

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
KANTOR KECAMATAN MERTOYUDAN KABUPATEN MAGELANG**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Disusun Oleh:  
Galang Gitya Agatha Krisna**

**Fakultas Hukum  
Program Studi Hukum  
Rumpun Hukum Administrasi Negara  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KANTOR  
KECAMATAN MERTOYUDAN KABUPATEN MAGELANG**

**NASKAH PUBLIKASI**

**Disusun Oleh:**

**Galang Gitya Agatha Krisna**

**NIM. 20160610336**

**Telah disetujui dosen pembimbing pada tanggal 10 Maret 2020**

**Dosen Pembimbing**

**UMY**

**UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**Beni Hidayat, S.H., M.Hum.**

**NIK. 19731231199804153030**

**Mengesahkan**

**Dekan Fakultas Hukum**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Dr. Trisno Raharjo, S.H., M.Hum.**

**NIK 19710409199702153028**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
KANTOR KECAMATAN MERTOYUDAN KABUPATEN MAGELANG**

**NASKAH PUBLIKASI**

**Disusun Oleh:**

**Galang Gitya Agatha Krisna**

**NIM. 20160610336**

**Telah disetujui dosen pembimbing pada tanggal 10 Maret 2020**

**Dosen Pembimbing**



**Beni Hidayat, S.H., M.Hum.**

**NIK. 19731231199804153030**

**Mengesahkan**

**Dekan Fakultas Hukum**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Dr. Trisno Raharjo, S.H., M.Hum.**

**NIK 19710409199702153028**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Galang Gitya Agatha Krisna  
Nim : 20160610336  
Program Studi : Hukum  
Rumpun Ilmu : Hukum Administrasi Negara  
Fakultas : Hukum  
Jenis Karya : Naskah Publikasi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KANTOR KECAMATAN MERTOYUDAN KABUPATEN MAGELANG**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UMY  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA

Tanggal Ditandatangani

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 3 Maret 2020

Yang menyatakan



Galang Gitya Agatha Krisna  
NIM. 20160610336

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
KANTOR KECAMATAN MERTOYUDAN MAGELANG KABUPATEN  
MAGELANG**

**Galang Gitya Agatha K dan Beni Hidayat**

Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Jl. Brawijaya, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta

55183

[galang.gitya.2016@law.umy.ac.id](mailto:galang.gitya.2016@law.umy.ac.id) ; [beni.hidayat@umy.ac.id](mailto:beni.hidayat@umy.ac.id)

**Abstrak**

Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang adalah salah satu instansi pemerintahan di Kabupaten Magelang yang aktifitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan administratif. Penelitian ini membahas mengenai upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. Peningkatan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah adalah suatu keharusan seorang aparat pemerintah. Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik sejatinya berpedoman pada Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, agar terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum empiris. Teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka dan wawancara. Kesimpulan dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Mertoyudan dilakukan dengan 3 cara yaitu, meningkatkan SDM aparatur, meningkatkan sarana dan prasarana dan membuat kebijakan yang menunjang pelayanan publik.

Kata Kunci: *Aparat Pemerintah, Kualitas, Pelayanan Publik*

## **I. PENDAHULUAN**

Undang Undang Dasar Tahun 1945 menjelaskan bahwa tujuan didirikannya Negara Kesatuan Republik Indonesia, antara lain untuk memajukan

kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Bahwa tujuan negara tersebut memiliki arti jika kewajiban negara adalah memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya melalui sistem pemerintahan yang didukung oleh penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

Peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah sudah dilaksanakan dan terus mengalami pembaharuan. Pada dasarnya pelayanan publik sendiri sudah diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik. Meskipun sudah adanya Undang Undang tentang Pelayanan Publik, pelaksanaan peningkatan pelayanan publik dan pembaruan yang dilakukan oleh pemerintah belumlah memuaskan.<sup>1</sup> Aparatur pemerintah sejatinya tidak untuk melayani diri sendiri melainkan untuk melayani masyarakat, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan kepada semua masyarakat tanpa membedakan dan melihat suku, agama, ras maupun golongan.<sup>2</sup>

Pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dari penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

---

<sup>1</sup> Lijan Poltak Sinambela *et al*, 2006, *Reformasi Pelayanan publik*, Jakarta : PT. Bumi Aksara, Hlm.3

<sup>2</sup> Ellia, 2015, “Upaya Camat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Kayan Hilir Kabupaten Malinau”, *eJournal Pemerintahan Integratif*, Vol III. hlm 381-393

Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas menetapkan adanya Standar Pelayanan Minimal yang didukung oleh ketersediaan Standar Operasional Prosedur. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Publik pada Pasal 1 menjelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik pada setiap jenis pelayanan. Penyusunan standar pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 20. Penetapan Standar Pelayanan Publik tujuannya untuk menciptakan pelayanan yang efisien, efektif, transparan dan berkualitas kepada pengguna layanan.

Hukum Administrasi Negara yang mengatur tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi apa yang diharapkan oleh masyarakat, karena dalam kerangka Hukum Administrasi Negara mengatur tentang pelayanan publik secara responsif dan partisipatif sesuai dengan kondisi yang ada dalam masyarakat daerah karena pada dasarnya birokratlah yang sesungguhnya harus memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.<sup>3</sup>

Salah satu tujuan pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Kecamatan mertoyudan adalah kepuasan penerima layanan. Kepuasan ini akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang

---

<sup>3</sup>Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat, 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Nuansa, hlm 17.

ada. Permasalahan umum yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah waktu penyelesaian pelayanan. Dalam segi waktu penyelesaian pelayanan, masyarakat sering mengeluhkan terkait waktu pelayanan yang sering tersendat dan menjadi tidak tepat waktu dikarenakan jaringan internet mengalami *error* karena gangguan listrik yang sering kali terjadi secara tiba tiba. Hal ini menjadikan alat input data yang ada di Kantor Kecamatan Mertoyudan tidak dapat digunakan.

Belum optimalnya kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Mertoyudan menyebabkan belum terselenggaranya pelayanan publik secara optimal, untuk itu dalam penulisan ini penulis akan membahas tentang peningkatan kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## **II. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang?

## **III. METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Hukum Empiris yang bisa juga disebut sebagai penelitian lapangan, penelitian tersebut merupakan suatu cara untuk menguji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi didalam



lingkungan masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta fakta serta data yang dibutuhkan.<sup>4</sup>

## **B. Data Penelitian**

Data penelitian ini berupa data Primer dan data Sekunder:

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan yang merupakan perilaku hukum dari masyarakat.<sup>5</sup>
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil penelaahan kepustakaan maupun penelaahan terhadap literatur literatur tertentu yang berkaitan dengan permasalahan penelitian tersebut<sup>6</sup>. Data sekunder dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.) Bahan Hukum Primer.

Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang undangan, yurisprudensi maupun dari perjanjian internasional. Bahan Hukum Sekunder<sup>7</sup>

- 2.) Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer, seperti buku buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian, rancangan undang undang, surat kabar, brosur, pamflet dan berita internet.<sup>8</sup> Bahan hukum dari

---

<sup>4</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, hlm 46.

<sup>5</sup> *Ibid*, hlm 156.

<sup>6</sup> *Ibid*, hlm 157.

<sup>7</sup> *Ibid*.

<sup>8</sup> *Ibid*.

penelitian ini berasal dari Jurnal, hasil penelitian dan buku buku dengan judul yang berkaitan dengan penelitian.

### 3.) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang dapat menjelaskan tentang bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder, yaitu seperti kamus, ensiklopedia dan lain lain.<sup>9</sup>

## **C. Teknik Pengumpulan Data**

### a. Studi Pustaka

Dilakukan dengan cara menelaah dan mempelajari bahan hukum yang ada didalam bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

### b. Wawancara bertujuan untuk memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab secara langsung antara peneliti dan responden.

## **D. Responden**

1. Camat Mertoyudan Kabupaten Magelang.
2. Kasubbag Administrasi Umum Kecamatan Mertoyudan.

## **E. Lokasi Penelitian**

Kabupaten Magelang.

## **F. Analisis data**

Dalam penelitian ini, bahan hukum dan non hukum dianalisis secara kualitatif yaitu dengan menggabungkan data sekunder yang telah diperoleh

---

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm 158.

kemudian dikaji dan dianalisis sehingga memberikan jawaban terhadap permasalahan yang akan diteliti.

#### **IV. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

##### **A. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang**

Kewajiban negara adalah untuk melayani setiap warga negara agar terpenuhinya hak dan kebutuhan dasarnya dalam proses pelayanan publik yang merupakan amanat Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum antara pelaksana dan penerima pelayanan guna terwujudnya kualitas pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah haruslah mempunyai norma atau aturan hukum yang memberikan pengaturan secara jelas terkait pelayanan yang diberikan. Aturan hukum ini digunakan sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan publik agar mampu terselenggaranya pelayanan publik secara adil, transparan, efisien dan akuntabel. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah dasar penyelenggaraan pelayanan publik. tujuan dari Undang Undang tersebut adalah untuk mengetahui hubungan dan batasan tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan seluruh pihak yang terkait dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga di dasari atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Penetapan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 antara lain untuk menyelenggarakan pemerintah daerah agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, membuat pemerintahan daerah yang lebih responsif, transparan dan efisien serta membenahi pembentukan pemerintahan daerah agar lebih baik.<sup>10</sup>

Penyelenggaraan pemerintahan di daerah sangat berkaitan erat dengan penyelenggaran pemerintah pusat, karena apapun yang terjadi didaerah juga akan berpengaruh kepada pemerintah pusat dan juga sebaliknya. Hal ini terjadi karena hubungan pemerintah pusat dan daerah sangatlah kuat.<sup>11</sup> Pemerintah daerah melakukan tugas dan kekuasaanya sesuai dengan arahan pemerintah pusat serta diberikan tanggung jawab untuk mepercepat laju pembangunan daerah.<sup>12</sup> Sebagai perangkat daerah, Camat bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota dalam melaksanakan tugasnya.

Pasal 8 ayat 2 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, pelayanan konsultasi. Selain itu

---

<sup>10</sup> Septi Nur Wijayanti, 2016, "Hubungan Antara Pusat dan Daerah Dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014", *Yogyakarta, Media Hukum* Vol 23. No.2, Hlm 187.

<sup>11</sup> *Ibid.* hlm 192

<sup>12</sup> Dudung Abdullah, 2016, "Hubungan Pemerintah Pusat Dengan Pemerintah Daerah", Karawang, *Jurnal Hukum POSITUM* Vol. 1, No. 1, Hlm 87.

penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik didalam Kecamatan adalah hal yang wajib dilakukan sekaligus menjadi tanggung jawab Camat agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan secara optimal karena dalam pelimpahan wewenang dari Bupati atau Walikota kepada Camat selain melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, wewenang tersebut memberikan konsekuensi penilaian kerja kepada Camat. Sejalan dengan hal ini, Camat sebagai pimpinan kantor Kecamatan harus selalu memberikan pengawasan terhadap jalannya pelayanan publik agar sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan yang bertujuan memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Petugas yang berwenang melakukan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan adalah Kasubbag Administrasi Umum. Kasubbag Administrasi Umum dalam melakukan pelayanan publik dibantu oleh 2 petugas pelayanan umum. Kasubbag Administrasi Umum dan 2 petugas pelayanan melakukan pelayanan publik kepada masyarakat dibidang administrasi seperti surat keterangan permohonan pengantar Kartu Tanda Penduduk, Permohonan Kartu Keluarga, Pelayanan surat keterangan tempat tinggal serta bidang non perizinan seperti Izin Mendirikan Bangunan, Izin Gangguan dan lain sebagainya. Seksi pemberdayaan masyarakat, seksi kesejahteraan rakyat, seksi ketentraman dan ketertiban sebagai pelaksana

dan pengawas jalannya pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Kecamatan.

Kantor Kecamatan Mertoyudan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat tentunya juga harus selalu diberikan pengawasan, agar jalannya pelayanan publik terhadap masyarakat bisa berjalan dengan baik. Karena dengan adanya pengawasan ini akan memberikan efek langsung kepada aparat kecamatan terkait dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan guna terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Menurut Camat Mertoyudan, pengawasan di Kantor Kecamatan Mertoyudan dilakukan pengawasan secara internal dan eksternal. Pengawasan ini didasari oleh Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 35 tentang Pelayanan Publik. Pengawasan pelaksanaan pelayanan publik dilakukan oleh dua pengawas yaitu:

1. Pengawasan Internal.

Pengawasan Internal adalah pengawasan pelaksanaan pelayanan publik secara langsung oleh atasan maupun dari pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

2. Pengawasan Eksternal.

Pengawasan Eksternal adalah pengawasan pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan melalui masyarakat dengan cara laporan maupun aduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, selain melalui masyarakat, Ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat

Daerah Kabupaten/Kota juga melakukan pengawasan secara eksternal sesuai peraturan perundang undangan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah upaya yang diberikan untuk ,memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Upaya yang dapat dilakukan terkait peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan dilakukannya restrukturisasi, revitalisasi dan deregulasi terkait pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah tujuannya untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik selain yang dilakukan oleh pemerintah juga dapat dilakukan langsung dari partisipasi masyarakat untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Partisipasi langsung oleh masyarakat tersebut dilakukan dengan cara memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Kinerja aparat pemerintah pemberi layanan tersebut berkaitan erat dengan kualitas, mutu dan efisiensi serta tanggung jawab terhadap apa yang dilakukannya.

Hasil wawancara kepada Camat Mertoyudan menjelaskan tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan dapat dilakukan dengan 3 cara yaitu dengan meningkatkan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan publik, peningkatan SDM aparatur pemerintah Kecamatan serta membuat kebijakan yang menunjang kualitas pelayanan publik.

Menurut Camat Mertoyudan, upaya pemerintah Kecamatan dalam peningkatan SDM aparatur pemerintah Kecamatan dilakukan dengan cara<sup>13</sup>:

1.) Meningkatkan Kedisiplinan Aparat.

Kedisiplinan aparat menurut Camat Mertoyudan sudah cukup baik karena aparat Kecamatan Mertoyudan sudah menaati dan melaksanakan tugas sesuai dengan tata tertib di Kecamatan Mertoyudan. Tingkat kehadiran aparat di kantor Kecamatan Mertoyudan pada rekap absensi sudah cukup baik dan tepat waktu.

Absensi aparat kantor Kecamatan Mertoyudan dimulai pukul 07.00 pagi menggunakan absensi sidik jari sehingga tidak ada aparat Kecamatan yang sengaja tidak berangkat ke kantor tanpa alasan. Dengan adanya absensi menggunakan sidik jari, absensi aparat langsung masuk kedalam rekap absensi pegawai secara otomatis. Setelah melakukan absensi, aparat Kecamatan wajib mengikuti apel pagi yang dipimpin oleh Camat. Efektifitas jam kerja Kecamatan Mertoyudan adalah pukul 07.30-15.30 (Selasa-Kamis), 07.30-15.00 (Jumat-Sabtu). Apel pagi yang dipimpin oleh Camat tersebut bertujuan untuk meningkatkan kedisiplinan aparat dalam hal kedisiplinan serta untuk mengantisipasi aparat yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang jelas

---

<sup>13</sup> Camat Mertoyudan Kabupaten Magelang, Wawancara. 24 Februari 2020.



Aparat Kecamatan harus mampu melayani masyarakat dengan disiplin, sopan dan ramah yang tujuannya memberikan kenyamanan dan kepercayaan kepada masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Selain memberikan kenyamanan dan kepercayaan kepada masyarakat, aparat Kecamatan Mertoyudaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan prima yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## 2.) Penilaian Kinerja Aparat.

Kinerja aparat menurut Camat Mertoyudaan sudah cukup baik dalam melaksanakan tugas dan perencanaan program Kecamatan bagi masing masing aparat sesuai dengan bidang keahliannya. Pada Kantor Kecamatan Mertoyudaan disediakan kotak kepuasan pelayanan guna memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat Kecamatan. Apabila penerima layanan puas dengan apa yang diberikan oleh pemberi layanan, maka penerima layanan memasukkan kertas kedalam kotak penilaian berisi kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh aparat Kecamatan. Sebaliknya, apabila penerima layanan kurang puas dengan apa yang diberikan oleh pemberi layanan, maka penerima layanan memasukkan kertas kedalam kotak penilaian pelanggan berisi kritik terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat Kecamatan. Sejauh ini dilihat dari kotak penilaian pelayanan publik, dari 12 penilaian yang masuk bahwa ke 12 penilaian ini menunjukkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan aparat Kecamatan

Mertoyudan. Hal ini juga terbukti dengan Kantor Kecamatan Mertoyudan telah mendapatkan penghargaan “Anugrah Pelayanan Publik Kabupaten Magelang” pada tahun 2018 kategori Satuan Kerja Perangkat Daerah. Beberapa hal yang menjadi indikator penilaian ini diantaranya, visi misi, motto pelayanan, standar dan maklumat pelayanan, prosedur pelayanan serta Sumber Daya Manusia yang berkompeten.

### 3.) Pelatihan dan Bimbingan Teknis.

Menurut Camat Mertoyudan, upaya meningkatkan SDM aparat Kecamatan dengan cara mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis yang dilakukan di lingkungan Kecamatan maupun di lingkungan Kabupaten/Kota. Aparat Kecamatan Mertoyudan dalam menjalankan tugas sudah sesuai dengan keahlian dan bidangnya. Namun setiap aparat mempunyai kekurangannya masing masing maka dilakukan pelatihan dan bimbingan teknis tingkat Kabupaten/Kota yang diharapkan agar menambah pengetahuan dan wawasan aparat Kecamatan agar selalu *up to date* dan tidak ketinggalan perkembangan ilmu saat ini agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang undangan.<sup>14</sup>

### 4.) Evaluasi.

---

<sup>14</sup> Shokib, Sugeng Rusmiwari, 2016 “Pengembangan Kompetensi Aparatur Dalam Perspektif Pengelolaan Dan Pelayanan Umum di Kantor Desa”, *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Politik* Vol.5 No.2.

Menurut Kasubbag Administrasi Umum, setiap satu bulan sekali selalu diadakan rapat evaluasi kinerja terkait pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Pokok pembahasan evaluasi pelayanan publik tersebut adalah cara untuk mempertahankan pelayanan publik yang dirasa sudah baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan. Selain itu juga cara untuk meningkatkan pelayanan untuk kedepannya agar selalu optimal serta lebih mendengarkan keluhan maupun kritik dan saran dari masyarakat sebagai masukan.<sup>15</sup>

Menurut Camat Mertoyudan, peningkatan sarana dan prasarana Kantor Kecamatan Mertoyudan untuk menunjang kualitas pelayanan publik dilakukan dengan cara:

- 1.) Renovasi Gedung Kantor Kecamatan.

Renovasi gedung Kantor Kecamatan Mertoyudan adalah salah satu cara untuk menunjang kualitas pelayanan publik. Kantor Kecamatan Mertoyudan telah dilakukan renovasi dan pelebaran gedung dengan maksud agar Kantor Kecamatan Mertoyudan lebih memadai dalam hal fasilitas, sehingga masyarakat yang mempunyai keperluan terkait pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan merasa nyaman. Renovasi gedung Kecamatan Mertoyudan ini adalah upaya jangka panjang yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Mertoyudan guna menunjang fasilitas pelayanan untuk kedepannya.

---

<sup>15</sup> Kasubbag Administrasi Umum Kecamatan Mertoyudan, Wawancara, 24 Februari 2020.

## 2.) Peningkatan Fasilitas Penunjang Pelayanan.

Zaman modern seperti saat ini, faktor infrastruktur dan teknologi adalah hal yang utama dalam menunjang pelayanan. Penyelenggaraan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) bertujuan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat.<sup>16</sup>

Kelengkapan fasilitas bagi aparat akan membuat pelayanan publik dapat berjalan secara cepat dan efisien. Menurut Camat Mertoyudan, dalam memenuhi kebutuhan pelayanan PATEN, Kantor Kecamatan Mertoyudan memberikan sarana dan prasarana yang menunjang kualitas pelayanan bagi aparat dan masyarakat yaitu dengan memberikan presensi *finger print* bagi aparat Kecamatan, memberikan meja pelayanan yang nyaman, memberikan kursi yang layak pada tempat antrian, menjadikan ruang pelayanan bebas dari asap rokok, memperbaharui alat alat informatika pelayanan seperti printer dan komputer yang sudah tidak layak pakai, pemberian genset listrik untuk mengantisipasi listrik padam pada saat jam kerja. Untuk usulan anggaran pelaksanaan PATEN, Camat Mertoyudan mengusulkan ruangan pelayanan ber-AC agar masyarakat senantiasa nyaman disaat pelayanan umum sedang berjalan maupun disaat antri menunggu. Selain usulan ruangan ber-AC, Camat Mertoyudan mengusulkan

---

<sup>16</sup>. Dedi Sukarno, 2017, "Infrastruktur dan Teknologi Pada Kecamatan Kecamatan di Kabupaten Bandung Dalam Mendukung Pelaksanaan Program PATEN", *Jurnal Universitas Padjajaran*. Hlm 110

dianggarkan terkait pemberian CCTV disetiap sudut ruangan untuk memantau aktivitas aparat disaat melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat.

Menurut Camat Mertoyudan, upaya pemerintah Kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan dengan membuat kebijakan terkait pelayanan publik, yaitu<sup>17</sup>:

1.) Mempercepat Proses Pelayanan.

Upaya pemerintah Kecamatan Mertoyudan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik salah satunya dengan mempercepat proses pelayanan yang tujuannya untuk mendorong terciptanya kualitas pelayanan publik yang efisien dan efektif.

Menurut Kasubbag Administrasi Umum, hal hal yang sudah dilakukan di Kantor Kecamatan Mertoyudan terkait kebijakan proses pelayanan, diantaranya<sup>18</sup>:

1. Pelayanan Kartu Keluarga yang sebelumnya dalam pengajuan permohonan Kartu Keluarga dengan kurun waktu selama 3 hari, sekarang dapat dilakukan dengan kurun waktu 1 hari selama akses internet tidak ada gangguan atau error.
2. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dengan luas dibawah 100 M<sup>2</sup> apabila tidak ada kendala dapat diselesaikan dengan kurun waktu paling lama 3 hari dengan ketentuan, seperti:

---

<sup>17</sup> Camat Mertoyudan Kabupaten Magelang, Wawancara. 24 Februari 2020.

<sup>18</sup> Kasubbag Administrasi Umum Kecamatan Mertoyudan, Wawancara, 24 Februari 2020.

- a. Untuk rumah tinggal.
  - b. Tidak bertingkat.
  - c. Luas bangunan tidak lebih dari 100 M<sup>2</sup>.
  - d. Bukan rumah tinggal didalam komplek perumahan.
  - e. Bukan merupakan bangunan rumah yang berada di kavlingan.
3. Khusus pelayanan surat surat, yang meliputi:
- a. Surat keterangan.
  - b. Legalisir.
  - c. Pengantar SKCK.
  - d. Pengantar SKTM
  - e. Pengantar e-KTP

Dapat ditunggu selama tidak ada kendala.

2.) Menciptakan Kebijakan yang tidak Berbelit belit.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dengan cara membuat kebijakan yang tidak berbelit belit adalah salah satu cara untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Kecamatan Mertoyudan dalam membuat kebijakan yang tidak berbelit belit salah satu caranya dengan membuat prosedur pelayanan yang sederhana, mudah dan jelas. Standar Pelayanan di tempel didepan Kantor Kecamatan Mertoyudan dan juga di sosialisasikan ke tiap tiap desa dan kelurahan yang ada di Mertoyudan. Hal ini bertujuan agar masyarakat lebih memahami terkait syarat dan prosedur pelayanan

yang harus dilengkapi di Kantor Kecamatan Mertoyudan agar tidak terjadi kesenjangan lagi antara pemberi dan penerima layanan.

### 3.) Memberikan Jaminan Pelayanan

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat pada dasarnya adalah untuk memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Selain mendapatkan kepuasan, masyarakat juga berhak mendapat jaminan terhadap kepastian pelayanan yang dilakukan sesuai standar pelayanan yang ada.

Jaminan pelayanan yang diberikan mempunyai maksud untuk memberikan kepastian terhadap sebuah pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Apabila masyarakat diberikan jaminan terkait pelayanan yang diterima, maka masyarakat tersebut akan memberikan kepercayaan yang lebih terhadap kinerja yang diberikan oleh aparatur. Kantor Kecamatan Mertoyudan memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat antara lain seperti pemberian jaminan pelayanan terkait waktu penyelesaian, persyaratan, biaya, prosedur, standar pelayanan serta jaminan aparatur yang memiliki kemampuan di bidangnya masing masing.

### 4.) Penambahan Jam Kerja

Menurut Camat Mertoyudan, penambahan jam kerja aparat Kecamatan adalah cara meningkatkan kualitas pelayanan publik. Jam kerja kantor Kecamatan Mertoyudan yang sebelumnya beroperasi pada pukul 07.30-14.30 ( Selasa-Kamis) dan 07.30-14.00 (Jumat-Sabtu)

berubah menjadi pukul 07.30-15.30 (Selasa-Kamis) dan 07.30-15.00 (Jumat-Sabtu). Hal ini dilakukan bertujuan agar Kecamatan Mertoyudan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat secara optimal untuk memenuhi kebutuhannya.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan dilaksanakan sesuai dengan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adapun upaya yang dilakukan pemerintah Kecamatan Mertoyudan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui 3 cara yaitu, yang pertama meningkatkan SDM aparatur dengan cara meningkatkan kedisiplinan dan penilaian kinerja aparat, diadakan pelatihan dan bimbingan teknis serta evaluasi rutin terkait pelayanan yang diberikan. Kedua, peningkatan sarana dan prasarana dilakukan dengan cara renovasi gedung, pembaharuan fasilitas penunjang pelayanan seperti memberikan meja pelayanan yang layak, kursi antrian, serta pembaharuan alat informatika. Ketiga, membuat kebijakan baru terkait pelayanan dengan cara mempercepat proses pelayanan, membuat standar pelayanan yang mudah dipahami, menambah jam kerja pelayanan dan memberikan jaminan pelayanan.



## **B. Saran**

Pemerintah Kecamatan Mertoyudan sebaiknya segera melengkapi fasilitas serta sarana prasarana yang sudah diusulkan di anggaran, seperti memberikan CCTV disetiap sudut ruangan untuk memantau jalannya aktivitas pelayanan publik, selain itu sebaiknya kantor Kecamatan Mertoyudan mempunyai sistem pengambilan nomer antrian pelayanan secara otomatis agar memudahkan para penerima layanan saat datang ke loket pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU:

Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat, 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Nuansa

Lijan Poltak Sinambela *et al*, 2006, *Reformasi Pelayanan publik*, Jakarta : PT. Bumi Aksara

Mukti Fajar & Yulianto Achmad. 2015. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

### JURNAL:

Dedi Sukarno, 2017, "Infrastruktur dan Teknologi Pada Kecamatan Kecamatan di Kabupaten Bandung Dalam Mendukung Pelaksanaan Program PATEN", Sumedang: *Jurnal Universitas Padjajaran* Vol 1 No 1.

Dudung Abdullah, 2016, "Hubungan Pemerintah Pusat Dengan Pemerintah Daerah", *Jurnal Hukum POSITUM* Vol. 1, No. 1.

Ellia, 2015, "Upaya Camat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kecamatan Kayan Hilir Kabupaten Malinau", *eJournal Pemerintahan Integratif*, Vol 3.

Septi Nur Wijayanti, 2016, "Hubungan Antara Pusat dan Daerah Dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014", *Jurnal Media Hukum* Vol 23. No.2.

Shokib Sugeng Rusmiwari, 2016 "Pengembangan Kompetensi Aparatur Dalam Perspektif Pengelolaan Dan Pelayanan Umum di Kantor Desa", *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Politik* Vol.5 No.2.

### UNDANG-UNDANG:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

## **Biodata Penulis**

### **Penulis Pertama**

Nama Lengkap : Galang Gitya Agatha Krisna  
Tempat Tanggal Lahir : Cilacap, 13 Februari 1998  
Agama : Islam  
Alamat Rumah : Candran Danurejo Mertoyudan Magelang  
Alamat E-Mail : [galang.gitya.2016@law.umy.ac.id](mailto:galang.gitya.2016@law.umy.ac.id)  
Pendidikan : S1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta.

### **Penulis Kedua**

Nama Lengkap : Beni Hidayat, S.H., M.Hum.  
Tempat, Tanggal Lahir : Yogyakarta, 31 Desember 1973  
Agama : Islam  
Alamat Rumah : Tamantirto Asri II/B2, Bantul  
Alamat E-Mail : [beni.hidayat@umy.ac.id](mailto:beni.hidayat@umy.ac.id)  
Profesi : Dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Riwayat Pendidikan : S-1 Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.  
S-2 Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.