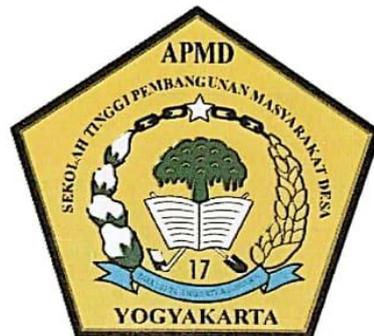


**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KAPANEWON
GAMPING, KABUPATEN SLEMAN,
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat
Magister pada Program Studi Ilmu Pemerintahan



**Disusun oleh:
Subekti Handayani
22610039**

**PROGRAM MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
YOGYAKARTA
2024**



**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KAPANEWON
GAMPING, KABUPATEN SLEMAN,
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat
Magister pada Program Studi Ilmu Pemerintahan

Disusun oleh:

Subekti Handayani

22610039

**PROGRAM MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

TESIS

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KAPANEWON
GAMPING, KABUPATEN SLEMAN, DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Disusun oleh:

Subekti Handayani
22610039

Disahkan oleh Tim Penguji

Pada tanggal : 5 Juli 2024

Susunan Tim Penguji

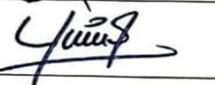
Nama

1. **Dr. Supardal, M.Si**
Ketua/Pembimbing
2. **Dr. Istiana Hermawati, S.Pd., M.Sos**
Penguji Samping I
3. **Dr. Yuli Setyowati, S.IP, M.Si.**
Penguji Samping II

Tanda Tangan







Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana
Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan


Dr. Sugiyanto, S.Sos, M.M.

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Subekti Handayani

NIM : 22610039

Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis berjudul STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KAPANEWON GAMPING, KABUPATEN SLEMAN, DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA adalah benar karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam tesis tersebut telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tesis dan gelar yang saya peroleh dari tesis tersebut.

Yogyakarta, 29 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



Subekti Handayani

22610039

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat yang dilimpahkan-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini tanpa ada kendala dan halangan dengan judul “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Kapanewon Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta”.

Penulisan tesis ini dimaksud untuk memenuhi kewajiban dan tanggung jawab akademi, untuk mendapat gelar magister pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

Dalam penulisan tesis ini, dukungan baik secara moril dan spiritual dari semua pihak sangat membantu sekali. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Sutoro Eko Yunanto, M.Si Selaku Ketua STPMD “APMD” Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Sugiyanto, S.Sos, MM Selaku Direktur Magister Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Pemerintahan.
3. Bapak Dr. Supardal, M.Si Selaku Dosen Pembimbing
4. Dr. Istiana Hermawati, S.Pd., M.Sos Selaku Dosen Penguji I
5. Dr. Yuli Setyowati, S.IP, M.Si. Selaku Dosen Penguji II
6. Bapak/Ibu Dosen pengajar di Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD“ Yogyakarta
7. Seluruh Staf dan Karyawan STPMD “APMD“ Yogyakarta
8. Bapak Tamzis Sarwana, S.Sos, M.I.P, Selaku Bapak Panewu Kapanewon Gamping
9. Bapak/Ibu Struktural dan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Demikian penulisan tesis ini. Penulis menyadari masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan dalam penulisan, maka penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang membangun.

Yogyakarta, 29 Mei 2024

Penulis



Subekti Handayani

MOTTO

“Kesabaran dan ketekunan membawa hasil yang luar biasa”

(Napoleon Hill)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang maha Kuasa, karena atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Penyelesaian tesis ini tentu tidak lepas dari banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan dan doa.

Karya tulis ini saya persembahkan untuk :

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena izin-Nya tesis ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Suami dan anak-anak saya tercinta, yang selama ini selalu sabar dan memberikan semangat kepada saya.
3. Rekan kerja di Kapanewon Gamping yang telah membantu dan mendukung saya selama melakukan penelitian tesis.
4. Teman-teman Magister STPMD “APMD” Yogyakarta angkatan 30.
5. Almamater STPMD “APMD” Yogyakarta.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Kajian Literatur	6
C. Fokus Penelitian	17
D. Rumusan Masalah	18
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	18
F. Kerangka Konseptual	18
BAB II METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Subjek dan Objek Penelitian	28

C. Teknik Pengumpulan Data	29
D. Teknik Analisis Data	33
BAB III KONTEKS LOKAL KAPANEWON GAMPING	35
A. Gambaran Umum Kapanewon Gamping.....	35
B. Birokrasi Kapanewon Gamping.....	55
C. Indeks Kepuasan Masyarakat	58
BAB IV STRATEGI PELAYANAN PUBLIK KAPANEWON GAMPING	61
A. Kepemimpinan <i>Panewu</i>	61
B. Kapasitas Organisasi	69
C. Kesepakatan Internal Kapanewon.....	92
D. Ruang Kebebasan Melalui Pelimpahan Pengendalian dari Atasan	102
E. Bonafiditas dari Sumber Keuangan Alternatif.....	106
F. Perkembangan dalam Teknologi Jasa	110
G. Pengaruh Agenda Politik	113
H. Dukungan Publik	115
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	120
A. Kesimpulan.....	120
B. Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN.....	127

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Informan Penelitian.....	29
Tabel 2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	32
Tabel 3.1 Menurut Kalurahan Di Kapanewon Gamping	41
Tabel 3.2 Banyaknya Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Per Kalurahan.....	42
Tabel 3.3 Banyak Penduduk Berdasarkan Perekaman KTP Elektornik	43
Tabel 3.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Generasi	44
Tabel 3.5 Banyaknya SLB, TK, dan SD per Kalurahan di Kapanewon Gamping	45
Tabel 3.6 Banyaknya SMP per Kalurahan Di Kapanewon Gamping	46
Tabel 3.7 Banyaknya SMA per Kalurahan di Kapanewon Gamping	47
Tabel 3.8 Banyaknya SMK Per Kalurahandi Kapanewon Gamping.....	48
Tabel 3.9 Banyaknya Akademi/ Kampus Per Kalurahan di Kapanewon Gamping	49
Tabel 3.10 Kemudahan Mencapai Sarana Pendidikan Terdekat Bagi Desa di Kapanewon Gamping.....	50
Tabel 3.11 Banyaknya Sarana Kesehatan Menurut Kalurahan di Kapanewon Gamping.....	51
Tabel 3.12 Banyaknya Tempat Praktek Dokter dan Bidan Menurut Kalurahan di Kapanewon Gamping.....	52
Tabel 3.13 Kemudahan Mencapai Sarana Kesehatan	53
Tabel 3.14 Jumlah Menara Operator di Kapanewon Gamping.....	55

Tabel 4.1 Tujuan dan Sasaran Renja Kapanewon 2023.....	93
Tabel 4.2 Pelayanan Kapanewon Gamping	94
Tabel 4.3 Inovasi Kapanewon Gamping 2023	96
Tabel 4.4 Faktor Penghambat dan Pendorong Pelayanan Kapanewon Gamping Terhadap Pencapaian Visi, Misi dan Program Daerah	103
Tabel 4.5 Jumlah Responden SKM 2022 Sem II.....	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai SKM Pertama Kapanewon Gamping	3
Gambar 1.2 Nilai SKM Kedua Kapanewon Gamping.....	4
Gambar 3.1 Peta Administrasi Kapanewon Gamping	40
Gambar 3.2 Banyaknya Sarana Prasarana Ekonomi di Kapanewon Gamping.....	54
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Kapanewon Gamping.....	57
Gambar 3.4 Lampiran Bagan Organisasi Kapanewon.....	58
Gambar 3.5 IKM Kapanewon Gamping 2020-2022.....	59
Gambar 4.1 Kegiatan Panewu Goes To School.....	65
Gambar 4.2 Tarawih Keliling Panewu Gamping.....	66
Gambar 4.3 Dokumentasi Penyerahan KTP dan KK.....	67
Gambar 4.4 Aktivasi IKD ‘Pelayanan Jempol Pelanduk’	68
Gambar 4.5 Pasar Murah di Kapanewon Gamping	73
Gambar 4.6 Rapat Koordinasi Kalurahan Inovatif	76
Gambar 4.7 Penyerahan Bantuan CsR Indomaret di Kapanewon Gamping	78
Gambar 4.8 Peningkatan Kapasitas Linmas Kapanewon Gamping.....	79
Gambar 4.9 Sisir Adminduk	81
Gambar 4.10 Rapat Komunikasi, Informasi, dan Edukasi Masyarakat Penerima Manfaat PKH Kapanewon Gamping	83
Gambar 4.11 Pra Musrenbang di Kapanewon Gamping	85
Gambar 4.12 Forum Kordinasi Pimpinan di Kapanewon Gamping	90

Gambar 4.13 Rapat Kordinasi Panewu Goes to School..... 91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Izin Penelitian	128
Lampiran 2. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	129
Lampiran 3. Pedoman Wawancara	130
Lampiran 4. Dokumentasi	137

INTISARI

Studi ini membahas strategi peningkatan pelayanan publik di Kapanewon Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Pelayanan publik menjadi instrument penting Pembangunan daerah yang langsung berhubungan melalui birokrasi dan warga. Berdasarkan indeks kepuasan masyarakat yang sering dilakukan oleh Kapanewon Gamping setiap tahunnya selalu menunjukkan tren kenaikan kepuasan publik dari angka 78,83 pada 2018 naik menjadi 82,73 pada 2022. Dalam hal ini maka perlu dicari tahu strategi apa yang dilakukan oleh Kapanewon Gamping untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat di Kapanewon Gamping.

Studi ini memilih menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif untuk dapat mengetahui upaya Kapanewon Gamping dalam pelayanan publik. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun dalam memilih informan digunakan metode purposive. Teknik analisis data dilakukan dalam tiga langkah, yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari studi ini menunjukkan bahwa strategi peningkatan pelayanan publik di Kapanewon Gamping dilakukan secara terfokus. Pelayanan administrasi kependudukan yang menjadi fokus Kapanewon Gamping. Peranan seorang Panewu (Camat) di Kapanewon Gamping memiliki efek dominan untuk memberikan metode pelayanan terhadap masyarakat gamping. Panewu meletakkan sebuah seni ber-pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik di Kapanewon Gamping. Panewu tidak menabrak aturan, melakukan kewajibanya, dan selalu hadir di tengah masyarakat dengan inovasinya. Efeknya adalah memunculkan kepercayaan dan dukungan publik dalam pelayanan yang di hadirkan.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan Publik, dan Seni Pemerintahan.

ABSTRACT

This study discusses the strategy for improving public services in Kapanewon Gamping, Sleman Regency, Special Region of Yogyakarta. Public services are an important instrument for regional development that is directly related to the bureaucracy and citizens. Based on the public satisfaction index that is often carried out by Kapanewon Gamping, every year it always shows an increasing trend in public satisfaction from 78.83 in 2018 to 82.73 in 2022. In this case, it is necessary to find out what strategies are carried out by Kapanewon Gamping to continue to improve the quality of public services for the community in Kapanewon Gamping.

This study chose to use a descriptive-qualitative approach to be able to determine Kapanewon Gamping's efforts in public services. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation. The purposive method was used in selecting informants. Data analysis techniques were carried out in three steps, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of this study indicate that the strategy for improving public services in Kapanewon Gamping was carried out in a focused manner. Population administration services are the focus of Kapanewon Gamping. The role of a Panewu (Sub-district Head) in Kapanewon Gamping has a dominant effect on providing service methods to the Gamping community. Panewu places an art of governance in carrying out public services in Kapanewon Gamping. Panewu does not violate the rules, carries out his obligations, and is always present in the community with his innovations. The effect is to create public trust and support in the services provided.

Keywords: *Strategy, Public Service, and Art of Government.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Governabilitas merupakan konsep yang mengkaji bagaimana sebuah negara/ daerah/ desa atau pemerintahan mampu menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan secara efektif dan efisien. Konsep ini mencakup dua aspek utama: otoritas dan kapasitas. Terdapat beberapa isu penting terkait dengan governabilitas yang meliputi otoritas pemerintah, orang kuat, negara bangkrut, negara bayangan, local bossism, divided government, dan kapasitas pemerintah (Fernandes & Guno, 2021). Dengan memahami dan menjawab isu-isu tersebut, pemerintah dapat menciptakan pemerintahan yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel.

Studi ini mengkaji aspek kapasitas pemerintah daerah terkait dengan salah satu fungsinya, yakni pelayanan publik. Kapasitas pemerintah mencakup kemampuan administrasi dan operasional untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan publik secara efektif. Pemerintah daerah dibekali urusan pemerintahan konkuren yang terpilah kedalam urusan wajib dan urusan pilihan. Dalam hal urusan wajib terbagi kedalam dua hal, yakni wajib pelayanan dasar dan wajib non pelayanan dasar. Keduanya menitikberatkan kewajiban pada birokrasi untuk mengefektifkan program yang berdampak langsung terhadap kebutuhan warga.

Studi ini memilih lokasi pada Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman yang kemudian dipersempit pada Kapanewon Gamping. Alasan pemilihan lokasi

dipersempit karena Kapanewon menjadi ujung tombak dan pendelegasian tugas maupun program pelayanan. Hal ini berpedoman pada Peraturan Bupati Kabupaten Sleman Nomor 28 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kapanewon. Ada beberapa alasan mendasar mengapa studi ini dilakukan.

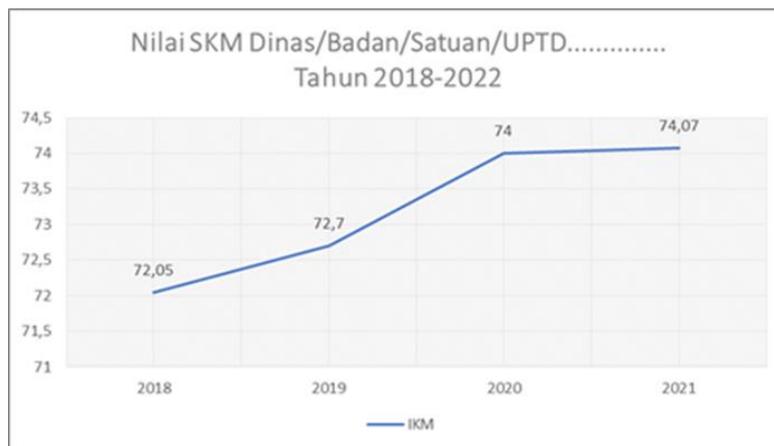
Pertama, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas mengatur kewajiban pemerintah, termasuk Pemerintah Daerah, untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang memenuhi standar tertentu. Undang-undang ini menetapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang harus dipatuhi, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan kesamaan hak. Selain itu, berbagai peraturan daerah juga dapat memperkuat kewajiban ini dengan menetapkan aturan spesifik yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan lokal.

Kedua, Kapanewon memiliki peran penting dalam pemerintahan daerah sebagai unit administratif yang berfungsi sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah kabupaten dalam melaksanakan berbagai kebijakan dan program. Kapanewon memiliki fungsi yang diantaranya perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan umum, pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan pelaksanaan sebagian urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati. Kapanewon juga mendapatkan tugas sebagian untuk turut mengurus urusan keistimewaan dalam lingkup Kapanewon.

Ketiga, Kapanewon Gamping memiliki alat ukur untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kapasitasnya guna mewujudkan pelayanan publik yang efektif,

efisien, dan memuaskan bagi masyarakat di lingkungan Kapanewon Gamping. Alat ukur tersebut berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Keempat, Kapanewon Gamping sudah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap pelayanan selama 2 (dua) kali pada tahun 2022. Yang pertama dilakukan pada bulan Januari – Juni 2022, sedangkan yang kedua dilakukan pada bulan Juli – November 2022. Adapun hasil dari SKM pertama dan kedua dapat dilihat pada gambar 1 dan gambar 2 dibawah ini.



Gambar 1.1 Nilai SKM Pertama Kapanewon Gamping

Sumber: Laporan SKM 2022 Kapanewon Gamping Semester I



Gambar 1.2 Nilai SKM Kedua Kapanewon Gamping

Sumber: Laporan SKM 2022 Kapanewon Gamping Semester II

Berdasarkan kedua gambar diatas, dapat dilihat pada gambar 1, Kapanewon Gamping mendapatkan kredit skor 74,07 dan berdasarkan laporan tersebut tercatat dalam kategori yang kurang baik. Namun, pada semester berikutnya, seperti digambar 2, Kapanewon Gamping mendapat kredit skor 82,73 dan berdasarkan laporan tersebut tercatat dalam kategori kualitas pelayanan yang baik.

Melihat dari SKM pertama dan kedua menunjukkan adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang dilakukan Kapanewon Gamping. Perubahan skor dari 74,07 menjadi 82,73 yang signifikan dalam satu tahun artinya ada upaya peningkatan kapasitas para stakeholder guna memperbaiki dan mengupayakan kualitas pelayanan publik yang dapat diterima oleh masyarakat. Strategi memperbaiki kualitas pelayanan publik ini yang patut dicari tahu sehingga bisa mencapai perubahan skor tersebut.

Kelima, terdapat sebuah penelitian yang dilakukan oleh Feri Wicaksono dan Ilham Aziz pada tahun 2022 terkait dengan 'Peningkatan Kapasitas Pelayanan

Publik' dan berlokasi di Kapanewon Kalasan, Kabupaten Sleman. Permasalahan yang diangkat adalah tingkat kepuasan publik terhadap bagian front-liner belum terlalu baik dan di bagian pelayanan umum masih sedikit dalam pemanfaatan media digital. Fokus kegiatan yang dilakukan meliputi analisis potensi aparatur Kapanewon, peningkatan layanan kritik dari konvensional menjadi elektronik, dan manajemin kearsiapan.

Feri dan Ilham (2019) di Kapanewon Kalasan dilakukan kegiatan pemanfaatan fasilitasi media digital dalam penanganan kritik dan saran menggunakan scan QR-Code serta rekapitulasi data kritik saran secara otomatis. Melalui metode Rapid Rural Appraisal (RRA) yang menghasilkan produk digital pelayanan publik guna mengoptimalkan pelayanan publik di Kapanewon Kalasan. Berdasarkan studi Feri dan Ilham di Kapanewon Kalasan dapat disimpulkan ada peningkatan kualitas pelayanan publik dengan cara melakukan pelatihan pengembangan media digital.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan prioritas penting bagi Pemerintah Daerah, termasuk di tingkat Kapanewon. Berdasarkan lima alasan mendasar yang telah dijabarkan sebelumnya, studi ini berfokus untuk mencari tahu strategi peningkatan kapasitas Kapanewon Gamping dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sehingga, diperoleh faktor lain di luar indikator SKM secara kualitatif terkait dengan terjadinya perubahan skor survei kepuasan masyarakat pada tahun 2022 yang cukup signifikan.

B. Kajian Literatur

Penelitian Budi Sukmajadi tahun 2019 yang diberi judul ‘Peran Diklat Revolusi Mental Terhadap Peningkatan Profesionalisme ASN dalam Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta’ berangkat dari stigma masyarakat terhadap ASN yang malas bekerja dan selalu berorientasi terhadap uang sekaligus mencari celah untuk korupsi, padahal sudah ada aturan terkait dengan disiplin pegawai dan juga telah diterapkan.

Budi Sukmajadi menghadirkan gagasan peranan Diklat Revolusi Mental supaya menjadi ASN yang lebih produktif dan profesional melalui Diklat Revolusi Mental. Melalui penelitian deskriptif kuantitatif, pengambilan data dilakukan dengan metode survei melalui questioner yang disebar dengan google form. Data dijabarkan dengan persentase dan narasi sesuai dengan beberapa pertanyaan dalam kuesioner. Respondenya berjumlah 52 orang dari total 150 peserta diklat revolusi mental.

Data penelitian menunjukkan terdapat 75% Pegawai sering menyelesaikan tugas-tugas dengan baik dan tepat waktu tanpa kesalahan, 59,6% selalu datang bekerja tepat waktu, 73,1% selalu melayani pelanggan sesuai SOP, 51.9% sering melayani pelanggan melebihi standar pelayanan minimal, 57.5% selalu menjalankan tugas bersifat spesifik dan jelas, 63.5% menyelesaikan tugas harian dengan cepat, 80.8% selalu menyampaikan informasi kepada pelanggan dengan transparan, 69.2% selalu melayani pelanggan dengan responsive, 48.1% selalu

menyederhanakan birokrasi dalam melayani masyarakat, serta 98,1% tidak pernah menerima pemberian apapun dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Budi Sukmajadi telah menunjukkan salah satu upaya untuk Peningkatan Profesionalisme ASN Dalam Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, yakni melalui diklat revolusi mental yang hasilnya menunjukkan hal yang cukup positif. Diklat Revolusi Mental bagi ASN dapat memberikan peranan bagi pelaksanaan fungsi, tugas dan peran ASN dengan penuh disiplin, integritas, dan tanggungjawab, sehingga menjadi contoh bagi generasi yang akan datang, karena saat ini mereka sedang dibentuk, dilatih, dibiasakan untuk memiliki sikap/mental dan akhlak yang mulia.

Penelitian lain dilakukan oleh Itang Budianto, Astri Siti Fatimah, dan Arifah Rosmajudi pada tahun 2023. Dalam penelitian mereka yang diberi judul ‘Pengembangan Kapasitas (Capacity Building) Aparatur Sipil Negara Kecamatan di Kabupaten Tasikmalaya’ berawal dari Pengembangan kapasitas Aparatur Sipil Negara (ASN) di tingkat kecamatan berperan sangat penting dalam menjalankan berbagai tugas pemerintahan, termasuk dalam mengimplementasikan kebijakan-kebijakan pemerintah pusat dan daerah.

Pengembangan kapasitas pegawai di kecamatan bukan hanya penting untuk keberhasilan organisasi pemerintah setempat, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan kesejahteraan masyarakat yang dilayani oleh kecamatan tersebut. Pegawai yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik akan lebih efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini akan

membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kecamatan, seperti pelayanan administrasi, izin, dan layanan lainnya.

Itang Budianto, Astri Siti Fatimah, dan Arifah Rosmajudi (2023) memilih metode penelitian kualitatif dalam penelitian pengembangan kapasitas Aparatur Sipil Negara (ASN) di tingkat Kecamatan untuk memahami berbagai aspek yang lebih mendalam, seperti persepsi, sikap, dan interaksi antara ASN, serta konteks sosial dan budaya yang memengaruhi pengembangan kapasitas mereka. Itang Budianto dkk, melakukan identifikasi ASN yang relevan untuk penelitian pengembangan kapasitas di Kecamatan, seperti pejabat, staf, atau kelompok tertentu yang terlibat dalam pengembangan kapasitas. Metode pengumpulan data dilakukan seperti wawancara mendalam, observasi, atau analisis dokumen. Wawancara mendalam dilakukan terhadap ASN yang terlibat dalam pengembangan kapasitas untuk memahami pengalaman, persepsi, dan tantangan yang dihadapi pegawai.

Peneliti juga melakukan observasi di lingkungan kerja ASN untuk mengamati praktik-praktik pengembangan kapasitas yang ada menranskripsikan wawancara dan dokumentasikan hasil observasi. Analisis tematik peneliti gunakan untuk mengidentifikasi pola, tema, atau isu-isu yang muncul dari data kualitatif yang digunakan menyimpulkan hasil temuan untuk mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengembangan kapasitas ASN di Kecamatan.

Peneliti mempertimbangkan faktor-faktor kontekstual dan sosial yang memengaruhi proses pengembangan kapasitas. Berdasarkan analisis data dan

temuan penelitian. Peneliti membuat kesimpulan dan menyajikan rekomendasi untuk perbaikan atau pengembangan kapasitas ASN, yang dapat digunakan sebagai panduan bagi pemangku kepentingan terkait.

Hasil dari penelitian mereka adalah pengembangan kapasitas ASN di Kecamatan Kabupaten Tasikmalaya. Hal ini merupakan langkah penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan, serta mendukung tercapainya tujuan pembangunan daerah secara keseluruhan. Kemudian, diperlukan kerja sama antara pemerintah daerah, pemerintah pusat, dan berbagai pihak terkait untuk mendorong dan mendukung upaya ini.

Di daerah Sleman sendiri pernah dilakukan penelitian terkait, yaitu oleh Feri Wicaksono dan Ilham Aziz dalam tajuk kegiatan pengabdian masyarakat di Kapanewon Kalasan, Kabupaten Sleman pada tahun 2019. Permasalahan yang diangkat adalah tingkat kepuasan publik terhadap bagian front-liner belum terlalu baik dan di bagian pelayanan umum masih sedikit dalam pemanfaatan media digital. Fokus kegiatan yang dilakukan meliputi analisis potensi aparatur Kapanewon, peningkatan layanan kritik dari konvensional menjadi elektronik, dan manajemin kearsip.

Feri dan Ilham melakukan kegiatan pemanfaatan fasilitasi media digital dalam penanganan kritik dan saran menggunakan scan QR-Code serta rekapitulasi data kritik saran secara otomatis. Melalui metode Rapid Rural Appraisal (RRA) yang menghasilkan produk digital pelayanan publik guna mengoptimalkan pelayanan publik di Kapanewon Kalasan. Berdasarkan studi Feri dan Ilham di

Kapanewon Kalasan artinya ada peningkatan kualitas pelayanan publik dengan cara melakukan pelatihan pengembangan media digital.

St Asraeni, Oesman Lewangka, dan Seri Suriani (2023) mencoba menelisik lebih dalam terkait kinerja pegawai melalui tunjangan pelayanan publik pada kantor Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar. Fenomena aktual mengenai masih banyak pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai belum sesuai manfaat kerja yang telah dilakukan, sehingga ditemukan banyak kegiatan kerja yang terbengkalai, tidak sesuai manfaat yang diharapkan, adanya aktivitas kerja yang tumpang tindih dalam pelaksanaannya serta keluhan masyarakat terhadap Pegawai Negeri Sipil, maka diperlukan kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi pokok sebagai Aparatur Negeri Sipil.

Tim Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melihat indikator dari kapasitas kerja, kompetensi kerja ASN, tunjangan pelayanan publik dan kinerja pegawai dengan menggunakan alat ukur statistik dan uji validitas dan reabilitas. Penelitian ini dilaksanakan selama 2 (dua) bulan mulai Januari sampai dengan Maret 2022.

Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan metode pengumpulan data melalui obeservasi, wawancara, dokumenstasi, dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini 74 orang dengan sampel dalam penelitian sebanyak 62 orang yang sekaligus responden dalam penelitian. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis SEM dengan alat analisis

SmartPLS. Pengujian Goodness of Fit menggunakan nilai predictive-relevance, dengan model indikator refleksif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kapasitas Kerja, dan Kompetensi kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai. Kapasitas Kerja, dan Kompetensi kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja pegawai melalui pelayanan public; (2) Terdapat pengaruh langsung antara kapasitas kerja terhadap kinerja, semakin tinggi kapasitas kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi kinerja; (3) Terdapat pengaruh langsung antara kompetensi kerja terhadap kinerja, tinggi kompetensi kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi kinerja; (4) Terdapat pengaruh langsung antara kapasitas kerja terhadap pelayanan publik, semakin tinggi kapasitas kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi pelayanan publik.; (5) Terdapat pengaruh langsung antara pelayanan publik terhadap kinerja, semakin tinggi pelayanan publik, akan mengakibatkan kinerja semakin tinggi. (6) Terdapat pengaruh tidak langsung antara kapasitas kerja, kapasitas kerja terhadap kinerja melalui variable mediasi pelayanan publik, semakin tinggi nilai pelayanan publik maka semakin besar pengaruh kapasitas kerja terhadap kinerja; (7) Terdapat pengaruh tidak langsung antara kapasitas kerja, dan kompetensi kerjaterhadap kinerja melalui variable mediasi pelayanan publik. mengingat nilai koefisien bertanda positif berarti semakin tinggi nilai pelayanan publik maka semakin besar pengaruh kapasitas kerja, dan kompetensi kerja terhadap kinerja.

Penelitian Choif Puspa Wirahayu dan Lailul Mursyidah pada tahun 2023 terkait kompleksitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Sub- Kantor Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, mengidentifikasi permasalahan yang timbul akibat rumitnya prosedur dan persyaratan yang menuntut. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja pelayanan publik, menggunakan analisis SWOT untuk mengidentifikasi internal dan faktor lingkungan eksternal.

Penelitian ini dilakukan atas dasar masih banyaknya permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat seperti mekanisme dan prosedur yang rumit lalu sulit dipahami serta persyaratan yang sulit, masih banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa calo, masih adanya ketidaksesuaian data yang ada di disdukcapil, dan lain-lain.

Pendekatan penelitian yang dipakai peneliti adalah kualitatif dan penelitian dalam katagori deskriptif. Teknik pengumpulan data penelitian menggunakan observasi, wawancara kepada camat dan staf perencanaan kantor kecamatan Buduran Sidoarjo, dan dokumentasi yang berasal dari dokumen Rencana Strategis Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021-2026 serta studi literatur pada tinjauan pustaka.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penulis melakukan pengambilan objek penelitian studi literatur pada Kantor Camat Buduran

Kabupaten Sidoarjo yang beralamat di Jl. HR. Moch. Mangundiprojo Nomor 270 Banjarkemantren, Buduran Sidoarjo, Jawa Timur.

Hasil penelitian ini menunjukkan belum optimalnya kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, kurangnya pemahaman masyarakat terkait prosedur pelayanan yang telah dipublikasikan, keterbatasan jumlah petugas pelayanan di ruang pelayanan (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) PATEN, kompetensi SDM Kecamatan kurang optimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya, belum tertib administrasinya desa dalam perencanaan dan pelaporan.

Terbatasnya kuantitas dan kualitas SDM Aparatur yang tersedia dalam melayani sesuai tupoksi, terbatasnya sarana dan prasarana yang tersedia dalam menunjang pelayanan yang diberikan, belum optimalnya koordinasi antar bidang dalam penyelenggaraan program kegiatan, kurangnya dukungan data sebagai database baik di kecamatan maupun di desa dalam menjawab isu-isu strategis.

Beberapa perencanaan strategi yang dihasilkan menuntut adanya pengembangan organisasi, upaya peningkatan kapasitas bagi SDM aparatur baik yang berstatus ASN maupun Non ASN, pengadaan sarana dan prasarana baru dan tidak lupa melakukan perawatan saran dan prasarana agar tetap dapat digunakan dengan baik, melakukan koordinasi secara rutin dengan pemerintahan desa wilayah Kecamatan Buduran, melakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan, melakukan regenerasi melalui rekrutmen

staf baru yang kompeten dan mampu memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dalam rangka digitalisasi pelayanan kependudukan.

Didit Setiabudi dan Dewi Anggraini tahun 2021 dalam penelitiannya yang berjudul 'Strategi Pengembangan Kompetensi Pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan Nasional' meletakkan pegawai sebagai sumberdaya manusia (SDM), merupakan faktor penting pada organisasi ataupun instansi. Sebagai SDM yang berada di sektor pemerintah, ASN memegang peranan terpenting untuk menyukseskan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional.

Dalam sudut pandang yang sama, pemerintah mendelegasikan kebijakan terikat dengan SDM aparatur dalam memperoleh dan mengembangkan kapasitas pegawai yang profesional melalui kualitas pegawai yang cerdas, kompeten, serta memiliki kompetensi/ keterampilan, dapat bersusah payah (kerja keras), kreatif, dan bermoralitas tinggi. Maka, secara logis bahwa kunci keberhasilan instansi dapat tergantung kepada ketajaman konsep dan strategi pengembangan SDM yang mengarah kepada keberhasilan prioritas, pencapaian tujuan, serta sasaran.

Upaya pengembangan pegawai ini masih sering terkendala dengan masih belum terumuskannya keahlian pegawai dan bidang yang perlu ditingkatkan untuk peningkatan kapasitas pegawai ASN. Mengenai kesiapan SDM yang bertanggungjawab untuk pencapaian tujuan, sekarang sebagian organisasi atau instansi menyadari pentingnya peran SDM sebagai faktor pencapaian tujuan atau sasaran dari organisasi.

Didit dan Dewi menggunakan pendekatan kualitatif untuk meneliti hal ini. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penentuan informan mereka menggunakan teknik purposive sampling. Adapun observasi yang dilakukan adalah melihat situasi dan kondisi lingkungan kerja, gambaran umum, dan permasalahan pegawai di lingkungan Bappenas. Teknik dokumentasi pun dilakukan dalam bentuk memotret semua kejadian yang berlangsung selama peneliti melakukan kegiatan penelitian.

Adapun hasil penelitiannya adalah Bappenas Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) berpedoman pada rencana strategi ini berupa dokumen Human Capital Development Plan (HCDP) Tahun 2018-2025. Keberadaan HCDP digunakan sebagai pedoman dan roadmap untuk menjadikan pengembangan sumber daya yang terarah, berkelanjutan dan berdampak praktis terhadap pencapaian tujuan organisasi, termasuk sebagai pedoman pelaksanaan program.

Badan Perencanaan Pembangunan Nasional berada di level optimalisasinya yaitu 80% atau sudah terbilang cukup baik dan optimal. Bappenas berupaya sebisa mungkin untuk mengikuti rencana strategi mereka, namun situasi pembangunan, arahan pimpinan, arahan presiden itu akan terus berkembang jadi terkadang pengembangan kompetensi yang Bappenas lakukan itu tidak selalu sejalan dengan strateginya, namun Bappenas selalu memastikan agar bisa melaksanakan yang sesuai dengan Human Capital Development Plantensi pegawai.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Sonia Sugian, Sampara Lukman, Ella El Wargadinata pada tahun 2021 tentang ‘Strategi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur Sipil Negara (ASN) Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat’ yang studinya di BKPSDM Kabupaten Sumedang meletakkan pemahaman bahwa pemerintah daerah harus mampu membangun sistem manajemen kepegawaian dalam proses pengembangan ASN.

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi serta menggunakan teknik analisis data triangulasi untuk penentuan strategi dengan analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa peningkatan kualitas sumber daya aparatur di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Sumedang baik. Namun saat ini masih ada kendala sehingga masih belum optimal. Pelaksanaan Diklat masih belum sesuai kebutuhan organisasi, dan masih berorientasi pada pendekatan anggaran. Untuk mutasi Pegawai Negeri Sipil merujuk pada Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2002 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil Dalam Jabatan Struktural. Manfaat optimalisasi perencanaan penataan sumber daya aparatur dalam peningkatan kualitas kinerja aparatur.

Berdasarkan tinjauan-tinjauan penelitian sebelumnya, maka posisi penelitian ini mengambil konteks yang kecil yakni di wilayah kerja aparat sipil negara (ASN) di kecamatan atau yang akan banyak disampaikan sebagai Kapanewon di dalam

penelitian ini. Adapun lokasi penelitian di Kapanewon Gamping, Kabupaten Sleman.

Kebaruan yang akan dimunculkan yakni hendak memunculkan seni pemerintahan yang ada di lingkup kecamatan tanpa mengubah substansi yakni mewujudkan pelayanan publik untuk warga. Metode yang digunakan akan lebih banyak sama yakni deskriptif kualitatif dan pengambilan data juga menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Rencana pada penelitian akan difokuskan mencari tahu strategi yang digunakan oleh Kapanewon Gamping dalam peningkatan kapasitas aparat sipil negara dalam upaya pelayanan publik. Meskipun penelitian ini memiliki kesepahaman yang sama dengan sebelumnya terkait kapasitas ASN adalah kunci dalam pemerintahan daerah, namun kapasitas disini berbeda jauh dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

Penelitian ini akan meletakkan pemahaman kapasitas didalam satu kerangka governabilitas pemerintah daerah. Strategi yang digunakan juga tidak merujuk pada konsepsi baku seperti halnya dalam sebuah roadmap yang besar ataupun analisa kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman di dalam sudut pandang pribadi seorang ASN maupun kelembangaan. Strategi disini dipahami sebagai strategi organisasi publik yang mempunyai kewajiban melayani warga.

C. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian ini adalah mengetahui Strategi Kapanewon Gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ‘Bagaimana strategi peningkatkan kapasitas Aparat Sipil Negara di Kapanewon Gamping dalam upaya pelayanan publik?’

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatkan kapasitas Aparat Sipil Negara di Kapanewon Gamping dalam upaya pelayanan public.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademik

Memperkaya diskursus tentang sistem pemerintahan daerah dalam bidang studi Ilmu Pemerintahan di Indonesia, khususnya dalam melihat perilaku birokrasi.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi bahan monitoring dan evaluasi Kapanewon Gamping dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

F. Kerangka Konseptual

1. Governabilitas Pemerintah Daerah

Governability ialah kemampuan pemerintah pada menjalankan fungsi regulasi dan pelayanan (Yunanto, 2021). Governability secara khusus dapat dipahami bahwa pemerintah selaku penguasa administratif memiliki

kemampuan secara sumber daya manusia dalam mengelola dan mengatur tatakelola pemerintahan dengan baik. Pandangan tersebut secara prinsip meletakkan pentingnya pemerintah melakukan pembenahan dan memastikan ketersediaan kapasitas organisasi dalam menjalankan roda pemerintahan yang berbasis kerakyatan.

Pendapat lain mengenai *governability* secara tegas di sampaikan oleh Kooiman (2016). Penulis menganggap *governability* sebagai hal yang primer sebab mereka yang bertanggung jawab atas pemerintahan. Oleh karenanya, *governability* berhubungan menggunakan entitas sosial menjadi keutuhan, dan mereka berpartisipasi di dalamnya. Dalam konteks ini pemerintah desa memiliki isu krusial dalam melembagakan serta mengakomodir kepentingan rakyat desa dalam kapasitas secara internal dan eksternal tanpa menghapus entitas dan prakarsa lokal yang telah ada.

Selanjutnya, Afandi dan Anwar (2017) menyebutkan, bahwa *governability* merupakan perpaduan kapasitas teknokratik serta kapasitas politik seorang leader dalam mengelola pemerintahan. Keahlian, profesionalisme, keterampilan dan model kerja, yang harus disertai kapasitas politik dari seseorang leader. Poin penting yang dapat diperoleh ialah kapasitas politik dan kapasitas teknokratik. Kapasitas politik dalam aspek konsolidasi program dan kepentingan masyarakat yang dikonsolidasikan oleh leader sebagai kepala pemerintahan, sedangkan kapasitas teknokratik dalam

mensiasati kepentingan masyarakat berupa program dihadapkan dengan kapasitas penyusunan kebijakan daerah.

Berdasarkan narasi konsep di atas, *governability* adalah kapasitas dan otoritas dalam melaksanakan proses Pemerintahan, kapasitas dalam konteks pelaksanaan tatakelola pemerintahan dan konsolidasi sumber daya manusia untuk kepentingan masyarakat yang diimbangi dengan kapasitas teknokratis dalam mensiasati regulasi teknis sesuai dengan otonomi daerah.

Titik point *governabilitas* dalam penelitian ini lebih diletakan pada kapasitas teknokratis dan kapasitas politik yang dimiliki oleh Aparat Sipil Negara. Kapasitas merupakan sebuah esensi dan basis otonomi (kemandirian) daerah. Kapasitas tidak hanya dipandang sebagai kemampuan sumberdaya manusia saja, tetapi juga merupakan suatu hal yang sistematis dan manajerial. Terkait kapasitas teknokratik maka bentuk kapasitas pemerintah daerah yang dapat digunakan menurut Saepul Mikdar (2019) adalah:

- a. Kapasitas Regulasi (mengatur), berupa kemampuan pemerintah daerah mengatur kehidupannya sendiri beserta isinya (wilayah, kekayaan dan penduduk) dengan peraturan daerah, berdasarkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat setempat.
- b. Kapasitas Ektraktif, kemampuan mengumpulkan, mengarahkan dan mengoptimalkan aset-aset daerah untuk menopang kebutuhan (kepentingan) pemerintah dan warga masyarakat.

- c. Kapasitas Distributif, yaitu kemampuan pemerintah daerah membagi sumber daya daerah secara seimbang dan merata sesuai dengan prioritas kebutuhan masyarakat.

Ketiga kapasitas di atas nantinya akan dielaborasi dengan prinsip tata kelola berupa:

- a. Akuntabilitas, adalah suatu derajat yang menunjukkan besarnya tanggung jawab aparat atas kebijakan maupun proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintahan.
- b. Profesionalitas, yaitu asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Keadilan, seluruh masyarakat berhak mendapatkan perlakuan yang adil dan kesempatan yang sama untuk meningkatkan kesejahteraannya

Sedangkan untuk menerangkan kapasitas politik, bentuk kapasitas pemerintahan daerah yang dapat digunakan antara lain:

- a. Kapasitas responsif, yaitu kemampuan untuk peka atau memiliki daya tanggap terhadap aspirasi atau kebutuhan warga masyarakat untuk dijadikan sebagai basis dalam perencanaan kebijakan pembangunan daerah.
- b. Kapasitas jaringan dan kerja sama, yaitu kemampuan pemerintah dan warga masyarakat dalam mengembangkan jaringan kerjasama dengan pihak-pihak luar dalam rangka mendukung kapasitas efektif.

Untuk melihat seberapa baik kapasitas politik yang dimiliki oleh pemerintah daerah maka mengacu pada prinsip-prinsip tata kelola berupa:

- a. Partisipasi, partisipasi dapat dipahami sebagai proses ketika warga sebagai individu maupun kelompok sosial dan organisasi mengambil peran serta ikut mempengaruhi proses perencanaan, pelaksanaan dan pemantauan kebijakan-kebijakan yang langsung mempengaruhi kehidupan mereka. Partisipasi yang baik adalah ketika masyarakat memiliki kesadaran untuk ikut aktif berpartisipasi dalam proses kebijakan politik.
- b. Transparansi, berarti terbukanya akses bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap setiap informasi terkait (seperti berbagai peraturan dan perundang-undangan, serta kebijakan pemerintah) dengan biaya minimal. Dalam hal ini pemerintah dituntut untuk terbuka dan menjamin akses informasi kepada seluruh pihak mengenai pelaksanaan kebijakan mulai dari perencanaan, pengelolaan anggaran, hingga evaluasi pelaksanaan kebijakan. Ada tiga faktor utama dalam transparansi yaitu:
 - 1) keseragaman data/informasi yang disampaikan;
 - 2) ketersediaan data/informasi yang akurat, terupdate, dan komprehensif;
 - 3) kemudahan mengakses data/informasi.

2. Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya

menjadi tanggung jawab pemerintah Daerah/ Pusat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dalam lingkungan Badan Milik Negara dan Badan Milik Daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat luas, maupun dalam pelaksanaan sesuai ketentuan perundang (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007:4-5). Secara eksplisit Sutedi (2010:2) menjelaskan istilah dalam pelayanan publik atau pelayanan umum seringkali dikaitkan dengan pelayanan yang disediakan untuk kepentingan umum.

Istilah pelayanan itu sendiri mengandung makna, yaitu perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan oleh masyarakat. Dengan kata lain pelayanan umum itu sendiri bukanlah bukanlah sasaran atau kegiatan melainkan atau kegiatan, melainkan suatu proses untuk mencapai suatu sasaran tertentu yang telah ditentukan terlebih dahulu. Secara teoritis menurut Lijan Poltak Sinambela Dkk (2008: 6) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk menciptakan kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundnag-undangan;

- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Lebih spesifik pelayanan publik secara teknis dijelaskan Ridwan dan Sudrajat (2009: 103), bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar Pelayanan Publik adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yakni yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pegaduan;

- b. Waktu penyelesaian, yakni yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
- c. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;
- d. Produk pelayanan, yakni hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- e. Sarana dan prasarana, yakni penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yakni harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

3. Strategi Pelayanan Publik

Strategi memiliki andil berharga dalam organisasi guna mencapai target serta terealisasinya visi misi. Strategi adalah keterampilan memanfaatkan kemampuan dan SDM pada kelompok guna menggapai target (Wandira dan Wajdi, 2022). Strategi dapat dipahami sebagai sebuah cara yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Aparat Sipil Negara (ASN) sejatinya memiliki kiat-kiat khusus untuk mewujudkan pelayanan publik sebagai tanggung jawabnya. Tidak hanya berdiri sebagai pribadi namun juga sebagai organisasi pelayan publik.

Pengembangan kompetensi ASN (Aparatur Sipil Negara) merupakan syarat mutlak untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam hal

penyempurnaan peraturan bidang kepegawaian sebagaimana Peraturan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Apani, 2020). ASN berfungsi sebagai pelaksana kebijakan publik; pelayan publik; perekat dan pemersatu bangsa.

Penerapan strategi pada organisasi publik pada akhirnya dipengaruhi oleh lima faktor eksternal dan tujuh faktor internal (Sugian dkk, 2021). Faktor internal yaitu:

- a. Kepemimpinan.
- b. Kapasitas dari organisasi
- c. Kesepakatan internal mengenai wewenang yang berlaku.
- d. Ruang kebebasan yang tersedia melalui pelimpahan pengendalian dari atasan.
- e. Bonafiditas dari sumber-sumber keuangan alternatif.
- f. Perkembangan dalam teknologi jasa

Adapun faktor eksternal, yaitu:

- a. Sarana yang tersedia.
- b. Persyaratan yang diminta para stakeholder.
- c. Pengaruh dari agenda politik.
- d. Dukungan publik terhadap organisasi dan aktivitasnya.
- e. Perimbangan kekuatan politik.
- f. Badan hukum dalam organisasi.

Lebih lanjut faktor-faktor yang memengaruhi strategi itu, menurut Bryson (2008) dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Faktor lingkungan eksternal, yaitu semua kondisi, kecenderungan dan pengaruh dari luar institusi yang menentukan keberhasilan pengembangan misi dan pencapaian visi institusi. Semua faktor ini harus diperhitungkan karena dapat menjadi ancaman bagi institusi atau sebaliknya menjadi peluang kepada peluang yang dimunculkan oleh perubahan tersebut.
- b. Faktor lingkungan internal, yakni semua kondisi yang berasal dari dalam organisasi yang dapat menjadikan kekuatan atau sebaliknya kelemahan. Adapun kondisi tersebut dapat berupa faktor sumber daya yang terdiri dari manusia, ekonomi, informasi dan kemampuan faktor strategi yang disiapkan secara menyeluruh atau secara fungsional/ bagian. Faktor pelaksanaan yang berupa hasil (output) dan sejarah.

Berpijak pada rumusan konsepsi strategi di atas, maka hal ini dapat menjadi acuan terkait bagaimana dengan strategi yang dilakukan oleh Kapanewon Gamping dalam meningkatkan kapasitas ASN di lingkungan kerjanya untuk mewujudkan pelayanan publik. Terbukti ada perubahan yang cukup signifikan dengan bukti survei kepuasan masyarakat yang dibuat sendiri oleh Kapanewon Gamping dalam satu tahun dalam mewujudkan pelayanan publik di Kapanewon Gamping.

BAB II

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung saat riset dilakukan dan mengamati penyebab dari suatu gejala/ fenomena tertentu (Umar Husein, 2011). Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena yang ditemui.

Dalam penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, hanya sekedar menggambarkan atau mengeksplorasi apa yang ditemui pada suatu variabel, gejala, dan keadaan dengan harapan ketika menggunakan jenis penelitian ini dapat menggali strategi peningkatan kapasitas aparat sipil negara di Kapanewon Gamping, Kabupaten Sleman dalam mewujudkan pelayanan publik sehingga ada peningkatan pada nilai survei kepuasan masyarakat 2022.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian disini adalah informan. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar (lokasi atau tempat) penelitian (Prastowo, 2016). Teknik penentuan informan purposive adalah metode pemilihan informan atau responden dalam penelitian kualitatif berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan

penelitian. Peneliti secara sengaja memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, atau perspektif yang relevan dengan fenomena yang diteliti. Dengan demikian, dalam penelitian ini, yang akan dijadikan sebagai subjek penelitian yaitu:

Tabel 2.1 Informan Penelitian

	Nama	Pendidikan	Status
1	Tamzis Sarwana, S.Sos, M.I.P	S-2	Panewu Kapanewon Gamping
2	Sukartini, S.E	S-1	Kepala Jawatan Umum
3	Ika Putra P., SH.	S-1	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
4	Ummul Chusnah, SS, MT	S-2	Kepala Jawatan Sosial
5	Budiarto, SE	S-1	Kepala Jawatan Kemakmuran
6	Yashinta	S-1	Tokoh Masyarakat
7	Erinda	S-1	Tokoh Masyarakat
8	Anton Prabu Kusumo	S-1	Tokoh Masyarakat
9	Siska Nur Setyaningsih	S-1	Tokoh Masyarakat
10	Sugeng Subekti	SMA	Tokoh Masyarakat
11	Nia Apriliani P	SMA	Tokoh Masyarakat

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Pelayanan publik Kapanewon Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi pada hakikatnya adalah suatu bentuk kegiatan yang menggunakan panca indera manusia, mulai dari penciuman, penglihatan dan pendengaran, dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan penelitian (Arikunto, 2020). Hasil dari

observasi adalah kejadian, aktivitas, objek dan kondisi tertentu serta perasaan emosional seseorang. Observasi juga bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang benar-benar terjadi di lapangan atau peristiwa untuk menjawab pertanyaan penelitian. Beberapa bagian observasi, yaitu:

- a. Observasi partisipatif adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan, sementara peneliti terlibat dalam keseharian informan.
- b. Observasi tidak terstruktur adalah observasi yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi yang telah ada. Peneliti melakukan observasi berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan.
- c. Observasi kelompok adalah observasi yang dilakukan oleh sekelompok tim peneliti terhadap suatu isu yang diangkat sebagai objek penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan “observasi partisipatif” sebagai teknik pengumpulan data, dimana penelitian atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terlibat dalam keseharian informan. Peneliti terlibat dalam keseharian seperti membantu melakukan pekerjaan-pekerjaan di dalam Kantor Kapanewon Gamping terkait dengan pelayanan publik.

2. Wawancara

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab dalam suatu topik tertentu, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau

self-report atau pada keyakinan dan atau pengetahuan pribadi (Cresswell, 2015). Wawancara dilakukan secara langsung dan mendalam dengan informan yang dipilih oleh peneliti berdasarkan penilaiannya bisa dijadikan informan kunci (Pujileksono, 2016). Dalam menggunakan teknik ini, kata-kata, komentar, ataupun ide dalam proses wawancara menjadi data utama tentang bagaimana strategi pelayanan publik di Kapanewon Gamping.

3. Dokumentasi

Dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya (Arikunto, 2020). Sebagian besar data berbentuk laporan, artefak, foto dan sebagainya. Sifat utama dari data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui peristiwa yang pernah terjadi di waktu silam.

Secara rinci, bahan dokumentasi dibagi menjadi beberapa macam, yaitu otobiografi, surat-surat pribadi, buku atau catatan harian, kliping, memorial, dokumen pemerintah atau swasta, data di server dan flashdisk, data yang tersimpan di website dan lain-lain.

Tabel 2.2 Teknik Pengumpulan Data

Jenis Data			Teknik Pengumpulan Data
Data Primer	Catatan lapangan	Hasil Wawancara: 1. Panewo Kapanewon Gamping (Camat) 2. Panewu Anom (Sub Bagian umum dan Kepegawaian) 3. Jawatan Umum 4. Jawatan Sosial 5. Jawatan Kemakmuran dan Masyarakat 6. Tokoh Masyarakat	Wawancara
		Hasil pengamatan	Observasi
Data Sekunder	Dokumen Tertulis	Profil Kapanewon Gamping	Dokumentasi
		Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	
		Catatan rapat internal ASN di lingkungan Kapanewon Gamping	
		Rencana Kerja dan Rencana Strategis Internal ASN Kapanewon Gamping	
	Dokumen Visual	Foto dan audio record	Visual

D. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data seperti wawancara, kuesioner, observasi dan dokumentasi seperti foto, rekaman video dan audio, mengorganisasikan data, memilih mana yang penting untuk dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam analisis kualitatif melibatkan tiga langkah, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman, 1992). Langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang berfokus pada pemusatan perhatian pada penyatuan, penggolongan, penyelarasan dan membuang data yang tidak perlu. Dalam penelitian yang dilakukan, reduksi data dilakukan dengan cara memilah-milah data yang benar-benar dibutuhkan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini (Rizal et al., 2018).

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan oleh peneliti untuk mempermudah melihat gambaran bagian-bagian tertentu atau bisa juga secara keseluruhan dalam kegiatan penelitian. Data penelitian yang disajikan dalam laporan akhir penelitian merupakan sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis

dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan di akhir laporan (Rizal et al., 2018).

3. Penarikan Kesimpulan

Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan (verifikasi data) dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Penarikan kesimpulan sebenarnya merupakan suatu kegiatan konfigurasi yang utuh selama penelitian berlangsung. Kesimpulan ini berasal dari data-data penelitian yang telah terkumpul dan dianalisis dengan baik. Kesimpulan ini merupakan temuan baru yang diperoleh dari pengolahan hasil penelitian. Kesimpulan berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya masih belum jelas (Rizal et al., 2018).

BAB IV

STRATEGI PELAYANAN PUBLIK KAPANEWON GAMPING

A. Kepemimpinan *Panewu*

Panewu adalah sebutan untuk seorang camat di Kabupaten Sleman. Ini merupakan pengembalian nama atau sebutan para perangkat daerah maupun desa pada jaman mataram. Sebagaimana Jogjakarta memiliki status sebagai Daerah Istimewa yang telah ditetapkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan DIY, terdapat juga perubahan nomenklatur tata pemerintahan di DIY. Salah satunya dengan terbitnya Peraturan Daerah Istimewa (Perdais) DIY Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta.

Berdasarkan Perdais tersebut yang kemudian secara teknis diatur dalam Peraturan Gubernur DIY Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Kelembagaan Urusan Keistimewaan Pada Pemerintah Kabupaten/ Kota dan Kalurahan, yang di Kabupaten Sleman Kembali diatur melalui Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Perda Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman, maka Kecamatan diganti menjadi Kapanewon dan pemimpinya seorang camat berganti nama menjadi Panewu.

Pada jaman Kerajaan Mataram, jabatan di bidang pemerintahan adalah jabatan yang diemban seorang di lingkungan Kraton dalam administrasi

pemerintahan Kerajaan. Panewu sebetulnya adalah sebutan bagi seorang yang berada di bawah *Kaliwon* (Bupati), ia menerima perintah dari atasan langsung dalam hal ini *kaliwon* untuk disampaikan kepada kelompok bawahannya. *Panewu* juga disesuaikan dengan gaji seluas 1000 karya (Sumarno, 2013). Tanggung jawab ini pada saat ini diartikan sebagai tidak hanya sebatas urusan di bidang administrasi pemerintahan saja, melainkan urusan kebudayaan juga menjadi tanggung jawab seorang Panewu di wilayah *Kapanewon*.

Seorang *panewu*, oleh karena selalu menerima perintah dari atasannya yakni Bupati, maka dijamin modern saat ini, pelimpahan perintah yakni didasarkan pada sebuah peraturan. Secara umum ketugasan *panewu* melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan umum, pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati, serta sebagian urusan keistimewaan yang ditugaskan di *Kapanewon*. Dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya tentu ada sebuah seni kepemimpinan yang wajib dimiliki seorang *panewu*, mengingat *panewu* juga memiliki anak buah untuk menjalankan tugasnya tersebut.

Dalam sudut pandang Ilmu Pemerintahan, kepemimpinan seorang panewu (camat) adalah sebuah seni ber-pemerintahan. Oleh karena, panewu menjadi bagian dari pemerintahan yang menjalankan pemerintahan, namun panewu bukan penyelenggara pemerintahan. *Panewu* tidak mengatur dan tidak membuat aturan, artinya *panewu* ini tidak memiliki rakyat, namun memiliki Masyarakat. Seni *panewu* adalah seni untuk memanfaatkan keunikan, agar keunikan bisa menjadi

kekuatan karirnya maupun kekuatan yang dilayani. Seni ini bertumpu pada ide untuk menjalankan aturan, jadi panewu tidak mengurus aturan, dan hanya dilimpahkan saja ke bawahanya.

Panewu memainkan peranan secara kontekstual untuk hadir di Masyarakat, tidak menjadi tekstual berdasarkan aturan dan pasal-pasal yang menyelimuti ketugasannya terus-menerus. Dengan ini, pada karirnya akan lebih dirasakan oleh masyarakatnya dan secara aturan pada karirnya akan menjadi aman dan tergolong menjalankan aturan dengan baik dan tanggung jawab. Inilah segi kepemimpinan atau seni pemerintahan camat dalam sudut pandang ilmu pemerintahan. Hal demikian juga menekankan kepemimpinan yang menurut Kartini Kartono sebagai relasi interpersonal. Yakni, masalah relasi dan pengaruh antara pimpinan dan yang dipimpin (Kartono, 1998).

Panewu Kapanewon Gamping dalam sesi wawancara berbicara demikian: “..., Masyarakat di Kapanewon Gamping ini heterogen, dinamis, dan maju, jadi kita harus menjadi Pelopor untuk Masyarakat supaya lebih maju. Kita sudah sepakati Bersama kerja kita ini gercep dan tegas bagi gamping”. (Dokumentasi Wawancara dengan Panewu Kapanewon Gamping, 15 Mei 2024)

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh *Panewu* Gamping, masyarakat di wilayahnya merupakan masyarakat yang heterogen, dinamis, dan maju. Beliau berusaha menjadi pelopor yang baik dengan motto-nya cepat, gercep, dan tegas bagi Gamping (GER GP, GERTEP). Sedikit banyak panewu Kapanewon Gamping ini memainkan peranan kontekstual di masyarakat dengan program ‘*Panewu Goes To School*’. Program ini merupakan seni memanfaatkan keunikan yang dimiliki oleh Panewu di Kapanewon Gamping.

Program ‘Panewu Goes To School’ merupakan program yang ada di Kapanewon Gamping untuk menyambangi anak-anak sekolah dan dilakukan semacam pembinaan terkait dengan kelas kepemimpinan, kelas ketentraman dan ketertiban umum (tramtimum), kelas pendewasaan usia nikah, kelas wawasan kebangsaan, dan kelas Kesehatan dan psikologi remaja. Program ini merupakan inovasi Pemerintah Kapanewon Gamping pada tahun 2024. Kegiatan ini merupakan wadah bagi Forkompimkap Gamping dalam bersinegri menyampaikan wawasan dan pengetahuan kepada siswa dari beberapa sektor keilmuan.

Melihat dari perkembangan zaman sekarang untuk di dunia pendidikan perlu diadakannya atau disampaikannya wawasan maupun penguatan karakter kepada siswa dalam menghadapi tantangan zaman yang semakin berat. Pemerintah setempat memberikan dukungan dan motivasi belajar kepada siswa-siswi dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Arah dan kebijakan program lanjutan yang diusulkan dari tahun 2023, dan di tahun 2024 ini kami memulai program inovasi tersebut. Istilahnya silaturahmi ke sekolah-sekolah seperti mengikuti upacara bendera di Sekolah di lingkungan Kapanewon Gamping.



Gambar 4.1 Kegiatan Panewu Goes To School

Sumber: <https://gamping.slemankab.go.id/panewu-gamping-goes-to-school-di-smp-negeri-1-gamping/>

Program semacam ini tidak menyalahi aturan namun justru menjalankan aturan, mendukung program Bupati Sleman ‘Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelayanan pendidikan dan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau’. Selain itu, juga dapat disosialisasikan kartu identitas anak bagi agar supaya di urus melalui Kapanewon, karena basisnya ada di sekolahan. Ini menjadi bagian dari ketugasan administrasi Kapanewon Gamping. Di lain sisi, apa yang dilakukan oleh Panewu Kapanewon Gamping adalah kontekstual mendekati diri dengan warga melalui sekolah.

Seni Kepemimpinan Panewu Kapanewon Gamping yang kontekstual juga diperlihatkan melalui program pada bulan Ramadhan, yakni dengan shalat tarawih keliling di masjid-masjid yang berada di Kapanewon Gamping.



Gambar 4.2 Tarawih Keliling Panewu Gamping

Sumber: <https://gamping.slemankab.go.id/safari-tarawih-tarling-Kapanewon-gamping-di-masjid-al-iman-ngaran-balecatur/>

Program tersebut wadah silaturahmi antara Panewu dengan masyarakatnya. Selain itu, Panewu Gamping sering kali menyampaikan bantuan untuk menambah pembangunan dan pengembangan kemakmuran masjid. Pada kesempatan tersebut Panewu Gamping berharap agar silaturahmi di antara warga dan pemerintah dapat berjalan sinergis dan saling melengkapi untuk kepentingan pembangunan dan kemajuan bersama. Program-program semacam ini adalah bentuk seni kepemimpinan seorang panewu dalam pemerintahan.

Urusan ketugasan dalam hal pelayanan publik, Panewu Kapanewon Gamping melalui motto GerCep-nya meminta stake holder terkait untuk turun tangan jemput bola kepada masyarakat. Seperti halnya dalam kegiatan Jemput Bola dan Inovasi Cantas dalam pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) dapat mempermudah masyarakat khususnya kaum Lansia dan Disabilitas dalam

mengurus Administrasi kependudukan khususnya dalam pemutakhiran data KK dan KTP elektronik.



Gambar 4.3 Dokumentasi Penyerahan KTP dan KK

Sumber: <https://gamping.slemankab.go.id/penyerahan-kk-dan-ktp-el-jemput-bola-cantas-di-3-padukuhan-kronggahan-1-dan-kronggahan-2-trihanggo-serta-nogosaren-nogotirto/>

Dokumentasi di atas merupakan dokumentasi ketika Panewu Kapanewon Gamping melakukan Jemput Bola dan Inovasi Cantas dalam pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) dengan menyerahkan fisik KK dan KTP elektronik kepada 3 padukuhan yang sudah melaksanakan kegiatan tersebut yaitu Padukuhan Kronggahan 1, Kronggahan 2 Trihanggo dan Padukuhan Nogosaren Nogotirto yang masing2 di wakili oleh Dukuh setempat.

Kegiatan-kegiatan semacam itu tidak hanya satu hal inovasi cantas saja, melainkan juga dalam kegiatan pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan Pemutakhiran Data KK. Kegiatan ini dinamai sebagai kegiatan ‘Pelayanan Jempol Pelanduk’.



Gambar 4.4 Aktivasi IKD ‘Pelayanan Jempol Pelanduk’

Sumber: <https://gamping.slemankab.go.id/aktivasi-ikd-dan-pelayanan-jempol-pelanduk-ke-padukuhan-karang-tengah-nogotirto/>

Kegiatan seperti gambar di atas menunjukkan kepemimpinan Panewu Gamping dalam hal pelayanan publik memang gerak cepat dan jempot bola. Berdasarkan data atas pelaksanaan kegiatan di atas, sasarannya mencapai 131 warga yang hanya dilakukan satu hari saja. Dokumentasi tersebut hanya salah satunya, dan masih banyak lagi dilakukan justru basisnya per padukuhan tidak lagi per kalurahan. Dalam kesempatan seperti itu, Panewu juga bisa menyampaikan, Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kapanewon Gamping dan program lainnya, masyarakatnya menjadi tahu akan jadwal pelayanan di Kapanewon Gamping.

Kepemimpinan Panewu Kapanewon Gamping dapat dikatakan dalam kerangka kepemimpinan kontekstual dan mampu menekankan relasi interpersonal. Secara ketugasan dalam pelayanan terpenuhi dan sesuai dengan aturan, dan secara

pribadi pendekatan dengan masyarakatnya dinilai cukup bagus. Adanya jemput bola, mau tidak mau bawahan Panewu Kapanewon Gamping juga ikut turun dalam melakukan pelayanan publik, jadi tidak melulu bentuk pelayanan publik atau administrasi harus diselesaikan di kantor, namun bisa diselesaikan di tengah masyarakat.

B. Kapasitas Organisasi

Terkait kapasitas teknokratik maka bentuk kapasitas pemerintah daerah yang dapat digunakan menurut (Saepul Mikdar, 2019) adalah; Kapasitas Regulasi (mengatur); Kapasitas Ekstraktif, kemampuan mengumpulkan, mengarahkan dan mengoptimalkan aset-aset daerah untuk menopang kebutuhan (kepentingan) pemerintah dan warga masyarakat; Kapasitas Distributif, yaitu kemampuan pemerintah daerah membagi sumber daya daerah secara seimbang dan merata sesuai dengan prioritas kebutuhan masyarakat.

Ketiga kapasitas di atas nantinya akan dielaborasi dengan prinsip tata kelola berupa; Akuntabilitas, adalah suatu derajat yang menunjukkan besarnya tanggung jawab aparat atas kebijakan maupun proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintahan; Profesionalitas, yaitu asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; Keadilan, seluruh masyarakat berhak mendapatkan perlakuan yang adil dan kesempatan yang sama untuk meningkatkan kesejahteraannya.

Untuk menerangkan kapasitas politik, bentuk kapasitas pemerintahan daerah yang dapat digunakan antara lain adalah; Kapasitas responsif, kemampuan untuk peka atau memiliki daya tanggap terhadap aspirasi atau kebutuhan warga masyarakat untuk dijadikan sebagai basis dalam perencanaan kebijakan pembangunan daerah; Kapasitas jaringan dan kerja sama, kemampuan pemerintah dan warga masyarakat mengembangkan jaringan kerjasama dengan pihak-pihak luar dalam rangka mendukung kapasitas efektif.

Cara melihat seberapa baik kapasitas politik yang dimiliki oleh pemerintah daerah maka prinsip-prinsip tata kelola berupa; Partisipasi dan Transparansi. Partisipasi dapat dipahami sebagai proses ketika warga sebagai individu maupun kelompok sosial dan organisasi mengambil peran serta ikut mempengaruhi proses perencanaan, pelaksanaan dan pemantauan kebijakan-kebijakan yang langsung mempengaruhi kehidupan mereka. Partisipasi yang baik adalah ketika masyarakat memiliki kesadaran untuk ikut aktif berpartisipasi dalam proses kebijakan politik.

Transparansi, berarti terbukanya akses bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap setiap informasi terkait (seperti berbagai peraturan dan perundang-undangan, serta kebijakan pemerintah) dengan biaya minimal. Dalam hal ini pemerintah dituntut untuk terbuka dan menjamin akses informasi kepada seluruh pihak mengenai pelaksanaan kebijakan mulai dari perencanaan, pengelolaan anggaran, hingga evaluasi pelaksanaan kebijakan. Ada tiga faktor utama dalam transparansi yaitu; keseragaman data/informasi yang disampaikan;

ketersediaan data/informasi yang akurat, terupdate, dan komprehensif; kemudahan mengakses data/informasi.

1. Kapasitas Regulasi (Mengatur)

Kapanewon Gamping sebagaimana menjadi bagian dari pemerintahan yang menjalankan pemerintahan, namun bukan penyelenggara pemerintahan. Mengatur disini diartikan bukan membentuk aturan, namun mensiasati aturan supaya dapat dijalankan dengan sesuai dan kebutuhan masyarakat terpenuhi. Bukan kebutuhan rakyat ataupun warga, karena urusan Kapanewon adalah urusan dengan masyarakat.

Selama ini, kegiatan yang dilakukan di Kapanewon Gamping yang terutama berurusan dengan pelayanan publik dilakukan secara professional, tanggung jawab, dan adil. Hal ini tertuang dalam ‘Maklumat Pelayanan’ di Kapanewon Gamping yang menyatakan: “... Maklumat Pelayanan; Dengan ini, kami Panewu beserta karyawan Kapanewon Gamping sanggup memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang ceria. (Cepat, Efektif, Ramah, Iklas, dan Akuntabel)”. (Dokumentasi Maklumat Pelayanan Kapanewon Gamping, 2024).

Kapanewon Gamping juga berupaya penuh menjalankan apa yang telah diinstruksikan oleh Kabupaten Sleman yang wajib dijalankan oleh Kapanewon. Misalnya, dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Diceritakan dalam sesi wawancara bersama dengan Jawatan Umum Kapanewon Gamping disampaikan seperti demikian:

“... Perlakuan yang diberikan kepada warga dalam pelayanan publik adalah kami dalam melayani masyarakat berdasarkan aturan yang berlaku dari pusat serta panduan dengan menggunakan SP dan SOP yang disusun oleh masing- masing SKPD ketentan pembuatan dokumen 3 hari selesai, kecuali yang mendesak atau darurat .misalkan untuk pengurusan di rumah sakit kita segera menghubungi dengan Dinas Dukcapil Kab.Sleman”. (Dokumentasi, Wawancara bersama Jawatan Umum Kapanewon Gamping, 7 Mei 2024).

Berdasarkan apa yang disampaikan oleh Jawatan Umum Kapanewon Gamping, kita dapat ketahui bersama, jikalau penekanan prinsip dari maklumat pelayanan diterapkan dengan baik dan bijak. Terlihat dalam pengurusan dokumen, wajib diselesaikan 3 hari, namun bila urusan mendesak bisa dapat segera selesai dengan menghubungi Dinas Dukcapil Sleman.

Kapanewon Gamping tidak hanya stagnan dalam hal pelayanan publik saja, melainkan menjalankan apa yang diharapkan oleh Bupati Sleman yang dalam suatu kesempatan menekankan jikalau Kapanewon itu tidak hanya urusan pelayanan saja, melainkan menjadi roda penggerak ekonomi, yang dilanjutkan dengan bazar murah dan UMKM. Kapanewon Gamping juga sempat melaksanakan “Pasar Murah Lebaran dan Gelar Potensi UMKM’ pada tanggal 02, 03, dan 04 April 2024.



Gambar 4.5 Pasar Murah di Kapanewon Gamping

Sumber: <https://gamping.slemankab.go.id/bazar-ramadhan-pasar-murah-dan-bazar-umkm-di-pendopo-Kapanewon-gamping/>

Kapanewon Gamping dalam melakukan ‘Pasar Murah Lebaran dan Gelar Potensi UMKM’ berupaya memudahkan masyarakat mendapatkan produk sembako dengan harga terjangkau dan bersama-sama Pemkab Sleman mengendalikan laju angka inflasi. Pada saat yang bersamaan, Kapanewon Gamping juga menyediakan booth bagi UMKM dan lomba menghias hampers lebaran yang diikuti oleh UMKM Kalurahan di wilayah Kapanewon Gamping sebagai sarana untuk bisa memasarkan produknya dengan kualitas dan harga yang bersaing. Ini menekankan profesionalitas yang memang benar mengangkat UMKM di Kapanewon Gamping.

Pelayanan teknis yang menyangkut dengan lingkup kesejahteraan masyarakat di Kapanewon Gamping dilakukan dengan pertemuan lintas sektoral. Pengkoordinasian program-program dari Bupati maupun pelaksanaan program dari Gubernur bahkan pusat yang diampu atau diserahkan Kapanewon terhadap apa yang dilaksanakan oleh desa di lingkungan Kapanewon Gamping juga dilakukan dengan lintas sektoral, wujudnya bisa berupa sosialisasi

program. Untuk meramu keinginan warga perseorangan, kelompok/ organisasi masyarakat, dan lain sebagainya dalam kerangka pelayanan publik, di Kapanewon Gamping selalu dikonsultasikan dengan Panewu untuk diambil jalan tengah.

2. Kapasitas Ekstraktif

Kapasitas Ekstraktif merupakan kemampuan mengumpulkan, mengarahkan dan mengoptimalkan aset-aset daerah untuk menopang kebutuhan (kepentingan) pemerintah dan warga masyarakat. Aset dalam hal ini adalah sebuah potensi yang berada di wilayah Kapanewon Gamping. Bicara potensi wilayah di kabupaten tentunya memiliki desa atau kalurahan yang merupakan sebuah pemerintahan paling kecil, bawah, dan dekat. Kecil karena wilayah, bawah karena struktural, dan dekat dengan rakyat maupun warga. Potensi yang ada di wilayah Kapanewon Gamping ini adalah sebuah potensi-potensi kalurahan di wilayah Kapanewon Gamping.

Apa yang dilakukan oleh Kapanewon dalam memaksimalkan adalah hanya dapat sebatas memantau, mendukung, dan mendorong. Dalam lingkup tanggung jawab yang dipegang oleh Jawatan Kemakmuran dan Masyarakat, misalnya, pelayanan dalam pengkoordinasian pemberdayaan masyarakat dalam lingkup perekonomian dan pembangunan serta sarana dan prasarana pelayanan publik. Kapanewon hanya dapat melakukan monitoring dan evaluasi terkait dengan kondisi sarana prasarana fasilitas umum.

Fasilitasi yang diberikan oleh Kapanewon adalah berupaya agar supaya Pembangunan untuk masyarakat ini dapat terus dilakukan. Kapanewon melakukan perencanaan pertumbuhan pengembangan potensi dan sumber daya yang ada di lingkungan Kapanewon Gamping. Bahkan dalam sesi wawancara bersama dengan Jawatan Kemakmuran dan Masyarakat disampaikan seperti demikian:

“... Mendorong Masyarakat untuk mengakses pemberdayaan Masyarakat yang tidak terkafer oleh pemerintah Kapanewon gamping melalui BKK dan Pokir Dewan”. (Dokumentasi wawancara bersama dengan Jawatan Kemakmuran dan Masyarakat Kapanewon Gamping, 7 Mei 2024).

Upaya mendorong melalui Bantuan Keuangan Khusus (BKK) tentunya adalah Dana Keistimewaan (Danais) DIY dan melalui Pokok-Pokok Pikiran (Pokir) Anggota DPRD Kabupaten Sleman yang daerah pemilihannya (Dapil) Kapanewon Gamping adalah sebuah bentuk mendorong langsung masyarakat bahkan kalurahan untuk terlibat mengakses program di luar apa yang menjadi tanggung jawab Kapanewon. Tugas Kapanewon hanya nantinya menjadi fasilitator. Kemudian ini juga sebuah hal yang realistis, mengapa? Contoh, misalnya dengan Pokir DPRD, usulan masyarakat bisa mengcover Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) Tingkat Kapanewon.

Usulan-usulan masyarakat ini tentunya tidak bisa terakomodir semuanya melalui Musrenbang di Kapanewon, namun apabila ada juga masuk kedalam Pokir DPRD, maka nanti pada Musrenbang di Tingkat Kabupaten bisa masuk dan bisa diakomodir oleh Badan Perencanaan Pembangunan (Bappeda)

Kabupaten Sleman. Alhasil, masyarakat ataupun kalurahan di Kapanewon Gamping dapat merasakan dampak Pembangunan yang merata.

Kapanewon Gamping juga membantu dalam upaya pengoptimalan aset-aset potensi di Kalurahan. Misalnya dalam ‘Lomba Kalurahan Inovatif 2024’ yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman. Tujuan utamanya adalah pengoptimalisasi dan menggali potensi kalurahan di wilayah Kabupaten Sleman. Tugas Kapanewon adalah turut membantu mensukseskan dan mengoptimalkan potensi Kalurahan. Pada tahun 2024 ini, Kalurahan Banyuraden menjadi perwakilan dari Kapanewon Gamping untuk mengikuti Lomba Kalurahan Inovatif 2024.



Gambar 4.6 Rapat Koordinasi Kalurahan Inovatif

Sumber: <https://gamping.slemankab.go.id/rapat-persiapan-lomba-kalurahan-inovatif-kabupaten-sleman-tahun-2024-kalurahan-banyuraden/>

Gambar 4.6 di atas adalah dokumentasi rapat persiapan lomba kalurahan Inovatif 2024 di Kalurahan Banyuraden. Dalam kesempatan tersebut dibahas

mengenai rencana kegiatan yang akan dilaksanakan. Rapat ini juga menjadi kesempatan untuk menyusun strategi yang terarah guna meraih hasil terbaik dalam Lomba Inovatif tersebut. Kapanewon Gamping yang dihadiri oleh Panewu langsung turut membicarakan strategi dan motivasi untuk Kalurahan Banyuraden supaya dapat melakukan hal yang optimal dalam ajang lomba tersebut.

Kemampuan Kapanewon Gamping untuk upaya mengumpulkan, mengarahkan, mengoptimalkan, aset-aset di wilayahnya tidak terpaku dalam urusan pendampingan saja, melainkan juga dalam tugasnya, misalnya untuk perekonomian pembangunan. Tugas pelayanan yang diberikan adalah memfasilitasi dana hibah maupun dana bantuan keuangan khusus. Dalam hal ini digunakan untuk kemakmuran masyarakat. Kapanewon Gamping dalam urusan penggunaan Dana Keistimewaan DIY juga selalu melakukan Rapat Koordinasi dan Evaluasi Dana Keistimewaan. Upaya usulan juga dilakukan dalam mekanisme Finalisasi Dana Kegiatan.

Salah satu contohnya adalah bantuan Pembangunan yang didapatkan di wilayah Kapanewon Gamping dengan memanfaatkan jaringan yang ada, itu juga didukung oleh Bupati Sleman



Gambar 4.7 Penyerahan Bantuan CsR Indomaret di Kapanewon Gamping

Sumber: <https://gamping.slemankab.go.id/penyerahan-bantuan-indomaret-peduli-pendidikan-nasional-csr-renovasi-sd-n-2-demak-ijo-2/>

Gambar di atas adalah penyerahan bantuan renovasi SD Negeri Demak Ijo 2 yang oleh Bupati Sleman, Panewu Anom Kapanewon Gamping. Panewu Kapanewon Gamping, dan perwakilan dari PT Indomarco Prismatama atau lebih sering kita kenal dengan nama Indomaret. Penyerahan bantuan itu merupakan sebuah bentuk Corporate Social Responsibility (CsR) ‘Indomaret Peduli Pendidikan Nasional’ dari PT Indomaret untuk renovasi bangunan di SD Negeri Demak Ijo 2 wilayah Kapanewon Gamping. Bentuk semacam ini menjadi sebuah bukti kapasitas secara ekstaktif dari organisasi perangkat daerah (OPD) Kapanewon Gamping untuk tanggung jawab secara pembangunan di wilayahnya.

Pengoptimalan dalam keamanan juga dilakukan oleh Kapanewon Gamping. Misalnya dalam ‘Peningkatan Kapasitas Satuan Pelindung Masyarakat (Linmas)’, seperti pada gambar dibawah ini.



Gambar 4.8 Peningkatan Kapasitas Linmas Kapanewon Gamping

Sumber: <https://gamping.slemankab.go.id/eningkatan-kapasitas-satuan-pelindung-masyarakat-linmas/>

Peningkatan kapasitas Linmas di lingkungan wilayah Kapanewon Gamping ini dilakukan dalam kerangka meningkatkan dan mengoptimalkan keamanan wilayah. Apalagi Linmas di Kapanewon Gamping di Kabupaten Sleman juga mendapatkan program pemberdayaan Satlinmas yang dibiayai oleh Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Sleman. Pelatihan semacam ini menuntut Kapanewon Gamping untuk terus mengedepankan asas profesionalitas dan akuntabilitas dalam upaya melakukan keamanan di Wilayahnya. Kemanan yang dimaksud bukan saja aman secara kriminal, melainkan aman dalam urusan ketentraman wilayah.

3. Kapasitas Distributif

Kapasitas Distributif, yaitu kemampuan pemerintah daerah membagi sumber daya daerah secara seimbang dan merata sesuai dengan prioritas kebutuhan masyarakat. Kapanewon Gamping dengan motto melakukan

pelayanan secara cepat dan tepat mengedepankan jemput bola dalam pelayanan publik, terutama dalam administrasi kependudukan maupun sosialisasi program-program yang ada dari Kabupaten Sleman. Ini dilakukan menjadi bagian dari profesionalitas dan akuntabilitas stake holder yang ada di Kapanewon Gamping. Selain itu, juga berupaya penuh untuk menciptakan keadilan pelayanan yang ada di Kapanewon Gamping.

Terdapat beberapa hal yang dilakukan dalam upaya jemput bola pelayanan publik, sebagaimana juga merupakan ide dari Panewu Kapanewon Gamping yang telah banyak dijelaskan pada aspek kepemimpinan seorang Panewu di Kapanewon Gamping. Perbaikan-perbaikan pelayanan yang dilakukan juga menjadi bagian dari perencanaan dari Kapanewon Gamping. Penyelenggara pelayanan publik juga harus terus melakukan upaya peningkatan kapasitas kepada para petugas pengelola pengaduan dengan pelatihan-pelatihan yang mendukung dan mampu menjawab harapan masyarakat di era sekarang, era yang penuh dengan gempuran teknologi, dimana kecepatan dan profesionalitas menjadi dua hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Guna melakukan pemerataan pelayanan, Kapanewon Gamping sempat melakukan 'Sisir Adminduk 2024'. Seperti halnya yang dimulai dilakukan di Kalurahan Nogotirto dibawah ini.



Gambar 4.9 Sisir Adminduk

Sumber: <https://gamping.slemankab.go.id/sisir-adminduk-tahun-2024-di-kalurahan-nogotirto/>

Sisir Adminduk merupakan program yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan adminduk dan sadar akan pengurusan Administrasi Kependudukan, antara lain berupa jemput bola rekam KTP el, KTP el Rusak/Hilang/ perubahan elemen data, IKD (Identitas Kependudukan Digital), KK berbarcode, Akte kelahiran, Akte Kematian dan KIA (Kartu identitas Anak). Terdapat pelayanan lainnya juga yaitu dari Bank Sleman dan BPJS Kesehatan.

Sisir administasi kependudukan yang dilakukan per Kalurahan ini, bahkan seringkali dilakukan di padukuhan-padukuhan menjadi bagian penting dalam pendistribusian pelayanan di Kapanewon Gamping. Hal ini terbukti membantu masyarakat di Kapanewon Gamping dalam mengurus administrasi

kependudukan, apalagi bagi masyarakat penyandang disabilitas dan lansia. Di dalam forum-forum atau pelayanan yang dibuat secara langsung di tengah masyarakat ini menjadi kunci komunikasi untuk Pembangunan yang ada di masyarakat tersendiri.

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan Kapanewon Gamping banyak di luar kantor Kapanewon, melainkan ada di tengah-tengah masyarakat. Inovasi-inovasi yang dilakukan oleh Kapanewon Gamping terbukti mendapat respon positif dari masyarakat Kapanewon Gamping. Salah satu masyarakat Kapanewon Gamping menyampaikan seperti demikian:

“... Kapanewon Gamping memberikan pelayanan yang prima. Yakni, sederhana dan mudah dimengerti oleh masyarakat. Cara kerja yang ditujukan oleh pegawai Kapanewon Gamping juga cukup baik. Dengan terjun langsung dimasyarakat bisa memudahkan disabilitas dan pengurusan bisa menjadi cepat. Informasi yang belum didapatkan juga menjadi tahu”. (Dokumentasi wawancara bersama masyarakat di Kapanewon Gamping, 20 Mei 2024).

Berdasarkan apa yang disampaikan oleh salah satu masyarakat di Kapanewon Gamping di atas adalah bentuk kebermanfaatan yang dirasakan. Disini, dapat kita ketahui bersama, Para pegawai di Kapanewon Gamping melakukan pelayanan dengan tanggung jawab, profesional, dan mengedepankan keadilan. Keadilan di sini tentunya bagi masyarakat keseluruhan untuk lebih mudah mengakses, minimal informasi dari Kapanewon Gamping yang belum didapatkan. Efek ‘Getok Tular’ juga menjadi nyata dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Kapanewon Gamping.

Biasanya, pelayanan-pelayanan publik itu banyak mengupayakan ‘Efek Getok Tular’. Efek ini adalah percakapan dari salah satu penerima layanan yang sudah dilayani dengan baik untuk dapat meneruskan informasi pelayanan ke sekeliling terdekatnya. Kapanewon Gamping selain terjun langsung dengan ‘Sisir Adminduk’, ‘Panewu Goes to School’, yang intinya melakukan sosialisasi program langsung ditengah-tengah masyarakat, tetap juga mengadakan berbagai kegiatan pelayanan di kantor Kapanewon.

Kuncinya adalah lintas sektoral dalam melakukan pelayanan. Upaya terjun langsung di tengah masyarakat adalah membagi sumber daya manusia (SDM) yang ada di Kapanewon Gamping atau melakukan pembagian kerja jawatan di OPD Kapanewon Gamping.



Gambar 4.10 Rapat Komunikasi, Informasi, dan Edukasi Masyarakat Penerima Manfaat PKH Kapanewon Gamping

Sumber: <https://gamping.slemankab.go.id/rapat-komunikasi-informasi-dan-edukasi-kie-keluarga-penerima-manfaat-kpm-pkh/>

Gambar di atas merupakan salah satu contoh distribusi pelayanan yang dilakukan oleh Kapanewon Gamping. Kapanewon hanya bertugas

memfasilitasi saja antara penerima manfaat Program Keluarga Harapan (PKH) yang notabene warga di lingkungan Kapanewon Gamping untuk komunikasi dengan Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Kapanewon membantu untuk mengawasi dan memastikan program PKH ini dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.

Ada juga pemanfaatan program yang diusulkan melalui Musrenbang wajib memperhatikan berbagai aspek, salah satunya adalah persoalan Gender. Kapanewon Gamping juga melakukan pembekalan sebelum Musrenbang dilakukan dengan memperhatikan Gender. Hal ini dilakukan supaya memberikan pemahaman terhadap masyarakat agar hasil musrenbang dapat mengakomodir kebutuhan masyarakat dengan kegiatan kesetaraan gender.

Kapasitas distribusi yang dilakukan oleh Kapanewon Gamping tentunya memberikan efek positif bagi Pembangunan sumber daya manusia dan pelancaran program-program dari atas untuk masyarakat di wilayah Kapanewon Gamping. Para pegawai di Kapanewon Gamping melakukannya dengan penuh tanggung jawab, sikap profesionalitas, dan mengedepankan asas keadilan. Ini dilakukan sebagai bentuk komitmen menjalankan tugas dan fungsi Kapanewon yang wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplifikasi dengan instansi secara fungsional mempunyai hubungan kerja.

4. Kapasitas Responsif

Kapasitas responsif merupakan kemampuan untuk peka atau memiliki daya tanggap terhadap aspirasi atau kebutuhan warga masyarakat untuk dijadikan sebagai basis dalam perencanaan kebijakan pembangunan daerah. Kapanewon dalam bagian ini berada pada level penyusunan Musrenbang di Tingkat kecamatan. Bagi Kapanewon Gamping, dalam kapasitasnya untuk memiliki daya tanggap terhadap aspirasi masyarakat dan juga wajib menyelaraskan apa yang menjadi kehendak dari atasan atau kabupaten. Oleh karena itu, sebelum dilakukan Musrenbang, selalu ada yang namanya Pra-Musrenbang di Kapanewon Gamping.



Gambar 4.11 Pra Musrenbang di Kapanewon Gamping

Sumber: <https://gamping.slemankab.go.id/rakor-pra-musrenbang-rkpd-2025-Kapanewon-gamping/>

Gambar di atas adalah suasana pra musrenbang di Kapanewon Gamping. Pra Musrenbang menjadi media check recheck atas usulan awal dan

menyambung ide/gagasan dari Kalurahan, forum masyarakat dan lintas sektoral sehingga rencana pembangunan bersifat partisipatif dan menyentuh kebutuhan masyarakat. Pra musrenbang Kapanewon Gamping mendiskusikan usulan/ program yang diprioritaskan kalurahan sebagai bahan penyusunan rencana pembangunan.

Program prioritas mencakup aspek insfrastuktur, pertanian, lingkungan, kesehatan dan pendidikan dengan tujuan akhir sebagai upaya memajukan perekonomian masyarakat di wilayah Kapanewon Gamping. Prioritas program disusun berdasarkan usulan dari Musrenbang Kalurahan, baik usulan fisik, non fisik dan pemberdayaan masyarakat. Mengapa disepakati tujuan akhir adalah upaya memajukan perekonomian masyarakat di wilayah Kapanewon Gamping? Ini merupakan salah satu upaya dalam mengentaskan kemiskinan di Kabupaten Sleman. Karena dari 17 Kapanewon di Kabupaten Sleman, Kapanewon Gamping berada di urutan 12 untuk Tingkat kemiskinan. Kemudian untuk Tingkat pengangguran ada di urutan 14.

Dalam upaya pemenuhan gender juga dilakukan rapat koordinasi sebelum Musrenbang bagi Perempuan di Tingkat Kapanewon. Ini dilakukan supaya ada kesetaraan gender pada akomodir beberapa usulan-usulan program dari masyarakat. Selain itu, juga dijelaskan beberapa program prioritas Pembangunan untuk Perempuan dan anak. Kapanewon memaksimalkan perannya untuk terus mengharmonisasikan program perencanaan dari atas

dengan usulan dari bawah tanpa melanggar ataupun meninggalkan standar operasional kerja dari para pegawai yang ada di Kapanewon.

Respon Kapanewon Gamping terhadap masyarakat juga selalu mendapatkan hal positif dari masyarakat atas apa yang sudah seringkali dilakukan. Terutamanya dalam pelayanan administrasi. Untuk urusan hal lain, lebih banyak Kapanewon membantu memfasilitasi kalurahan-kalurahan yang ada di Kapanewon Gamping. Kapanewon juga selalu hadir dalam musrenbang di Tingkat Kalurahan. Kehadirannya bukan untuk merecoki apa yang sudah diusulkan, namun untuk mensinkronkan beberapa usulan dan program dari atas yang telah disusun dalam rancangan-rancangan Pembangunan jangka panjang di daerah.

Selain dalam forum resmi di dalam musrenbang, beberapa aspirasi masyarakat juga seringkali ditangani dari kegiatan yang dilakukan oleh Kapanewon di tengah-tengah masyarakat langsung. Ada banyak informasi yang masyarakat seringkali belum dapatkan, maka Kapanewon datang untuk memberikan informasi secara singkat, jelas, padat, dan utuh. Mengingat karakter masyarakat itu setiap orang berbeda, ada yang misalnya mengurus perihal administrasi secara tergesa-gesa, namun ada beberapa persyaratan yang tidak lengkap dan berakhir diproses cukup memakan waktu, hasilnya adalah amarah. Hal ini sangat dihindari oleh Kapanewon Gamping. Diusahakan tidak ada hal semacam itu terjadi di Kapanewon Gamping.

Dalam urusan administrasi kependudukan misalnya, ada masyarakat yang harus mengurus izin a,b,c,d ataupun administrasi KTP atau KK yang biasanya memerlukan proses paling lama adalah 3 hari, namun ada keperluan mendesak, maka yang dilakukan Kapanewon Gamping adalah menjembatani dengan dinas terkait untuk supaya dapat segera diselesaikan. Ini ditujukan dengan indeks kepuasan masyarakat yang selalu meningkat setiap tahunnya. Artinya respon yang diberikan oleh Kapanewon Gamping terhadap apa yang dibutuhkan oleh masyarakat cukup dapat diselesaikan.

Pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 di lingkungan Kapanewon Gamping, berhasil diidentifikasi 3 unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian paling rendah dari para responden, yaitu: a) Pengelolaan waktu dalam rapat/pertemuan, mulai rapat masih belum tepat waktu; b) Kualitas sarana dan prasarana pelayanan di Kapanewon Gamping masih kurang nyaman. Selanjutnya unsur pelayanan tersebut telah menjadi fokus dan prioritas pembenahan, melalui langkah-langkah upaya perbaikan.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah; a) Berkoordinasi dengan semua elemen masyarakat agar apabila diundang dalam rapat bisa hadir tepat waktu; b) Di dalam undangan diberi catatan : agar hadir tepat pada waktunya; c) Sarana prasarana di Kapanewon Gamping sebenarnya sudah cukup baik tetapi memang masih cukup panas di ruang tunggu pelayanan meskipun sudah ada kipas; d) Di ruang pelayanan sudah ada ruang main anak dan disediakan minuman dan snack buat warga masyarakat yang membutuhkan

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan sebuah instansi atau perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diterima masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu wujud dari ciri tata pemerintahan yang baik (good governance). Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban bagi instansi untuk meningkatkan pelayanannya.\

5. Kapasitas Jaringan

Kapasitas jaringan dan kerja sama merupakan kemampuan pemerintah dan warga masyarakat mengembangkan jaringan kerjasama dengan pihak-pihak luar dalam rangka mendukung kapasitas efektif. Kapanewon Gamping mempunyai kunci dalam melakukan berbagai kegiatannya selama ini, baik dalam wujud pelayanan administrasi maupun pemberdayaan masyarakat. Kuncinya adalah komunikasi lintas sektoral untuk melakukan kegiatan apapun. Ini juga disebut pengembangan jaringan yang dilakukan oleh Kapanewon Gamping.



Gambar 4.12 Forum Kordinasi Pimpinan di Kapanewon Gamping

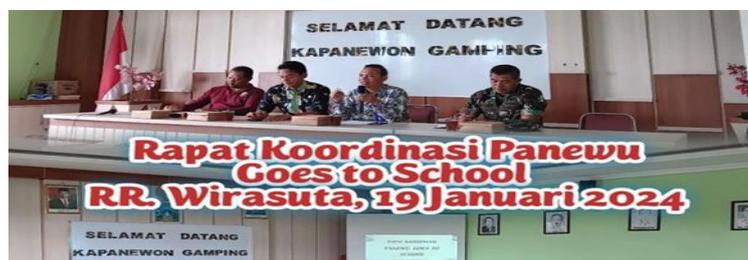
Sumber: <https://gamping.slemankab.go.id/forum-koordinasi-pimpinan-tingkat-Kapanewon-gamping-agustus-2022/>

Kapanewon Gamping selalu melakukan forum koordinasi pimpinan terkait kegiatan atau program di wilayah Kapanewon Gamping. Forum seperti pada gambar di atas dihadiri oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Sleman (DPRD) Fika Chusnul Chotimah, S.H, H. Suryana, A.Md.,Kes, Hasto Karyantoro, S.IP. adapun, Polsek Gamping, Koramil 17 Gamping, Puskesmas Gamping 1, Puskesmas Gamping 2, KUA Gamping, BMKG Gamping, Lurah di Lingkungan Kapanewon Gamping serta Muspika Gamping.

Rakorpim menjadi media infromasi atas usulan-usulan yang di berikan dan menyambung ide atau gagasan dari jajaran Muspika dan DPRD sehingga rencana atau ide gagasan yang ada dapat tersampaikan dengan maksimal dan dapat menyentuh kebutuhan masyarakat. Telah banyak kegiatan yang dilakukan dengan memanfaatkan berbagai Jaringan di Kapanewon Gamping. Termasuk bisa mendapatkan CsR dari PT Indomaret untuk Pembangunan.

Tentunya hal utama adalah koordinasi dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman.

Kegiatan inovasi yang hanya ada di Kapanewon Gamping, yakni ‘Panewu Goes to School’ juga hasil daripada forum-forum komunikasi yang memanfaatkan jaringan di Kapanewon Gamping. Selalu ada forum sebelum dilakukannya kegiatan ini, seperti pada gambar di bawah ini.



Gambar 4.13 Rapat Kordinasi Panewu Goes to School

Sumber: <https://gamping.slemankab.go.id/rapat-koordinasi-panewu-goes-to-school/>

Kegiatan ini merupakan wadah bagi Forkompimkap Gamping dalam bersinegri menyampaikan wawasan dan pengetahuan kepada siswa dari beberapa sektor keilmuan. Karena dilihat dari perkembangan zaman sekarang untuk di dunia pendidikan perlu diadakannya atau disampaikannya wawasan maupun penguatan karakter kepada siswa dalam menghadapi tantangan zaman yang semakin berat. Serta kesempatan Pemerintah setempat memberikan dukungan dan motivasi belajar kepada siswa-siswi dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.

Pada intinya dengan memaksimalkan jaringan. Kapanewon dalam melaksanakan tugas menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplifikasi dengan instansi yang secara fungsional mempunyai hubungan kerja. Hasil dari memanfaatkan ini juga tak terlepas dari partisipasi masyarakat dan transparansi yang bisa diakses melalui website di Kapanewon Gamping dan bisa komunikasi langsung pada saat terjun lapangan di tengah-tengah masyarakat.

C. Kesepakatan Internal Kapanewon

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Kesepakatan internal pegawai di Kapanewon Gamping berusaha mewujudkan apa yang telah ada dalam undang-undang di atas, sehingga banyak didasari dan disadari oleh beberapa hal mengenai pelayanan publik di Kapanewon Gamping. Misalnya melalui sistem ‘Lapor’ untuk pengaduan pelayanan yang dapat diakses seluruh masyarakat dan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh OPD di Kapanewon Gamping. Kesepakatan ini dibahas

dalam agenda monitoring dan evaluasi yang memperhatikan isi dari survei kepuasan masyarakat.

Hasil dari kesepakatan internal ada pada rencana kerja dari Kapanewon Gamping. Sebagai contoh adalah rencana kerja 2023 Kapanewon Gamping yang memuat apa yang akan dikerjakan oleh Kapanewon Gamping. Sebagai contoh lampiran seperti di bawah ini.

Tabel 4.1 Tujuan dan Sasaran Renja Kapanewon 2023

Tujuan-Sasaran Tahun 2023								
No	Tujuan	Indikator Tujuan	Satuan	Target Kinerja Tujuan Tahun 2023	Sasaran	Indikator Sasaran	Satuan	Target Kinerja Sasaran Tahun 2023
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Perangkat Daerah	Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public perangkat daerah	indeks	82,2	Meningkatnya akuntabilitas kinerja perangkat daerah	Predikat AKIP	predikat	A
2	Terwujudnya tata kelola pemerintahan kapanewon dan kelurahan yang baik	Jumlah kelurahan dengan predikat cepat berkembang	kelurahan	5	Terwujudnya tata kelola pemerintahan kapanewon dan kelurahan yang baik	Jumlah kelurahan dengan predikat cepat berkembang	kelurahan	5
3	Terwujudnya ketentraman dan ketertiban umum di kapanewon	Cakupan gangguan ketentraman dan ketertiban yang ditangani di wilayah kapanewon	%	100	Terwujudnya ketentraman dan ketertiban umum di kapanewon	Cakupan gangguan ketentraman dan ketertiban yang ditangani di wilayah kapanewon	%	100
4	Meningkatnya kerukunan masyarakat	Persentase penanganan permasalahan yang terkait SARA	%	100	Meningkatnya kerukunan masyarakat	Persentase penanganan permasalahan yang terkait SARA	%	100

Sumber: Renja Kapanewon Gamping 2023

Berdasarkan data pada tabel di atas, ada empat tujuan yang akan dilakukan oleh Kapanewon Gamping, yaitu: 1) Meningkatkan kualitas pelayanan publik; 2) Terwujudnya tata Kelola pemerintahan Kapanewon dan kalurahan yang baik; 3) Terwujudnya ketentraman dan ketertiban umum di Kapanewon; 4) Meningkatkan kerukunan masyarakat. Adapun sarasanya dan indikator sarasanya jelas untuk apa

dilakukan rencana kerja, sehingga ada pembagian kerja terhadap jawatan-jawatan di Kapanewon Gamping yang dapat dilakukan secara profesional dan tanggung jawab.

Tabel 4.2 Pelayanan Kapanewon Gamping

No	Jenis Pelayanan	Kelompok Sasaran
1	Layanan perekaman data KTP elektronik	Pemohon KTP Elektronik
2	Layanan penerbitan KK	Pemohon KK
3	Layanan Surat Keterangan Tinggal Sementara	Pemohon
4	Layanan Legalisasi Akta Kematian	Pemohon
5	Layanan Legalisasi Akta Kelahiran	Pemohon
6	Legalisasi Kependudukan	Pemohon
7	Legalisasi Surat Keterangan Warisan Tanah	Pemohon
8	Layanan Penerbitan Ijin Penelitian	Pemohon
9	Layanan aduan masyarakat tentang pelanggaran Perda	Masyarakat
10	Fasilitas Kegiatan Bidang Budaya	Masyarakat
11	Pelayanan Surat Dispensasi Nikah	Masyarakat
12	Pelayanan Legalisasi Permohonan Bantuan/ Proposal	Masyarakat

13	Pelayanan Rekomendasi Permohonan Surat Pindah Penduduk	Masyarakat
14	Pendampingan penyusunan siklus tahunan desa	Desa
15	Legalisasi Ijin Keramaian	Pemohon
16	Legalisasi Ijin Kamping/ Kemah	Pemohon
17	Penanganan Konflik Pertanahan	Pemohon
18	Fasilitasi Pelaksanaan Pilkades	Desa
19	Fasilitasi Pengisian Perangkat Desa	Desa
20	Fasilitasi Kegiatan Keagamaan	Masyarakat
21	Fasilitasi Kegiatan Bidang Sosial	Masyarakat
22	Fasilitasi Kegiatan Bidang Ekonomi	Masyarakat

Sumber: Renja Kapanewon Gamping 2023

Dari data di atas dapat kita ketahui jenis pelayanan seperti apa dan kelompok sasaran yang bagaimana terkait tugas dan fungsi pelayanan di Kapanewon Gamping. Misalnya dalam pendampingan siklus tahunan desa, sasaran kelompok untuk didampingi adalah desa/ kalurahan. Kemudian untuk fasilitasi kegiatan di bidang budaya, kelompok sarasanya adalah masyarakat. Bisa kelompok masyarakat mengajukan untuk permohonan dana keistimewaan melalui Kapanewon untuk dapat mengakses. Masyarakat di sini diartikan sebagai sebuah kelompok masyarakat bukan pemohon atau individu.

Kesepakatan internal Kapanewon Gamping ini juga menghasilkan program inovasi perangkat daerah dalam menjalankan tugasnya dalam pelayanan publik. Ini juga bisa mem-breakdown ke bawah, maksudnya dari Panewu di Kapanewon Gamping ke para jawatan dibawah Panewu untuk dapat melakukan pembagian kerja guna mensukseskan inovasi yang dibangun bersama-sama. Intinya, ada pembagian kerja yang jelas antar perangkat di Kapanewon Gamping.

Tabel 4.3 Inovasi Kapanewon Gamping 2023

No	Data	Penjelasan
1	Asal Dinas	Kapanewon Gamping
2	Nama Inovasi Daerah	Gamping “Cantas”
3	Penjelasan Singkat	Jemput bola pelayanan administrasi kependudukan (KK dan KTP) baik baru atau ganti status bagi warga kurang mampu, lansia dan warga penyandang disabilitas di wilayah Kapanewon Gamping. Jumlah penyandang disabilitas :813 orang dan Jumlah KK miskin dan rentan miskin :7.839 KK
4	Rancang Bangun dan Pokok Perubahan Yang Dilakukan	Bagi warga yang membutuhkan pelayanan jemput bola menghubungi petugas pelayanan di Kapanewon Gamping, lewat WA ataupun telepon,

		selanjutnya petugas akan mengambil persyaratan/ berkas yang dibutuhkan ke pemohon, setelah KK atau KTP jadi diserahkan ke pemohon
5	Bentuk Inovasi Daerah	Inovasi Pelayanan Publik
6	Jenis Inovasi Daerah	Inovasi Digital atau Inovasi Non Digital
7	Inisiator Inovasi	Kapanewon Gamping
8	Tahapan inovasi	Tahap I: Inisiatif
9	Status Saat Ini a. Kode status b. Persentase Selesai c. Penjelasan	a. 2. Ide/konsep inovasi awal dalam proses penulisan/penggambaran b. inovasi sampai saat ini belum dilaksanakan
10	Penetapan inovasi	-
11	Tujuan dari Inovasi	Dengan adanya inovasi Kapanewon Gamping mempunyai memberikan pelayanan yang lebih baik lebih baik dan memuaskan bagi masyarakat
12	Manfaat dari Inovasi	Manfaat inovasi dapat dirasakan bagi masyarakat Kapanewon Gamping khususnya warga kurang mampu, lansia dan penyandang disabilitas

13	Keunikan/ kreativitas	Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat
14	Kemitraan dengan PD/instansi/pihak lain	Kemitraan yang dilakukan dengan Kalurahan
15	Potensi untuk pengembangan lebih lanjut	Potensi lebih lanjut dapat didukung dalam bentuk digital atau sosial media agar lebih baik lagi.
16	Strategi menjaga keberlangsungan	Membuat pengumuman lewat media sosial dan leaflet
17	Sumber daya yang digunakan	Sumber Daya Manusia (SDM), Keuangan dan Sarpras
18	Anggaran inovasi (jika ada)	
19	Analisis risiko	Faktor keberhasilan: komitmen tim dalam menjalankan tugasnya, tersedianya sarana prasarana Faktor penghambat : tidak lengkapnya berkas/kelengkapan
20	Replikasi	-

21	Hasil Inovasi	Dengan adanya inovasi ini masyarakat akan terpenuhi kebutuhan pelayanan Adminduk (KTP dan KK)
22	Video Inovasi (jika ada)	-

Sumber: Renja Kapanewon Gamping 2023

Data di atas adalah program inovasi dari Kapanewon Gamping yang merupakan hasil dari kesepakatan internal, namanya ‘Gamping Cantas’. Program ini adalah jemput bola pelayanan administrasi kependudukan (KK dan KTP) baik baru atau ganti status bagi warga kurang mampu, lansia dan warga penyandang disabilitas di wilayah Kapanewon Gamping Jumlah penyandang disabilitas :813 orang Jumlah KK miskin dan rentan miskin :7.839 KK.

Rancang bangun dan pokok perubahan yang dilakukan adalah bagi warga yang membutuhkan pelayanan jemput bola menghubungi petugas pelayanan di Kapanewon Gamping lewat WA ataupun telepon, selanjutnya petugas akan mengambil persyaratan/ berkas yang dibutuhkan ke pemohon, setelah KK atau KTP jadi deserahkan ke pemohon. Tujuanya memberikan pelayanan yang lebih baik lebih baik dan memuaskan bagi masyarakat. Manfaat inovasi dapat dirasakan bagi masyarakat Kapanewon Gamping khususnya warga kurang mampu, lansia dan penyandang disabilitas.

Keunikan dan kreativitasnya dari program ini adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Kemitraan dilakukan dengan kalurahan. Potensi untuk

dikembangkannya didukung dengan media sosial. Strategi menjaga keberlangsungannya dengan menggunakan leaflet dan pengumuman melalui media sosial. Sumber daya yang digunakan adalah SDM, keuangan, dan sarpras. Komitmen keberhasilan dari program ini adalah kekompakan tim dalam menjalankan tugasnya dan tersedianya sarana prasarana. Hasil inovasi ini akan memberikan dampak berupa terpenuhi kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan.

Dari hal ini, ada salah satu contoh breakdown rencana kerja dari Jawatan Umum dan Kepegawaian dalam melaksanakan program inovasi tersebut yang juga merupakan bagian pembagian kerja sesuai dengan kewenangannya. Strategi Kapanewon Gamping dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik. Rencana Kerja Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Kapanewon Gamping adalah sebagai berikut :

1. Merencanakan program kerja Sub Bagian Kepegawaian sesuai dengan peraturan berlaku sebagai pedoman untuk pelaksanaan tugas.
2. Memberi petunjuk kepada bawahan baik lisan maupun tertulis untuk dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan peraturan-peraturan dan kebijaksanaan Kepala Dinas.
3. Membagi tugas pekerjaan kepada bawahan sampai habis agar pelaksanaan tugas dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku.

4. Membimbing kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar tugas-tugas dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku.
5. Mengontrol pelaksanaan administrasi surat menyurat, urusan rumah tangga serta penyelenggaraan rapat dinas.
6. Menyusun rencana kebutuhan pegawai, pengusulan kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, mutasi, pemberhentian pegawai, cuti, penghargaan dan pegawai yang akan pensiun dan lainnya untuk proses yang dilanjutkan kepada atasan.
7. Melakukan pembinaan pegawai struktural atas pengaduan-pengaduan kepada Bupati maupun kepada dinas lainnya untuk mendapatkan penyelesaian.
8. Merencanakan pendataan Daftar Urut Kepangkatan untuk pegawai di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan peraturan yang berlaku.
9. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas sesuai dengan tugasnya sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.
10. Menyiapkan dan menghimpun Sasaran Kerja Pegawai (SPK) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
11. Menyiapkan dan menghimpun Sasaran Kerja Pegawai (SKP)
12. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

D. Ruang Kebebasan Melalui Pelimpahan Pengendalian dari Atasan

Ruang kebebasan melalui pelimpahan pengendalian dari atasan bergantung pada pola kepemimpinan Panewu di Kapanewon Gamping. Kita telah banyak membahas dalam sub bab kepemimpinan Panewu Kapanewon Gamping. Panewu memiliki tipikal kepemimpinan kontekstual untuk hadir di masyarakat. Pada dasarnya tidak terlepas juga dari tugas dan fungsi dari seorang panewu. Panewu mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan umum, pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati, serta sebagian urusan keistimewaan yang ditugaskan di Kapanewon.

Ruang kebebasan ini diciptakan berkat dari seni berpemerintahan dari seorang Panewu yang kita ketahui bersama bukan penyelenggara pemerintahan. Panewu menciptakan ruang berangkat dari administrasi melalui rencana strategis Kapanewon Gamping dan kemudian dilakukan rencana kerja Kapanewon Gamping. Dari sini, ada yang namanya 'Program Inovasi'. Didalam program inovasi ini yang menjadi ruang kebebasan bagi Kapanewon, namun tetap pada garis besar kerangka tugas dan fungsinya.

Misalnya, rencana strategis Kapanewon Gamping 2021-2026 yang pada intinya bertujuan untuk; a) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik; b) Menguatkan pelaksanaan akuntabilitas kinerja Kapanewon Gamping sebagai wujud pertanggung jawaban dalam pencapaian visi, misi, tujuan, sasaran, strategi, dan arah kebijakan pembangunan daerah. Untuk

mencapai tujuan dari renstra tersebut dilakukan telaah visi dan misi Bupati Sleman, telaah renstra dan renja perangkat daerah, dan telaah rencana tata ruang dan wilayah strategis, utamanya yang di Kapanewon Gamping.

Tabel 4.4 Faktor Penghambat dan Pendorong Pelayanan Kapanewon Gamping Terhadap Pencapaian Visi, Misi dan Program Daerah

No	Program dan Kegiatan	Pelayanan SKPD	Faktor	
			Penghambat	Pendorong
1	2	3	4	5
1.	<p>Misi : 1</p> <p>Menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dengan dukungan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Masyarakat.</p> <p>Program :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Program penunjang urusan pemerintahan daerah 2. Program Penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik 3. Program pemberdayaan desa dan Kalurahan 4. Program Pembinaan dan Pengawasan pemerintahan desa 	<p>Permohonan KTP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan SKTS 2. Permohonan KK 3. Legalisasi surat-surat umum <ol style="list-style-type: none"> a. legalisasi Fotocopy KTP/KK b. Legalisasi Surat keterangan 4. Pengajuan Akte Kelahiran 5. Pengajuan Akte kematian 6. Permohonan Pindah penduduk 8. Permohonan Masuk Penduduk 9. Permohonan Ijin SKTBL + IMB 10. Permohonan Ijin Keramaian 11. Pengajuan Dispensasi Nikah 12. Proposal Pemberdayaan (UPPKS) 13. Proposal Bantuan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi SDM aparat yang tidak merata 2. Kondisi prasarana dan sarana kerja yang kurang memadai 3. Pelaksanaan SOP yang belum optimal 4. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam pelaksanaan tertib administrasi kependudukan dan berbagai perijinan 5. Belum sinerginya koordinasi dalam penanggulangan keiskinan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya sistem infrmasi manajemen pemerintahanyan g terintegrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi 2. Tersedianya pedoman aturan tentang laporan kinerja perencanaan dan pengendalian pembangunan daerah 3. Tingkat pendidikan sumber daya aparatur yang cukup 4. Tuntutan masyarakat atas pelayanan yang semakin cepat dan transparan 5. Kewenangan dan anggaran desa

		Lain-lain 14. Proposal Bantuan Penguatan Modal 15. Proposal Bantuan Pembangunan / Aspal 16. Proposal bantuan Irigasi Pertanian 17. Informasi Publik	6. Belum optimalnya peran lembaga masyarakat desa dalam mendukung pembangunan desa 7. Belum optimalnya partisipasi masyarakat dalam kegiatan seni budaya pemuda dan olah raga	yang semakin bertambah 6. Tersedianya berbagai produk hukum 7. Potensi pertanian, peternakan dan pariwisata yang belum dikelola secara optimal 8. Jumlah kunjungan wisatawan di Sleman yang meningkat dari tahun ketahun
2.	Misi 4 : Meningkatkan ketahanan masyarakat dalam menghadapi berbagai macam ancaman bencana Program: Program Koordinasi Kemanan dan Ketertiban Umum	1. Layanan aduan masyarakat tentang aduan lingkungan hidup	1. Prasarana dan sarana penanggulangan bencana yang masih terbatas	1. Kesadaran masyarakat terhadap pengurangan resiko bencana yang semakin meningkat

Sumber: Renstra 2021-2026 Kapanewon Gamping

Data di atas adalah salah satu contoh telaah terhadap visi, misi, dan program daerah Kabupaten Sleman. Dari penjabaran itu juga dipelajari faktor pendukung dan penghambat dalam menjalankan visi, misi, dan program tersebut. Misalnya, misi untuk menciptakan tata Kelola pemerintahan yang baik dengan dukungan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Programnya

adalah program penunjang urusan pemerintahan daerah, penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, pemberdayaan desa, pembinaan dan pengawasan pemerintahan.

Dijabarkan juga pelayanan apa yang harus dilakukan oleh Kapanewon, yakni seperti dalam pelayanan administrasi kependudukan. Urusan permohonan pembuatan KTP, permohonan pembuatan KK, legalisasi surat-surat umum seperti pengajuan permohonan akte kelahiran, akte kematian, pindah penduduk, pengantar nikah, proposal bantuan hibah, proposal bantuan Pembangunan, dan lain sebagainya. Dijabarkan pula faktor pendukung dan faktor penghambat, Misalnya faktor kompetensi sdm aparat yang tidak merata, di sisi lain adanya sistem informasi manajemen pemerintahan yang terintegrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Adapun kemudian di breakdown dalam rencana kerja yang juga membuat program inovasi untuk terjun langsung ditengah masyarakat. Ini merupakan sebuah bangunan ide agar supaya tujuan awal untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat tercapai dan terpenuhi. Ide ini memunculkan inovasi kegiatan-kegiatan yang hanya ada dan bisa dikerjakan oleh Kapanewon Gamping tanpa meninggalkan ataupun melanggar tugas dan fungsi maupun tanggung jawab yang harus dilakukan oleh Kapanewon Gamping. Terbukti, ada beberapa kegiatan yang juga didatangi dan diapresiasi oleh Bupati Kabupaten Sleman tersendiri.

Masyarakat juga merasakan dapat kebermanfaatn dari ruang kebebasan yang dimiliki oleh Kapanewon Gamping. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses

segala informasi dan pelayanan yang diberikan Kapanewon Gamping. Istilahnya, masyarakat menjadi terbantuan dalam mengurus perihal-perihal administrasi kependudukan dan lain sebagainya. Kalurahan maupun sarana prasarana di wilayah Kapanewon Gamping juga dapat merasakan dampak kebermanfaatannya seperti mendapatkan mendapatkan CsR pembangunan dan lain sebagainya.

E. Bonafiditas dari Sumber Keuangan Alternatif

Bonafiditas artinya hal yang dapat dipercaya, baik dari segi kejujuran maupun segi kemampuan dari Kapanewon Gamping. Dari segi kejujuran misalnya, dapat dilihat bagaimana transparansi yang masyarakat bisa mengakses didalam website Kapanewon Gamping. Transparansi mulai dari perencanaan kerja hingga data statistik, agenda kerja pimpinan dan lain sebagainya. Berita-berita kegiatan juga dipampangkan didalam website Kapanewon Gamping.

Ada beberapa informasi yang wajib diumumkan secara berkala, setiap saat, serta merta, standar pelayanan publik, informasi, alur perhomonan, dan formular permohonan. Salah satu contoh misalnya dalam informasi yang wajib di umumkan secara berkala. Masyarakat bisa melihat dan mengkases informasi berupa ringkasan informasi program atau kegiatan yang sedang dijalankan, proses bisnis Kapanewon Gamping, ringkasan informasi kerja perangkat daerah, informasi realisasi fisik dan keuangan, laporan harta kekayaan penyelenggara, tata cara pengaduan masyarakat.

Perangkat di Kapanewon Gamping juga banyak mendukung dan mengarahkan masyarakat maupun desa dalam mengakomodir usulan-usulan baik melalui musrenbang atau pikir anggota DPRD. Secara jujur, dikatakan tidak bisa

semua usulan itu dipenuhi, karena dalam musrenbang sangat memperhatikan program-program prioritas yang wajib dilaksanakan. Kapanewon seringkali mengarahkan usulan melalui pokir anggota DPRD supaya dapat dilakukan saling mengcover antar usulan. Ini supaya usulan itu dapat dimasukkan dalam postur anggaran.

Dana hibah maupin dana keistimewaan yang bisa diakses oleh masyarakat di Kapanewon Gamping. Kapanewon Gamping juga memfasilitasi bagaimana proses pengajuan dengan proposal pengajuan dana keistimewaan maupun hibah untuk kelompok masyarakat yang tentunya dengan berbagai kriteria untuk mendapatkan dana-dana semacam itu. CsR pun juga dilakukan untuk sebesar-besarnya kepentingan dan keperluan masyarakat.

Dapat diartikan bahwa, Kapanewon Gamping juga tidak terpeku dalam melayani masyarakat dengan berbagai macam aturan-aturan yang berlaku. Aturan memang dijalankan sebagai ketugasannya secara tanggung jawab, maupun pelimpahan-pelimpahan kewenangan juga kerjakan secara profesional. Pada intinya tanpa melanggar namun tanggung jawab Kapanewon untuk melayani masyarakat terpenuhi dan bisa dipertanggung jawabkan dengan baik.

Di dalam program inovasi yang dicanangkan oleh Kapanewon Gamping sangat mengandalkan yang namanya kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai hal yang utama, meskipun terbatas. Dilanjutkan dengan kemampuan keuangan, dan ketersediaan sarana dan prasarana. Dalam usulan program inovasi

untuk anggaran juga tertulis jika ada. Namun, sudah banyak kegiatan yang dilakukan dan dapat dilihat dalam berita-berita dari website Kapanewon Gamping.

Kemampuan-kemampuan dari Kapanewon Gamping juga telah banyak diulas dalam kapasitas organisasi yang ada selama ini. Pada intinya adalah kemampuan dari perangkat yang ada di Kapanewon Gamping adalah bekerja secara kolektif. Sangat menitikberatkan pada hubungan lintas sektor (dinas terkait, anggota dewan, koramil, polsek, antar perangkat di Kapanewon, kalurahan, masyarakat, dan swasta). Semua ini dilakukan komunikasi secara intensif dalam melaksanakan program dan kegiatan.

Musrenbang selalu diawali dengan pra musrenbang dengan memperhatikan apa kehendak dari atas dan keinginan dari kalurahan maupun kelompok-kelompok masyarakat, tanpa terkecuali perspektif gender. Jadi usulan dari Kapanewon tidak murni hasil 'ide atas' melainkan kombinasi dari atas dan keinginan bawah. Kemudian melalui jalur aspirasi anggota dewan yang dapilnya di Kapanewon Gamping juga dilakukan. Kepentingan masyarakat menjadi terakomodir meskipun tidak semuanya, namun memperbesar kemungkinan masuk dalam postur anggaran dan bisa direalisasikan.

Kemampuan lain dalam hal mensukseskan program terjun kemasyarakat ataupun program 'Panewu Goes to school' misalnya, di situ ada kelas-kelas yang akan diisi oleh koramil maupun polsek. Di lain sisi, koramil dan polsek sebetulnya memiliki anggaran untuk pengabdian atau membantu masyarakat. Di sini bisa

bersinergi dengan Kapanewon yang memiliki anggaran dari pendapatan dan belanja daerah. Meskipun memang lebih banyak juga dari APBD tersendiri.

Perangkat di Kapanewon Gamping juga sadar akan keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang ada dalam melakukan pelayanan publik untuk masyarakat yang terbagi dalam 5 Kalurahan dengan jumlah penduduk sebesar 95.103 jiwa. Disadari betul masih banyak kekurangan dalam mengurus perihal administrasi kependudukan. Menjadi target dari Kapanewon untuk menyelesaikan administrasi kependudukan masyarakat Kapanewon Gamping. Hal ini dilakukan supaya apa yang dibutuhkan masyarakat itu menjadi mudah bila bertemu dengan birokrasi.

Inovasi dari Kapanewon Gamping yang melakukan pembagian kerja merupakan bentuk kemampuan yang jarang dimiliki oleh perangkat di level kecamatan atau Kapanewon lainnya. Pembagian kerja dilakukan tidak terpaku seperti administrator yang meja bagian a mengerjakan antrian, meja b mengerjakan input data, meja c mengerjakan hasil. Bukan tipikal birokrasi Weberian yang sangat identik dengan tata kantor untuk memudahkan pelayanan. Inovasi melakukan pembagian kerja untuk fokus terhadap salah satu apa yang hendak diselesaikan dengan jemput bola.

Jemput bola pelayanan yang pada akhirnya menyelesaikan persoalan maupun mencoba mengeret sebuah persoalan yang bisa diselesaikan melalui kantor Kapanewon, namun menciptakan respon yang efektif dan efisien dimasyarakat terlebih dahulu adalah salah satu indikator tujuannya. Terbukti banyak yang terbantuan dan meminta dilakukan setiap bulan sekali. Komunikasi yang

terbangun dengan masyarakat juga tidak canggung dan kaku, seperti hal formal perkantoran, namun bisa membaaur seperti di masyarakat meskipun dengan kerangka pengurusan administrasi formal.

Kemampuan semacam itu yang sudah dan banyak dilakukan oleh Kapanewon Gamping. Mengedepankan melayani bukan untuk dilayani dan menggunakan kapasitasnya sesuai dengan tujuannya sekaligus menciptakan seni berpemerintahan. Melayani dengan kontekstual yang ada di masyarakat merupakan nilai kejujuran dan kemampuan yang bisa menjadi andalan pelayanan oleh Kapanewon Gamping. Program dan kegiatan inovasi yang mudah dilaksanakan, dipertanggungjawabkan, dan cukup partisipasi masyarakat.

F. Perkembangan dalam Teknologi Jasa

Perkembangan dalam teknologi jasa di Kapanewon Gamping tentunya jasa untuk melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Tujuan memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluannya tanpa ribet dan berbelit-belit. Gerakan cepat dan tanggap yang dicanangkan oleh Kapanewon Gamping dalam melayani masyarakat Kapanewon Gamping tidak terlepas dari media yang digunakan. Ini mengingat bahwa masyarakat di Kapanewon Gamping banyak didominasi oleh generasi milenial dan generasi z. Jadi, untuk metode pelayanannya juga harus beda dari jaman 10 tahun yang lalu.

Kapanewon Gamping sangat menyadari bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan sebuah instansi atau perusahaan, maka semakin tinggi

pula tingkat kepuasan yang diterima masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu wujud dari ciri tata pemerintahan yang baik (good governance). Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban bagi instansi untuk meningkatkan pelayanannya.

Penyelenggara pelayanan publik juga harus terus melakukan upaya peningkatan kapasitas kepada para petugas pengelola pengaduan dengan pelatihan-pelatihan yang mendukung dan mampu menjawab harapan masyarakat di era sekarang, era yang penuh dengan gempuran teknologi, dimana kecepatan dan profesionalitas menjadi dua hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan ini mencoba untuk menekankan pelayanan prima terhadap masyarakat,

Rancang bangun dan pokok perubahan yang dilakukan bagi warga yang membutuhkan dapat menghubungi petugas pelayanan di Kapanewon Gamping lewat WA ataupun telepon, selanjutnya petugas akan mengambil persyaratan/ berkas yang dibutuhkan ke pemohon, setelah KK atau KTP jadi di serahkan ke pemohon. Adapun segala hal informasi diberikan melalui leaflet dalam media sosial, termasuk berita agenda Kapanewon Gamping. Selain website di Kapanewon Gamping, terdapat platform Instagram yang dimiliki oleh Kapanewon Gamping untuk memberikan pelayanan dan informasi.

Masyarakat terkadang malas dengan membuka website Kapanewon untuk dapat melihat agenda dan informasi, karena kebutuhan website saat ini memang kurang diminati oleh netizen. Di era saat ini, netizen banyak menggunakan tik-tok

dan Instagram dalam melihat konten-konten darimanapun. Oleh karena itu, dengan akun Instagram @Kapanewon_Gamping sebagai akun layanan publik dan pemerintahan yang resmi dari Kapanewon Gamping dimuat beberapa agenda dan informasi didalamnya. Meskipun baru memiliki pengikut 2.025 yang bila dikalkulasikan baru memiliki pengikut 3% dari jumlah penduduk Kapanewon Gamping yang berjumlah kurang lebih 95ribu jiwa.

Dalam konten di Kapanewon Gamping di Instagram juga banyak diisi reels atau video pendek yang mencerminkan kegiatan dari Kapanewon Gamping. Dimuat juga jam pelayanan dan alur pengurusan pelayanan administrasi kependudukan. Update story kegiatan terkini juga dilakukan melalui akun Instagram dari Kapanewon Gamping. Alhasil, masyarakat mengetahui sedang apa yang dilakukan sekarang atau beberapa jam oleh Kapanewon Gamping. Kerja itu juga tidak hanya masyarakat gamping, namun pihak terkait atau stake holder di lingkungan pemerintah Kabupaten Sleman juga dapat mengetahui progress ataupun ada sesuatu yang terjadi di Kapanewon Gamping.

Untuk sistem pelaporan layanan saat ini juga telah diintegrasikan dalam aplikasi E-Lapor Pemerintah Kabupaten Sleman, maupun dapat melalui website Lapor di Kapanewon Gamping. Atau bahkan bisa langsung mengadu melalui direct message di Instagram atau chatting di Whatsaap. Sedikit penjelasan e-lapor merupakan bagian dari keterbukaan sistem dari Pemerintah Kabupaten Sleman dalam menerima laporan atau keluhan masyarakat. Dalam e-lapor, laporan dapat ditujukan ke instansi terkait, misalnya Kapanewon Gamping. Ini nanti bisa

dipantau juga oleh Kabupaten dan bisa menilai cara kerja bagaimana pelayanan dari Kapanewon Gamping.

Keterbukaan informasi terutama terkait dengan persoalan anggaran juga seringkali diupdate berbentuk file unduh di website Kapanewon Gamping. Termasuk juga kegiatan yang dilakukan akan seperti apa bentuknya sekaligus anggarannya berapa. Transparansi ini membuat kepercayaan publik dalam pelayanan yang dilakukan oleh Kapanewon Gamping menjadi kredibel dan dapat dipercaya, sekaligus bisa dipertanggung jawabkan dan dikoreksi bersama-sama.

Perkembangan teknologi jasa dalam pelayanan di Kapanewon Gamping saat ini, dapat diartikan sudah mengarah kepada pelayanan digital. Teknologi yang digunakan juga sudah bukan manual seperti era tahun 80-90 dahulu. Kapanewon Gamping mulai bertransformasi menggunakan teknologi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang digaugkan yakni cepat dan tepat. Teknologi yang digunakan sangat memudahkan masyarakat dan masyarakat bisa mengontrol apa yang dilakukan oleh Kapanewon Gamping.

G. Pengaruh Agenda Politik

Pengaruh dari agenda politik ini merupakan seni dalam pemerintahan. Tentunya berkaitan dengan kapasitas jaringan yang dimiliki oleh Kapanewon Gamping untuk melakukan tugas dan fungsinya secara profesional dan akuntabel. Pengaruh dari agenda politik menjadi kekuatan tersendiri di Kapanewon Gamping dalam rangka membantu memfasilitasi pelayanan publik untuk masyarakat di Kapanewon Gamping. Melalui berbagai program pelimpahan wewenang dari

Bupati maupun para anggota DPRD yang daerah pemilihannya di Kapanewon Gamping.

Misalnya dari Bupati Sleman, program dari Bupati Sleman yang ingin di Kapanewon itu tidak hanya persoalan administrasi saja, melainkan untuk roda penggerak ekonomi masyarakat. Maka, ide dari Bupati Sleman adalah mencoba menggelar bazar UMKM dan juga operasi pasar murah di Kapanewon Gamping. UMKM dan pasar murah ini barang-barangnya didapatkan dari para pelaku UMKM yang ada di Kapanewon Gamping. Kemudian, pembelinya adalah juga warga Kapanewon Gamping. Pernah, suatu waktu Bupati Sleman turut langsung terlibat dalam kegiatan tersebut.

Agenda lain di bulan ramadhan dalam kegiatan ‘Tarawih Keliling’ misalnya, untuk awal-awal dilakukan oleh Panewu Kapanewon Gamping, Komandan Koramil Kapanewon Gamping, Kapolsek Kapanewon Gamping, dan beberapa pegawai di Kapanewon Gamping. Dengan pendekatan ini, tarawih juga menjadi ajang silaturahmi dan membicarakan berbagai kegiatan dan program dari Kapanewon Gamping bersama masyarakat. Taraweh keliling ini dilakukan secara rutin dan berganti-ganti masjid mulai dari padukuhan-padukuhan hingga desa-desa.

Kegiatan ini sempat diikuti oleh Bupati Sleman untuk ikut tarawih keliling di lingkungan Kapanewon Gamping. Agenda dari Bupati Sleman secara politis dapat dikatakan menunjukkan sikap populis. Bupati Sleman difasilitasi oleh Kapanewon Gamping untuk bertemu rakyatnya dan dialog, bila ada permasalahan nantinya akan dibantu diselesaikan oleh perangkat Kapanewon Gamping. Lebih banyak, Bupati

Sleman berbicara terkait dengan program Kabupaten Sleman yang sedang dijalankan maupun yang akan dijalankan.

Kemudian ada anggota DPRD yang daerah pemilihannya ada di Kapanewon Gamping. Rutin pertemuan dilakukan di Kapanewon Gamping sebelum pra musrenbang. Ini dilakukan koordinasi terkait rencana Pembangunan daerah Kabupaten Sleman dan mencoba membuat skema usulan masyarakat di Kapanewon Gamping terakomodir. Apa yang dilakukan oleh Kapanewon Gamping untuk mendukung masyarakat juga memasukan usulan program melalui pokok-pokok pikiran DPRD juga berasal dari kesepakatan pertemuan antar pimpinan di Kapanewon.

Anggota DPRD kemudian membuka ruang jaring aspirasi dan berusaha mengakomodir beberapa usulan dari masyarakat Kapanewon Gamping. Bagaimanapun itu adalah konstituen dari para anggota DPRD yang telah memilih pada kontestasi pemilihan umum. Dialog juga tidak sebatas usulan program, namun bagaimana usulan masyarakat yang juga dimasukan melalui musrenbang bisa dikawal oleh para anggota DPRD ini sampai Tingkat musrenbang daerah, supaya agenda dari Kapanewon Gamping yang membawa usulan dari masyarakat terus tetap ada dan masuk dalam prioritas anggaran.

H. Dukungan Publik

Selama ini dukungan publik terhadap program dan kegiatan yang dilakukan oleh Kapanewon Gamping dapat diukur dari indeks kepuasan masyarakat yang semakin meningkat dari tahun ke tahun. Trend positif Tingkat kepuasan publik

yang meningkat ini membuat dukungan publik terhadap apa yang dilakukan oleh Kapanewon Gamping menjadi hal bisa dipertanggungjawabkan. Di luar indeks kepuasan masyarakat, salah seorang tokoh masyarakat menyampaikan seperti berikut: "... menurut pandangan saya tentang Kapanewon Gamping untuk desa warga dan kelompok Masyarakat sudah berperan aktif dalam pengembangan potensi yang ada di desa. Kapanewon sangat membantu dalam memberikan informasi melalui media sosial. Kita juga menjadi tahu harus apa saja dalam mengurus ktp atau akte". (Dokumentasi wawancara dengan salah satu tokoh masyarakat, 21 Mei 2024).

Partisipasi masyarakat juga dapat kita lihat dari bagaimana kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Kapanewon Gamping. Sedikit banyak kegiatan-kegiatan bersama masyarakat telah banyak diulas dalam beberapa point dalam pembahasan dalam sub bab diawal. Seperti halnya antusiasme dalam kegiatan 'Sisir Adminduk' bahkan ada yang meminta untuk dilakukan sebulan sekali. Seperti demikian yang disampaikan oleh Masyarakat ketika bincang-bincang: "... sisir adminduk ini sangat membantu, kita jujur mengakui kadang malas datang, namun juga butuh. Untung Kapanewon tanggap untuk terjun, jadi sangat tebantukan. Kalau boleh sisir adminduk dilakukan sebulan sekali, supaya dapat informasi yang lain juga". (Dokumentasi wawancara dengan salah satu tokoh masyarakat, 22 Mei 2024).

Dukungan publik terhadap kegiatan atau program yang sudah dilakukan oleh Kapanewon Gamping dapat kita lihat dari model pengambilan data survei kepuasan masyarakat. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai

penerima layanan, sehingga penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan. Dikarenakan masyarakat sebagai penerima layanan masih banyak orang tua yang gagap teknologi maka survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kapanewon Gamping Kabupaten Sleman, masih dilakukan secara manual dengan mengisi lembar kuesioner oleh responden (masyarakat) sebagai penerima layanan.

Tabel 4.5 Jumlah Responden SKM 2022 Sem II

No	Satuan Organisasi	Kuesioner Standar		Kuesioner Rapat	
		Jumlah Populasi	Jumlah Responden	Jumlah Populasi	Jumlah Responden
1.	Sekretariat	30	14	44	36
2.	<u>Jawatan Keamanan</u>	15	5	30	28
3.	<u>Jawatan Kemakmuran</u>	90	73	20.	19
4.	<u>Jawatan Sosial</u>	314	175	30	28
5.	<u>Jawatan Umum</u>	669	248	52	44
6	<u>Jawatan Praja</u>	400	196	25	24

Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat 2022 semester II

Berdasarkan data di atas terdapat dua jenis responden terbagi dalam dua kategori dalam mengisi kuesioner, yakni kuesioner standar dan kuesioner rapat. Dapat kita lihat jumlah responden yang mengisi kuesioner standar angkanya mencapai 711 responden. Untuk kuesioner rapat didapatkan 179 responden. Artinya ada keterlibatan masyarakat yang cukup lumayan dalam menentukan survei kepuasan masyarakat. Responden juga terbagi dalam menilai kepuasan mulai dari sekretariat dan jawatan-jawatan yang ada di Kapanewon Gamping.

Pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 semester I di lingkungan Kapanewon Gamping, berhasil diidentifikasi unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian paling rendah dari para responden, yaitu:

1. Kawasan wajib masker, ditindaklanjuti dengan pemasangan stiker dan himbauan secara langsung kepada karyawan dan masyarakat.
2. Tulisan ‘Selamat Datang Kecamatan Gamping’, ditindak lanjuti mengganti dengan ‘Kapanewon Gamping’.
3. Peningkatan pelayanan secara digital/online, ditindaklanjuti dengan menghimbau kepada warga masyarakat agar menggunakan aplikasi online dalam pelayanan adminduk.
4. Tiang telepon yang ada di depan kantor agar dipindah, akan ditindaklanjuti dengan berkoordinasikan dengan Telkom untuk memindah tiang telpon.

Adanya kritik dan saran sekaligus survei kepuasan masyarakat ini menunjukkan dukungan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kapanewon Gamping. Angka terakhir pada tahun 2022 mencapai 82,73%. Masyarakat di Kapanewon Gamping terlibat aktif dalam kegiatan maupun program dari Kapanewon Gamping. Angka 82,73% tersebut menunjukkan dukungan dari masyarakat untuk Kapanewon Gamping dalam melakukan kegiatan dan program.

Analisis permasalahan berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- 1) Kecepatan waktu dan memberikan pelayanan di instansi Kapanewon Gamping masih kurang cepat, maka dilakukan pelayanan jemput bola.

- 2) Pelayanan pengaduan pengguna layanan di Kapanewon Gamping cukup bagus.
- 3) Kekuatan dari pelayanan Kapanewon Gamping adalah peran pimpinan Panewu dalam peningkatan pelayan publik.
- 4) Dalam memberikan Pelayanan publik adanya dukungan masyarakat Gamping dalam setiap aktivitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran atau kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut, yaitu sebagai berikut:

- 1) Minimnya Sumber Daya Manusia yang ada di Kapanewon Gamping
- 2) Sarana dan prasarana yang kurang memadai
- 3) Dapat menghadirkan seorang Panewu yang mempunyai kualitas dalam pelayanan publik sehingga berdampak langsung terhadap masyarakat yang positif dan partisipatif.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan strategi peningkatan pelayanan public di Kapanewon Gamping dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu :

- 1) Bahwa dalam strategi peningkatan pelayanan publik di Kapanewon Gamping tidak terlepas dari peran kepemimpinan Panewu. Panewu adalah untuk seorang camat di Kabupaten Sleman yang telah di tetapkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta. Kepemimpinan Panewu di Kapanewon Gamping dapat dikatakan dalam kerangka kepemimpinan kontekstual dan mampu menekankan relasi interpersonal. Secara ketugasan dalam pelayanan terpenuhi dan sesuai dengan aturan, dan secara pribadi pendekatan dengan masyarakatnya di nilai cukup bagus. Oleh karena itu bawahan Panewu Kapanewon Gamping juga ikut turun dalam melakukan pelayanan publik, sehingga pelayanan publik tidak harus diselesaikan di kantor, namun bisa diselesaikan di tengah masyarakat.
- 2) Strategi peningkatan pelayanan publik di Kapanewon Gamping berkaitan dengan adanya kapasitas organisasi yang meliputi kapasitas regulasi yaitu perlakuan yang diberikan kepada warga masyarakat dalam pelayanan publik adalah berdasarkan aturan yang berlaku dari pusat serta panduan dengan menggunakan Standart Operasioan Prosedur. Kapasitas Ekstratif yaitu

kemampuan Kapanewon Gamping untuk upaya mengumpulkan, mengarahkan, mengoptimalkan dalam pelayanan publik yang diberikan adalah memfasilitasi dana bantuan keuangan khusus. Kapasitas distributif yaitu Kapanewon Gamping dalam melakukan pelayanan publik secara cepat dan tepat mengedepankan jempit bola dalam pelayanan publik. Kapasitas Responsif yaitu Kapanewon Gamping dalam memberikan pelayanan publik terutama pemberian informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat secara singkat, jelas, padat, dan utuh. Kapasitas jaringan yaitu Kapanewon Gamping dalam memberikan pelayanan publik tidak terlepas oleh beberapa jejaring seperti CSR atau pertanggung jawaban sosial kepada masyarakat Gamping.

- 3) Kesepakatan internal Kapanewon Gamping merupakan perlibatan penting dalam memberikan pelayanan kepada publik yang di tetapkan dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik . Untuk dapat mewujudkan dalam Undang-Undang perlu adanya pelayanan publik yang mempermudah dalam memberikan aduan tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kapanewon Gamping yaitu kesepakatan dalam membahas agenda monitoring dan evaluasi yang memperhatikan isi dari survei kepausan masyarkat.

B. Saran

Dari temuan penelitian, kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan yaitu :

- 1) Pelayanan publik di Kapanewon Gamping lebih ditingkatkan agar menjadi lebih baik.
- 2) Sumber Daya Manusia perlu ditambah.
- 3) Sarana dan prasarana di Kapanewon Gamping perlu ditambah dan diperhatikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apandi, A. (2020). Strategi Peningkatan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Melalui Peningkatan E-Literasi dan Edukasi Kebijakan Publik. *Cendekia: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 14(1), 33-42.
- Budianto, I., Fatimah, A. S., & Rosmajudi, A. (2023). Pengembangan Kapasitas (Capacity Building) Aparatur Sipil Negara Kecamatan Di Kabupaten Tasikmalaya. *Indonesian Journal Of Education And Humanity*, 3(4), 8-15.
- Creswell. JW. (2015). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kartono, K. (1998). *Pemimpin dan Kepemimpinan, Apakah Pemimpin Abnormal*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Lewangka, O., & Suriani, S. (2023). Analisis Kapasitas Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Tunjangan Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar. *Indonesian Journal Of Business And Management*, 5(2), 233-239.
- Miles, MB. Huberman, M (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta. Universitas Indonesia Prtss.
- Miles, MB. Huberman, M (1992). *Qualitative Data Analysis A Sourcebook Of New Methods*, Sage : Beverly H : 115.
- Oberthür, S., & Groen, L. (2015). Reaching Effective Multilateral Environmental Agreements: Negotiating Environmental Regimes. *Annual Review of Environment and Resources*, 40, 131-161.
- Prastowo, A. (2016). *Pengembangan Bahan Ajar Tematik*, Ed. 2. Diva Press.
- Pujileksono, S. (2016). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang: Intrans Publishing.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat. (2009). *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa
- Rizal, M., Saputra, dani nur, & lis hafrida. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Rosadi, I. A., & Wicaksono, F. (2022). Peningkatan Kapasitas Pelayanan Publik di Kantor Kapanewon Kalasan Melalui Pengembangan Media Digital. *Jurnal Pengabdian Masyarakat IPTEKS*, 8(1), 35-45.
- Rozaki, A., et. al. (2005). *Prakarsa Desentralisasi & Otonomi Desa (II)*. Yogyakarta: IRE.
- Saepul Mikdar, A. S. E. P. (2019). *Kapasitas Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pembangunan Jalan Trans Ciawi-Singaparna)* (Doctoral Dissertation, Universitas Siliwangi).
- Setiabudi, D., & Anggraini, D. (2021). Strategi Pengembangan Kompetensi Pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas). *International Journal of Social and Public Administration*, 1(1).

- Shidiq, U., & Choiri, M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Simangunsong, F., & Tjahjoko, Gt. (2021). Mata Pencaharian Rakyat: Jalan Ketiga Ilmu Pemerintahan. *Governabilitas (Jurnal Ilmu Pemerintahan Semesta)*, 2 (2), 151-169.
- Soeprapto 2010:10; The Capacity Building For Local Government Toward Good Governance, Word bank.
- Sukmajadi, B. (2019). Peran Diklat Revolusi Mental Terhadap Peningkatan Profesionalisme ASN dalam Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Inovasi Aparatur*, 1(1), 30-38.
- Simangunsong, F., & Tjahjoko, Gt. (2021). Mata Pencaharian Rakyat: Jalan Ketiga Ilmu Pemerintahan. *Governabilitas (Jurnal Ilmu Pemerintahan Semesta)*, 2 (2), 151-169.
- Sudrajat, S., & Juniarso, F. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan*. Bandung: Nuansa.
- Sugian, S., Lukman, S., & Wargadinata, E. L. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur Sipil Negara (Asn) Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat (Studi di BKPSDM Kabupaten Sumedang). *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 13(3), 555-582.
- Suharsimi, A. (2020). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sumarno. (2013). *Buku Patrawidya*. Yogyakarta: Balai Pelestarian Nilai Budaya Yogyakarta.
- Wandira, F., Liana, W., & Wajdi, F. (2022). Motivasi Kerja dan Strategi Meningkatkan Kemampuan ASN Pada DPMD Kabupaten Musi Banyuasin. *Majalah Ilmiah Manajemen STIE Aprin Palembang*, 11(3), 48-56.
- Yunanto, Se (2021). *Government Making: Membuat Ulang Ilmu Pemerintahan*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Semesta (Governabilitas) Volume*, 2.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta. 31 Agustus 2012. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 170. Jakarta.
- Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018. Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. 30 Juli 2018. Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7. Yogyakarta.
- Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 25 Tahun 2019. Pedoman Kelembagaan Urusan Keistimewaan Pada Pemerintah Kabupaten/Kota dan Kalurahan. 04 April 2019. Berita Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2019 Nomor 25. Yogyakarta.

Peraturan Bupati Sleman Nomor 20 Tahun 2020 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kapanewon. 10 Januari 2020. Berita Daerah Kabupaten Sleman Tahun 2020 Nomor 28. Sleman.

Sumber Data:

Data Laporan Survei Kepuasan Masyarakat I Tahun 2022 Kapanewon Gamping, Kabupaten Sleman.

Data Laporan Survei Kepuasan Masyarakat II Tahun 2022 Kapanewon Gamping, Kabupaten Sleman.

Rencana Strategis Tahun 2021-2026 Kapanewon Gamping Kabupaten Sleman

Rencana Kerja Tahun 2023 Kapanewon Gamping Kabupaten Sleman

Transkrip Hasil Wawancara

Struktur Organisasi Kapanewo Gamping
<https://gamping.slemankab.go.id/struktur-organisasi/>

Indeks Kepuasan Masyarakat Kapanewon Gamping
<https://gamping.slemankab.go.id/indeks-kepuasan-masyarakat-ikm/>

Penyerahan KK dan KTP Jempur Bola Cantas Kapanewon Gamping
<https://gamping.slemankab.go.id/penyerahan-kk-dan-ktp-el-jemput-bola-cantas-di-3-padukuhan-kronggahan-1-dan-kronggahan-2-trihanggo-serta-nogosaren-nogotirto/>

Safari Tarawih Keliling Kapanewon Gamping
<https://gamping.slemankab.go.id/safari-tarawih-tarling-Kapanewon-gamping-di-masjid-al-iman-ngaran-balecatur/>

Pelayanan Jempol Pemanduk Kapanewon Gamping
<https://gamping.slemankab.go.id/aktivasi-ikd-dan-pelayanan-jempol-pemanduk-ke-padukuhan-karang-tengah-nogotirto/>

Pasar Murah Kapanewon Gamping <https://gamping.slemankab.go.id/bazar-ramadhan-pasar-murah-dan-bazar-umkm-di-pendopo-Kapanewon-gamping/>

Persiapan Lomba Kalurahan Inovatif Pendampingan Kapanewon Gamping
<https://gamping.slemankab.go.id/rapat-persiapan-lomba-kalurahan-inovatif-kabupaten-sleman-tahun-2024-kalurahan-banyuraden/>

Penyerahan Bantuan CsR Indomaret di Kapanewon Gamping
<https://gamping.slemankab.go.id/penyerahan-bantuan-indomaret-peduli-pendidikan-nasional-csr-renovasi-sd-n-2-demak-ijo-2/>

Peningkatan Kapasitas Linmas Kapanewon Gamping
<https://gamping.slemankab.go.id/eningkatan-kapasitas-satuan-pelindung-masyarakat-linmas/>

Sisir Adminduk Kapanewon Gamping <https://gamping.slemankab.go.id/sisir-adminduk-tahun-2024-di-kalurahan-nogotirto/>

Koordinasi Penerima PKH Kapanewon Gamping
<https://gamping.slemankab.go.id/rapat-komunikasi-informasi-dan-edukasi-kie-keluarga-penerima-manfaat-kpm-pkh/>

Koordinasi Pra Musrenbang Kapanewon Gamping
<https://gamping.slemankab.go.id/rakor-pra-musrenbang-rkpd-2025-Kapanewon-gamping/>

Koordinasi Pimpinan Tingkat Kapanewon Gamping
<https://gamping.slemankab.go.id/forum-koordinasi-pimpinan-tingkat-Kapanewon-gamping-agustus-2022/>

Koordinasi Kegiatan Panewu Goes To School Kapanewon Gamping
<https://gamping.slemankab.go.id/rapat-koordinasi-panewu-goes-to-school/>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Izin Penelitian



Nomor : 262/S-2/1/2024
Lampiran : 1 bendel
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,
Padukuhan Patukan
Desa Ambarketawang, Kapanewon Gamping,
Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta
di
Patukan

Dalam rangka menyelesaikan studi di Program studi Magister Ilmu Pemerintahan mahasiswa di bawah ini mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan ijin dan kesempatan untuk melakukan penelitian guna menulis tesis yang berjudul **STRATEGI PENINGKATAN KAPASITAS APARATUR SIPIL NEGARA DALAM UPAYA PELAYANAN PUBLIK**

(Studi di Kapanewon Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta)

dengan Dosen Pembimbing : Dr. Supardal, M.Si. Adapun identitas mahasiswa tersebut adalah :

Nama	: Subekti Handayani
Nomor Mahasiswa	: 22610039
Jenjang	: Magister
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik	: 2023/2024
Waktu Penelitian	: 4 bulan

Demikian permohonan ini dan atas bantuan serta kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 19 Januari 2024

Direktur

Dr. Sugiyanto, S.Sos, MM.
NIY: 170 230 210

Lampiran 2. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 2. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
KAPANEWON GAMPING**
ꦏꦧꦸꦥꦤ꧀ꦱꦭꦺꦩꦤ꧀ꦒꦩꦩꦶꦤ꧀ꦒꦏꦤꦶꦩꦤꦶꦁ
Patukan, Ambarketawang, Gamping, Sleman, Yogyakarta, 55294
Telepon (0274) 617069, Faksimile (0274) 617069
Laman: Gamping.slemankab.go.id, Surel: gamping@slemankab.go.id

SURAT KETERANGAN
Nomor:

Yang bertanda ngan dibawah ini:

Nama : Ika Putra Puspitaningrum, SH
NIP : 198303022010012015
Pangkat/Golongan : Penata Tk I, III/d
Jabatan : Subbagian Umum dan Kepegawaian Sekreariat

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Subekti Handayani, S.AP
NIM : 22610039
Program Studi : S2 Ilmu Pemerintahan
Instansi : Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa
Judul Penelitian Skripsi : Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Kapanewon Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Kapanewon Gamping mulai tanggal 04 Januari – 21 Mei 2024.
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Gamping, Mei 2024
Subbagian Umum dan Kepegawaian



Ika Putra Puspitaningrum, SH
NIP. 198303022010012015

Tembusan:

1. Dekan APMD
2. Yang Bersangkutan

Lampiran 3. Pedoman Wawancara

A. Panewu Kapanewon Gamping

Nama :

Umur :

Jabatan :

Jenis Kelamin :

Pertanyaan : Strategi Kapanewon Gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

1. Bagaimana anda memandang warga Kapanewon Gamping secara umum?
2. Bagaimana peran anda dalam menjalankan tugas di Kapanewon
3. Gamping?Apakah fasilitas yang ada di Kapanewon Gamping cukup membantu dalam pelayanan publik terhadap warga?
4. Bagaimana pelayanan publik yang selama ini berjalan di Kapanewon Gamping?
5. Apakah ada kiat-kiat khusus anda dalam meningkatkan pelayanan publik di Kapanewon Gamping? Bagaimana kiat-kiat tersebut ?
6. Apakah ada program yang masyarakat dapatkan melalui Kapanewon yang itu cukup memuaskan atau membanggakan Kapanewon?

Pertanyaan : Kendala-kendala yang dihadapi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1. Sejauh mana pelayanan publik di Kapanewon Gamping dapat dirasakan dan diakses dengan mudah oleh warga?
2. Apa yang menjadi alat ukur berhasil atau memuaskan dengan tidaknya pelayanan publik di Kapanewon Gamping?
3. Apakah selama ini ada capaian yang diharapkan atau ditargetkan dalam pelayanan publik di Kapanewon Gamping? Seperti apa capaian itu?
4. Kendala apa saja dalam pelayanan publik di Kapanewon Gamping?

B. Panewu Anom (Sub Bagian Umum dan Kepegawaian)

Nama :

Umur :

Jabatan :

Jenis Kelamin :

Pertanyaan : Strategi Kapanewon Gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

1. Bagaimana rencana kerja Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kapanewon Gamping?
2. Bagaimana perumusan teknis pelaksanaan urusan umum dan kepegawaian di Kapanewon Gamping?
3. Apakah dalam rencana kerja dan perumusan teknis pelaksanaan urusan berdampak pada penyelenggaraan pelayanan publik? Seperti apa?
4. Bagaimana pengelolaan kearsipan, dokumentasi, informasi, perlengkapan, dan administrasi pegawai yang selama ini berjalan?
5. Bagaimana perlakuan para pegawai dalam menjalankan pelayanan publik di Kapanewon Gamping?

Pertanyaan : Kendala-kendala yang dihadapi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1. Sejauh mana rencana kerja yang dibuat akan berjalan sebagaimana mestinya?
2. Kendala seperti apa yang sering terjadi bagian Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dalam menjalankan tugas?
3. Secara umum, bagaimana pelayanan publik yang ada di Kapanewon Gamping?
4. Apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan publik yang selama ini berjalan?
5. Evaluasi seperti apa yang sudah seringkali dilakukan Sub Bagian umum dan Kepegawaian?

C. Jawatan Umum

Nama :

Umur :

Jabatan :

Jenis Kelamin :

Pertanyaan : Strategi Kapanewon Gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

1. Bagaimana pelaksanaan dan pembinaan pelayanan umum yang terjadi di Kapanewon Gamping?
2. Bagaimana pelaksanaan pelimpahan urusan pemerintahan dari Bupati?
3. Bagaimana kiat-kiat dalam melaksanakan pelayanan umum dengan pelimpahan urusan pemerintatahan dari Bupati?
4. Pelayanan umum apa saja yang diberikan di Kapanewon Gamping
5. Bagaimana perlakuan yang diberikan kepada warga dalam pelayanan publik?

Pertanyaan : Kendala-kendala yang dihadapi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik

1. Bagaimana kendala dalam pelaksanaan pelayanan umum di Kapanewon Gamping?
2. Bagaimana evaluasi pelaksanaan kerja jawatan umum?
3. Apakah fasilitas yang ada dapat mendukung atau justru menghambat pelayanan yang diberikan?
4. Bagaimana pertanggungjawaban tugas terhadap panewu anom maupun lansung kepada panewu?
5. Indikator apa yang menjadi keberhasilan atau kegagalan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Gamping?

D. Jawatan Sosial

Nama :

Umur :

Jabatan :

Jenis Kelamin :

Pertanyaan : Strategi Kapanewon Gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

1. Pelayanan apa saja yang menjadi konsen di Kapanewon Gamping untuk warga maupun desa?
2. Bagaimana pelaksanaan urusan keistimewaan di bidang Kebudayaan yang diberikan oleh Kapanewon Gamping?
3. Bagaimana pelayanan teknis yang menyangkut dengan lingkup kesejahteraan masyarakat di Kapanewon Gamping?
4. Bagaimana dengan pengkoordinasian program-program dari Bupati maupun pelaksanaan program dari Gubernur bahkan pusat yang diampu atau diserahkan Kapanewon terhadap apa yang dilaksanakan oleh desa di lingkungan Kapanewon Gamping?
5. Strategi apa yang dilakukan dalam memberikan pelayanan publik untuk warga secara pribadi dengan kelompok masyarakat atau dengan desa di lingkungan Kapanewon Gamping?
6. Bagaimana meramu keinginan warga perseorangan, kelompok/ organisasi masyarakat, dan lain sebagainya dalam kerangka pelayanan publik?

Pertanyaan : Kendala-kendala yang dihadapi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik

1. Bagaimana evaluasi hasil pelaksanaan kerja jawatan sosial?
2. Tantangan seperti apa yang seringkali dijumpai dalam hal pelayanan yang diberikan oleh jawatan sosial?
3. Kendala seperti apa yang sering terjadi dalam hal pelayanan yang diberikan oleh jawatan sosial?

E. Jawatan Kemakmuran dan Masyarakat

Nama :

Umur :

Jabatan :

Jenis Kelamin :

Pertanyaan : Strategi Kapanewon Gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

1. Bagaimana pelayanan dalam pengkoordinasian pemberdayaan masyarakat dalam lingkup perekonomian dan pembangunan serta sarana dan prasarana pelayanan publik?
2. Fasilitas semacam apa yang diberikan dalam hal perekonomian dan pembangunan untuk warga maupun organisasi kemasyarakatan di lingkungan Kapanewon Gamping?
3. Kiat-kiat seperti apa yang dilakukan untuk menjalankan pelayanan publik pada lingkup perekonomian, pembangunan, sarana dan prasarana, maupun pelimpahan dari Bupati?
4. Apakah ada terobosan khusus dari Kapanewon Gamping untuk pemberdayaan masyarakat maupun kelompok ataupun desa di lingkungan Kapanewon Gamping?
5. Indikator apa yang menjadi alat ukur dalam menilai kualitas pelayanan publik di Kapanewon Gamping?
6. Sejauh mana pelayanan yang dilakukan mendapat kepuasan dari warga Kapanewon Gamping?

Pertanyaan : Kendala-kendala yang dihadapi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik

1. Bagaimana evaluasi hasil pelaksanaan kerja jawatan kemakmuran masyarakat?
2. Tantangan seperti apa dalam hal pelaksanaan tugas dalam artian pelayanan publik di Kapanewon Gamping?
3. Kendala seperti apa dalam hal pelaksanaan tugas dalam artian pelayanan publik di Kapanewon Gamping?

F. Tokoh Masyarakat

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin :

Pertanyaan : Strategi Kapanewon Gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan Kendala-kendala yang dihadapi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik

1. Sejauh mana anda mengetahui apa yang harus dilakukan oleh Kapanewon Gamping untuk desa, warga, maupun kelompok masyarakat di Kapanewon Gamping?
2. Bagaimana pandangan anda terhadap para pegawai di Kantor Kapanewon Gamping?
3. Bagaimana kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai di Kapanewon Gamping?
4. Apakah pelayanan yang diberikan cukup memuaskan atau tidak? Alasannya seperti apa?
5. Bagaimana fasilitas yang ada di Kapanewon Gamping?
6. Sejauh mana akses warga atau masyarakat dapat didapatkan mudah di Kapanewon?
7. Apakah selama ini anda ikut menilai atau mengisi Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Kapanewon Gamping?
8. Sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di Kapanewon Gamping dirasa membantu warga dan masyarakat Gamping?
9. Apakah ada hal baru yang dilakukan oleh Kapanewon Gamping untuk desa, perorangan, atau kelompok masyarakat di lingkungan Kapanewon Gamping?
10. Apakah adanya Kapanewon Gamping membantu desa dan warga Gamping?

Lampiran 4. Dokumentasi



Salah satu strategi peningkatan pelayanan publik Kepanewon Gamping, (Kegiatan *Panewu Goes To School*).



Seni Kepemimpinan Panewu Kapanewon Gamping yang kontekstual juga diperlihatkan melalui program pada bulan Ramadhan, (Tarawih Keliling Panewu Gamping).



Kapanewon Gamping juga sempat melaksanakan “Pasar Murah Lebaran dan Gelar Potensi UMKM” pada tanggal 02, 03, dan 04 April 2024, (Pasar Murah di Kapanewon Gamping).



Rapat Koordinasi Kalurahan Inovatif.



Wawancara dengan bapak Panewu dan Bu KaSie Jawatan Sosial.