SKRIPSI

MEMBANGUN INTEGRITAS APARATUR KELURAHAN PRENGGAN DALAM UPAYA MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAHAN YANG PRIMA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KELURAHAN PRENGGAN KEMANTREN KOTAGEDE YOGYAKARTA

Disusun Oleh :

John Albert Tarsisius Gimanto
18520209

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"

YOGYAKARTA

2022

MEMBANGUN INTEGRITAS APARATUR KELURAHAN PRENGGAN DALAM UPAYA MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAHAN YANG PRIMA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KELURAHAN PRENGGAN KEMANTREN KOTAGEDE YOGYAKARTA

Disusun Sebagai Tugas Akhir

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata (S-1)

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta

Disusun Oleh :

John Albert Tarsisius Gimanto

18520209

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN STRATA-1

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertanggungjawabkan di depan Tim Penguji Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 15 Juni 2022

Waktu : 10.00 WIB

Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD "APMD" Yogyakarta

TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. **Drs. R. Yulianus Gatot, M.Si** **Ketua Penguji/Pembimbing**	.....
2. **Drs. Jaka Triwidaryanta, M.Si** **Penguji Samping I**	.....
3. **Dra. Tri Daya Rini, M.Si** **Penguji Samping II**	.....

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dr. Guno Tri Tjahjoko, M.A

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : John Albert Tarsisius Gimanto

NIM : 18520209

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Membangun Integritas Aparatur Kelurahan Prenggan Dalam Upaya Mewujudkan Kualitas Pelayanan Pemerintahan Yang Prima Di Lingkungan Pemerintah Kelurahan Prenggan Kemantren Kotagede Yogyakarta" adalah benar-benar merupakan hasil kerja dan karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar sesuai aslinya. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 29 Juni 2022

Penulis

John Albert Tarsisius Gimanto
18520209

MOTTO

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku.”
(Filipi 4:13)

“Pintar untuk Tuhan, bukan untuk dunia.”
(Pc)

“Usaha hari ini harus lebih besar untuk mewujudkan mimpi semalam.”
(John Albert Tarsisius Gimanto)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas setiap berkat kesehatan, rahmat ketekunan dan kesabaran yang telah diberikan-Nya, serta setiap kekuatan yang telah diberikan-Nya kepada saya lewat kedua orang tua, keluarga, para sahabat, dan para guru serta dosen yang telah menyemangati, memotivasi dan membimbing saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Persembahan tugas akhir ini dan rasa terima kasih saya ucapkan untuk:

1. Terimakasih saya ucapkan kepada kedua orang tua saya (bapak Yosef Gimanto dan ibu Sriyaka) yang telah membesarkan, mendidik, mencitai dan menyayangi serta yang selalu mendukung setiap proses hidup saya sampai saat ini. Terimakasih untuk segala motivasi, perhatian, cinta dan kasih sayang serta ceramah-ceramah yang selalu ayah dan ibu ingatkan kepada saya dari kediaman di Kalimantan Barat ke tanah rantau Yogyakarta yang mana merupakan tempat saya untuk melanjutkan proses pendidikan saya. Menyelesaikan kuliah ini adalah pencapaian besar selama hidup saya dan merupakan awal bagi perjuangan hidup saya selanjutnya yang nantinya akan lebih banyak bertumbuh kembang di lingkungan masyarakat. Saya persembahkan kelulusan S1 ini kepada ayah dan ibu yang selalu mendukung baik melalui doa, motivasi, dan kebutuhan-kebutuhan lain yang sangat berarti yang telah diberikan kepada saya.
2. Skripsi ini saya persembahkan juga kepada kedua adik perempuan saya. Terimakasih untuk kedua adik kandung saya (Jean dan Janet) yang selama ini

juga menjadi motivasi dan semangat saya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

3. Terimakasih kepada bapak Drs. RY. Gatot M. Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia dan sabar membimbing saya selama mengerjakan skripsi.
4. Terimakasih kepada para sahabat yang selama ini telah bersama-sama dengan saya, dukungan dan motivasi dari kalian semua setidaknya telah memberikan semangat bagi saya untuk berusaha lebih baik lagi terutama dalam proses pendidikan saya. Untuk Imam, Indra, Bello, Sigit, Feri, dan Kontes adalah para sahabat terdekat, terimakasih saya ucapakan atas kebaikan, support, dan pengalaman-pengalaman berharga yang telah kalian berikan sampai pada saat ini.
5. Terimakasih untuk teman-teman dari Unit Kegitan Mahasiswa Paduan Suara dan Marching Band yang selama ini menjadi tempat kedua saya untuk belajar dan menambah ilmu selama kuliah di Jogja.
6. Terimakasih kepada para dosen STPMD “APMD” Yogyakarta yang telah memberikan Ilmu dan Pendidikan Akademik selama kami menempuh studi di kampus STPMD “APMD” Yogyakarta dengan penuh kesabaran dan ketekunan.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Membangun Integritas Aparatur Kelurahan Prenggan Dalam Upaya Mewujudkan Kualitas Pelayanan Pemerintahan Yang Prima Di lingkungan Pemerintah Kelurahan Prenggan Kemantren Kotagede Yogyakarta. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Pemerintahan di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Sutoro Eko Yunanto, M.Si. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Guno Tri Tjahioko, MA. Selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.
3. Bapak Drs. RY. Gatot M. Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu dalam mengarahkan penulis dengan teliti dan penuh kesabaran sehingga penyusunan skirpsi ini berjalan dengan lancar sampai selesai.
4. Bapak Drs. Jaka Tri Widaryanta, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan selama menempuh studi di STPMD "APMD" Yogyakarta.

5. Bapak Ibu Dosen Sekolah Tinggi Pambangunan Masyarakat Desa “APMD” yang selama ini memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis khususnya Bapak Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan.
6. Seluruh Staf dan Karyawan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
7. Pemerintah Kelurahan Prenggan, Kemantren Kotagede, Kota Yogyakarta, DIY yang telah memberikan tempat, ruang, dan waktu bagi penulis untuk melaksanakan penelitian.
8. Kedua orang tua bapak Yosef Gimanto dan ibu Sriyaka yang selama ini selalu mendukung, medoakan, dan memberikan motivasi kepada saya selama saya kuliah.
9. Untuk sahabat-sahabat di tanah rantau Imam, Indra, Bello, Sigit, Feri, Mulyadi, Roy dan Kontes terimakasih sudah menjadi teman sekaligus keluarga selama di tanah rantau ini. Besar harapan saya supaya kita tetap terus berteman kedepannya dan bisa sukses bersama-sama.
10. Untuk teman-teman dari Unit Kegitan Mahasiswa Paduan Suara dan Marching Band yang selama ini menjadi tempat kedua saya untuk belajar dan menambah ilmu selama kuliah di Jogja.
11. Masih banyak pihak-pihak yang berjasa bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi ini yang penulis tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Namun penulis mengucapkan terimaksih yang setulus-tulusnya atas bantuan dan kerjasamanya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN COVER ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

SURAT PERNYATAAN iv

MOTTO v

HALAMAN PERSEMBAHAN vi

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xiv

INTISARI xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Fokus Penelitian 6

C. Rumusan Masalah 7

D. Tujuan Penelitian 7

E. Manfaat Penelitian 8

1. Manfaat Akademis 8

2. Manfaat Pragmatis 8

F. Tinjauan Pustaka 9

G. Kerangka Teori 17

1. Integritas 17
2. Pelayanan Prima 20
3. Integritas Dalam Aspek Pelayanan Publik 29
4. Pemerintah Kelurahan 30
H. Ruang Lingkup Penelitian 32
I. Metode Penelitian 33
1. Jenis Penelitian 33
2. Lokasi, Objek dan Subjek Penelitian 33
3. Teknik Pengumpulan Data 34
4. Teknis Analisis Data 37
5. Teknik Penyajian Data 38
BAB II PROFIL KELURAHAN PRENGGAN KEMANTREN KOTAGEDE DIY
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 39
1. Kondisi Geografis dan Batas Wilayah Kelurahan Prenggan 39
B. Keadaan Demografis 40
1. Komposisi Penduduk Menurut Tingkat Lulusan Pendidikan Umum 40
2. Komposisi Penduduk Menurut Pekerjaan 42
3. Komposisi Penduduk Menurut Usia 43
4. Komposisi Penduduk Menurut Agama 44
C. Sarana dan Prasarana Umum 44

1. Prasarana Pendidikan 44
2. Prasarana Kesehatan..... 45
3. Prasarana Peribadatan 46
4. Prasarana Umum 47
D. Keadaan Pemerintah Kelurahan Prenggan 48
1. Struktur Organisasi Kelurahan Prenggan..... 48
2. Tugas Pejabat Kelurahan Prenggan 48
3. Data Pejabat Kelurahan Prenggan..... 58
4. Bentuk Pelayanan di Kelurahan Prenggan 59
5. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administatif Kelurahan Prenggan 63
BAB III ANALISIS UPAYA MEMBANGUN INTEGRITAS APARATUR DAN IMPLEMENTASI PELAYANAN PEMERINTAHAN
A. Deskripsi Informan..... 66
1. Informan Menurut Jabatan 66
2. Informan Menurut Usia..... 67
3. Informan Berdasarkan Jenis Kelamin 68
4. Informan Berdasarkan Pekerjaan 69
5. Informan Berdasarkan Pendidikan..... 70
6. Informan Berdasarkan Agama 71
B. Upaya Pemerintah Kelurahan Prenggan Dalam Membangun Integritas Aparatur di Lingkungan Pemerintah..... 72

1. Akuntabilitas 74

2. Kompetensi 87

3. Etika dan Sikap 90

C. Regulasi Formal dan Informal yang Mendukung Proses Terciptanya Integritas Aparatur di Lingkungan Pemerintah Kelurahan Prenggan 95

D. Kendala dalam Upaya Membangun Integritas Aparatur di Lingkungan Pemerintah Kelurahan Prenggan Kemantren Kotagede Yogyakarta 99

E. Implementasi Pelayanan Publik di Kelurahan Prenggan Sebagai Implikasi dari Pembangunan Integritas Aparatur di Lingkungan Pemerintah Kelurahan Prenggan 101

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....117

B. Saran.....122

DAFTAR PUSTAKA 124

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....127

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Subjek Penelitian 34

Tabel II.1 Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan Umum 40

Tabel II.2 Jumlah Penduduk Menurut Pekerjaan 42

Tabel II.3 Jumlah Penduduk Menurut Usia 43

Tabel II.4 Jumlah Penduduk Menurut Agama 44

Tabel II.5 Jumlah Prasarana Pendidikan Yang Ada Di Kelurahan Prenggan..... 44

Tabel II.6 Jumlah Prasarana Kesehatan Yang Ada Di Kelurahan Prenggan 45

Tabel II.7 Jumlah Prasarana Peribadatan Yang Ada Di Kelurahan Prenggan.... 46

Tabel II.8 Jumlah Prasarana Umum Yang Ada Di Kelurahan Prenggan..... 47

Tabel II.9 Data Pejabat Kelurahan Prenggan Kemantren Kotagede Yogyakarta Tahun 2022..... 58

Tabel III.1 Informan Menurut Jabatan 67

Tabel III.2 Informan Menurut Usia..... 68

Tabel III.3 Informan Berdasarkan Pekerjaan 69

Tabel III.4 Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan 70

Tabel III.5 Jumlah Pengaduan Kepada Kelurahan Prenggan Tahun 2019-2022 115

INTISARI

Berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2020, Kelurahan Prenggan memiliki skor IKM yaitu 76,05 dangan Mutu Pelayanan C yang artinya Kurang Baik. Mutu pelayanan yang kurang baik di Kelurahan Prenggan ini adalah hasil dari penilaian masyarakat yang merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan di Kelurahan Prenggan belum memuaskan dan belum mampu merespon kepentingan masyarakat dengan baik. Berdasarkan penjelasan Lurah Kelurahan Prenggan pada saat kegaitan observasi di tempat penelitian, berbagai cara dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Prenggan untuk memperbaiki kualitas pelayanan supaya menjadi lebih baik agar mampu merespon kepentingan masyarakat, salah satunya adalah dengan membangun integritas aparatur. Kelurahan Prenggan sebagai salah satu cabang eksekutif dalam struktur pemerintahan di Indonesia menjadi tempat kajian yang menarik untuk meneliti tentang integritas aparatur sebagai sebuah produk reformasi birokrasi dalam mewujudkan tata layanan pemerintahan yang mengedepankan aspek etis sehingga pemerintah mampu mendorong kepada upaya-upaya mewujudkan kepentingan orang banyak. Oleh sebab itu penelitian ini hendak meneliti bagaimana upaya yang dilakukan pemerintah Kelurahan Prenggan dalam membangun integritas aparatur Kelurahan Prenggan untuk mewujudkan kualitas Pelayanan Pemerintahan yang prima.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat dan pemerintah di Kelurahan Prenggan yang dipilih dengan menggunakan prosedur purposif. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian yang diperoleh adalah integritas aparatur kelurahan Prenggan dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang prima dibangun dengan cara meningkatkan akuntabilitas kinerja, kompetensi dan etika serta sikap aparatur Kelurahan Prenggan. Implikasi dari pembangunan integritas aparatur di Kelurahan Prenggan ini juga telah memberikan peningkatan kualitas pelayanan khususnya pelayanan administratif di Kelurahan Prenggan. Sikap aparatur yang mengayomi, ramah, sopan, dan serponsif dalam melayani masyarakat telah ditunjukkan. Aparatur juga disiplin dan kerja cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga hasil pelayanan dapat diperoleh dengan cepat. Pelayanan juga dilakukan secara gratis sehingga pemerintah telah menaati aturan tentang larangan melakukan pungli dalam pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kelurahan Prenggan juga sudah menunjukkan responsibilitas yang baik kepada masyarakat dibuktikan dengan banyaknya jumlah pengaduan masyarakat yang telah mereka selesaikan.

Kata Kunci: Integritas, Pelayanan Prima, Pemerintah Kelurahan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan merupakan tugas yang diemban oleh aparatur sipil negara, tidak terkecuali pemerintah kelurahan yang merupakan ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu aspek paling penting di dalam fungsi pemerintahan dimana pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai implikasi dari fungsi aparatur negara. Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bekerja di kelurahan adalah sebagai garda terdepan dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai barisan terdepan dalam pelayanan publik maka sangat dibutuhkan integritas bagi para aparatur sipil negara agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Akh. Muwafik Saleh (2010:64) mengartikan pelayanan prima yaitu:

> "Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dengan terus mengupayakan penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan."

Pada hakikatnya pelayanan publik diartikan sebagai tanggung jawab pemerintah terhadap kegiatan yang diperuntukkan untuk keperluan umum. Hal itu merangkum terdapatnya perhatian, kasih sayang, dan perilaku pejabat kepentingan umum yang membutuhkan integritas agar dapat menciptakan kualitas layanan yang lebih baik.

Wurangian (dalam Yuliasmi dkk 2020:83) mendefinisikan integritas yaitu sebagai suatu elemen karakter yang mendasari pengakuan profesional. Integritas mengharuskan seseorang untuk bersikap jujur dan berterus terang. Sedangkan Eko B. supriyanto (dalam Yuliasmi dkk 2020:83) Integritas adalah suatu nilai yang mencerminkan kesetaraan antara ucapan dan tindakan. (Zahra 2011:123) mendefinisikan intgeritas yaitu:

> "Integritas adalah komitmen untuk melakukan segala sesuatu dengan prinsip yang benar dan etis, sesuai dengan nilai dan norma, dan ada konsistensi untuk tetap melakukan komitmen tersebut pada setiap situasi tanpa melihat adanya peluang atau paksaan untuk keluar dari prinsip."

Integritas menuntut aparatur sipil negera untuk berani berterus terang, transparan, bijaksana, dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, serta membiarkan kinerja mereka ditentukan oleh integritasnya.

Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Seringkali terjadi bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi sering mengeluh dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. Permasalahan yang masih sering ditemukan dalam pelayanan publik di instansi atau organisasi pemerintahan adalah pelayanan yang kurang responsif, ketidaktepatan waktu dalam pelayanan, pelayanan yang diskriminatif, peraturan yang terlalu berbelit-belit dan sewenang-wenang dalam pelayanan, pungli dengan mengatas namakan biaya administrasi, gratifikasi dan suap serta bahkan masalah kesopanan dan etika dalam memberikan pelayanan juga masih menjadi penilaian dari masyarakat. Permasalahan yang sering dijumpai pada pelayanan publik di atas, tidak terlepas dari berbagai fenomena permasalahan terkait dengan melemahnya integritas aparatur sipil negara. Indikasi

ini sangat jelas terlihat pada kecendrungan ASN terlambat masuk kantor, kurang memahami dan menguasai tugas pokok dan fungsi di wilayah kerjanya sehingga produktifitas kerjanya menurun, adanya kecendrungan sejumlah ASN meninggalkan tugas jam kantor dengan urusan diluar kedinasan, adanya sejumlah ASN yang melakukan penyimpangan moral dengan melakukan perbuatan tercelah yang melanggar sumpah dan janji ASN, serta adanya gejala kecendrungan pimpinan dalam jabatan tertentu untuk sengaja melakukan tindakan menyalahgunakan wewenang dalam jabatan yang terkait dengan korupsi, kolusi dan nepotisme. Oleh sebab itu, penting sekali bagi para aparatur sipil negara untuk berintegritas supaya memiliki komitmen dalam melaksanakan tugas dan kewajiban sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Penelitian dilakukan di kantor kelurahan Prenggan Kemantren Kotagede Yogyakarta karena berdasarkan tugas dan fungsi pemerintah kelurahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Gubernur No. 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Kelembagaan Urusan Keistimewaan Pada Pemerintah Kabupaten/Kota dan Kalurahan, ada perubahan nama dalam lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta diantaranya kecamatan diganti dengan Kemantren, sehingga Kecamatan Kotagede diganti nama dengan Kamantren Kotagede. Sedangkan lingkungan Pemerintahan Kota Yokyakarta untuk Kelurahan tetap dengan nama Kelurahan.

Berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2020, Kelurahan Prenggan memiliki skor IKM yaitu 76,05 dangan Mutu Pelayanan C

yang artinya Kurang Baik. Mutu pelayanan yang kurang baik di kelurahan Prenggan ini adalah hasil dari penilaian masyarakat yang merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan di Kelurahan Prenggan belum memuaskan dan belum mampu merespon kepentingan masyarakat dengan baik. Berdasarkan penjelasan Lurah Kelurahan Prenggan pada saat kegaitan observasi di tempat penelitian, berbagai cara dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Prenggan untuk memperbaiki kualitas pelayanan supaya menjadi lebih baik agar mampu merespon kepentingan masyarakat yaitu dengan cara mengadakan koordinasi rutin antara seksi pelayanan informasi dan pengaduan di kecamatan dan kelurahan untuk membahas berbagai kendala yang dihadapi dalam pelayanan kepada masyarakat, mengupayakan kesesuaian antara waktu penyelesaian pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan, dan menambah personil agar pelayanan kepada masyarakat lebih cepat. Selain itu, untuk tetap menjaga konsistensi agar cara-cara ini tetap dilaksanakan dan dilakukan maka selain pentingnya kuantitas personil dalam melayani, kualitas personil juga perlu untuk ditingkatkan salah satunya adalah dengan membangun integritas aparatur. Kelurahan Prenggan sebagai salah satu cabang eksekutif dalam struktur pemerintahan di Indonesia menjadi tempat kajian yang menarik untuk meneliti tentang integritas aparatur sebagai sebuah produk reformasi birokrasi dalam mewujudkan tata layanan pemerintahan yang mengedepankan aspek etis sehingga pemerintah mampu mendorong kepada upaya-upaya mewujudkan kepentingan orang banyak. Oleh sebab itu penelitian ini hendak meneliti bagaimana upaya yang dilakukan pemerintah Kelurahan Prenggan dalam membangun integritas aparatur Kelurahan

Prenggan untuk mewujudkan kualitas Pelayanan Pemerintahan yang prima. Penelitian ini juga bertujuan untuk melihat bagaimana implementasi pelayanan pemerintahan di Kelurahan Prenggan sebagai implikasi dari adanya upaya pembangunan integritas aparatur di Kelurahan Prenggan untuk mewujudkan pelayanan pemerintahan yang prima.

Penelitian ini dalam mengkaji upaya pembangunan integritas aparatur di Kelurahan Prenggan akan menggunakan presfektif *Governing* yaitu perbuatan dan aktivitas memerintah yang mengedepankan aspek integritas dalam mengupayakan pada terwujudnya *Good Governance* yaitu tata kelola pemerintahan yang baik khususnya dalam hal pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Prenggan. Seorang pemimpin atau pemerintah harus mempunyai nilai-nilai integritas seperti sifat jujur, peduli, mandiri, disiplin, tanggung jawab, kerja keras, sederhana, berani dan adil agar dapat membawa pelaksanaan atau perbuatan memerintah kearah yang semestinya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik sehingga dapat membawa masyarakat pada tercapainya kesejahteraan umum. Integritas aparatur Kelurahan Prenggan yang diteliti dalam penelitian ini akan digunakan sebagai sebuah konsep atau model yang dapat dijadikan sebagai pedoman dalam *Governing* atau perbuatan dan aktivitas memerintah dengan menekankan pada aspek etis seperti akuntabilitas, kompetensi dan etika serta sikap aparatur negara yang baik dalam mewujudkan terciptanya *Good Governance* khususnya pada pelayanan pemerintahan bidang administratif di Kelurahan Prenggan.

Fokus Penelitian

Dalam suatu kegiatan penelitian, peneliti harus memberikan batasan-batasan dalam penelitian terhadap permasalahan yang akan dibahas. Fokus atau kosentrasi penelitian akan mencegah penggalian data yang terlalu luas dan agar penelitian tidak menyimpang dari rumusan masalah atau topik penelitian itu sendiri. Adapun batasan dalam penelitian ini adalah fokus kepada bagaimana usaha yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan Prenggan dalam membangun integritas aparatur kelurahan Prenggan untuk mewujudkan kualitas pelayanan pemerintahan yang prima khususnya bidang pelayanan administratif di lingkungan pemerintah kelurahan Prenggan Kotagede Yogyakarta. Sub fokus dalam penelitian ini adalah (1) bagaimana usaha dan upaya apa saja yang dilakukan dalam membangun integritas aparatur kelurahan Prenggan untuk mewujudkan kualitas pelayanan pemerintahan yang prima khususnya bidang pelayanan administratif di lihat dari aspek akuntabilitas kinerja, kopentensi dan etika perilaku pemerintah kelurahan Prenggan, (2) regulasi formal dan informal apa saja yang mendukung proses terciptanya integritas aparatur di lingkungan pemerintah kelurahan Prengan dan (3) bagaimana implementasi pelayanan publik di kelurahan Prenggan setelah adanya usaha untuk membangun integritas aparatur dalam rangka mewujudkan pelayanan pemerintahan yang prima khususnya bidang pelayanan administratif kepada masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana usaha yang dilakukan pemerintah Kelurahan Prenggan untuk membangun integritas aparatur Kelurahan Prenggan dalam mewujudkan kualitas pelayanan pemerintahan yang prima khususnya bidang pelayanan administratif di lingkungan pemerintah Kelurahan Prenggan Kotagede Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui usaha apa saja yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Prenggan dalam membangun integritas aparatur Kelurahan Prenggan untuk mewujudkan kualitas pelayanan pemerintahan yang prima khususnya bidang pelayanan administratif di lihat dari aspek akuntabilitas kinerja, kopentensi dan etika perilaku pemerintah Kelurahan Prenggan, regulasi formal dan informal apa saja yang mendukung proses terciptanya integritas aparatur di lingkungan pemerintah Kelurahan Prengan dan bagaimana implementasi pelayanan pemerintahan khususnya bidang pelayanan administratif di Kelurahan Prenggan setelah adanya usaha untuk membangun integritas aparatur dalam rangka mewujudkan pelayanan pemerintahan yang prima kepada masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penyelenggaraan pemerintahan dengan cara membangun integritas aparatur sipil negara dalam upaya mewujudkan pelayanan pemerintahan yang prima kepada masyarakat.

2. Manfaat Pragmatis

a. Usaha-usaha untuk membangun integritas aparatur Kelurahan Prenggan dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan pemerintahan yang prima di lingkungan pemerintah Kelurahan Prenggan yang menjadi temuan dalam penelitian ini, dapat dirumuskan sebagai model guna ditularkan pada instansi pemerintahan lainnya atau pun serupa agar lebih banyak instansi pemerintahan yang memiliki aparatur berintegritas sebagai upaya mewujudkan pelayanan pemerintahan yang prima khususnya bidang pelayanan administratif di lingkungan instansi pemerintahan.

b. Bagi Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta penelitian ini dapat menambah koleksi pustaka untuk bahan bacaan dan kajian mahasiswa.

E. Tinjauan Pustaka

Penelitian yang bertemakan “Membangun Integritas” sebenarnya sudah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Djouhari Kansil dan Piet Hein Pusung dengan judul “Pola Pembinaan Integritas Aparatur Sipil Negara Pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Sitaro Sulawesi Utara”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas integritas aparatur sipil negara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan sumber data penelitiannya adalah ASN. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pembinaan integritas oleh pemerintah Kabupaten Sitaro Sulawesi Utara direncanakan tiap tahun anggaran. Ditemukan pula bahwa pembinaan integritas dilaksanakan melalui pembinaan mental spiritual dalam bentuk disiplin apel kerja, pembinaan kerohanian sesuai agama dan kepercayaan masing-masing, melakukan pendidikan dan pelatihan baik *pre-service training* maupun *in service training* termasuk pendidikan dan pelatihan kepemimpinan dalam jabatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratamireza Putri Lase dengan judul “Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik”. Penelitian ini dilakukan dalam rangka meningkatkan kepercayaan dan legitimasi pemerintah dan birokrasinya di mata masyarakat. Penelitian dilakukan pada kantor Pengadilan Negeri Kota Pariaman. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dengan populasi 39 orang. Pengolahan data mengunakan analisis kuantitatif untuk mengetahui pengaruh integritas dan profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Dari

hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif integritas dan profesionalitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayan publik.

Yuliasmi dkk dengan judul peneltian “Pengaruh Integritas Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh integritas Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci, sedangkan populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 38 pegawai. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana dengan melakukan uji regresi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Integritas Aparatur Sipil Negara (ASN) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Pengaruh Integritas Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Lingkungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Kota Padang, penelitian ini dilakukan oleh Nadya Meidisyah Yolanda dan Syamsir untuk mengetahui pengaruh integritas, yang terdiri dari kejujuran, komitmen, dan konsistensi, terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) lembaga pemerintah daerah di Kota Padang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif asosiatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 299 responden yang ditentukan berdasarkan rumus James E Barlet dengan tingkat signifikan 0,001%. Pengambilan sampel dalam peneltian ini menggunakan teknik Proportional Random Sampling. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner menggunakan pengukuran skala likert. Analisis penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semua sub

variabel integritas (terdiri dari kejujuran, komitmen dan konsistensi) berpengaruh signifikan terhadap kinerja PNS lembaga pemerintah daerah di Kota Padang.

Herman dengan judul penelitian “Pendekatan Integritas Model Peningkatan Kinerja ASN Kantor Kementrian Kabupaten Nagan Raya”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pendekatan integritas sebagai model yang paling efektif dalam meningkatkan kinerja ASN. Penelitan dilaksanakan dengan metode deskriftif dalam ranah pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi integritas ASN dalam mengoperasionalkan perilaku keikhlasan, kejujuran, kedisiplinan, dan perilaku tanggung jawab dalam bekerja, maka semakin meningkat kinerja ASN dalam menjalankan tugas dan fungsi.

Rizky Aji Shiddiqy dengan judul penelitiannya “Membangun Zona Integritas Sebagai Upaya Pemberantasan Korupsi”, merupakan sebuah penelitian yang dilakukan pada Pemerinta Kota Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan usaha Pemerintah Daerah Kota Malang dalam membangun Zona Integritas sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.60 Tahun 2012. Penelitian yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif-deskriptif ini menemukan bahwa Pemerintah Kota Malang telah melaksanakan 15 dari total 19 program yang harus dilaksanakan untuk membangun zona integritas. Kendala untuk program-program tersebut adalah minimnya sumber daya manusia, tidak adanya alokasi dari APBD, dan ada beberapa pengaturan dan

permasalahan dari pemerintah daerah yang lebih diprioritaskan untuk diselesaikan terlebih dahulu.

Tri Widarti dengan judul penelitian “Penerapan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Pemerintah Kota Yogyakarta”. Penelitian ini menjelaskan dan mengkaji permasalahan terkait penerapan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM) di Pemerintah Kota Yogyakarta beserta dengan efektifitasnya dalam pemberantasan korupsi dan meningkatkan pelayanan publik. Penelitian ini merupakan penelitian empiris, bersifat preskritif evaluative, menggunakan silogisme dangan pola piker deduktif. Hasil penelitian menemukan bahwa selama hamper 6 (enam) tahun penerapannya di Pemerintah Kota Yogyakarta, hingga saat ini hanya terdapat 2 (dua) unit kerja Zona Integritas. Konsep Zona Integritas yang merupakan turunan dari Reformasi Birokrasi tidak dapat menjangkau seluruh unit atau bagian di suatu instansi pemerintah yang berimplikasi pada tingkat efektivitasnya dalam memberantas korupsi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di intansi pemerintah tersebut yang relatif masih rendah.

Deva Sasti Wilujeng dan Octavia Lhaksmi Pramudyastuti dengan judul penelitian “Evaluasi Penerapan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani”. Tujuan dari peneleitian ini adalah untuk mengevaluasi penerapan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang. Data penelitian ini didapat dari wawancara, dokumentasi dan

observasi langsung di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriftif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang sangat baik, target pun telah terpenuhi. Upaya yang dilakukan Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang dalam mencapai tujuan pembangunan Zona Integritas menggunakan dua indikator, yaitu indikator proses dan indikator hasil. Dalam indikator proses ada enam indikator yang harus dilakukan atau dilaksanakan oleh tim kerja yaitu: Pertama manajemen perubahan, dalam manajemen perubahan terjadi perubahan budaya kerja yang awalnya tidak tertib menjadi tertib dan mengubah paradigma dilayani masyarakat menjadi harus melayani masyarakat. Kedua, Penataan Tatalakasana. Terdapat inovasi-inovasi diantaranya SMS Gateway untuk daftar secara online atau bertanya masih ada kamar kosong untuk pasien atau tidak, lalu ada perubahan sistem teknologi informasi, yaitu adanya *website* atau situs resmi RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang. Ketiga, Penataan Manajemen SDM. Dalam penataan manajemen SDM RSJ sudah menerbitkan absensi pegawai dan menerapkan sistem potong gaji otomatis bagi pegawai yang terlambat masuk kerja. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme SDM. Keempat, Penguatan Akuntabilitas Kerja. Laporan yang dibuat oleh instansi pemerintah harus akuntabel dan bisa dipertanggungjawabkan. Kelima, Penguatan Pengawasan. Dalam hal ini terdapat pengawasan pengelolaan gratifikasi, pegawai tidak boleh melakukan gratifikasi dan korupsi. Bila terjadi gratifikasi, pihak RSJ sudah menyediakan UPG (Unit Pengendalian Gratifikasi)

untuk melaporkan tindakan tersebut. Terakhir, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik diantaranya mengoptimalkan layanan pada sistem IT, memperhatikan atau memenuhi standar penampilan yang sudah ditetapkan, dan meningkatkan *Quality Service*nya. Dalam Indikator hasil, terdapat tiga indikator yaitu hasil survei presepsi korupsi, tindak lanjut hasil pemeriksaan, dan hasil presepsi kualitas pelayanan. Adapun kendala yang dihadapi dalam pembangunan Zona Integritas di RSJ ini adalah kebiasaan para pegawai yang sudah terbiasa berada dalam zona nyaman. Budaya kerja dan budaya melayaninya masih kurang. Keterlambatan masuk kerja menjadikan alasan untuk memperkuat manajemen perubahan dan penataan manajemen sumber daya manusia yang harus diperhatikan kembali.

Penelitian-penelitian terdahulu yang telah dibahas di atas merupakan penelitian yang bertemakan tentang "membangun integritas". Berbagai metode pendekatan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang digunakan peneliti-peneliti terdahulu dalam meneliti persoalan tentang membangun integritas dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintahan. Bagi para peneliti terdahulu yang meneliti tentang pembangunan integritas dengan pendekatan kuantitatif, banyak dari mereka yang melakukan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya pengaruh integritas aparatur ataupun integritas oraganisasi/instansi terhadap kinerja dan pelayanan. Dari beberapa hasil peneltian terdahulu yang dipaparkan di atas ternyata memang ada pengaruh yang signifikan antara integritas yang dimiliki oleh suatu instansi/oraganisasi ataupun integritas yang dimiliki oleh seorang aparatur dalam menghasilkan kinerja atau dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Selanjutnya para peneliti terdahulu yang meneliti pembangunan integritas dengan pendekatan kualitatif, mereka melakukan penelitian lebih untuk mendeskripsikan pola pembangunan integritas aparatur atau suatu instansi dan menjelaskan terkait dengan kendala yang ditemukan dalam membangun integritas tersebut, tetapi tidak menjelaskan secara khusus mengenai dampak atau implikasi yang dihasilkan dari pembangunan integritas tersebut. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu adalah penelitian ini bertujuan tidak hanya untuk mendeskripsikan cara atau upaya dalam membangun integritas tetapi juga berusaha untuk menjelaskan dampak yang dihasilkan dari pembangunan integritas secara khusus terhadap meningkatnya kualitas pelayanan pemerintahan khususnya bidang pelayanan administratif.

Penelitian dengan judul "Membangun Integritas Aparatur Kelurahan Prenggan Dalam Upaya Mewujudkan Kualitas Pelayanan Pemerintahan Yang Prima Di Lingkungan Pemerintah Kelurahan Prenggan Kemantren Kotagede Yogyakarta", akan meneliti apa saja upaya yang dilakukan dalam membangun Integritas aparatur di lingkungan pemerintah Kelurahan Prenggan dari aspek akuntabilitas kinerja, kopentensi, etika dan sikap pemerintah Kelurahan Prenggan serta regulasi formal dan informal apa saja yang mendukung proses terciptanya integritas di lingkungan pemerintah Kelurahan Prenggan. Penelitian ini juga akan meneliti implementasi pelayanan pemerintahan khususnya bidang pelayanan administratif yang dilakukan pemerintah Kelurahan Prenggan sebagai implikasi dari adanya pembangunan integritas aparatur kelurahan dalam upaya mewujudkan pelayanan pemerintahan yang prima kepada masyarakat. Penelitian ini tidak

berfokus pada pendekatan regulasi formal seperti penelitian-penelitian terdahulu dalam meneliti pembangunan integritas, tetapi juga tidak mengabaikan terkait dengan regulasi formal maupun informal yang mendukung terciptanya integritas di lingkungan pemerintah Kelurahan Prenggan. Penelitian ini juga tidak bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel seperti yang dilakukan para peneliti terdahulu dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana cara yang dilakukan pemerintah Kelurahan Prenggan dalam membangun integritas aparatur dan mendeskripsikan pula bagaimana implementasi pelayanan pemerintahan khususnya bidang pelayanan administratif yang dilakukan pemerintah Kelurahan Prenggan sebagai implikasi dari adanya pembangunan integritas aparatur di Kelurahan Prenggan.

F. Kerangka Teori

1. Integritas

Integritas berasal dari bahasa Latin "*Integer*" yang berarti lengkap atau utuh sehingga makna integritas yaitu suatu kehendak yang utuh dan lengkap dalam keseluruhannya, suatu yang tidak terbagi, sehingga nuansa keutuhan dan kebulatannya tidak dapat dihilangkan. Sedangkan menurut KBBI, Integritas adalah mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan; kejujuran.

Brown et al (2005) mendefinisikan integritas dalam presfektif baru dimana seorang/institusi dikatakan berintegritas, jika seseorang/institusi tersebut ketika melakukan tindakan konsisten sesuai dengan nilai, tujuan dan tugas yang diemban oleh seorang/institusi tersebut.

Federik Galtung adalah pendiri Integrity Action, sebuah LSM internasional yang berbasis di London yang ia dirikan bersama Jeremy Pope pada tahun 2003 untuk membantu masyarakat memperbaiki proyek dan layanan publik. Integrity Action adalah pelopor dalam Open Beneficiary Feedback. Pendekatan Pembangunan Integritas Komunitas dari Integrity Action telah membantu orang memantau dan memperbaiki ratusan proyek yang mempengaruhi jutaan orang di lebih dari selusin negara.

Menurut Federik Galtung integritas dapat dirumuskan:

$$I=a(A,C,E)-c$$

I (integritas) adalah penjajaran (*aligment*) dari A (*accountability*), C (*compentence*) dan E (*ethic behavior*), dikurangi c (*corruption*). Penjajaran disini maksudnya adalah adanya kesatuan yang tidak terpisahkan dan saling mendukung antara akuntabilitas, kopentensi dan etika perilaku seseorang untuk memperkuat integritas.

a. Akuntabilitas Kinerja

(Mahsun: 2006) akuntabilitas kinerja merupakan kewajiban pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pemberi amanah yang memiliki hak dan kewajiban untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

Akuntabilitas kinerja menurut intruksipresiden nomor 7 tahun 1999 adalah perwujudan kewajiban suatu pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan program dan kegiatan yang telah diamanatkan para pemangku kepentingan dalam rangka mencapai misi organisasi secara terukur dengan sasaran atau target kinerja yang telah ditetapkan melalui laporan kinerja instansi pemerintah yang disusun secara periodik. Penguatan akuntabilitas kinerja merupakan salah satu program yang dilaksanakan dalam rangka reformasi birokrasi untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN),

meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, dan meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi.

b. Kompetensi

Menurut Wibowo (2007:110) menyebutkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai suatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tertentu, dengan indikatornya adalah:

a) Pengetahuan (*Knowledge)*

Pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaan yang mengetahui dan memahami pengetahuan di bidang masing-masing serta mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam institusi pemerintahan.

b) Keterampilan (*Skill)*

Keterampilan individu meliputi keterampilan dalam berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun dengan tulisan.

c) Sikap (*Attitude)*

Sikap individu meliputi kemampuan dalam berkomunikasi dan berkreativitas dalam bekerja serta semangat kerja yang tinggi.

c. Etika Perilaku

(YP. Wisok, 2009: 15-16) Etika adalah studi tentang yang benar dan yang salah, artinya bahwa yang dimaksud adalah benar atau salahnya tindakan manusia. Menurut Galtung etika perilaku menjadi salah satu aspek yang membentuk integritas. Tentunya yang dimaksud oleh Galtung disini adalah Etika perilaku dalam pemerintahan. Sumaryandi (2010) menyatakan bahwa etika pemerintahan mengacu pada kode etik profesional khusus bagi mereka yang bekerja dan untuk pemerintahan. Etika pemerintahan melibatkan aturan dan pedoman tentang panduan bersikap dan berperilaku untuk sejumlah kelompok yang berbeda dalam lembaga pemerintahan.

2. Pelayanan Prima

Barata (2004:27) berpendapat bahwa pelayanan Prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan.

Barata mendefinisikan pelayanan prima berdasrkan ungkapan yang paling sering diungkapkan oleh para pelaku bisnis.

a. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting.
b. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
c. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
d. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra.

e. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
f. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
g. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan. (Barata, dasar-dasar pelayanan prima, 2004:27)

Menurut Daryanto & Setyobudi (2014:107) pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “Exellent Service”, yang secara harafiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki istansi pemberi pelayanan. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik karena diberikan berdasarkan standar pelayanan yang telah berlaku atau dimiliki oleh istansi pemberi pelayanan.

Tujuan pelayanan prima menurut Daryanto dan Setyobudi dalam bukunya Konsumen dan Pelayanan Prima antara lain sebagai berikut:

a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
b. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang atau jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
d. Untuk menghindari tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
e. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.

f. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

Menurut (Firmansyah, 2016) manfaat pelayanan prima adalah sebagai berikut:

a. Bagi masyarakat; pelayanan prima memberikan kepercayaan dan kepuasan terhadap pelanggan.
b. Bagi PNS maupun pegawai swasta; pelayanan prima dapat memuaskan perasaan pribadi dengan melayani sepenuh hati tidak mengecewakan.
c. Bagi PNS maupun pegawai swasta; pelayanan prima dapat menciptakan kesejahteraan rakyat sehingga terjalin kerjasama dan partisipasi seluruh komponen bangsa untuk mewujudkan pembangunan bangsa dan negara.
d. Bagi organisasi; pelayanan prima dapat menambah kepercayaan dan nilai kredibilitas individu yang ada dalam organisasi tersebut dan menjadi harapat setiap orang, pelanggan atau masyarakat untuk berurusan dengan organisasi yang mampu memberikan pelayanan prima.

Menurut (Daryanto dan Setyabudi, 2014) pelayanan prima berfungsi sebagai:

a. Melayanai pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
b. Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan.
c. Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.
d. Menciptakan pangsa pagar yang baik terhadap produk/jasa.
e. Memenangkan persaingan pasar.
f. Memuaskan pelanggan agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan.
g. Memberikan keuntungan pada perusahaan.

Menurut (Firmansyah, 2016) Prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

a. Efisien

   Pelayanan dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan.

b. Efektif

   Dicegah adanya pengulangan kegiatan, kelengkapan persyarakat dalam kontek yang sama.

c. Jelas

   Prosedur dan tatacara, persyratan, waktu penyelesaian dan rincian biaya perlu diinformasikan secara terbuka.

d. Ekonomis

   Dalam arti penetapan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar.

e. Kepastian waktu

   Pelaksanaan pelayanan diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan diketahui oleh pelanggan.

f. Akurasi

   Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

g. Aman

   Selama proses dan memperoleh hasil layanan memberikan rasa aman dan nyaman serta menjamin adanya kepastian hukum.

h. Adil

Jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin, distribusi yang merata, dan perlakuan yang adil.

i. Tanggung jawab

Lakukan layanan dengan penuh tanggung jawab, tidak mencari kambing hitam, menyalahkan pelanggan, dan banyak berkeluh kesah.

j. Lengkap

Pelayanan secara lengkap tuntas, hindari menunda, memperlambat, mempersulit.

k. Mudah

Mengapa harus mempersulit bila dapat dipermudah.

l. Bersikap Profesional

Di antaranya bersikap ramah, sopan, disiplin sehingga tercipta suasana dan batin yang nyaman.

Menurut (Daryanto dan Setyabudi, 2014) unsur-unsur pelayanan prima terdiri dari:

a. Penampilan.

Personal dan fisik sebagaimana layanan *Front Office* memerlukan persyaratan seperti; wajah harus menawan, badan harus tegap dan tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri dan busana harus menarik.

b. Tepat waktu dan janji.

Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji.

c. Kesediaan melayani.

Sebagai fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.

d. Pengetahuan dan keahlian.

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian.

e. Kesopanan dan ramah tamah.

Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan status social rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahtamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois, dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

f. Kejujuran dan kepercayaan.

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat digunakan sebagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran. Jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam bentuk pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari segi kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat diketegorikan sebagai pelayanan yang dapat dipercaya dari segi sikapnya, dari tutur katanya, menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas.

g. Kepastian hukum.

Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai surat legitimasi atau berupa kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.

h. Keterbukaan.

Secara pasti setiap urusan atau kegiatan yang memerlukan izin maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan dan kejelasan informasi kepada masyarakat.

i. Efisiensi.

Dari setiap pelayanan dari berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta hasil kualitas yang tinggi.

j. Biaya.

Pemantapan dalam urusan pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

k. Tidak Rasial.

Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan luas dan merata.

l. Kesederhanaan.

Prosedur dan tata cara pelayanan kepda masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata, 2003: 31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).

a. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

b. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati

dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai tindakan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

d. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

e. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian dan ketidakpuasan pelanggan.

3. Integritas dalam Aspek Pelayanan Publik

Secara umum, integritas pada level individu dipahami sebagai sebuah konsep yang menjelaskan kapabilitas dan kesanggupan individu untuk mengendalikan kualitas pribadi dalam berperilaku dan bertindak. Dalam konteks ASN, kualitas pribadi pegawai ASN dioprasionalkan dalam Pasal 69 ayat (4) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, yaitu diukur dari kejujuran, kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, kemampuan bekerjasama, serta pengabdian kepada masyarakat, bangsa dan negara. Integritas sangat mengharuskan seseorang untuk patuh pada aturan teknis dan etika yang ada dalam suatu organisasi. Integritas memerlukan kejujuran dari aparatur, transparansi, pemberani, bijaksana, dan memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan tugasnya, dan membiarkan kinerja aparatur ditentukan oleh integritas yang dimiliki sendiri.

Organisation for Economic Co-operation and Development (2000) mengartikan integritas dalam kerangka institusi layanan publik sebagai:

a. Perilaku pemberi layanan yang sejalan dengan tujuan organisasi dimana mereka bekerja;
b. Operasi layanan publik sehari-hari dapat diandalkan;
c. Warga menerima layanan tampa pembedaan berdasarkan keadilan dan aspek legalitas;
d. Sumberdaya publik digunakan secara efektif, efesiensi dan tepat;
e. Prosedur pengambilan keputusan transparan kepada publik dan pengukuran dilakukan agar publik dapat melihat.

Integritas sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik, karena masyarakat bisa menilai perbandingan sebuah pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh pelayan yang berintegritas bahkan dengan fasilitas penunjang yang tidak lengkap akan tetap terasa lebih memuaskan karena diberikan berdasarkan nilai-nilai integritas yang ada pada diri pelayan. Hardiyansyah (2011) integritas publik merupakan kualitas perilaku seseorang atau organisasi yang sesuai dengan nilai-nilai, standar, dan aturan moral yang diterima oleh anggota organisasi dan masyarakat. Kesesuaian dengan standar itu memungkinkan pelayanan publik menjadi lebih berkualitas. Oleh sebab itu, aspek integritas ialah hal yang sangat penting dalam pelayanan publik, barulah berikutnya dari beberapa faktor penunjang lainnya. Begitupun berlaku sebaliknya, selengkap apapun sarana penunjang namun apabila pelayannya tidak berintegritas itu semua akan percuma.

4. Pemerintah Kelurahan

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Dalam perkembangannya, sebuah desa dapat diubah statusnya menjadi kelurahan, atau sebaliknya.

Dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah menetapkan bahwa kelurahan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang

dibentuk di wilayah kecamatan dengan peraturan daerah. Dengan kata lain, kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kebupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan. Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan. Dengan demikian, kelurahan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang paling bawah.

Kelurahan dipimpin oleh lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari bupati/walikota. Dengan demikian, kelurahan merupakan perwujudan dari dekonsentrasi dalam pemerintahan daerah dari bupati/walikota kepada lurah sebagai instansi vertical dibawahnya. Oleh karena itu, lurah diangkat oleh bupati/walikota atas usul camat dari pegawai negeri sipil (PNS) yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai perangkat daerah lurah bertanggungjawab kepada bupati/walikota melalui camat.

G. Ruang Lingkup Penelitian

Agar lebih mudah dipahami dan sistematis, maka penelitian ruang lingkup pada penelitian ini. Ruang lingkup tersebut meliputi:

1. Usaha dan pelaksanaan yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Prenggan dalam membangun integritas aparatur di lingkungan pemerintah Kelurahan Prenggan di lihat dari aspek akuntabilitas kinerja, kopentensi dan etika serta sikap pemerintah Kelurahan Prenggan.
2. Kendala yang ditemukan dalam upaya membangun integritas aparatur di lingkungan pemerintah Kelurahan Prenggan.
3. Regulasi formal dan informal yang mendukung proses terciptanya integritas aparatur di lingkungan pemerintah Kelurahan Prenggan.
4. Implementasi pelayanan pemerintahan khususnya bidang pelayanan administratif di kelurahan Prenggan setelah adanya usaha dalam membangun integritas aparatur dalam rangka mewujudkan pelayanan pemerintahan yang prima kepada masyarakat.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (moleong, 2010;4), Kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Riset kualitatif bertujuan untuk memperjelas fenomena dengan sedalam-dalamnya dengan mengumpulkan data sedalam-dalamnya. Riset ini tidak memerlukan besaran populasi atau sampel. Disini yang lebih ditekankan persoalan kedalaman (kualitas) dan bukan banyaknya (kuantitas) data, (Kriyantono, 2006:50). Dalam penelitian kualitiatif ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, dimana peneliti hanya memaparkan situasi atau peristiwa dan tidak mencari atau menjelaskan hubungan serta tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Penelitian ini akan mendeskripsikan tentang upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Prenggan dalam membangun integritas aparatur Kelurahan Prenggan untuk mewujudkan pelayanan pemerintahan yang prima khsusnya bidang pelayanan administratif di lingkungan pemerintah Kelurahan Prenggan Kemantren Kotagede Yogyakarta.

2. Lokasi, Objek dan Subjek Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Kantor Kelurahan Prenggan Kemantren Kotagede Daerah Istimewa Yogyakarta. Objek penelitian ini adalah integritas aparatur di lingkungan pemerintah Kelurahan Prenggan Kemantren Kotagede

Yogyakarta. Subjek dari penelitian ini adalah berkaitan dengan orang/informan yang digunakan sebagai sumber data.

Tabel I.1

Subjek Penelitian

No	Keterangan	Jumlah
1	Lurah	1
2	Sekretaris Kelurahan	1
3	Kasi Pemerintahan Ketentraman dan Ketertiban Kelurahan dan Masyarakat	1
4	Masyarakat	3
Total		6

Pemilihan informan menggunakan prosedur purposif yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian. Sugiyono (2014:53) teknik purposif adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang dimaksud secara khusus dalam penelitian ini adalah informan yang dianggap paling tahu tentang upaya pemerintah Kelurahan Prenggan dalam membangun integritas aparatur di lingkungan pemerintah Kelurahan Prenggan kemantren Kotagede Yogyakarta dan informan yang dianggap paling tepat untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kelurahan Prenggan khususnya pelayanan administratif.

3. Teknik Pengumpulan Data

Terdiri dari dua jenis data yang dikumpulkan oleh peneliti yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Membangun Integritas Aparatur Kelurahan Prenggan untuk Mewujudkan

Pelayanan Pemerintahan Yang Prima di Lingkungan Pemerintah Kelurahan Prenggan Kemantren Kotagede Yogyakarta adalah dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, untuk data primer dikumpulkan dengan tiga cara yaitu:

a) Wawancara

Wawancara adalah salah satu dari sekian teknik pengumpulan data yang pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung dengan bertanya kepada informan. Menurut Bugin (2012:155) wawancara yaitu:

> proses percakapan dengan maksud mengkontruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan, dan sebagainya dilakukan dua pihak pewawancara (interviewer yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai).

Dalam penelitian ini yang ingin diwawancarai adalah Lurah, Sekretaris dan kasi-kasi Kelurahan Prenggan serta beberapa masyarakat di Kelurahan Prenggan.

b) Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung terhadap kejadian yang ditemukan di lapangan, selanjutnya didokumentasikan sebagai data penelitian. Jenis observasi dalam penelitian ini adalah non-partisipasi, sebab peneliti tidak terlibat didalamnya, tetapi hanya sebagai pengamat. Menurut Bugin (2003:52) observasi adalah metode pengumpulan data dimana penyelidik mengadakan pengamatan secara langsung (tanpa alat) terhadap suatu benda, kondisi atau situasi, proses atau perilaku. Hal yang akan diamati di

lapangan yakni; Kegiatan-kegiatan apa saja yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Prenggan dalam membangun integritas aparatur Kelurahan Prenggan untuk mewujudkan pelayanan pemerintahan yang prima khususnya bidang pelayanan administratif di lingkungan pemerintah Kelurahan Prenggan.

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan-pengumpulan data berupa gambar atau foto, artikel yang dihasilkan dapat dijadikan sebagai bahan lampiran maupun data tambahan penelitian. Menurut Bugin dalam (Imam Gunawan 2013:160), Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi social. Pada intinya metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dalam penelitian ini yang didokumentasikan adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Kelurahan Prenggan dalam membangun integritas aparatur Kelurahan Prenggan untuk mewujudkan pelayanan pemerintahan yang prima khususnya bidang pelayanan administratif di lingkungan pemerintah Kelurahan Prenggan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi (tersedia) melalui publikasi atau informasi, data ini sering dikatakan sebagai data kepustakaan. Menurut Hasan (2002:58) data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014:12-14). Komponen dalam analisis data Miles, Huberman, dan Saldana (2014:12-13) sebagai berikut:

a. Kondensasi data (data condensation)

Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari cacatan lapangan secara tertulis, transkip wawancara, dokumen-dokumen dan materi-materi empiris. Kesimpulannya bahwa proses kondensasi data ini diperoleh setelah peneliti melakukan wawancara dan mendapatkan data tertulis yang ada di lapangan, yang nantinya transkip wawancara tersebut dipilah-pilah untuk mendapatkan fokus penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti.

b. Penyajian data (data display)

Penyajian data merupakan sebuah pengorganisasian, penyatuan, dan informasi yang disimpulkan. Penyajian data disini juga membantu dalam memahami konteks penelitian karena melakukan analisis yang lebih mendalam.

c. Penarikan Kesimpulan (Conclusions drawing)

Penarikan kesimpulan disini dilakukan peneliti dari awal peneliti mengumpulkan data seperti mencari pemahaman yang tidak memiliki pola, mencatat keteraturan penjelasan, dan alur sebab akibat, yang tahap akhirnya disimpulkan keseluruhan data yang diperoleh peneliti

5. Teknik Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk cacatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penyajian data tekstual yaitu metode penyajian data dalam bentuk kalimat-kalimat atau tulisan untuk menerangkan kumpulan data yang diperoleh.

BAB II

PROFIL KELURAHAN PRENGGAN KEMANTREN KOTAGEDE DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

1. Kondisi Geografis dan Batas Wilayah Kelurahan Prenggan

Kelurahan Prenggan merupakan kelurahan yang terletak di sisi barat dari letak keseluruhan kemantren Kotagede dengan luas wilayah 0,99 km2. Kelurahan Prenggan mempunyai Slogan "Prenggan Bergelora" (Bergerak, Gotong Royong, Peduli, Inovatif, dan Ramah untuk semua). Secara administratif kelurahan Prenggan sendiri terbagi menjadi tiga kampung yaitu Tinalan, Prenggan, dan Tegalgendu. Kelurahan Prenggan terdapat sebanyak 13 Rukun Warga (RW) dan 57 Rukun Tetangga (RT), setiap RT-nya terdiri dari satu atau beberapa kampung. Kampung-kampung tersebut diantaranya: Prenggan, Sambirejo, Pelem Sari, Depokan, Tinalan, Winong, Perumahan Sendok Indah, Karang, Kitren, Prenggan Utara, Prenggan Selatan, Mranggen, Darakan Timur, Darakan Barat, Patalan, Pekaten, Nyamplungan, Trunojayan, dan Tegalgendu.

Kelurahan Prenggan merupakan salah satu kelurahan dari tiga kelurahan yang ada di kemantren Kotagede yang berbatasan dengan:

a. Sebelah Utara : Kelurahan Rejowinangun Kemantren Kotagede
b. Sebelah Selatan : Kalurahan Jagalan Kapanewon Banguntapan
c. Sebelah Barat : Kelurahan Pandeyan Kemantren Umbulharjo
d. Sebelah Timur : Kelurahan Purbayan Kemantren Kotagede

Kelurahan Prenggan yang terletak di kemantren Kotagede, Daerah Istimewa Yogyakarta berjarak 0,5 km dari pusat pemerintahan kecamatan sedangkan dari pusat pemerintahan kota berjarak 4 km. Jarak kelurahan dari kota/Ibukota Kabupaten dan Ibukota Provinsi yaitu 5 km.

B. KEADAAN DEMOGRAFI

Penduduk merupakan salah satu kelompok yang mempunyai peran dan kontribusi penting pada keberhasilan kelurahan Prenggan. Sesuai dengan Slogan Kelurahan Prenggan yaitu "Prenggan Bergelora" (Bergerak, Gotong Royong, Peduli, Inovatif, dan Ramah untuk semua) yang artinya mengajak seluruh elemen masyarakat untuk bergotong-royong dalam berbagai bentuk pembangunan yang ada di Kelurahan Prenggan untuk mencapai hasil yang maksimal.

Adapun jumlah penduduk Kelurahan Prenggan 11.484 jiwa dengan 3803 Kepala Keluarga (KK) yang terdiri dari 5.980 jiwa laki-laki dan 5.866 jiwa perempuan.

1. Komposisi Penduduk Menurut Tingkat Lulusan Pendidikan Umum

Tabel II.1

Jumlah penduduk menurut Tingkat Lulusan Pendidikan Umum

No	Pendidikan Umum	Jumlah
1	Taman Kanak-kanak	1.180 orang
2	Sekolah Dasar	1.345 orang
3	SMP	1.320 orang
4	SMA/SMU	3.271 orang
5	Akademi/D1-D3	569 orang
6	Sarjana	1.639 orang
7	Pascasarjana	222 orang

Sumber: Data Monografi Kelurahan Prenggan Semester II Tahun 2021

Dari data di atas dapat kita lihat bahwa jumlah penduduk menurut tingkat lulusan pendidikan umum mulai dari jumlah penduduk menurut tingkat lulusan pendidikan umum terbanyak adalah lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) berjumlah 3.271 orang, lulusan terbanyak kedua yaitu lulusan Sarjana berjumlah 1.639 orang, lulusan terbanyak ke tiga yaitu lulusan Sekolah Dasar (SD) berjumlah 1.345 orang, lulusan terbanyak ke empat yaitu lulusan Sekolah Menengah Pertama (SMP) berjumlah 1.320 orang, lulusan terbanyak di urutan ke lima yaitu lulusan Taman Kanak-kanak yang berjumlah 1.180 orang, selanjutnya di urutan lulusan terbanyak ke enam adalah lulusan Akademi/D1-D3 berjumlah 569 orang, dan terakhir adalah lulusan Pascasarjana berjumlah 222 orang.

Jumlah penduduk menurut tingkat lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) merupakan jumlah penduduk menurut tingkat lulusan pendidikan umum terbanyak. Jumlah penduduk lulusan SMA yang banyak ini menandakan bahwa masyarakat di Kelurahan Prenggan telah melaksanakan dan turut berpartisipasi dalam mewujudkan program pemerintah yang mewajibkan warga negaranya untuk belajar selama sembilan tahun.

2. Komposisi Penduduk Menurut Pekerjaan

Tabel II.2

Jumlah penduduk menurut Pekerjaan

No	Mata Pencarian	Jumlah
1	Pegawai Negeri Sipil	368 orang
2	ABRI	13 orang
3	Swasta	2005 orang
4	Wiraswasta/pedagang	104 orang
5	Tani	15 orang
6	Pertukangan	4 orang
7	Buruh Tani	7 orang
8	Pensiunan	255 orang
9	Nelayan	-
10	Pemulung	-
11	Jasa	52 orang

Sumber: Data Monografi Kelurahan Prenggan Semester II Tahun 2021

Berdasarkan tabel jumlah penduduk berdasarkan mata pencarian di Kelurahan Prenggan tercatat bahwa Pegawai Negeri Sipil berjumlah 368 orang, ABRI berjumlah 13 orang, Swasta berjumlah 2005 orang, Wiraswasta/pedagang berjumlah 104 orang, Tani berjumlah 15 orang, Pertukangan berjumlah 4 orang, Buruh Tani berjumlah 7 orang, Pensiunan berjumlah 255 orang dan Jasa berjumlah 52 orang. Dari data jumlah penduduk berdasarkan mata pencarian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa mata pencarian di Kelurahan Prenggan didominasi oleh kelompok pekerja swasta yang berjumlah 2005 orang. Banyaknya pekerja swasta di Kelurahan Prenggan tidak terlepas dari letak Kelurahan Prenggan yang berada di dalam daerah Kota Yogyakarta yang terdapat begitu banyak perusahaan swasta. Kelurahan Prenggan juga berdekatan dengan area pasar dan secara khusus di Kelurahan Prenggan sendiri banyak pengrajin perak. Kelurahan Prenggan sendiri berada jauh dari lokasi pantai mengingat keberadaannya yang ada di dalam daerah

kota Yogyakarta sehingga untuk masyarakat di Kelurahan Prenggan tidak ada yang bekerja sebagai nelayan.

3. Komposisi Penduduk Menurut Usia

Tabel II.3

Jumlah Penduduk menurut Usia

No	Usia	Jumlah
1	0-15	2.685 orang
2	15-65	7.877 orang
3	65 ke-atas	706 orang

Sumber: Data Monografi Kelurahan Prenggan Semester II Tahun 2021

Dari tabel jumlah penduduk menurut usia di Kelurahan Prenggan tercatat umur 0-15 tahun berjumlah 2.685 orang, umur 15-65 tahun berjumlah 7.877 orang dan umur 65 ke-atas berjumlah 706 orang. Dari data di atas Kelurahan Prenggan memiliki penduduk paling banyak di usia produktif yaitu usia 15-65 tahun sebanyak 7.877 orang. Masyarakat yang termasuk kedalam usia produktif di Kelurahan Prenggan ini tentunya memiliki peran yang cukup besar dalam kemajuan Kelurahan Prenggan di berbagai bidang.

4. Komposisi Penduduk Menurut Agama

Tabel II.4

Jumlah Penduduk menurut Agama

No	Agama	Jumlah
1	Islam	10.822 orang
2	Kristen	362 orang
3	Khatolik	308 orang
4	Hindu	5 orang
5	Budha	3 orang
6	Khonghucu	0 orang
7	Kepercayaan	0 orang
8	Lainnya	0 orang

Sumber: Prenggankel.jogjakota.go.id

Masyarakat di Kelurahan Prenggan mayoritas beragama Islam, berdasarkan tabel di atas masyarakat yang beragama Islam berjumlah sebanyak 10.822 orang, beragama Kristen berjumlah 362 orang, beragama Khatolik berjumlah 308 orang, beragama Hindu berjumlah 5 orang dan beragama Budha berjumlah 3 orang.

C. SARANA DAN PRASARANA UMUM

1. Prasarana Pendidikan

Tabel II.5

Jumlah Prasarana Pendidikan yang ada di Kelurahan Prenggan

No	Prasarana Pendidikan	Jumlah
1	Gedung Sekolah PAUD	17 buah
2	Gedung Sekolah TK	6 buah
3	Gedung Sekolah SD	6 buah
4	Gedung Sekolah SLTP	3 buah
5	Gedung Sekolah SMU	3 buah
6	Gedung PT	1 buah

Sumber: Data Monografi Kelurahan Prenggan Semester II Tahun 2021

Dari data di atas memperlihatkan bahwa di Kelurahan Prenggan terdapat beberapa prasarana pendidikan bagi masyarakat di antaranya gedung sekolah PAUD berjumlah 17 buah, gedung sekolah TK berjumlah 6 buah, gedung sekolah SD berjumlah 6 buah, gedung sekolah SLTP berjumlah 3 buah, gedung sekolah SMU berjumlah 3 buah dan gedung PT berjumlah 1 buah. Prasarana pendidikan di Kelurahan Prenggan berdasarkan tabel di atas sudah tergolong cukup lengkap sehingga dapat dikatakan bahwa perhatian di bidang pendidikan di Kelurahan Prenggan diperhatikan dengan cukup baik. Adanya 17 buah gedung sekolah PAUD menjadi bentuk paling konkret keberpihakan masyarakat Kelurahan Prenggan dalam pendidikan anak-anaknya. Hal ini kemudian didukung pula oleh prasarana pendidikan selanjutnya yakni adanya prasarana gedung sekolah TK, gedung sekolah SD, gedung sekolah SLTP, gedung sekolah SMU dan gedung PT.

2. Prasarana Kesehatan

Tabel II.6

Jumlah Prasarana Kesehatan yang ada di Kelurahan Prenggan

No	Prasarana Kesehatan	Jumlah
1	Pukesmas	1 buah
2	UKBM (Posyandu)	17 buah
3	Poliklinik/Balai Pelayanan Masyarakat	2 buah

Sumber: Data Monografi Kelurahan Prenggan Semester II Tahun 2021

Tabel di atas memperlihatkan bahwa di Kelurahan Prenggan terdapat tiga jenis prasarana kesehatan yaitu Pukesmas yang berjumlah 1 buah, UKBM (Posyandu) berjumlah 17 buah dan Poliklinik/Balai Pelayanan Masyarakat berjumlah 2 buah. Banyaknya jumlah UKBM (Posyandu) di Kelurahan Prenggan

memperlihatkan kepedulian masyarakat di Kelurahan Prenggan di bidang kesehatan khususnya bagi balita. Kesehatan memang perlu dibangun mulai sejak usia balita sebagai contohnya dengan memberikan imunisasi pada balita akan memberikan kekebalan tubuh sehingga terlindungi dari berbagai penyakit. Adanya prasarana kesehatan berupa Pukesmas dan Poliklinik/Balai Pelayanan Masyarakat juga memudahkan masyarakat Kelurahan Prenggan dalam memperoleh layanan kesehatan.

3. Prasarana Peribadatan

Tabel II.7

Jumlah Prasarana Peribadatan yang ada di Kelurahan Prenggan

No	Prasarana Ibadah	Jumlah
1	Mesjid	21 buah
2	Mushola	10 buah
3	Gereja	1 buah
4	Pura	0 buah
5	Vihara	0 buah
6	Klenteng	0 buah

Sumber: Data Monografi Kelurahan Prenggan Semester II Tahun 2021

Data di atas memperlihatkan bahwa kelurahan Prenggan memiliki prasarana peribadatan berupa Mesjid berjumlah 21 buah, Mushola berjumlah 10 buah dan Gereja berjumlah 1 buah. Jumlah Mesjid yang begitu banyak menandakan bahwa masyarakat di Kelurahan Prenggan mayoritas beragama Islam.

4. Prasarana Umum

Tabel II.8

Jumlah Prasarana Umum yang ada di Kelurahan Prenggan

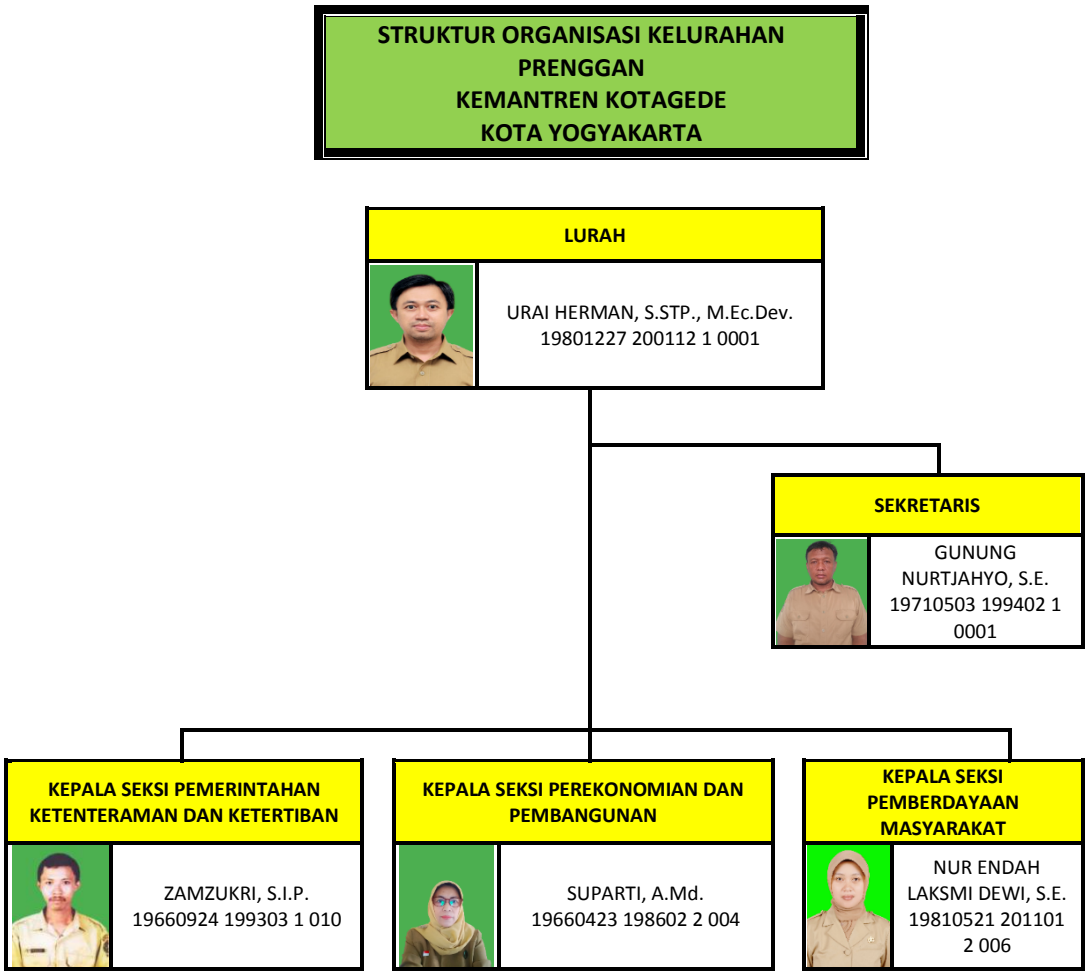
No	Prasarana Umum	Jumlah
1	Olahraga	1 buah
2	Kesenian/Budaya	3 buah
3	Balai Pertemuan	8 buah

Sumber: Data Monografi Kelurahan Prenggan Semester II Tahun 2021

Dari tabel di atas kita bisa melihat bahwa Kelurahan Prenggan memiliki prasarana untuk masyarakat umum berupa prasarana Olahraga berjumlah 1 buah, prasarana Kesenian/Budaya berjumlah 3 buah dan prasarana berupa Balai Pertemuan berjumlah 8 buah. Prasarana Olahraga di Kelurahan Prenggan dikenal dengan Ruang Terbuka Hijau Publik Prenggan (RTHP Prenggan) yang memiliki fasilitas seperti area bermain anak, bangku taman, Panggung untuk kegiatan positif warga, area refelxy, lapangan bulutangkis, lampu penerangan, toilet dan air bersih.

D. KEADAAN PEMERINTAHAN KELURAHAN PRENGGAN

1. Struktur Organisasi Kelurahan Prenggan



2. Tugas Pejabat Kelurahan Prenggan

Dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 121 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kemantren dan Kelurahan dijelaskan bahwa kelurahan merupakan unit pemerintahan yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Mantri Pamong Praja (camat). Kelurahan mempunyai tugas membantu Kemantren (kecamatan) dalam

mengordinasikan penyelenggaraan pemerintahan, ketentraman, dan ketertiban umum, pelayanan, informasi dan pengaduan, perekonomian, pembangunan, dan pemberdayaan masyarakat pada tingkat kelurahan.

Dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 121 Tahun 2020 pasal 23 ayat 1 berbunyi: susunan organisasi kelurahan, terdiri atas Lurah, Sekretariat, Seksi Pemerintahan Ketentraman dan Ketertiban, Seksi Perekonomian dan Pembangunan, Seksi Pemberdayaan Masyarakat, dan Kelompok jabatan fungsional. Lurah sebagai pemimpin kelurahan, sekretariat, seksi-seksi dan kelompok jabatan fungsional memiliki tugas dan fungsi masing-masing sebagai berikut:

a. Lurah

   Dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 121 Tahun 2020 pasal 37 ayat (1) berbunyi: setiap kepala unsur organisasi dalam kemantren dan kelurahan bertanggung jawab memimpin, mengoordinasikan, serta memberikan bimbingan dan petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya. Selanjutnya pada pasal 38 ayat (1) berbunyi: setiap kepala unsur organisasi dalam kemantren dan kelurahan berkewajiban menyampaikan laporan pelaksanaan tugasnya secara berkala dan tepat waktu kepada atasan.

b. Sekretariat

   Dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 121 Tahun 2020 pasal 26 ayat (1) berbunyi: sekretariat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Lurah. Selanjutnya pada ayat (2) berbunyi: sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Sekretaris Lurah.

Tugas sekretariat terdapat pada pasal 27 ayat (1) yang berbunyi: sekretariat mempunyai tugas membantu Lurah dalam menyelenggarakan kesekretariatan Kelurahan. Fungsi sekretariat terdapat pada pasal 27 ayat (2) yang berbunyi: untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Sekretariat mempunyai fungsi sebagai berikut:

a) penyusunan perencanaan kegiatan Sekretariat;
b) pengoordinasian dan perumusan kebijakan teknis kesekretariatan Kelurahan;
c) membantu Lurah dalam pengoordinasian program kegiatan seksi;
d) pengelolaan administrasi perkantoran dan persuratan Kelurahan;
e) pelaksanaan penyelenggaraan kerumahtanggaan Kelurahan;
f) pelaksanaan pengelolaan aset Kelurahan;
g) pelaksanaan pengelolaan perpustakaan Kelurahan;
h) pelaksanaan pengelolaan kearsipan Kelurahan;
i) pelaksanaan pengelolaan kearsipan pada Sekretariat Kelurahan;
j) pelaksanaan fasilitasi kehumasan Kelurahan;
k) pelaksanaan fasilitasi publikasi dan dokumentasi Kelurahan;
l) fasilitasi kelompok jabatan fungsional Kelurahan;
m) pengelolaan administrasi kepegawaian Kelurahan;
n) penyiapan bahan pengembangan kapasitas Aparatur Sipil Negara di lingkungan Kelurahan;
o) fasilitasi dan koordinasi penyusunan dan pelaporan ketatalaksanaan;
p) pelaksanaan pengelolaan keuangan Kelurahan;

q) pelaksanaan pengelolaan akuntansi dan pencatatan aset Kelurahan;

r) fasilitasi, koordinasi, dan sinkronisasi pengelolaan data dan informasi Kelurahan;

s) fasilitasi dan koordinasi penyusunan perencanaan, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan Kelurahan;

t) fasilitasi pelaksanaan kegiatan reformasi birokrasi, sistem pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan, dan budaya pemerintahan Kelurahan;

u) pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan, dan budaya pemerintahan pada Sekretariat Kelurahan;

v) fasilitasi dan koordinasi pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Kelurahan;

w) pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Sekretariat Kelurahan;

x) pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan kegiatan Kelurahan; dan

y) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan bidang tugasnya.

c. Seksi Pemerintahan Ketentraman dan Ketertiban

Dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 121 Tahun 2020 pasal 28 ayat (1) berbunyi: Seksi Pemerintahan Ketentraman dan Ketertiban berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Lurah. Selanjutnya pada ayat (2)

berbunyi: Seksi Pemerintahan Ketentraman dan Ketertiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Kepala Seksi.

Tugas seksi pemerintahan ketentraman dan ketertiban terdapat pada pasal 29 ayat (1) yang berbunyi: Seksi Pemerintahan Keamanan dan Ketertiban mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kelurahan dibidang pemerintahan, ketentraman, ketertiban, pelayanan, informasi dan pengaduan. Fungsi sekretariat terdapat pada pasal 29 ayat (2) yang berbunyi: untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Seksi Pemerintahan Keamanan dan Ketertiban mempunyai fungsi sebagai berikut:

a) penyusunan perencanaan kegiatan Seksi Pemerintahan Ketenteraman dan Ketertiban;
b) fasilitasi dan pengoordinasian penyelenggaraan musyawarah perencanaan pembangunan di tingkat Kelurahan;
c) pengoordinasian usulan musyawarah perencanaan pembangunan di tingkat Kelurahan sesuai dengan bidang tugasnya;
d) pelaksanaan Tugas Pembantuan di bidang pemerintahan, ketenteraman, ketertiban, pelayanan, informasi, dan pengaduan;
e) penyusunan dan pelaporan data profil dan data monografi Kelurahan;
f) fasilitasi kegiatan pembinaan teknis dan penguatan rukun tetangga dan rukun warga;
g) pelaksanaan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan;

h) pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan sesuai kewenangan Kelurahan;

i) pelaksanaan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;

j) pengelolaan informasi dan pengaduan di Kelurahan;

k) pelaksanaan kegiatan keamanan dan ketertiban masyarakat di Kelurahan;

l) pengoordinasian dan fasilitasi pemberdayaan potensi perlindungan masyarakat;

m) fasilitasi dan pelaksanaan kegiatan pembinaan kerukunan warga;

n) pelaksanaan pengamanan kantor dan barang inventaris di Kelurahan;

o) pelaksanaan Tugas Pembantuan operasional yang berkaitan dengan penanggulangan bencana serta permasalahan di bidang ketenteraman dan ketertiban umum;

p) pelaksanaan koordinasi dan kerja sama di bidang keamanan, ketenteraman, dan ketertiban umum di wilayah Kelurahan;

q) membantu Kemantren dalam pengoordinasian pelaksanaan sebagian urusan keistimewaan di tingkat Kelurahan sesuai dengan bidang tugasnya;

r) pelaksanaan pengelolaan arsip Seksi Pemerintahan Ketenteraman dan Ketertiban;

s) pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan, dan budaya pemerintahan pada Seksi Pemerintahan Ketenteraman dan Ketertiban;

t) pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Seksi Pemerintahan Ketenteraman dan Ketertiban;

u) pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan kegiatan Seksi Pemerintahan Ketenteraman dan Ketertiban; dan

v) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

d. Seksi Perekonomian dan Pembangunan

Dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 121 Tahun 2020 pasal 30 ayat (1) berbunyi: Seksi Perekonomian dan Pembangunan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Lurah. Selanjutnya pada ayat (2) berbunyi: Seksi Perekonomian dan Pembangunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Kepala Seksi.

Tugas seksi Perekonomian dan Pembangunan terdapat pada pasal 31 ayat (1) yang berbunyi: Seksi Perekonomian dan Pembangunan mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kelurahan dibidang perekonomian dan pembangunan. Fungsi seksi perekonomian dan pembangunan terdapat pada pasal 31 ayat (2) yang berbunyi: untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Seksi Perekonomian dan Pembangunan mempunyai fungsi:

a) perencanaan kegiatan Seksi Perekonomian dan Pembangunan;

b) pengoordinasian usulan musyawarah perencanaan pembangunan di tingkat Kelurahan sesuai dengan bidang tugasnya;

c) pelaksanaan fasilitasi kegiatan pembinaan kewilayahan di bidang perekonomian dan pembangunan;

d) pelaksanaan kegiatan perencanaan, pembangunan, dan pemeliharaan sarana prasarana di wilayah Kelurahan;

e) fasilitasi kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelimpahan sebagian tugas Mantri Pamong Praja kepada Lurah di bidang perekonomian dan pembangunan;

f) membantu Kemantren dalam pengoordinasian pelaksanaan sebagian urusan keistimewaan di tingkat Kelurahan sesuai dengan bidang tugasnya;

g) pelaksanaan pengelolaan arsip Seksi Perekonomian dan Pembangunan;

h) pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan, dan budaya pemerintahan pada Seksi Perekonomian dan Pembangunan;

i) pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Seksi Perekonomian dan Pembangunan;

j) pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan kegiatan Seksi Perekonomian dan Pembangunan; dan

k) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

e. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 121 Tahun 2020 pasal 32 ayat (1) berbunyi: Seksi Pemberdayaan Masyarakat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Lurah. Selanjutnya pada ayat (2) berbunyi: Seksi

Pemberdayaan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Kepala Seksi.

Tugas seksi pemberdayaan masyarakat terdapat pada pasal 33 ayat (1) yang berbunyi: Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kelurahan dibidang pemberdayaan masyarakat. Fungsi seksi pemberdayaan masyarakat terdapat pada pasal 33 ayat (2) yang berbunyi: untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai fungsi:

a) penyusunan perencanaan kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
b) pengoordinasian usulan musyawarah perencanaan pembangunan di tingkat Kelurahan sesuai dengan bidang tugasnya;
c) pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat di Kelurahan;
d) pelaksanaan pembinaan teknis Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan dan organisasi kemasyarakatan lainnya di Kelurahan;
e) pelaksanaan sosialisasi dan fasilitasi pemilihan kepengurusan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan;
f) pelaksanaan fasilitasi kegiatan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan;
g) fasilitasi pemberdayaan masyarakat yang berkaitan dengan kegiatan kepemudaan, olah raga, kesenian, kebudayaan, kesejahteraan masyarakat, sosial, keagamaan, kesehatan, dan pendidikan;

h) fasilitasi kegiatan penanggulangan permasalahan sosial di wilayah Kelurahan;

i) fasilitasi kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelimpahan tugas Mantri Pamong Praja kepada Lurah di bidang pemberdayaan masyarakat;

j) membantu Kemantren dalam pengoordinasian pelaksanaan sebagian urusan keistimewaan di tingkat Kelurahan sesuai dengan bidang tugasnya;

k) pelaksanaan pengelolaan arsip Seksi Pemberdayaan Masyarakat;

l) pelaksanaan reformasi birokrasi, sistem pengendalian internal pemerintah, zona integritas, ketatalaksanaan, dan budaya pemerintahan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat;

m) pelaksanaan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat;

n) pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat; dan

o) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

f. Kelompok Jabatan Fungsional

Dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 121 Tahun 2020 pasal 34 ayat (1) berbunyi: Untuk melaksanakan tugas dan fungsi Kemantren dan Kelurahan dapat diangkat pejabat fungsional berdasarkan keterampilan dan keahlian yang dibutuhkan sesuai dengan kriteria peraturan perundang-undangan. Selanjutnya pada ayat (2) berbunyi: Kebutuhan jabatan fungsional sebagaimana dimaksud

pada ayat (1) ditetapkan berdasarkan analisa kebutuhan jabatan fungsional yang ditetapkan dengan keputusan Walikota.

3. Data Pejabat Kelurahan Prenggan

Tabel II.9

Data Pejabat Kelurahan Prenggan Kemantren Kotagede Yogyakarta Tahun 2022

No	Nama Pegawai	Pangkat TMT Masa Kerja	Jabatan Eselon/TMT	Pendidikan Terakhir
1	Urai Herman, S.STP.,M.Ec.Dev.	IV/a 01-10-2019 14 thn 0 bln Masa kerja keseluruhan 20 thn 2 bln	**Lurah** Kelurahan Prenggan Kemantren Kotagede IV A 04-01-2021	S-2 ILMU EKONOMI PEMBANGUNAN UGM 28-10-2009
2	Gunung Nurtjahyo, S.E.	III/c 01-04-2018 19 thn 2 bln Masa kerja keseluruhan 28 thn 0 bln	**Sekretaris Kelurahan** Sekretariat Kelurahan Prenggan Kemantren Kotagede IV B 26-02-2021	S-1 SARJANA MANAJEMEN UNIVERSITAS JANABADRA YOGYAKARTA 30-10-1999
3	Zamzukri, S.I.P.	III/d 01-04-2018 22 thn 1 bln Masa kerja keseluruhan 32 thn 2 bln	**Kepala Seksi** Seksi Pemerintahan Ketentraman dan Ketertiban Kelurahan Prenggan Kemantren Kotagede IV B 04-01-2021	S-1 ILMU SOSIAL POLITIK STISIPOL 'KARTIKA BANGSA' 21-02-2011
4	Suparti, A.Md.	III/b 01-04-2018 24 thn 2 bln	**Kepala Seksi** Seksi Perekonomian dan	D-III SARJANA MUDA EKONOMI 19-05-2006

		Masa kerja keseluruhan 39 thn 0 bln	Pembangunan Kelurahan Prenggan Kemantren Kotagede IV B 04-01-2021	
5	Nur Endah Laksmi Dewi, S.E.	III/a 01-04-2019 6 thn 3 bln Masa kerja keseluruhan 14 thn 1 bln	**Kepala Seksi** Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Prenggan Kemantren Kotagede IV B 18-10-2021	S-1 SARJANA EKONOMI STIE YKP 09-12-2006

Sumber: Data Pejabat Kelurahan Prenggan tahun 2022

4. Bentuk Pelayanan di Kelurahan Prenggan

Penyelenggaraan pelayanan administratif di Kelurahan Prenggan Kemantren Kotagede Yogyakarta beberapa sudah dilakukan secara online atau dengan menggunakan mekanisme pelayanan berbasis elektronik. Penyelenggaraan pelayanan berbasis elektronik di Kelurahan Prenggan ini hanya dilakukan khusus untuk jenis pelayanan kependudukan sementara untuk jenis pelayanan yang lain, masyarakat bisa datang ke kantor Kelurahan Prenggan secara langsung untuk memperoleh layanan. Pelayanan berbasis elektronik ini sesuai dengan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 34 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Kelurahan dan Kecamatan Berbasis Elektronik. Dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 34 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Kelurahan dan Kecamatan Berbasis Elektronik pada pasal 2 berbunyi: Maksud penyelenggaraan pelayanan di kelurahan dan kecamatan berbasis elektroni adalah untuk mewujudkan layanan publik kepada

masyarakat yang efektif, efisien dan akuntabel serta menjadikan kelurahan dan kecamatan sebagai pusat dan simpul seluruh jenis pelayanan administratif kepada masyarakat. Pada pasal 3 dijelaskan bahwa pelayanan berbasis elektronik mempunyai tujuan untuk:

a. Meningkatkan efektifitas, efesiensi, kecepatan, ketepatan, keakuratan, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat;
b. Mendorong pertumbuhan pembangunan dan perekonomian masyarakat; dan
c. Mewujudkan inovasi pelayanan publik di wilayah Kelurahan dan Kecamatan.

Pelayanan administratif berbasis elektornik di Kelurahan Prenggan yang telah disesuaikan dengan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 34 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Kelurahan dan Kecamatan Berbasis Elektronik salah satunya juga bertujuan untuk meminimalisir dan mengurangi mobilitas masyarakat pada masa pandemi Covid-19. Penyelenggaraan pelayanan berbasis elektornik ini memungkinkan masyarakat untuk mengurus segala urusan administratif di rumah dan tidak perlu ke kantor Kelurahan Prenggan. Penyelenggaraan pelayanan berbasis elektronik ini dilakukan melalui aplikasi Jogja Smart Service (JSS). JSS atau Jogja Smart Service adalah sebuah Aplikasi Pelayanan Publik secara digital yang disediakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta bagi masyarakat maupun pegawai. JSS bisa diartikan sebagai Balai Kota virtual atau portal maya Pemerintah Kota Yogyakarta, karena masyarakat seakan dibawa ke balai kota untuk mendapatkan layanan yang lengkap hanya dengan sentuhan jari. Untuk dapat mengakses pelayanan dari JSS ini, masyarakat hanya perlu menginstal aplikasi JSS kemudian melakukan registrasi dan aktivasi akun pengguna JSS. Apabila proses registrasi dan

aktivasi akun sudah selesai maka tinggal masuk ke aplikasi JSS dan kemudian masyarakat dapat memilih pelayanan sesuai yang diinginkan.

Dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 34 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Kelurahan dan Kecamatan Berbasis Elektronik pasal 5 ayat (1) berbunyi: Jenis pelayanan yang diselenggarakan di Kelurahan dan Kecamatan meliputi:

a. pelayanan perizinan; dan
b. pelayanan nonperizinan.

Pada pasal 5 ayat (2) berbunyi: Jenis pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Walikota mengenai pelimpahan kewenangan dari Walikota kepada Camat. Selanjutnya pada pasal 5 ayat (3) berbunyi: Jenis pelayanan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huuf b meliputi pelayanan:

a. kependudukan;
b. nikah, talak, cerai, dan rujuk; dan
c. umum.

Pada pasal 6 ayat (2) berbunyi: Kelurahan menyelenggarakan pelayanan kependudukan sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat (3) huruf a yang terdiri atas:

a. surat keterangan kelahiran; dan
b. surat keterangan kematian.

Untuk jenis pelayanan lainnya selain pelayanan kependudukan yang ada di kantor kelurahan Prenggan berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 34

Tahun 2019 Tentang Pelayanan Kelurahan dan Kecamatan Berbasis Elektronik adalah sebagai berikut:

a. keterangan nikah/rujuk;
b. keterangan cerai/talak;
c. keterangan wali nikah; dan
d. keterangan kematian suami/istri.

Untuk jenis pelayanan umum yang diselenggarakan di kelurahan berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 34 Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

a. pernyataan beda nama/identitas;
b. pernyataan domisili usaha;
c. pernyataan domisili tempat tinggal;
d. pernyataan pensiun;
e. rekomendasi;
f. keterangan waris;
g. legalisasi;
h. relaas; dan
i. Pelayanan nonperizinan lain yang menjadi kewenangan Kelurahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Kelurahan Prenggan.

Mekanisme pelayanan atau standar operasional prosedur pelayanan administratif di Kelurahan Prenggan sudah diatur dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 34 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Kelurahan dan Kecamatan Berbasis Elektronik yang terdapat pada pasal 11 yang berbunyi: Pengajuan pelayanan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:

a. Pemohon pelayanan menyiapkan data persyaratan adminsitrasi yang diperlukan.
b. Pemohon pelayanan mengakses *Jogja Smart Service* kemudian masuk ke menu Pelayanan Kelurahan dan Kecamatan.
c. Pemohon pelayanan memilih dengan cara meng-*klik* jenis pelayanan yang diajukan.
d. Pemohon pelayanan mengisikan data sesuai formulir isian yang diminta oleh sistem
e. Pemohon pelayanan mengunggah (*upload*) foto berkas atau dokumen yang dipersyaratkan oleh sistem.
f. Pelayanan yang memerlukan surat pengantar *online* dapat langsung dilayani secara *online*.
g. Pemohon pelayanan yang telah memenuhi persyaratan berkas yang berlaku dapat tanda bukti pendaftaran sebagai alat bukti pengambilan *output* pelayanan.

Bagi masyarakat yang tidak mampu mengakses pelayanan kelurahan dan kecamatan berbasis elektronik maka Ketua RT dan Ketua RW dapat mengentrikan permohonan pelayanan bagi warga masyarakat RT atau RW yang menjadi kewenangannya.

Mekanisme pelayanan pada tahap berikutnya dilanjutkan pada pasal 12 yang berbunyai: Administrasi pelayanan dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

a. Petugas operator Kelurahan dan/atau Kecamatan melakukan verifikasi materi dan kelengkapan persyaratan administrasi permohonan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
b. Petugas operator Kelurahan dan/atau Kecamatan meneruskan dan/atau menyetujui permohonan pelayanan yang lolos proses sebagaimana dimaksud pada huruf a.
c. Dalam hal persyaratan belum lengkap, maka petugas operator Kelurahan dan/atau Kecamatan mengembalikan permohonan pelayanan yang belum memenuhi persyaratan administrasi kepada pemohon untuk dilengkapi.
d. Perihal permohonan pelayanan yang memerlukan surat pengantar, Ketua RT dan Ketua RW melakukan verifikasi terhadap pemohon Pelayanan berdasarkan kesesuaian kewenangan wilayah RT dan RW.

Selanjutnya mekanisme pelayanan dilanjutkan pada pasal 13 yang berbunyi:

(1) Permohonan yang pelayanan yang disetujui ditandatangani oleh Camat/Lurah.
(2) Camat/Lurah membubuhi stempel kecamatan/Kelurahan diatas tandatangan sebagai tanda legalisasi atas permohonan pelayanan yang disetujui.

(3) Permohonan pelayanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan/Kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) berupa berkas/formulir dan/atau hasil keluaran sistem berbentuk lembaran izin dan lampiran izin yang ditandatangani oleh Lurah atau Camat.

(4) Permohonan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menjadi Arsip Digital dalam bentuk file yang tersimpan dalam server sebagai arsip dokumen.

(5) Pemohon pelayanan dapat mengambil hasil berkas/formulir dan/atau hasil keluaran sistem berbentuk lembaran izin dan lampiran izin yang ditandatangani Lurah dan/atau Camat.

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pemerintah sudah melakukan pelayanan yang berbasis integritas dalam mewujudkan struktur pemerintah lokal Yogyakarta khususnya Kelurahan Prenggan yang memungkinkan pemerintah dapat mewujudkan layanan pemerintahan yang baik. Aparatur yang berintegritas diharapkan mampu untuk dapat melaksanakan proses pemerintahan dengan baik sehingga tidak mengarah pada praktik-praktik seperti pelayanan yang deskriminatif, kolusi, korupsi, dan nepotisme. Aparatur yang berintegritas akan merespon segala bentuk kebutuhan dan keperluan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat untuk mewujudkan kesejahteraan umum.

Pembangunan integritas aparatur di Kelurahan Prenggan telah membawa dampak yang positif bagi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan administratif yang dilakukan di kantor Kelurahan Prenggan. Dampak positif dari adanya pembangunan integritas aparatur terhadap pelayanan yang ada di Kelurahan Prenggan yaitu (1) sikap aparatur yang ramah, sopan dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap mengayomi yang ditunjukkan oleh aparatur Kelurahan Prenggan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat membuat masyarakat merasa nyaman dan diperhatikan kepentingannya ketika menerima pelayanan di Kelurahan Prenggan. (2) sikap aparatur yang bertanggung jawab dengan memberikan pengarahan kepada masyarakat dan memastikan masyarakat mendapatkan hasil

pelayanan yang memuaskan. (3) aparatur juga disiplin dan kerja cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga hasil pelayanan dapat diperoleh dengan cepat. Tentu, hasil pelayanan yang cepat dapat diperoleh masyarakat dengan syarat bahwa masyarakat telah melengkapi persyaratan berupa dokumen-dokumen yang telah ditentukan dan harus dilengkapi. (4) aparatur Kelurahan Prenggan juga telah menunjukkan kepatuhannya terhadap aturan dan pedoman yang berlaku, salah satunya adalah aturan larangan untuk melakukan pungutan liar (pungli) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan wawancara bersama beberapa masyarakat yang sedang menerima pelayanan administratif di kantor Kelurahan Prenggan, dari hasil wawancara tidak ada satu pun dari mereka yang pernah dimintai biaya atau dimintakan membayar untuk mendapatkan pelayanan adminsitratif oleh aparatur bagian pelayanan di Kelurahan Prenggan. (5) pemerintah Kelurahan Prenggan juga sudah membuktikan responsibilitas yang baik kepada masyarakat terhadap banyaknya jumlah pengaduan yang sudah di kerjakan dan telah selesaikan oleh pemerintah Kelurahan Prenggan.

Untuk kendala dalam pembanguanan integritas aparatur di Kelurahan Prenggan, hanya terdapat satu kendala yaitu dari diri aparatur sendiri yang terkadang masih lemah dalam hal kedisiplinan. Hal ini dilihat dari adanya aparatur yang terkadang-kadang masih malas dan kemudian datang terlambat ke kantor.

Selanjutnya upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Prenggan dalam membangun integritas aparatur Kelurahan Prenggan untuk mewujudkan pelayanan pemerintahan yang prima khususnya bidang pelayanan

administratif yaitu dengan meningkatkan akuntabilitas kinerja, kompetensi dan etika serta sikap aparatur. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan akuntabilitas aparatur yaitu (1) melaksanakan kegiatan apel pagi setiap hari senin untuk mengarahkan dan mengingatkan kembali tentang tugas pokok dan fungsi aparatur sebagai pelayan masyarakat. (2) melakukan kegiatan rapat dinas setiap sebulan sekali di Kelurahan Prenggan. Rapat dinas ini dilakukan untuk mengevaluasi seluruh kegiatan baik yang sudah terlaksana maupun kegiatan yang sedang dilaksanakan untuk menemukan solusi dan cara yang dapat dilakukan apabila terdapat kendala dalam pelaksanaan kegiatan yang ada di Kelurahan Prenggan sehingga kegiatan atau program yang ada di Kelurahan Prenggan dapat dilaksanakan dan dikerjakan dengan maksimal. (3) adanya aturan masuk kantor yang wajib ditaati oleh aparatur Kelurahan Prenggan dan presensi yang wajib diisi oleh aparatur. Aturan masuk kantor Kelurahan Prenggan untuk jam masuk dipercepat 30 menit dan untuk jam pulang diperlambat 30 menit. Hal ini dilakukan agar para aparatur dapat mengisi presensi dan menyiapkan diri serta segala perlengkapan sebelum jam oprasional pelayanan di mulai sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan dengan waktu yang maksimal. (4) tanggung jawab aparatur untuk membuat laporan kinerja dan penilaian kinerja. Untuk membentuk rasa tanggung jawab aparatur dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya maka para aparatur wajib membuat laporan kinerja melalui aplikasi JSS yang telah disediakan oleh pemerintah Kota Yogyakarta. Lewat laporan kinerja yang dilaporkan aparatur melalui aplikasi JSS ini nantinya akan ada penilaian kinerja oleh Badan Kepegawaian dan Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Yogyakarta. Penilaian kinerja aparatur yang tinggi akan mendapatkan penghargaan dari pemerintah Kota Yogyakarta berupa tambahan tunjangan kinerja. Hal ini tentu akan memotivasi aparatur untuk lebih baik lagi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (5) aparatur Kelurahan Prenggan wajib membuat laporan bulanan dan triwulan. Laporan bulanan dan triwulan ini adalah pertanggungjawaban aparatur untuk melaporkan kegiatan atau program apa saja yang telah dilaksanakan di Kelurahan Prenggan serta laporan keuangan yang digunakan dalam melaksanakan kegaiatan atau program tersebut. (6) upaya terakhir untuk menbentuk akuntabilitas kinerja adalah dengan menyediakan sarana bagi masyarakat untuk melapor. Sarana masyarakat melapor sangat diperlukan agar masyarakat dapat dapat berpartisipasi dalam mengawasi setiap kegiatan atau program yang dilaksanakan oleh pemerintah Kelurahan Prenggan. Apabila terdapat program atau kegiatan yang belum dilaksanakan dengan baik atau bahkan jika masyarakat menemukan ada aparatur yang melanggar aturan, maka lewat sarana yang telah disediakan masyarakat dapat melaporkan dengan memberi kritik dan saran supaya ada perbaikan.

Upaya untuk membangun kompetensi aparatur Kelurahan Prenggan yaitu dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh badan yang berwenang. Diklat dilakukan supaya aparatur memiliki kemampuan dan terus menyesuaikan kemampuannya dengan segala macam bentuk perkembangan dan perubahan yang ada baik dalam pelayanan, pengelolaan keuangan serta dalam tugas pokok dan fungsinya masing-masing sehingga dengan kemampuan yang terus

disesuaikan, aparatur dapat menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik dan benar serta dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Upaya pemerintah Kelurahan Prenggan dalam membangun etika serta sikap aparatur yang baik yaitu: (1) menaati undang-undang maupun peraturan yang memuat tentang kode etik aparatur sipil negara salah satunya yaitu Kode Etik Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta. (2) menaati peraturan masuk dan pulang di kantor Kelurahan Prenggan. (3) memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap mengayomi. (4) melaksanakan kegiatan religius bersama-sama satu kali dalam seminggu yaitu pengajian yang dilakukan setiap hari kamis di Kemantren Kotagede Yogyakarta. dan (5) menciptakan lingkungan kerja yang harmonis sesama aparatur dengan menerapkan sistem kekeluargaan di kantor Kelurahan Prenggan.

B. Saran

Berdarakan hasil penelitian, maka penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada Pemerintah Kelurahan Prenggan dalam upaya membangun integritas aparatur di kelurahan Prenggan supaya dapat lebih meningkatkan kedisiplinan aparatur di kelurahan Prenggan dengan cara lebih mempertegas aturan-aturan yang ada di kantor kelurahan Prenggan salah satunya aturan masuk kantor yang perlu ditaati oleh aparatur kelurahan Prenggan. Mempertegas aturan masuk kantor salah satunya bisa dengan cara membuatkan sanksi kedisiplinan bagi aparatur yang melanggar aturan masuk kantor. Sanksi kedisiplinan ini harus berlaku untuk semua aparatur kelurahan Prenggan, baik atasan, kasi-kasi, dan pejabat fungsional di kantor kelurahan Prenggan. Meningkatkan kedisiplinan aparatur juga dapat dilakukan dengan cara saling mengingatkan antar sesama aparatur untuk selalu taat pada aturan yang telah ditetapkan bersama.
2. Dokumen-dokumen yang menjadi syarat untuk mengurus keperluan administratif di kelurahan Prenggan sebaiknya segera dipublikasikan atau disosialisasikan kepada masyarakat misalnya dengan mencantumkan syarat-syarat untuk mengurus keperluan administratif di website kelurahan Prenggan atau melalui media sosial seperti whatsapp. Syarat-syarat yang diperlukan masyarakat untuk mengurus keperluan administratif ini perlu dipublikasikan atau disosialisasikan kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui syarat-syarat tersebut dan melengkapi syarat-syarat yang

diperlukan untuk keperluan administratif sebelum pergi ke kelurahan untuk mengurus keperluan administartif yang diperlukan. Hal ini dilakukan agar tidak ada lagi masyarakat yang harus berulang kali datang ke kantor kelurahan Prenggan untuk menanyakan terlebih dahulu syarat-syarat yang diperlukan untuk keperluan administartif atau karena dokumen yang menjadi syarat untuk mengurus keperluan adminitratif belum lengkap sehingga pelayanan administratif di kantor kelurahan Prenggan dapat dilaksanakan dengan lebih efektif dan efesien.

3. Diharapkan pemerintah kelurahan Prenggan juga bisa mengoptimalkan berbagai upaya pembangunan integritas aparatur yang sudah ada, supaya lingkungan kerja di pemerintah kelurahan Prenggan diisi oleh aparatur-aparatur yang berintegritas. Lingkungan kerja yang diisi oleh para aparatur yang berintegritas, akan mendorong terciptanya lingkungan kerja yang berintegritas pula sehingga tujuan yang berupa visi dan misi dapat dicapai dengan mudah khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat dapat memberikan pelayanan publik yang prima.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Barata, Atep Adya. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima cet 2*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Burhan Bungin. (2012). *Analisis Data Penelitian Kualitatif.* Jakarta: Rajawali Pers.

Burhan Bungin. (2013). *Analisis Data Penelitian Kualitatif.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

BPSDM Provinsi Riau. (2017). *Pembangunan Budaya Integritas*.

Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Gava Media.

Gunawan, Imam. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik.* Jakarta: PT Bumi Aksara.

H.B. Sutopo. (2002). *Pengantar Penelitian Kualitatif.* Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gava Media.

Hilman Firmansyah dan Atep Syamsudin. (2016). *Organisasi dan Manajemen Bisnis.* Yogyakarta: Ombak Yogyakarta.

Ismail. 2017. *Etika Pemerintahan.* Yogyakarta: Lintang Rasi Aksara Books.

Kriyantono, Rahmat. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi.* Jakarta: PT. Kencana Perdana.

Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis,* A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

M. Iqbal Hasan, (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya.* Jakarta: Ghalia Indonesia.

Moleong, L.J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosda Karya.

Mashun, M. (2016). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

Saleh, A. M. (2010). *Public Service Communication*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.

Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: ALFABETA

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja. Edisi ketiga.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Prasada.

Zahra. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

Jurnal & Dokumen

Hantoro, N. M. (2016). Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan Dalam Sistem Ketatanegaraan. *Kajian*, *18*(4), 237-254.

Herman, H. (2019). PENDEKATAN INTEGRITAS MODEL PENINGKATAN KINERJA ASN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN NAGAN RAYA. *BIDAYAH: STUDI ILMU-ILMU KEISLAMAN*, 1-12.

Kansil, D., & Pusung, P. H. (2021). Pola Pembinaan Integritas Aparatur Sipil Negara Pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Sitaro Sulawesi Utara. *Jurnal Syntax Transformation*, *2*(12), 1739-1753.

Lase, P. P. (2021). Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, *5*(2), 135-144.

Shiddiqy, R. A. (2013). Membangun Zona Integritas Sebagai Upaya Pemberantasan Korupsi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, *2*(2).

Widarti, T. (2018). Penerapan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Di Pemerintah Kota Yogyakarta.

Wilujeng, D. S., & Pramudyastuti, O. L. (2020). Evaluasi Penerapan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (Studi Pembangunan Zona Integritas Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang). *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology (JEMATech)*, *3*(2), 127-135.

Yuliasmi, Y. (2020). PENGARUH INTEGRITAS APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KERINCI. *JURNAL ADMINISTRASI NUSANTARA MAHA*, *2*(8), 80-90.

Yolanda, N. M., & Syamsir, S. (2020). Pengaruh Integritas Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Lingkungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Kota Padang Nadya. *Jurnal Perspektif: Jurnal Kajian Sosiologi Dan Pendidikan*, *3*(1), 70-77.

Undang-undang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Gubernur No. 25 Tahun 2019 Tentang Pedoman Kelembagaan Urusan Keistimewaan Pada Pemerintah Kabupaten/Kota dan Kalurahan.

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Yogyakarta.

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 34 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Kelurahan dan Kecamatan Berbasis Elektronik.

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 78 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai.

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Tambahan Penghasilan Pegawai Aparatur Sipil Negara.

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 147 Tahun 2020 Tentang Tambahan Penghasilan Pegawai Aparatur Sipil Negara.

LAMPIRAN

FOTO BERSAMA INFORMAN

Wawancara bersama bapak Urai Herman Lurah Kelurahan Prenggan. Wawancara dilakukan pada tanggal 7 Maret 2022.

Wawancara bersama bapak gunung Nurtjahyo selaku Sekretaris Kelurahan Prenggan. Wawancara dilaksanakan pada tanggal 7 Maret 2022 di Kantor Kelurahan Prenggan.

Foto bersama bapak Zamzukri, setelah sesi wawancara tentang pelayanan administratif di kantor kelurahan Prenggan selesai dilakukan.

Wawancara bersama bapak Dandi Firmansyah tentang pendapatnya terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan Prenggan. wawancara dilakukan pada tangal 28 Maret 2022.

Kotak saran yang ada di kelurahan Prenggan yang digunakan masyarakat untuk memberikan kritik dan masukan terhadap jalannya pemerintahan di kelurahan Prenggan.

Jam oprasional pelayanan di kantor kelurahan Prenggan di mulai pada 08.00-15.00 WIB. Untuk aturan masuk dan pulang bagi aparatur di kantor kelurahan Prenggan yaitu jam masuk

pada 07.30 dan pulang pada pukul 15.30 WIB

Perpustakaan mini yang disediakan di kantor kelurahan Prenggan. Buku-buku ini bisa dibaca ketika antrian pelayanan banyak dan bisa juga dipinjam untuk dibawa pulang dengan syarat peminjaman yaitu meninggalkan KTP asli.

Foto masyarakat yang sedang menerima pelayanan di kantor kelurahan Prenggan. Hasil pelayanan dapat di tunggu karena waktu penyelesaian pelayanan yang tidak lama.

Halaman kantor kelurahan Prenggan yang biasa digunakan untuk kegiatan apel pagi setiap hari senin. Halaman ini juga bisa digunakan untuk parkiran, apabila tempat pakiran yang disediakan sudah penuh.

Beberapa piala penghargaan yang telah didapat kelurahan Prenggan dan juga ada beberapa skripsi penelitian oleh mahasiswa yang msaih disimpan. Dimeja juga telah disediakan air minum dan makanan ringan. Kelurahan Prenggan juga terkenal dengan kerajinan peraknya, hal ini bisa dilihat dari hasil kerajinan perak yang dipasang di dinding kantor kelurahan Prenggan.

Pengumuman yang ditempel pada kaca pengaman di meja pelayanan. Pengumuman ini menginformasikan tentang pelayanan kependudukan yang sudah dilakukan secara online melalui aplikasi JSS.

LAMPIRAN DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Nama : John Albert Tarsisius Gimanto

NIM : 18520209

Mata Kuliah : Skripsi

Dospem : Drs. RY. Gatot Raditya, M.Si

Interview Guide

NO	TEMA	ASPEK	PERTANYAAN
1	Membangun Integritas Aparatur Kelurahan Prenggan Dalam Upaya Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Yang Prima Di Lingkungan Pemerintah Kelurahan Prenggan Kemantren Kotagede Yogyakarta	Akuntabilitas, kompetensi dan Etika Perilaku Pemerintah Kelurahan Prenggan.	1. Usaha apa yang telah dilakukan oleh pemerintah kelurahan Prenggan dalam membangun integritas aparatur kelurahan Prenggan? khususnya dalam membentuk aparatur kelurahan Prenggan menjadi pribadi yang bertanggung jawab, memiliki kompetensi atau menguasai pengetahuan, keterampilan dan sikap di bidang pekerjaannya masing-masing serta bagaimana aparatur bisa bersikap dan berperilaku sesuai dengan aturan dan pedoman yang telah ditentukan? 2. Bagaimana, proses pembangunan integritas aparatur kelurahan Prenggan, khususnya dalam meningkatkan akuntabilitas aparatur di kalurahan Prenggan? 3. Bagaimana proses pembangunan integritas aparatur kelurahan Prenggan, khususnya dalam meningkatkan kompetensi aparatur di kalurahan Prenggan? 4. Bagaimana proses pembangunan integritas aparatur kelurahan Prenggan, khususnya dalam meningkatkan etika dan sikap aparatur yang baik dalam melaksanakan tugas dan fugsi di kalurahan Prenggan?

			5. Kendala apa saja yang ditemukan oleh pemerintah kelurahan Prenggan dalam membangun integritas aparatur di kelurahan prenggan? 6. Apa saja target yang ingin dicapai oleh pemerintah kelurahan Prenggan dari adanya pembangunan integritas aparatur kelurahan Prenggan? 7. Siapa saja yang terlibat dalam proses pembangunan integritas aparatur tersebut? Atau apakah kelurahan Prenggan mempunyai mitra dalam membangun integritas aparatur di kelurahan Prenggan? 8. Bagaimana bentuk dan proses kerjasama yang dilakukan pemerintah kelurahan Prenggan dengan mitranya dalam membangun integritas aparatur di kelurahan Prenggan? 9. Sejauh ini apakah proses dari pembangunan integritas aparatur pemerintah kelurahan Prenggan telah memberi dampak yang positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Prenggan?
		Regulasi formal dan informal.	1. Apakah ada regulasi baik regulasi formal atau informal yang mendukung proses pembangunan integritas aparatur di kelurahan Prenggan? 2. Bagaimana proses penerapan regulasi tersebut dalam mendukung pembangunan integritas aparatur di pemerintah kelurahan Prenggan? 3. Kendala apa saja yang ditemukan dalam proses penerapan regulasi yang mendukung pembangunan integritas aparatur pemerintah kelurahan Prenggan?

		Implementasi pelayanan publik di kelurahan Prenggan setelah adanya usaha dalam membangun integritas aparatur dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat	Masyarakat 1. Bagaimana pendapat bapak/ibu terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur kelurahan Prenggan di kantor pemerintah kelurahan Prenggan? 2. Menurut bapak/ibu, apakah pelayanan yang diberikan di kantor kelurahan Prenggan sudah dengan prosedur dan tatacara yang jelas? 3. Bagaimana pendapat bapak/ibu terkait dengan ketepatan waktu penyelesaian dalam pelayanan di kantor kelurahan Prenggan? Apakah pelaksanaan pelayanan diselesaikan dengan cepat dan dalam kurun waktu yang sudah disepakati atau waktu penyelesaian sering tertunda? 4. Apakah bapak/ibu diberikan kemudahan dalam urusan pelayanan di kantor kelurahan Prenggan? 5. Menurut bapak/ibu, bagaimana sikap aparatur di kantor kelurahan Prenggan dalam memberikan pelayanan? Apakah mereka bersikap ramah, sopan dan disiplin dalam memberi pelayanan sehingga tercipta suasana dan batin yang nyaman bagi masyarakat yang dilayanai atau malah sebaliknya? 6. Apakah aparatur pemberi pelayanan di Kantor Kelurahan Prenggan sudah menunjukkan tanggungjawabnya dengan maksimal? 7. Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan di Kantor Kelurahan Prenggan? 8. Apakah dalam setiap jenis pelayanan yang ada di kantor kelurahan Prenggan ada penetapan atau pemungutan biaya? Atau pelayanan dilakukan secara gratis? 9. Apakah bapak/ibu pernah dimintakan membayar biaya untuk dapat memperoleh pelayanan?

			Pemerintah Kelurahan Prengga 1. Apa saja pelayanan yag diberikan di Kantor Kelurahan Prenggan? 2. Bagaimana dengan prosedur pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Prenggan? 3. Apakah syarat-syarat pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Prenggan sudah dianggap jelas? 4. Apakah pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Prenggan sudah tepat sasaran? 5. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan dan Undang-Undang yang berlaku? 6. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Kantor Kelurahan Prenggan? 7. Apakah untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Prenggan masyarakat harus mengelurkan biaya atau pelayanan dilakukan secara gratis?

Pertanyaan Cadangan

1. AKuntabilitas

a. Apel

- Apa yang dimaksud dengan kegiatan Apel pagi setiap hari senin?
- Siapa saja yang terlibat dalam kegiatan tersebut?
- Apa saja yang dibahas dalam kegiatan tersebut?
- Mengapa perlu diadakannya apel pagi setiap seninnya?
- Menurut bapak apakah kegiatan Apel ini dapat membantu meningkatkan akuntabilitas aparatur kelurahan Prenggan?

b. Rapat Dinas

- Apa yang dimaksud dengan kegiatan rapat dinas yang dilaksanakan setiap 1 kali satiap bulannya di kalurahan Prenggan?
- Siapa saja yang terlibat dalam kegiatan tersebut?
- Apa saja yang dibahas dalam kegiatan tersebut?

c. Laporan Lisan dan Tertulis

- Apa yang dimaksud dengan laporan lisan atau tertulis yang wajib dibuat oleh pemerintah kelurahan Prenggan?

- Siapa yang membuat laporan tersebut?
- Apa saja yang dibahas/ditulis dalam laporan tersebut?
- Mengapa perlu adanya laporan baik lisan/tertulis?
- Laporan tersebut diserahkan kemana?/Siapa yang memeriksa Laporan tersebut?
- Apakah ada sanksi apabila kelurahan Prenggan tidak membuat laporan baik lisan/tertulis?
- Berkaitan dengan laporan yang telah dibuat sebagaimana mestinya, apakah laporan tersebut dinilai oleh pemeriksa laporan?

d. Penilaian Kinerja PNS

- Apa yang dimaksud dengan penilaian kinerja PNS?
- Siapa yang melakukan penilaian kinerja PNS?
- Apa saja yang dinilai dalam penilaian kinerja PNS?
- Mengapa perlu adanya penilaian kinerja PNS?
- Setelah dilakukan penilaian, apa proses selanjutnya?
- Bagaimana selanjutnya dengan PNS yang memiliki nilai kinerja baik tinggi/rendah?

e. Aturan Masuk Kantor

- Bagaimana dengan aturan waktu masuk kantor di kelurahan Prenggan?
- Apakah ada sanksi apabila aparat melanggar peraturan tersebut?
- Mengapa perlu ada aturan waktu masuk kantor?

f. Presensi

g. Bagaimana cara presensi bagi aparatur kelurahan Prenggan?
h. Apakah ada aturan terkait dengan cara presensi?
i. Mengapa perlu ada Presensi?
j. Apakah ada peraturan yang secara khusus dibuat baik oleh aparatur kelurahan Prenggan ataupun oleh pemerintah yang lebih tinggi (Pemkot Yog/Pemkecamatan Kotagede) sendiri untuk meningkatkan Akuntabilitas PNS (aparatur kelurahan Prenggan)?

2. Kompetensi

a. Pendidikan dan Pelatihan

- Apa yang dimaksud dengan kegiatan pendidikan dan pelatihan bagi PNS?
- Siapa saja yag telibat dalam kegiatan Diklat?
- Apa saja yang dibahas dalam kegiatan tersebut?
- Mengapa perlu adanya kegiatan Diklat?
- Siapa yang membuat kegiatan tersebut?
- Dimana di adakannya kegiatan tersebut?
- Menurut bapak apakah kegiatan Diklat ini dapat membantu meningkatkan kompetensi aparatur kelurahan Prenggan?

- Apakah ada peraturan yang secara khusus dibuat baik oleh aparatur kelurahan Prenggan ataupun oleh pemerintah yang lebih tinggi (Pemkot Yog/Pemkecamatan Kotagede) sendiri untuk meningkatkan kompetensi PNS (aparatur kelurahan Prenggan)?

3. Etika dan Sikap

b. Pribadi

- Secara Pribadi Bagaimana cara bapak/ibu dalam meningkatkan etika dan sikap yang baik sebagai seorang aparatur negara yang bertugas di kelurahan Prenggan?
- Mengapa etika dan sikap yang baik ini perlu ditingkatkan?
- Menurut bapak/ibu apakah ada keterkaitan peningkatan etika dan sikap yang baik bagi aparatur dalam menciptakan kegiatan pelayanan yang prima di kelurahan Prenggan?

c. Kelurahan (Instansi)

- Menurut bapak/ibu bagaimana dengan kebiasaan etika dan sikap aparatur di kelurahan Prenggan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehari-hari?

d. Peraturan

- Apakah ada peraturan yang secara khusus dibuat baik oleh aparatur kelurahan Prenggan ataupun oleh pemerintah yang lebih tinggi (Pemkot Yog/Pemkecamatan Kotagede) sendiri dalam mengatur etika dan sikap PNS dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehari-hari?

4. Menataati peraturan Perundang-undangan

- Menurut bapak/ibu apakah aparatur kelurahan Prenggan sudah menaati seluruh peraturan perundang-undangan dalam melakasakan tugas dan fungsinya?

5. Memahami area rawan korupsi (Mengoptimalkan peran APIP)

6. Whistle Blowing System

- Apakah dikelurahan Prenggan sudah disediakan WBS?

7. Sarana untuk masyarakat melapor

- Apakah di Kantor kelurahan Prenggan sudah disediakan sarana untuk masyarakat melaporkan keluhan atau saran?

8. Senantiasa mengingatkan area rawan korupsi

- Apa yang dilakukan pemerintah kelurahan Prenggan dalam meengingatkan area rawan korupsi di Kantor kelurahan Prenggan?

SURAT PENUNJUK DOSEN

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
STATUS TERAKREDITASI A (SK BAN PT.No.251/SK/BAN-PT/Akred/S/IV/2015)
Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775, Fax. (0274) 515989 – Yogyakarta 55225

Nomor : 165/PEM/J/X/2021
H a l : *Penunjukan Dosen Pembimbingan Skripsi*

K e p a d a :
Yth Drs. RY. Gatot Raditya, M.Si
Dosen Prodi Ilmu Pemerintahan STPMD "APMD"
di Yogyakarta.

Sehubungan dengan pembimbingan Skripsi, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi Dosen Pembimbing mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama	:	John Albert Tarsisius Gimanto
No. Mahasiswa	:	18520209
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Tanggal Pengajuan Judul	:	21 September 2021
Judul Proposal	:	Penguatan Perilaku Anti Korupsi di Lingkungan Pemerintah Desa

Demikian, atas kesediaannya diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 12 Oktober 2021
Ketua Program Studi

Dr. Guno Tri Tjahjoko, M.A.

SURAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

YAYASAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TUJUH BELAS YOGYAKARTA
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
YOGYAKARTA
Akreditasi Institusi B

- PRODI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA, PROGRAM DIPLOMA TIGA, STATUS TERAKREDITASI B
- PROGRAM STUDI PEMBANGUNAN SOSIAL, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI B
- PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI B
- PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI A
- PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN, PROGRAM MAGISTER, TERAKREDITASI B

Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775, Fax. (0274) 515989, website : www.apmd.ac.id , e-mail : info@apmd.ac.id

Nomor : 104/I/U/2022
Hal : Permohonan ijin penelitian

Kepada Yth :
Lurah Prenggan, Kemantren Kotagede, Yogyakarta
Di Tempat

Dengan hormat,
Bersama ini kami beritahukan dengan hormat bahwa Mahasiswa Program Sarjana (S1) Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta yang namanya tersebut dibawah ini akan mengadakan penelitian lapangan pada tanggal 4 Februari 2022. Penelitian tersebut oleh Mahasiswa yang bersangkutan digunakan dalam rangka penyusunan Skripsi yang hasilnya akan diperhitungkan untuk penelitian dalam kemampuan Studi di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD".

Adapun nama Mahasiswa dan judul Penelitian adalah :

Nama	:	John Albert Tarsisius Gimanto
No Mhs	:	18520209
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi	:	Membangun Integritas Aparatur Kelurahan Prenggan dalam Upaya Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik yang Prima di Lingkungan Pemerintah Kelurahan Prenggan Kemantren Kotagede Yogyakarta
Tempat	:	Kelurahan Prenggan, Kemantren Kotagede, Yogyakarta
Dosen Pembimbing	:	Drs. RY. Gatot Raditya, M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mengharapkan kesediaannya untuk berkenan memberikan izin serta bantuan fasilitas seperlunya guna memungkinkan dan memudahkan pelaksanaan penelitian tersebut.

Kemudian atas perhatian dan bantuannya, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 4 Februari 2022
Ketua

APMD YOGYAKARTA SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA

Dr. Sutoro Eko Yunanto
NIY. 170 230 190

SURAT TUGAS

YAYASAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TUJUH BELAS YOGYAKARTA
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
YOGYAKARTA
Akreditasi Institusi B

- PRODI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA, PROGRAM DIPLOMA TIGA, STATUS TERAKREDITASI B
- PROGRAM STUDI PEMBANGUNAN SOSIAL, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI B
- PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI B
- PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI A
- PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN, PROGRAM MAGISTER, TERAKREDITASI B

Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775, Fax. (0274) 515989, website : www.apmd.ac.id , e-mail : info@apmd.ac.id

SURAT TUGAS
Nomor : 064/I/T/2022

Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta memberikan tugas kepada:

Nama	:	John Albert Tarsisius Gimanto
Nomor Mahasiswa	:	18520209
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan.
Jenjang	:	Sarjana (S-1).
Keperluan	:	Melaksanakan Penelitian.
		a. Tempat : Kelurahan Prenggan, Kemantren Kotagede, Yogyakarta
		b. Sasaran : Membangun Integritas Aparatur Kelurahan Prenggan dalam Upaya Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik yang Prima di Lingkungan Pemerintah Kelurahan Prenggan Kemantren Kotagede Yogyakarta
		c. Waktu : 4 Februari 2022

Mohon yang bersangkutan diberikan bantuan seperlunya.

Yogyakarta, 4 Februari 2022
Ketua

Dr. Sutoto Eko Yunanto
NIY. 170 230 190

PERHATIAN :
Setelah selesai melaksanakan penelitian, mohon surat tugas ini diserahkan kepada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.

MENGETAHUI :
Kepala Desa/Kepala Kelurahan/Pejabat Instansi tempat penelitian bahwa mahasiswa tersebut telah melaksanakan penelitian.