dipastikan

bahwa ia paham akan aturan yang berlalu sebagai dasar melayani masyarakat tidak ditoleransi menyimpang dari aturan misalnya dari sisi

prosedur waktu dan biaya yang sudah pasti."

Kasubag. Keuangan, Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan "Responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas."

Kasi. Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban "Secara umum baik dan bermanfaat bagi karyawan dan karyawati itu sendiri, birokrasi sudah sesuai dan baik, sedang harapan keinginan dan aspirasi masyarakat mohon tidak terlalu birokrasi, procedural/kebijakan dalam pelayanan."

Kasi. Perekonomian dan Pembangunan "Responsibilitas dalam melaksanakan tugas pelayanan selalu berpegang pada kaidah prinsip-prinsip administrasi yang baik dan baku sesuai dengan tuas pokok dan fungsi masing-masing pegawai."

Kasi Pemberdayaan Masyarakat "Secara umum baik, birokrasi sudah sesuai dan baik, sedang harapan keinginan dan aspirasi masyarakat mohon tidak terlalu birokrasi,

prosedural/kebijakan dalam pelayanan."

Kasi. Pelayanan, Informasi dan Pengaduan "Sudah baik, bekerja sesuai dengan tupoksi dan petunjuk atasan yang mendukung kinerja organisasi."

Petugas loket PATEN "Memberikan penjelasan sesuai dengan prosedur, mengajukan persyaratan sesuai dengan aturan yang berlaku. Memberlakukan sanksi administrasi sesuai dengan aturan, disertai struk/nota bukti pembayaran. Misal denda e-KTP keterlambatan pembuatan."

Hasil wawancara dengan pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman dari sisi responsibilitas pegawai menunjukan bahwa kinerja pegawai sudah cukup baik dan cukup memuaskan dan sudah sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku. Setiap jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat selalu berjalan pada aturan yang ada. Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dan sudah dilaksanakan secara optimal. Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor Kecamatan Gondokusuman sudah mulai diperdayakan dengan optimal sehingga masing-masing pegawai sudah saling mengetahui tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya sendiri-sendiri dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

e. Akuntabilitas Kinerja Pegawai.

Definisi akuntabilitas dalam penelitian ini adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan dari masing-masing pegawai di lingkungan Kantor Kecamatan Gondokusuman kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Sehubungan dengan uraian diatas jika dilihat dari posisi sebuah kecamatan, maka kecamatan memiliki posisi yang sangat penting bagi sebuah wilayah/daerah. Tingkat akuntabilitas Kecamatan Gondokusuman sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah yang ada diatasnya.

Akuntabilitas pelayanan publik dalam penelitian ini dinilai berdasarkan pada Penilaian Kinerja Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta dengan berpedoman pada Penetapan Kinerja Kecamatan Gondoksuman Kota Yogyakarta Tahun 2017. Penilaian ini dilakukan untuk mengevaluasi dan mengukur tingkat keberhasilan dan tingkat kegagalan pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta dalam rangka membantu pencapaian tujuan dan sasaran Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta.

Dalam penelitian ini penilaian terhadap kinerja pelayanan publik dilakukan dengan memberikan peringkat capaian kinerja sesuai dengan katagori kinerja (penentuan posisi), yaitu:

Tabel 4.6 Skala Nilai Peringkat Kinerja

No.	Interval Nilai Realisasi	Kriteria Penilaian	Kode
	Kinerja	Realisasi Kinerja	
1.	91 ≤ 100	Sangat Tinggi	
2.	$76 \le 90$	Tinggi	
3.	$66 \le 75$	Sedang	
4.	51 ≤ 65	Rendah	
5.	≤ 50	Sangat Rendah	

Sumber: Permendagri Nomor 54 Tahun 2010

Indikator kinerja Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta menjadi tolok ukur keberhasilan dari tujuan dan sasaran strategis Kecamatan Gondokusuman beserta target capaian realisasinya yang telah diupayakan oleh pegawai Kecamatan Gondokusuman seperti yang dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

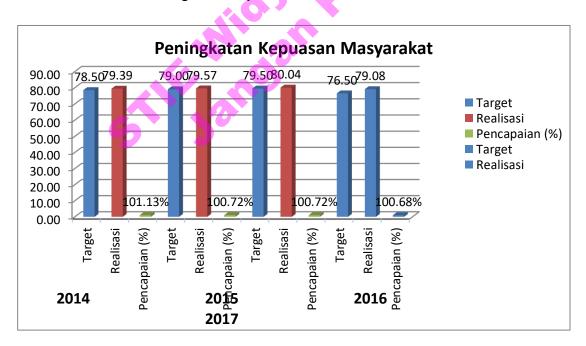
Tabel 4.7 Perbandingan Pencapaian Sasaran tahun 2014 s/d 2017

	2014		2015		2016		2017					
Uraian	Target	Realisasi	%	Target	Realisasi	%	Target	Realisasi	%	Target	Realisasi	%
Peningk. Kepuasan Masyarakat	78,5	79,4	101,13	79	79,57	100,72	79,50	80,04	100,7	76,5	79,8	104
Penurunan Komplain /keluhan Masyarakat	8	2	100	7	0	100	6	0	100	-	1	1

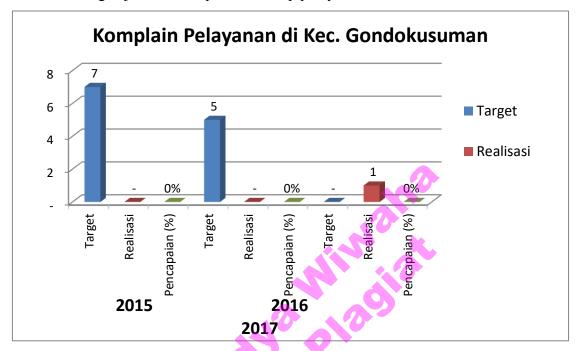
Sumber: Laporan Kinerja Kantor Kecamatan Gondoksuman Tahun 2017

Apabila disajikan dalam bentuk grafik akan tersaji sebagai berikut :

Grafik 4.1 Perbandingan Pencapaian Sasaran tahun 2014 s/d 2017



Sumber: Laporan Kinerja Kantor Kecamatan Gondoksuman Tahun 2017



Grafik 4.2 Perbandingan jumlah Komplain terhadap pelayanan dari tahun 2015 s/d 2017

Sumber: Laporan Kinerja Kantor Kecamatan Gondoksuman Tahun 2017

Kemudian apabila didasarkan dari hasil wawancara dengan responden/narasumber dari pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta mengenai akuntabilitas kerja, maka didapatkan informasi sebagai berikut :

Camat : "Akuntabilitas kinerja pegawai di Kantor

Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta dirasa sudah baik karena semua bentuk pelayanan yang dilakukan selalu diawasi dan dievaluasi oleh inatansi pemerikasa seperti inspektorat, BPK dan lainnya dan hasilnya cukup memuaskan dengan

nilai akuntabilitas yang baik."

Sekretaris Camat : "Segala bentuk pelayanan dilaporkan kepada

instansi pemeriksa, baik keuangan maupun kegiatan. Untuk masyarakat juga disediakan media untuk menyampaikan keluhan, saran dan pendapat. Ada juga mekanisme evaluasi secara berkala untuk pelayanan kepada masyarakat."

Kasubag. Keuangan, Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan "Dengan kebijakan terbaru Pemerintah Kota dan kondisi pegawai di Kecamatan Gondokusuman sangatlah berat seperti pencapaian target kinerja OPD dengan perbandingan PNS 1:2, hal ini sangat memberatkan PNS yang berkualitas sedang PNS tidak berproduktif diperdayakan."

Kasi. Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban "Sangat baik kerjasamanya dan saling dukung mendukung didalam kegiatan program yang sudah dijalankan atau dikerjakan dan bertanggungjawab adanya masukan aspirasi dari masyarakat."

Kasi. Perekonomian dan Pembangunan "Setiap pelayanan yang dilakukan selalu harus bisa dipertanggungjawabkan sesuai dengan kedudukan masing-masing."

Kasi Pemberdayaan Masyarakat "Sudah baik ini ditunjukan dengan sikap kebijakan segala bentuk pelayanan disampaian kepada instansi pemeriksa seperti inspektorat dan BPK, baik keuangan maupun kegiatan."

Kasi. Pelayanan, Informasi dan Pengaduan Petugas loket PATEN "Baik, setiap pekerjaan dapat dipertanggung jawabkan, terdata dan terukur."

"Jika menemui kendala dalam memberikan penjelasan kepada pemohon, maka bias diarahkan kepada atasan yang lebih berwenang untuk memberikan keputusan/jalan keluar terhadap masalah pemohon tersebut."

Dari hasil wawancara diatas jawaban yang diberikan oleh responden/informan menunjukan bahwa akuntabilitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta dalam pelaksanaan program dan kegiatan peningkatan pelayanan publik selama ini sudah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, hal ini menunjukan wujud pertanggungjawaban aparatur kepada masyarakat. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa akuntabilitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota

Yogyakarta adalah sudah baik dan sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku. Pengawasan selalu dilakukan oleh instansi berwenang misalnya Inspektorat, BPK dan lainnya.

Keberhasilan akuntabilitas kerja di lingkungan Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta secara umum didukung dengan adanya pembagian tugas pokok dan fungsi secara jelas dan kerjasama yang ditunjukan secara solid dari segenap pegawai, para pemangku kepentingan baik yang ada di tingkat Kelurahan maupun di tingkat Kecamatan sampai ke tingkat Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta serta dukungan dan keterlibatan secara aktif segenap masyarakat Kota Yogyakarta umumnya dan masyarakat Kecamatan Gondokusuman pada khususnya dalam mendukung setiap program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Kecamatan Gondokusuman sudah sangat baik, walaupun dalam pelaksanaan dilapangan masih dijumpai beberapa hambatan dan kendala teknis dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan berkualitas dalam rangka pelaksanaan PATEN di Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta, berikut hasil wawancara dengan narasumber/responden:

Camat

: "Jumlah SDM kami sangat minim, ini menjadi kendala utama yang dihadapi, akan tetapi tidak menjadi halangan untuk berprestasi dengan cara mengoptimalkan SDM yang ada semaksimal mungkin untuk mencapai pelayanan kepada masyarakat yang terbaik, penguasaan teknologi bias menjadi alternatif untuk memaksimalkan kinerja pegawai."

Sekretaris Camat

- : a. "Kekuranagn Sumber Daya Manusia yang baru mencapai 60% dari kebutuhan.
 - b. Ketrampilan dalam bidang IT/teknologi informasi yang belum memadai.
 - c. Inovasi-inovasi dalam pelayanan yang

mengikuti perkembangan jaman belum optimal. d. Sumber Daya Manusia (SDM) berkualitas

sering dimutasi ke OPD lain terutama Dinas dan Badan yang ada di Kota Yogyakarta (Balaikota).''

Kasubag. Keuangan, Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan "Tidak adanya keseimbangan antara beban kerja dengan jumlah PNS produktif berkualitas, ini yang membuat pincang suatu organisasi."

Kasi. Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban "Hambatannya yang sering dihadapi adanya keterbatasan pegawai yang ada sangat minim dan kurang tenaga. Jabatan rangkap yang diemban oleh karyawan dan karyawati dengan aturan yang baru, apabila ada tugas dengan waktu yang bersamaan menjadi kendala, mana yang harus dipilih/didahulukan, apabila ada disposisi dari pimpinan."

Kasi. Perekonomian dan Pembangunan "Keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia (personil) menyebabkan pelaksanaan kegiatan ada yang mengalami keterlambatan."

Kasi Pemberdayaan Masyarakat "Hambatan yang dirasakan selama ini adalah tidak adanya keseimbangan antara beban kerja dengan jumlah Sumber Daya Manusia produktif berkualitas, ini yang membuat pelayanan menjadi kurang optimal dalam sebuah organisasi."

Kasi. Pelayanan, Informasi dan Pengaduan Petugas loket PATEN

- "Tidak ada kendala, semua saling mendukung baik sarpras maupun SDM nya."
 - a. "Jaringan internet yang sering offline, mengakibatkan pekerjaan tidak bisa ditunggu jadi dalam satu hari.
 - b. Sarana dan prasarana yang kadang tidak tersedia, misalkan blangko e-KTP mengakibatkan banyak komplain.
 - c. Komunikasi antara petugas dan pemohon yang berbeda pemahaman.
 - d. Kurangnya persyaratan yang dibawa pemohon, sehingga berkas tidak bisa langsung diproses."

Kesimpulan dari wawancara diatas menunjukan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta antara lain adalah sebagai berikut :

- Keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia yang ditempatkan pada petugas pelayanan.
- 2. Keterbatasan sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya tercukupi sesuai standar yang ada.
- 3. Tata letak/desain ruang pelayanan yang belum sesuai dengan standar pelayanan publik PATEN.
- 4. Masih banyak warga pemohon pelayanan yang datang diwakilkan, sehingga apabila terjadi kurang data atau ada ketidaksesuaian data maka perbaikan data tidak bias dilakukan saat itu juga dengan kata lain harus diperbaiki dengan yang bersangkutan, hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi tertunda dan tidak bias selesai tepat waktu.
- 5. Masih banyak warga masyarakat yang kurang peduli dan kurang mendapat perhatian dengan dokumen-dokumen kependudukan yang dimilikinya sehingga apabila pada saat dibutuhkan maka warga sering minta permohonannya cepat selesai, akibatnya antrian berkas permohonan dokumen yang seharusnya sudah bias selesai menjadi tertunda.
- Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta.

Camat sebagai fasilitator yang berada di kecamatan memiliki peranan yang sangat besar dalam rangka mengupayakan peningkatan kinerja pegawai yang ada di kecamatan. Dengan adanya pelimpahan sebagian kewenangan Walikota kepada Camat, maka peran Camat di kecamatan dalam rangka

mengupayakan peningkatan kinerja pegawai menjadi penting guna mewujudkan pembangunan dalam bidang pelayanan publik kepada masyarakat sebagai suatu tuntutan pembangunan.

Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan narasumber/ responden dari pegawai di lingkungan Kantor Kecamatan Gondokusuman untuk menggali informasi dan pendapat narasumber/responden mengenai bagaimana upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Gondokusuman Gondokusuman Kota Yogyakarta, terutama yang berkaitan dengan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), adapun hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut:

Camat

"Upaya dilakukan dalam rangka yang meningkatkan kinerja pegawai dengan jalan antara lain meningkatkan kapasitas pegawai yang ada, melakukan inovasi-inovasi yang berguna bagi pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan peran serta masyarakat dalam bidang pemberdayaan masyarakat."

Sekretaris Camat

- a. "Penentuan kebutuhan pegawai.
- b.Peningkatan ketrampilan bidang IT.
- c. Membuat inovasi-inovasi yang mempermudah dan bermanfaat bagi layanan kepada masyarakat dan pegawai dengan memberi kebebasan berekspresi.
- d.Memotivasi pegawai dan menanamkan visi misi pemerintah kota dalam jiwa masing-masing pegawai sesuai dengan tugas pokok dan

fungsinya."

Kasubag. Keuangan, Perencanaan. Evaluasi dan Pelaporan

"Adanya mutasi/penambahan PNSguna meningkatkan kualitas kinerja OPD."

Kasi. Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban

"Mengkondisikan kegiatan sesuai dengan tupoksi yang ada, dengan gaji yang sesuai dan tambahan penghasilan (TPP), Tukin (Tunjangan Kinerja) dan perhatian pekerjaan dari pimpinan."

Kasi. Perekonomian dan Pembangunan

"Dengan meningkatnya Tunjangan Perbaikan Penghasilan (TPP) pada tahun 2018 ini yang cukup signifikan diharapkan dapat lebih membuat kinerja lebih meningkat lagi."

Kasi Pemberdayaan Masyarakat "Salah satu upaya meningkakan kinerja adalah dengan kompensasi yang cukup, dengan gaji dan kompensasi yang sesuai dan tambahan penghasilan (TPP), Tukin (Tunjangan Kinerja) dari perhatian pekerjaan pimpinan meningkatkan diharapkan татри kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman."

Kasi. Pelayanan, Informasi dan Pengaduan Petugas loket PATEN "Selalu dilakukan evaluasi kinerja secara rutin."

- : a. "Pembenahan jaringan internet agar lebih stabil, karena masa depan proses pemberkasan semua akan online.
 - b.Memberikan penjelasan dengan lebih sabar dan lebih jelas lagi kepada pemohon.
 - c. Mengontrol dan mempersiapkan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan misalnya blangko e-KTP."

Kesimpulan dari wawancara diatas menunjukan upaya yang dapat dilakukan dalam menghadapi kendala dan hambatan pelaksanaan PATEN di Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta antara lain adalah sebagai berikut:

- Peningkatan kapasitas pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Gondokusuman;
- 2. Penentuan kebutuhan pegawai, peningkatan bidan IT, motivasi pegawai dan menambah visi misi organisasi;
- Mutasi pegawai dalam rangka penyegaran serta pemberian kompensasi yang memadai bagi pegawai.

- Dilakukannya evaluasi secara terus menerus sebagai upaya peningkatan kualitas pegawai;
- Penyempurnaan jaringan internet serta sarana dan prasarana penunjang yang lainnya.

B. PEMBAHASAN

1. Indikator Kinerja Pegawai.

Pemerintah Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik khususnya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai di lingkungan Kantor Kecamatan Gondousuman Kota Yogyakarta dapat dilihat dari beberapa indikator kinerja, yaitu antara lain: Produktivitas Pegawai, Kualitas Layanan Pegawai, Responsivitas Pegawai, Responsibilitas Pegawai dan Akuntabilitas Pegawai.

Dalam penelitian ini telah dilakukan wawancara dengan pejabat struktural di lingkungan Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta, petugas yang terlibat langsung dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan 50 orang responden dari warga masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Adapun hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Produktivitas

Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta dalam rangka menjalankan tugas dan fungsi serwa wewenangnya maka menetapkan program dan kegiatan yang akan direalisasikan atau dilaksanakan setiap tahun anggaran yang tertuang dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA). Wawancara dengan Camat Gondokusuman menyimpulkan bahwa program dan kegiatan yang sudah ditetapkan pada setiap seksi dan sub. Bagian di Kantor Kecamatan Gondokusuman telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan tatakala dan teknis yang tercantum dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA). Semua Kepala Seksi menyatakan bahwa program dan kegiatan selama satu tahun anggaran dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tatakala dan teknis yang tercantum dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Walaupun demikian kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta masih perlu lebih ditingkatkan lagi, karena masih ada beberapa pegawai yang kurang memahami tugas pokok dan fungsinya, bahkan masih ada pegawai yang sering menunda-nunda penyelesaian pekerjaanya, masih ada pegawai yang beranggapan salah yaitu bahwa mereka bekerja sebagai aparatur pemerintah bukan sebagai pelayan publik, sehingga tidak perlu bekerja secara maksimal karena gaji dan kompensasi sudah ditetapkan jumlahnya sesuai dengan peraturan pemerintah yang sudah ada. Masih adanya anggapan dan pandangan bahwa pegawai pintar dan pegawai bodoh atau pegawai malas dan pegawai rajin pendapatannya sama saja sehingga pegawai tidak mau menunjukan prestasi dan keahliannya karena justru akan menyusahkan pegawai itu sendiri, mereka yang akan selalu ditugaskan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan di kantor. Masih adanya pegawai yang kurang produktif karena beberapa dari pegawai yang masih sering terlambat masuk kerja dan bahkan pulang lebih awal dari jam kerja yang telah

ditentukan, mereka kurang memanfaatkan jam kerja dengan sebaik-baiknya bahkan pada jam kantor mereka tidak ada di kantor dengan alasan yang tidak jelas.

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan keharusan yang penting dalam menjelaskan kinerja organisasi berbasis pelayanan publik. Masih banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, pandangan negatif tersebut muncul karena rasa ketidakpuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik terhadap kualita pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu menurut Dwiyanto (2010: 50-51) mengatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dapat dijadikan sebagai indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama yang didapat jika menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kepuasan pelayanan seringkali dapat diperoleh dari mass media atau diskusi publik. Kotler (1994) dalam Surjadi (2009) mengartikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan disbanding dengan harapan. Kualitas layanan yang relatif sangat tinggi akan bisa menjadi satu ukuran kinerja birokrasi publik yang mudah dan murah.

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan pada bulan April 2018 dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan publik kepada masyarakat yang diberikan oleh instansi pemerintah telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini juga dapat dilihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Gondokusuman Tahun 2017 yang berpredikat "BAIK" dengan nilai 79.88.

Kemudian dari hasil wawancara dengan narasumber/responden dari lingkungan Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta juga menyatakan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta sudah dilaksanakan dengan baik dan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku antara lain Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 62 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Yogyakarta. Meskipun demikian untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta, masih perlu dilakukan pembenahan-pembenahan ke arah yang lebih baik lagi.

c. Responsivitas

Responsivitas memiliki makna bahwa lembaga-lembaga publik dan proses-proses didalamnya harus dapat melayani masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya. Dalam konteks birokrasi dan organisasi pemerintah, responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas dimasukan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya. Sedangkan responsivitas yang rendah ditunjukan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut menunjukan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan birokrasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang buruk pula, Dwiyanto (2010 : 50 – 51).

Berdasarkan konsep tersebut diatas, maka dalam penelitian ini responsivitas dapat didefinisikan sebagai kemampuan pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman untuk mengembangkan program dan kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik dari organisasi itu sendiri. Wawancara dengan responden dan narasumber memberikan informasi bahwa kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi responsivitas sudah cukup baik, akan tetapi walaupun demikian masih perlu untuk terus ditingkatkan dan dikembangkan dalam hal merespon kebutuhan masyarakat/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Indikator ini meliputi kegiatan yang berhubungan dengan sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia jasa, meningkatkan kesigapan dan kecekatan serta ketulusan dari para penyedia pelayanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi keinginan dan permintaan pelanggan, mengurangi kesalahan dalam melayani pelanggan, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya dengan pelayanan yang cermat, tepat dan cepat yang pada akhirnya disediakannya akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya untuk dapat dicarikan solusi dan jalan keluar yang terbaik.

d. Responsibilitas

Pengertian responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik yang dilaksanakan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik secara eksplisit maupun secara implisit. Responsibilitas adalah tanggung jawab

seseorang terhadap tugas-tugasnya yang berhubungan dengan peran seseorang kepada pihak yang dilayani.

Berdasarkan konsep tersebut di atas, responsibilitas menjelaskan bahwa pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan belum sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi sehingga masih banyak tugas dan fungsi yang belum optimal secara keseluruhan sehingga mencerminkan kinerja organisasi yang kurang baik.

Hasil wawancara kepada responden/narasumber di lingkungan Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta dari sisi responsibilitas pegawai menginformasikan bahwa petugas pemberi pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta sudah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik hal ini ditunjukan dengan kinerja pegawai yang sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelaksanaan pelayanan publik sudah dilaksanakan dengan optimal dan sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing, sehingga mencerminkan kinerja yang baik. Petugas pelayanan publik sudah diberdayakan dengan baik dan optimal sehingga mereka sudah bias mengetahui tugas dan fungsinya masing-masing serta kewenangannya dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban (LAN: 1999). Akuntabilitas menunjuk pada seberapa

besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Akuntabilitas dapat diasumsikan bahwa oleh karena para pejabat publik ini adalah dipilih oleh rakyat, maka dengan sendirinya akan bekerja dengan memprioritaskan kepentingan rakyat banyak. Dalam pengertian yang demikian, maka dapat diartikan bahwa akuntabilitas publik dapat dipergunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tersebut dapat konsisten dengan kehendak publik. Kinerja dari birokrasi publik tidak hanya dilihat dari ukuran eksternal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah. Indikator keberhasilan kinerja publik harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat.

Kegiatan birokrasi publik dikatakan memiliki akuntabilitas yang tinggi apabila kegiatan birokrasi tersebut memiliki kegiatan yang dianggap benar dan telah sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Berdasarkan konsep tersebut diatas, maka penelitian yang adalah bertujuan dilakukan ini untuk melihat seberapa besar pertanggungjawaban pelaksanaan tugas fungsi dan kinerja pegawai di Kantor Kecamtan Gondokusuman dalam pelayanan publik. Dalam wawancara yang dilakukan dengan pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman dalam penelitian ini, diperoleh gambaran dan informasi bahwa sistem (akuntabilitas) pertanggungjawaban pelaksanaan tugas telah vang dilaksanakan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan akuntabilitas pelaksanaan kebijakan program dan kegiatan pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik selama telah dilaksanakan dengan baik, hal ini menunjukan adanya pertanggungjawaban pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman dalam pelaksanaan pelayanan publik terutama Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dilihat dari sisi indikator akuntabilitas sudah baik.

Penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan publik yang baik dan berkualitas tidak terlepas dari adanya kendala-kendala yang dijumpai di lapangan, salah satu kendala yang ada dalam pelaksanaan PATEN adalah keterbatasan personil baik secara kualitas maupun kuantitas yang ada di Kantor Kecamatan Gondokusuman, sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya tercukupi dengan baik dan sesuai standar yang ada, desain dan tata tempat pelayanan yang masih belum sepenuhnya sesuai dengan standar PATEN, masih banyaknya warga masyarakat yang meminta pelayanan yang tidak secara langsung mendatangi loket pelayanan akan tetapi mewakilkan oleh orang lain, sehingga apabila terjadi ketidak cocokan atau kekurangan data yang dipersyaratkan, maka tidak bias secara langsung dapat diperbaiki/ dibetulkan atau dilengkapi, hal ini akan menyebabkan terhambatnya proses penyelesaian sehingga menyebabkan dokumen tidak bisa selesai tepat waktu, masih banyak warga masyarakat yang kurang peduli dengan dokumen yang dimilikinya, sehingga apabila dokumen tersebut dibutuhkan pada waktunya akan minta pelayanan yang cepat dan tergesa-gesa, hal ini mengakibatkan antrian berkas yang seharusnya sudah selesai akan tetapi menjadi tertunda.

 Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta.

Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan antara lain meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik, Kartu Keluarga dan pelayanan lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal Organisasi Perangkat ini menyebabkan Daerah (OPD) Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta dituntut untuk dapat memiliki pegawai yang mampu menunjukan kinerja yang tinggi dan baik, profesional sehingga akan terwujud efektivitas pelayanan yang maksimal. Pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta pada hakekatnya merupakan bagian dari unsur aparatur negara yang memilki peran dan kedudukan yang sangat penting dalam kerangka pelaksanaan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat pada umumnya. Oleh karena itu pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta dituntut untuk memiliki kompetensi, kesungguhan, semangat kerja, kinerja yang baik.

Dalam pelaksanaan tugas-tugas yang dibebankan kepada pegawai, banyak kendala dan permasalahan yang dihadapi, untuk mengupayakan dalam memecahkan permasalahan serta kendala yang dihadapi oleh aparatur di Kantor Kecamatan Gondoksuman Kota Yogyakarta tersebut dilakukan dengan berbagai upaya antara lain:

a. Dalam rangka meningkatkan kinerja serta profesionalisme aparatur di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta khususnya petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), maka upaya yang dilakukan adalah mengikutsertakan personil yang bertugas di PATEN untuk selalu mengikuti pelatihan-pelatihan, diklat administrasi kependudukan untuk meningkatkan pengetahuan maupun meningatkan kinerja petugas yang ditempatkan di PATEN. Tujuan dilaksanakan diklat dan pelatihan administrasi kependudukan ini antara lain adalah untuk meningkatkan kemampuan dan kapasitas wawasan aparatur di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan publik, yang selanjutnya akan dapat dipergunakan sebagai acuan berperilaku dan bersikap dalam pelayanan kepada masyarakat.

- b. Peningkatan kualitas dan kemampuan sumber daya aparatur juga dapat dilakukan dengan melalui pelaksanaan studi banding ke beberapa instansi-instansi yang dianggap sudah lebih baik dalam hal pelaksanaan pelayanan publik. Pelaksanaan studi banding ini dimaksudkan sebagai sarana untuk meningkatkan wawasan dan diharapkan dapat menciptakan pemahaman yang sama bagi aparatur di lingkungan kantor kecamatan dalam melaksanakan pelayanan publik di bidang pelayanan.
- c. Dalam menghadapi hambatan dan kendala dalam bidang regulasi atau peraturan hukum, upaya yang sebaiknya dilakukan adalah dengan melakukan koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang lain yang terkait tentang Standar Operatsional Prosedur (SOP) pelayanan publik. Pemerintah Kota Yogyakarta senantiasa melakukan penataan kelembagaan khususnya Kecamatan Gondokusuman secara proporsional dan profesional dalam rangka melihat sejauh mana efisiensi dan efektifitas Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kecamatan Gondokusuman dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Berdasarkan fakta di lapangan menunjukan

bahwa masih ada sebagian pegawai yang tidak dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara efektif dan efisien sehingga direkomendasikan agar dibuat prosedur tetap sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- d. Untuk mengatasi dan mengantisipasi adanya pemadaman listrik atau kelambatan jaringan internet di Kantor Kecamatan Gondokusuman, pihak kecamatan selalu berupaya menjalin komunikasi yang baik dengan pihak PLN dan instansi terkait, sehingga semua pelayanan diharapkan dapat berjalan dengan baik.
- e. Untuk mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gondokusuman, maka pihak terkait selalu berupaya untuk memberikan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan representatif. Sarana dan prasarana pendukung seperti komputer dan sarana pendukung lainnya diupayakan untuk dapat dipenuhi guna menunjang pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah kecamatan berkewajiban untuk memfasilitasi dan memonotoring kegiatan yang dilakukan oleh seksi pelayanan.
- f. Pemerintah Kecamatan Gondokusuman telah dan terus melakukan penyusunan anggaran yang proporsional yang dialokasikan untuk mendukung operasional pelaksanaan PATEN yang dilakukan secara bertahap.
- g. Peningkatan intensitas pelaksanaan sosialisasi dan koordinasi dengan masyarakat dalam rangka mengatasi kendala dan hambatan yang sering muncul dalam pelaksanaan pelayanan PATEN dengan cara melakukan rapatrapat koordinasi maupun rapat sosialisasi baik dengan pihak kelurahan, RT, RW maupun dengan warga masyarakat yang dilaksanakan secara rutin

sebulan sekali, adapun maksud dan tujuan dilaksanakan sosialisasi dan koordinasi ini adalah antara lain :

- Untuk menyamakan persepsi instansi terkait mulai dari RT, RW, Kelurahan, Kecamatan dengan instansi terkait tingkat Kota Yogyakarta terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- 2) Pembahasan permasalahan-permasalahan aktual yang muncul dalam penyelenggaraan kegiatan PATEN.
- 3) Sebagai upaya komunikasi dan sosialisasi penyamaan persyaratan kelengkapan yang harus dipenuhi oleh pemohon pelayanan yang harus dilengkapi ketika mengurus jenis pelayanan maupun non pelayanan agar ketika mengurus pelayanan tersebut sampai di tingkat kecamatan dapat terlayani dengan cepat dan baik.
- 4) Sebagai upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Apabila ada keluhan-keluhan terkait pelayanan publik dapat disampaikan pula melalui ketua RT, RW maupun Kelurahan yang selanjutnya dapat disampaikan dan dibahas dalam rapat koordinasi tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa upaya dalam meningkatkan kinerja pegawai di lingkungan Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta dalam pelayanan publik dapat dilakukan melalui 3 (tiga) program yaitu meliputi antara lain :

a. Meningkatkan kualitas perilaku (*attitude*) dan profesionalisme aparatur pemerintah di Kantor Kecamatan Gondokusuman.

Salah satu strategi dalam rangka menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya PATEN adalah dengan meningkatkan kualitas perilaku (attitude) dan profesionalisme aparatur pemerintah Kecamatan Gondokusuman. Keluhan-keluhan yang muncul di masyarakat didominasi dengan keluhan masyarakat terkait dengan masih belum tingginya kualitas perilaku (attitude) dan profesionalisme aparatur pemerintah Kecamatan Gondokusuman khususnya dalam pelayanan publik PATEN yang diberikan kepada masyarakat. Belum tingginya penguasaan teknologi informasi sebagian aparatur pemerintah Kecamatan Gondokusuman juga menjadi perhatian khusus.

Masih kurangnya kualitas sumber daya manusia aparatur dan profesionalisme pegawai juga menjadi kendala yang mengakibatkan sering terjadi kelambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh sebab itu peningkatan kualitas sumberdaya manusia dan profesionalisme pegawai menjadi aspek penting dan patut untuk mendapat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai. Kondisi aparatur birokrasi yang memiliki kecakapan dan profesionalisme yang tinggi, ketrampilan, perilaku (*attitude*) yang patuh pada aturan yang berlaku, serta penempatan personil pada posisi yang benar dan tepat sesuai dengan bidangnya akan berdampak positif terhadap terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Salah satu aspek penting yang perlu mendapat perhatian khusus dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan PATEN melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur dan profesionalisme pegawai adalah perilaku (attitude). Dalam hal ini diperlukan sikap mental yang baik dari aparatur pemerintah di

Kecamatan Gondokusuman yang langsung berhadapan dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Hal ini penting untuk diperhatikan sebab profesionalisme aparatur penyelenggara pelayanan publik sangat diperlukan untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

b. Membuat kebijakan pelayanan publik yang sederhana dan tidak banyak prosedur, tidak berbelit-belit. Hal ini turut memberi andil dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan publik adalah dengan membuat kebijakan-kebijakan yang dapat mendukung terselenggaranya peningkatan pelayanan PATEN kepada masyarakat. Dengan diterbitkannya kebijakan terkait upaya peningkatan kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan publik itu akan semakin mendorong terciptanya kualitas pelayanan yang efektif, efisien dan akuntabel. Standar pelayanan minimal merupakan sebuah kebijakan publik yang mengatur jenis dan mutu pelayanan dasar yang berhak diperoleh setiap masyarakat secara minimal. Kebijakan standar pelayanan minimal dibuat seiring dengan diselenggarakannya proses desentralisasi kekuasaan di negara kita, dengan mekanisme yang ada masyarakat mendapatkan pelayanan yang optimal dari pemerintah.

Kebijakan pemerintah dengan menerbitkan standar pelayanan minimal akan mempercepat proses pelaksanaan PATEN bagi masyarakat, selain itu standar pelayanan publik juga bertujuan untuk memberikan jenis pelayanan yang transparan dan akuntabel kepada masyarakat. Dengan kebijakan tersebut akan menghindarkan perilaku-perilaku menyimpang yang selama ini dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

 Peningkatan sarana dan prasarana yang menunjang upaya peningkatan kinerja pegawai pelayanan publik.

Selain memperhatikan kedua aspek diatas, salah satu sisi lain yang patut diperhatikan oleh pemerintah dalam upaya peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik adalah dengan meningkatkan penyediaan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kualitas pelayanan dimaksud. Tanpa dukungan sarana dan prasarana yang memadai maka pelayanan publik dengan kualitas yang diharapkan oleh masyarakat tidak dapat diwujudkan dan akan menghambat proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Peningkatan fasilitas sarana dan prasarana untuk mengimbangi perkembangan teknologi yang semakin canggih, sudah sepatutnya dipenuhi oleh pemerintah.

Dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai maka disadari atau tidak akan semakin mempercepat dan sekaligus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mewujudkan keinginan tersebut maka diperlukan alokasi penganggaran dana untuk penyediaan sarana dan prasarana tersebut. Dengan demikian maka semua kendala yang dihadapi di lapangan dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dapat teratasi dengan baik.

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Dari hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan antara lain :

- 1. Secara umum kondisi kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta yang merupakan wujud kemampuan dan keberhasilan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kecamatan, dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 118 Tahun 2016 tentang Perubahan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 62 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Yogyakarta, sudah dilaksanakan dengan baik. Meskipun demikian pelaksanaannya masih kurang optimal dapat memuaskan pengguna pelayanan, hal ini karena ditemukan adanya kendala dan hambatan teknis dilapangan adapun kendala dan hambatan yang dijumpai dilapangan yaitu antara lain:
 - a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia baik kuantitas maupun kualitas, jumlah pegawai baru terpenuhi 60% dari total kebutuhan dalam analisa jabatan.
 - Kemampuan dan ketrampilan IT/teknologi informasi sebagian pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman masih kurang memadai.
 - Keterbatasan sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya tercukupi sesuai standar yang berlaku.
- 2. Untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat perlu dilakukan optimalisasi layanan dengan melakukan upaya dalam rangka meningkatkan

kualitas kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta salah satu cara yang dilakukan adalah antara lain :

- a. Penentuan kebutuhan pegawai kemudian dipenuhinya kebutuhan pegawai tersebut melalui penerimaan pegawai.
- b. Peningkatan kapasitas pegawai dalam bidang Teknologi Informasi melalui pelatihan-pelatihan yang dilaksanakan secara rutin.
- c. Membuat inovasi yang bertujuan mempermudah layanan kepada masyarakat dan pegawai.
- d. Menanamkan dan memotivasi pegawai terkait dengan visi misi organisasi.
- e. Peningkatan kualitas perilaku (*attitude*) dan profesionalisme aparatur pemerintah.

B. SARAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gondokusuman agar lebih optimal, perlu dilakukan optimalisasi, ada beberapa hal yang perlu untuk diperhatikan dan dilakukan dalam rangka optimalisasi pelayanan yaitu antara lain :

- 1. Dilakukan evaluasi yang terus menerus dan berkesinambungan terhadap kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta.
- 2. Penambahan sarana dan prasarana penunjang pelayanan misalnya tempat duduk yang lebih nyaman, ruang pelayanan yang lebih representatif dan luas, diberlakukannya nomor antrian kepada calon pemohon, ruang bermain anak yang lebih representatif sehingga masyarakat pemohon pelayanan merasa nyaman dan betah menunggu antrian pelayanan.

- 3. Dilakukan penambahan personil yang bertugas pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) agar proses pelayanan menjadi lebih cepat.
- 4. Peningkatkan koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait misalnya dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan lainnya dalam rangka meng *update* informasi-informasi terbaru maupun peraturan-peraturan terbaru.
- 5. Peningkatan koordinasi dan sosialisasi dengan kelurahan-kelurahan yang ada diwilayah kerja, RT, RW maupun warga masyarakat pada umumnya sehingga pada akhirnya dapat membuat pelayanan lebih cepat dan lancar.
- 6. Perlu dilakukannya sosialisasi tentang peran dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan, sehingga membuat pelayanana menjadi lebih cepat dan lancar.

Daftar Pustaka

- Aniwati, (2014). "Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kabupaten Kutai Timur". eJournal Ilmu Administrasi Negara Volume 2 Nomor 4 Tahun 2014.
- Arikunto, S. (2004). Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan. Bumi Aksara. Jakarta.
- As'ad, M, (2010). Seri Ilmu Sumber Daya Manusia: Psikologi Industri, Liberty, Yogyakarta.
- Brahmasari, Ida Ayu, (2004). "Pengaruh Variabel Budaya Perusahaan terhadap KomitmenPegawai dan Kinerja Perusahaan Kelompok Penerbitan Pers Jawa Pos". Disertasi Universitas Airlangga, Surabaya.
- Dahlan, Alwi, (2010). Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka.
- Dharma, Surya, (2010). Manajemen Kinerja, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Dwiyanto Agus, (2010). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Gadjah Mada University Pres, Yogyakarta.
- Fahmi, Irham, (2011). Manajemen, Teori, Kasus dan Solusi. Alfabeta, Bandung.
- Handoko, Hani, (2010). Manajemen, BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu SP, (2011), Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara, Bandung.
- Jeferson Glandy Lumentah, (2015). Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa. eJournal Volume 3 Nomor 31 Tahun 2015.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Laporan Pertanggungjawaban Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta Tahun 2017.
- Marsono, (2008). Reformasi Pelayanan Publik Di Daerah Dalam Kerangka Membangun Good Local Governance. Jakarta: Kajian Manajemen Pelayanan LAN.

- Moleong, J Lexy, (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakaya.
- Moeliono, Anton M. (2011). *Tata Bahasa Indonesia Baku Indonesia*. Jakarta: Perum Balai Pustaka.
- Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2016 tentang *Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat Untuk Melaksanakan Sebagian Urusan Pemerintahan Daerah.*
- Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 9 Tahun 2016 tentang *Pedoman Teknis Pelaksanaan Sebagian Kewenangan Walikota yang dilimpahkan kepada Camat.*
- Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 118 Tahun 2016 tentang Perubahan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 62 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Yogyakarta.
- Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang *Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Profil Kantor Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta, 2017.
- Pasalong, Harbani, (2011). Teori Administrasi Publik. Makasar. Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang *Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM)*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 20/M.PAN/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor: 4 Tahun 2010 tentang *Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*.
- Ariwibowo, Raden Nur. (2016). "Evaluasi Kinerja Pegawai Di Kecamatan Lendah Kabupaten Kulon Progo Tahun 2016". Tesis Pascasarjana tidak dipublikasikan, STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
- Robbins, S dan Coulter, M. (2012). *Manajemen*. Edisi Kedelapan, Penerbit PT. Indeks: Jakarta.
- Sugiyono, (2010). Metode Penelitian. CV. Alfabeta, Yogyakarta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Undang-undang Nomor: 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tika, Moh. Pabundu, 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Bumi Aksara, Jakarta

