

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL

Oleh :
TIM SCBD BAPPEDA BANTUL

The local government has obligation to provide public service, important maintain the public facilities, promote evently and justly economic development, and manage poverty solution program. According to the principle, the local government should orient to increase of society prosperity by always pay attention at society interest and aspiration. To achieve the goal, it is necessary to have adequate institutional capacity of the local government and project of Sustainable Capacity Building for Decentralization (SCBD). Internal measurement was done by audit of the local government performance, whereas external measurement was done by survey of society satisfaction. This survey could identify which public service sectors needed to be improved and how much the society was satisfied for the public service and know whether the society was satisfied or not after the project of SCBD was performed.

A. PENDAHULUAN

Prinsip otonomi daerah sebagaimana termuat dalam Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah adalah otonomi yang seluas-luasnya, yang pada dasarnya bertujuan untuk memberdayakan daerah termasuk meningkatkan kesejahteraan rakyat yang merupakan bagian utama dari tujuan nasional.

Terkait dengan tujuan tersebut maka Pemerintah Daerah (Pemda) memiliki tugas penyediaan jasa publik, pemeliharaan fasilitas umum yang penting, promosi pembangunan ekonomi yang merata dan berkeadilan, serta manajemen program penanggulangan kemiskinan. Seiring dengan prinsip tersebut penyelenggaraan otonomi daerah harus berorientasi pada

peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan selalu memperhatikan kepentingan dan aspirasi yang tumbuh dalam masyarakat.

Untuk tercapainya tujuan otonomi daerah tersebut, diperlukan kapasitas institusi Pemda yang memadai, dan Proyek Peningkatan Kapasitas Berkelanjutan untuk Desentralisasi (*Sustainable Capacity Building for Decentralization / SCBD*) adalah sebuah upaya menuju arah tersebut. Dengan upaya peningkatan kapasitas yang didukung oleh proyek ini, diharapkan dapat meningkatkan kapabilitas operasional Pemda berkenaan dengan tugas Pemda sebagaimana tersebut di atas. Di samping itu peningkatan kapasitas Pemda juga diharapkan untuk mendukung tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dampak dari Proyek SCBD dapat dilihat dari kinerja Pemda dalam menjalankan tugasnya, sedangkan kinerja Pemda dapat diukur secara eksternal maupun internal. Pengukuran secara internal dilakukan melalui audit kinerja Pemda, sedangkan pengukuran secara eksternal dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

Masyarakat merupakan sumber informasi yang penting untuk menilai kinerja Pemda dengan melihat tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang disediakan Pemda. Dengan Survei Kepuasan Masyarakat dapat diidentifikasi sektor-sektor pelayanan publik mana yang masih perlu diperbaiki serta sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diselenggarakan Pemda, dan kemudian diketahui apakah terjadi peningkatan tingkat kepuasan atau tidak setelah dilaksanakannya Proyek SCBD.

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur dampak dari proyek SCBD terhadap penyelenggaraan tugas Pemda dengan mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat pada awal dan akhir pelaksanaan proyek. Survei pada awal pelaksanaan proyek dimaksudkan untuk dijadikan **benchmark** upaya peningkatan mutu pelayanan selanjutnya, sedangkan survei pada akhir proyek dimaksudkan untuk mengetahui manfaat/dampak proyek dalam upaya peningkatan mutu pelayanan tersebut.

Sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat Bisnis adalah masyarakat bisnis yang operasional kerja/ sekretariatnya berada di wilayah Kabupaten Bantul.

B. METODE SURVEI

1. Instrumen Survei / Struktur Kuesioner

Instrumen survei berupa kuesioner yang telah disusun oleh tim dari Depdagri yang terdiri dari beberapa bagian yaitu:

- Data Demografis Responden
- Pertanyaan tentang Pelayanan Administrasi mencakup: Penerbitan dan Pembaruan ijin bisnis; Penerbitan ijin lingkungan; Pembayaran pajak local dan retribusi
- Pertanyaan tentang infrastruktur dasar dan Utiliti: Jalan, drainase, kebersihan jalan, penerangan jalan, penyediaan air, pembuangan limbah, pengaturan lalu-lintas, pemungutan sampah, pencegahan kebakaran.
- Pertanyaan Umum tentang tata pemerintahan yang mencakup aspek-aspek : transparansi, akuntabilitas, partisipasi, upaya-upaya proaktif dari pemda untuk membantu sector bisnis, penegakan hukum dan peraturan daerah.

Tipe pertanyaan terdiri dari tipe daftar periksa, pertanyaan tertutup dan terbuka serta pertanyaan tipe Linkert (Aritonang, 2005).

Tim Konsultan baik itu Tim Pelaksana dan Tim Manajemen melakukan penyesuaian terhadap instrumen survei agar lebih sesuai dengan situasi dan kondisi di Kabupaten Bantul. Penyesuaian dilakukan agar dapat diperoleh informasi tentang PUG (Pengarus Utamaan Gender).

2. Pemilihan Responden

a. Jumlah Resonden

Sesuai petunjuk dari depdagri maka untuk jumlah populasi data dapat diperoleh dari Kadinda atau asosiasi bisnis lainnya seperti Gapensi. Ternyata data yang diperoleh dari Kadinda dan Gapensi adalah terdapat sejumlah 73 pengusaha dengan jenis usaha hanya bergeak pada manufaktur dan konstruksi (Lihat Lampiran 3)., jenis-jenis perusahaan yang lain tidak terwakili. Dengan demikian maka data tersebut tidak dapat dipergunakan sehingga jumlah responden diasumsikan sejumlah 15 % dari seluruh populasi sehingga ditentukan jumlahnya adalah 51 orang.

b. Kriteria Responden

Masyarakat yang dipilih sebagai responden bisnis sesuai dengan panduan dari depdagri adalah pengusaha sektor formal dan untuk memudahkan surveyor kriterianya adalah harus memiliki HO/ ijin usaha.

c. Metode Penentuan Sampel Responden

Mengingat bahwa pelayanan dan sarana-prasarana fisik kemungkinan adalah heterogen diberbagai wilayah maka seluruh wilayah harus terrepresentasikan (Sesuai dengan panduan dari Depdagri) sehingga responden diambil semua kecamatan yang ada di Kabupaten Bantul masing-masing 3 responden dengan ketentuan bahwa responden terdiri dari laki-laki dan perempuan . Selain itu harus ada keterwakilan berbagai sektor dalam sampelnya. Dilapangan metode

pengambilan sampel dilakukan dengan metode nonprobability sampling (Sugiarto dkk., 2003) yaitu suatu metode sampling yang mempertimbangkan adanya tuntutan akan kemudahan dari segi operasional karena ketiadaan data dan keterbatasan waktu.

3. Pelaksanaan Survey

Pencarian responden di lapangan dilakukan dengan metode non-probability sampling karena adanya tuntutan akan kemudahan dari aspek operasional (Sugiarto dkk., 2003) yaitu dari segi waktu tidak memungkinkan untuk memperoleh data dari seluruh penduduk dari setiap dusun yang ada di Kabupaten Bantul sehingga surveyor mencari secara langsung responden yang kriterianya sesuai dengan yang ditentukan dan jika calon responden yang didatangi ternyata tidak sesuai maka segera berpindah ke calon responden yang lain.

4. Pemrosesan Data

Pengolahan data akan dilakukan dengan perangkat lunak SPSS dan secara manual yaitu untuk pertanyaan-pertanyaan yang memiliki jawaban lebih dari satu dan pertanyaan-pertanyaan terbuka. Data yang berupa jawaban untuk pertanyaan terbuka akan ditabulasikan secara tersendiri.

5. Analisis Data

Analisis tidak dilakukan secara mendalam dan dilakukan dengan metode analisis deskriptif. Mengingat bahwa di kebanyakan daerah jumlah pengusaha relatif kecil, jumlah pebisnis sepertinya terlalu kecil untuk mendapatkan tingkat kepercayaan yang

tinggi sebagaimana yang diharapkan dari survei kepuasan masyarakat individual, sehingga hasil yang diperoleh lebih bersifat indikatif daripada catatan yang dapat dipercaya tentang sikap semua sektor bisnis lokal. (Panduan Depdagri, 2006).

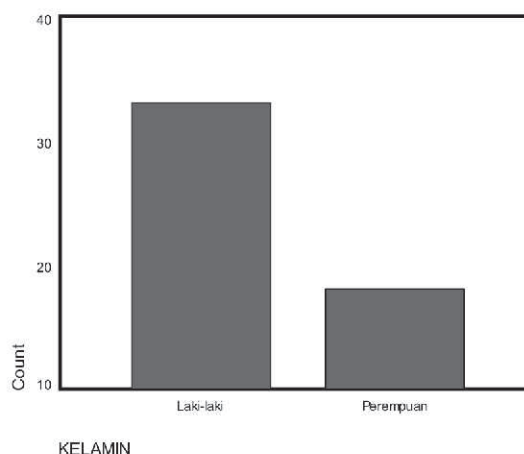
yang luas dalam berbisnis dibandingkan dengan perempuan. Karenanya, persentase yang cukup jauh berbeda antara responden laki-laki dengan perempuan, tidak menjadi masalah. Lengkapnya, lihat grafik berikut.

C. HASIL SURVEI DAN ANALISIS DATA

1. HASIL SURVEI

a. Jenis Kelamin Responden

Dari segi sebaran jenis kelamin, responden bisnis tampaknya ada perbedaan yang cukup jauh antara laki-laki dan perempuan. Hal ini dimungkinkan, mengingat umumnya laki-laki memiliki akses dan kesempatan

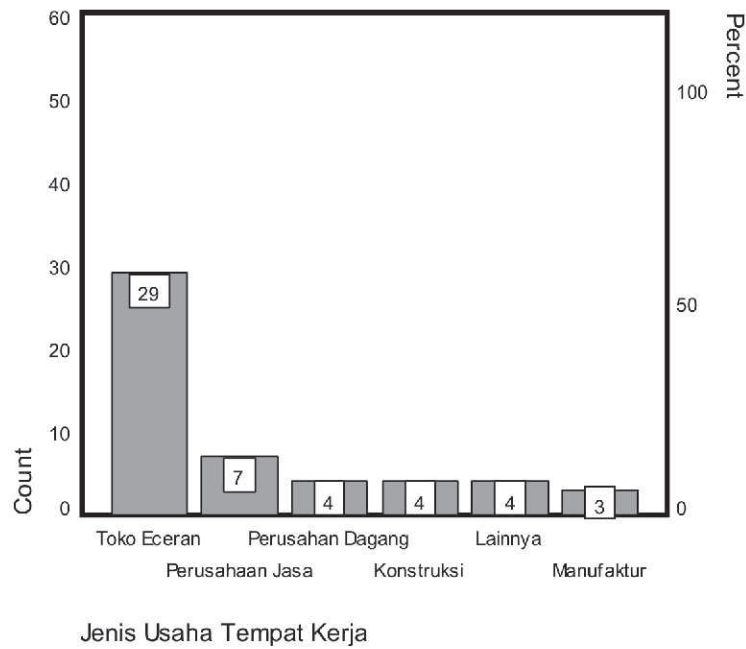


b. Jenis perusahaan responden

Dilihat dari jenis usaha tempat kerja responden, nampaknya sudah terwakili semua. Hanya saja pada jenis usaha toko eceran menduduki persentase yang tertinggi dari semuanya. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sampel valid dan dapat dipercaya.

Tabel 3.1
Sebaran Jenis Perusahaan Responden

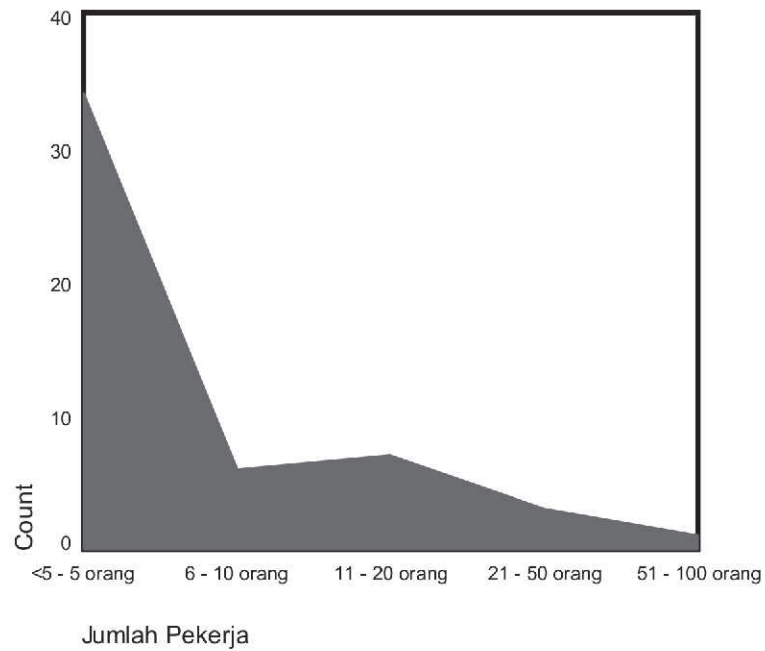
Jenis Perusahaan	Jumlah Laki-laki	Persen Laki-laki	Jumlah Perempuan	Persen Perempuan	Total	Persen Total
Toko Eceran	16	48,5	13	72,2	29	56,9
Perusahaan Dagang	3	9,1	1	5,6	4	7,8
Perusahaan Jasa	6	18,2	1	5,6	7	13,7
Manufaktur	2	6,1	1	5,6	3	5,9
Konstruksi	2	6,1	2	11,1	4	7,8
Lainnya	4	12,1	-	0	4	7,8



c. Jumlah Pekerja

Dilihat dari jumlah pekerja, tampak bahwa jumlah pekerja yang berkisar antara <5-5 orang menduduki persentase yang cukup tinggi dibandingkan dengan yang lainnya. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden bisnis memiliki jumlah pekerja yang masih relatif kecil. Untuk selengkapnya, lihat grafik berikut.

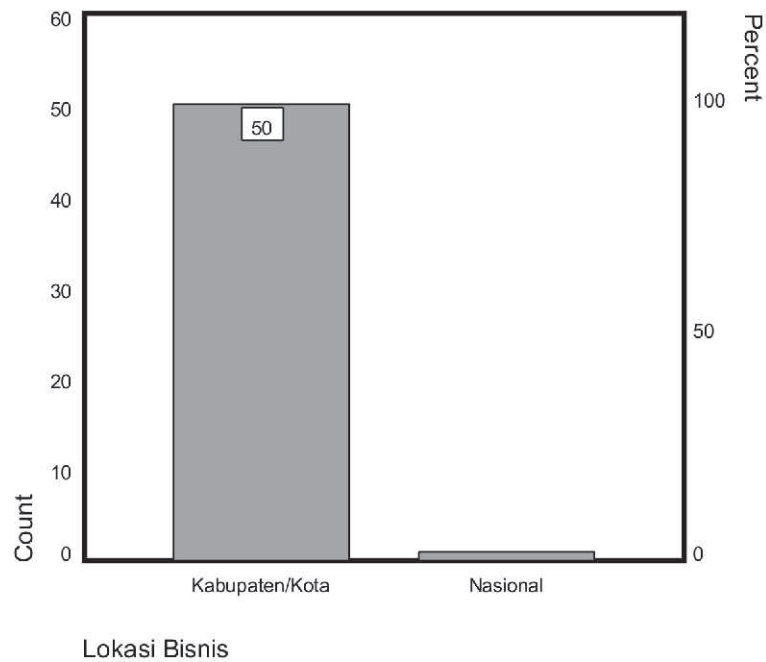
Jumlah Pekerja	Jumlah Laki-laki	Persen Laki-laki	Jumlah Perempuan	Persen Perempuan	Total	Persen Total
Kurang dari 5	24	72,7	10	55,6	34	66,7
6 - 10	5	15,2	1	5,6	6	11,8
11 - 20	2	6,1	5	27,8	7	13,7
21 - 50	2	6,1	1	5,6	3	5,9
51 - 100	-	-	1	5,6	1	2,0
Lebih dari 100	-	-	-	-	-	-



d. Lokasi Bisnis

Dilihat dari lokasi bisnis, nampaknya responden yang lokasi bisnisnya berada di wilayah Kabupaten/Kota menduduki persentase yang cukup tinggi, dibandingkan dengan responden yang memiliki lokasi bisnis bersekala nasional. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelaku bisnis di Kabupaten Bantul, lebih banyak yang bergerak di level lokal dibandingkan dengan yang sudah merambah ke level nasional. Lengkapnya lihat grafik berikut.

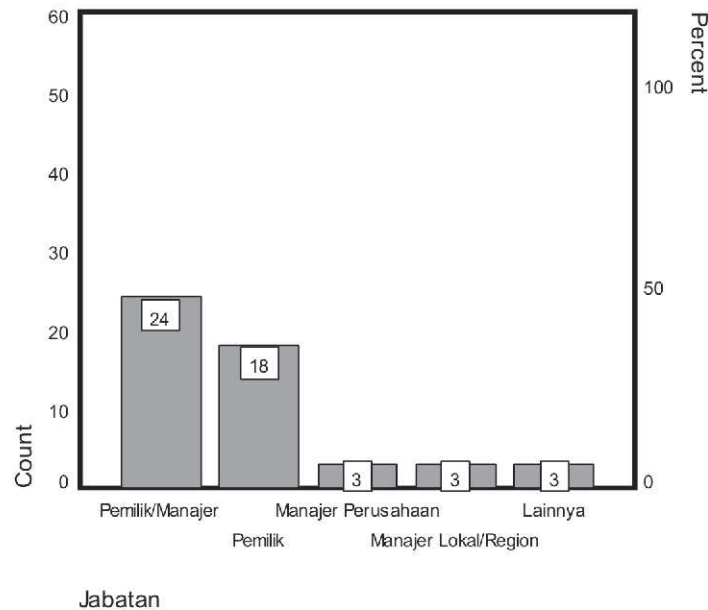
Lokasi Bisnis	Jumlah Laki-laki	Persen Laki-laki	Jumlah Perempuan	Persen Perempuan	Total	Persen Total
Kabupaten/ Kota	33	100	17	94,4	50	98
Nasional	-	-	1	5,6	1	2
Internasional	-	-	-	-	-	-



e. Jabatan Responden

Dilihat dari jabatan responden, nampak bahwa responden memiliki sebaran jabatan yang cukup lengkap mulai dari pemilik/manajer, pemilik, manajer perusahaan, manajer lokal/regional dan sebagainya. Responden bisnis cukup banyak yang menduduki jabatan sebagai pemilik sekaligus manajer dalam perusahaan/bisnisnya. Lengkapnya lihat grafik berikut.

Jabatan Responden	Jumlah Laki-laki	Persen Laki-laki	Jumlah Perempuan	Persen Perempuan	Total	Persen Total
Pemilik-Manajer	15	45,5	9	50,0	24	47,1
Manajer Perusahaan	1	3,0	2	11,1	3	5,9
Pemilik	14	42,4	4	22,2	16	35,3
Manajer lokal/regional	1	3,0	2	11,1	3	5,9
Eksekutif Senior	-	-	-	-	-	-
Lainnya	2	6,1	1	5,6	3	5,9



f. Penilaian Responden Atas Layanan Publik yang Di-selenggarakan oleh Pemda

Informasi yang hendak digali dengan meminta penilaian responden atas layanan publik yang di-selenggarakan pemda meliputi Pelayanan Administrasi Dasar, Infrastruktur dan Utiliti Dasar, Pelayanan Sosial Dasar, Dukungan Ekonomi Dasar serta penilaian masyarakat terhadap kemampuan Pemda dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

Adapun penilaian masyarakat terhadap layanan publik tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Pelayanan Administrasi Dasar

a. Pengurusan IMB

Dari sejumlah 51 responden, hanya sejumlah responden atau 34 atau 66,7% (laki-laki 24/72,7%, perempuan 10 orang/ 55,6%) yang mengurus IMB,

sedangkan sisanya sejumlah 17 responden atau 33,3% (laki-laki 9 orang /27,3%, perempuan 8 orang/44,4%) tidak mengurus.

Dari sejumlah responden yang mengurus IMB, 24 responden atau 70,58 % (laki-laki 17 orang/70,83%, perempuan 7 orang/70%) merasa puas dengan pelayanan yang diterima, sedangkan sejumlah 10 responden atau 29,42 % (laki-laki 7 orang/ 29,17%, perempuan 3 orang/ 30%) merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Adapun penyebab ketidapuasannya adalah:

- i. Pelayanan lambat : laki-laki 3 orang /43%, perempuan 2 orang/66%
- ii. Harus membayar tambahan pada petugas: laki-laki 1 orang/14%, perempuan 2 orang/ 66%
- iii. Petugas kurang ramah : laki-laki-orang/ -%, perempuan - orang/ -%
- iv. Prosedur pelayanan berbelit-belit: laki-laki 4 orang/ 57%, perempuan 3 orang/100%

- | | |
|---|---|
| v. Biaya pelayanan terlalu tinggi : laki-laki, perempuan 1/33% | v. Biaya pelayanan terlalu tinggi: laki-laki-, perempuan 1/25% |
| vi. Tempat pelayanan/ kantor sulit dijangkau : laki-laki - orang/-%, perempuan - orang/-% | vi. Tempat pelayanan/ kantor sulit dijangkau : laki-laki - orang/-%, perempuan - orang/-% |
| vii. Kantor tidak buka tepat waktu: laki-laki -orang/-%, perempuan - orang/-% | vii. Kantor tidak buka tepat waktu: laki-laki -orang/-%, perempuan -orang/-% |
| viii. Petugas kurang disiplin: laki-laki - orang/-%, perempuan - orang/-% | viii. Petugas kurang disiplin: laki-laki - orang/-%, perempuan - orang/-% |
| ix. Petugas yang melayani kurang cepat dan kurang responsif: laki-laki 2 orang/28%, perempuan 1 orang/33% | ix. Petugas yang melayani kurang cepat dan kurang responsif: laki-laki -orang/-%, perempuan 1 orang/25% |
| x. Kantor pelayanan kurang nyaman karena fasilitas terbatas/ jelek: laki-laki -orang/-%, perempuan - orang/-% | x. Kantor pelayanan kurang nyaman karena fasilitas terbatas/ jelek: laki-laki -orang/-%, perempuan - orang/-% |
| xi. Pelayanan kurang adil: laki-laki - orang/-%, perempuan - orang/-% | xi. Pelayanan kurang adil: laki-laki - orang/-%, perempuan - orang/-% |
| xii. Tidak ada kejelasan prosedur dan biaya pelayanan : laki-laki - orang/-%, perempuan - orang/-% | xii. Tidak ada kejelasan prosedur dan biaya pelayanan : laki-laki - orang/-%, perempuan - orang/-% |
| xiii. Lain-lain | xiii. Lain-lain: laki-laki 3/60%, perempuan 3/75%. Alasannya, sudah diurus |

Dari sejumlah responden yang tidak mengurus IMB, sejumlah 8 responden atau 57,06% (laki-laki 4 orang/44,45%, perempuan 4 orang/50%) tidak mengurus IMB karena memang tidak membutuhkan, sedangkan sejumlah 9 responden atau 52,94 % (laki-laki 5 orang/55,55%, perempuan 4 orang/50%) sebenarnya membutuhkan IMB, tetapi tidak mengurusnya dengan alasan :

- i. Pelayanan lambat: laki-laki - orang/-%, perempuan - orang/-%
- ii. Harus membayar tambahan pada petugas: laki-laki 1 orang/20%, perempuan - orang/-%
- iii. Petugas kurang ramah : laki-laki - orang/-%, perempuan - orang/-%
- iv. Prosedur pelayanan berbelit-belit: laki-laki 1 orang/20%, perempuan -orang/-%

b. Pengurusan Izin Usaha

Dari sejumlah 51 responden, hanya sejumlah 34 responden atau 66,7% (laki-laki 25 orang/ 75,8%, perempuan 9 orang/ 50%) yang mengurus ijin usaha, sedangkan sisanya sejumlah 17 responden atau 33,3% (laki-laki 8 orang /24,2%, perempuan 9 orang/50%) tidak mengurus.

Dari sejumlah responden yang mengurus ijin usaha, 25 responden atau 73,5% (laki-laki 19 orang/76%, perempuan 6 orang/66,6%) merasa puas dengan pelayanan yang diterima, sedangkan sejumlah 9 responden atau 26,48% (laki-laki 6 orang/24%, perempuan 3 orang/33,33%) merasa tidak puas dengan pelayanan yang

diterima. Adapun penyebab ketidakpuasannya adalah:

- i. Pelayanan lambat : laki-laki 5 orang /83%, perempuan 1 orang/33%
- ii. Harus membayar tambahan pada petugas: laki-laki 2 orang/33%, perempuan - orang/-%
- iii. Petugas kurang ramah : laki-laki 2 orang/33%, perempuan - orang/-%
- iv. Prosedur pelayanan berbelit-belit: laki-laki 2 orang/33%, perempuan 1 orang/33%
- v. Biaya pelayanan terlalu tinggi; laki-laki 3/50%, perempuan-
- vi. Tempat pelayanan/ kantor sulit dijangkau: laki-laki-, perempuan-
- vii. Kantor tidak buka tepat waktu: laki-laki 1 orang/17%, perempuan - orang/-%
- viii. Petugas kurang disiplin: laki-laki - orang/-%, perempuan - orang/-%
- ix. Petugas yang melayani kurang cepat dan kurang responsif: laki-laki 3 orang/50%, perempuan 1 orang/33%
- x. Kantor pelayanan kurang nyaman karena fasilitas terbatas/ jelek: laki-laki 1 orang/17%, perempuan - orang/-%
- xi. Pelayanan kurang adil: laki-laki - orang/-%, perempuan - orang/-%
- xii. Tidak ada kejelasan prosedur dan biaya pelayanan : laki-laki 1 orang/17%, perempuan - orang/-%
- xiii. Lain-lain; laki-laki-, perempuan 1/33%: ada ancaman dari kelurahan kalau tidak memberikan sumbangan dalam jumlah tertentu, izin tidak turun.

Dari sejumlah responden yang tidak mengurus ijin usaha, sejumlah 7 responden atau 41,2% (laki-laki 3 orang /37,5%, perempuan 4 orang/44,45%) tidak mengurus ijin usaha karena memang tidak membutuhkan,

sedangkan sejumlah 10 responden atau 58,82% (laki-laki 5 orang/62,5%, perempuan 5 orang/55,55%) sebenarnya membutuhkan ijin usaha, tetapi tidak mengurusnya dengan alasan;

- i. Pelayanan lambat/perlu waktu lama untuk mengurus: laki-laki 1 orang /20%, perempuan - orang/-%
- ii. Harus membayar tambahan pada petugas: laki-laki 1 orang/20%, perempuan -
- iii. Petugas kurang ramah : laki-laki-, perempuan-
- iv. Prosedur pelayanan berbelit-belit: laki-laki 1 orang/20%, perempuan 1 orang/20%
- v. Biaya pelayanan terlalu tinggi: laki-laki-, perempuan 1/20%
- vi. Tempat pelayanan/ kantor sulit dijangkau : laki-laki-, perempuan,-
- vii. Kantor tidak buka tepat waktu: laki-laki-, perempuan-
- viii. Tidak ada informasi tentang prosedur dan biaya pelayanan: laki-laki-, perempuan-
- ix. Lain-lain: laki-laki 3 orang/60%, perempuan 4 orang/80%.Alasannya, masih berlaku, belum sempat, usaha sedang lesu.

c. Pengurusan Ijin Lingkungan

Dari dari sejumlah 51 responden, hanya sejumlah 15 responden atau 29,4% (laki-laki 9 orang/27,3%, perempuan 6 orang/33,3%) yang mengurus ijin lingkungan, sedangkan sisanya sejumlah 36 responden atau 70,6% (laki-laki 24 orang/ 72,7%, perempuan 12 orang/ 66,7%) tidak mengurus.

Dari sejumlah responden yang mengurus ijin lingkungan, 11 responden atau 73,33% (laki-laki 6 orang/66,67%, perempuan 5 orang/83,33%) merasa puas dengan pelayanan yang diterima,

sedangkan sejumlah 4 responden atau 26,67% (laki-laki 3 orang/33,37%, perempuan 1 orang/ 16,67%) merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Adapun penyebab ketidakpuasannya adalah:

- i. Pelayanan lambat : laki-laki, perempuan 1 orang/100%
- ii. Harus membayar tambahan pada petugas: laki-laki 1 orang/33%, perempuan,-
- iii. Petugas kurang ramah : laki-laki -, perempuan-
- iv. Prosedur pelayanan berbelit-belit: laki-laki 1 orang/33%, perempuan 1 orang/100%
- v. Biaya pelayanan terlalu tinggi: laki-laki 1/33%, perempuan,-
- vi. Tempat pelayanan/kantor sulit dijangkau: laki-laki,- perempuan-
- vii. Kantor tidak buka tepat waktu: laki-laki-, perempuan 1 orang/100%
- viii. Petugas kurang disiplin: laki-laki -, perempuan 1 orang/100%
- ix. Petugas yang melayani kurang cepat dan kurang responsif: laki-laki 1 orang/ 33%, perempuan 1 orang/100%
- x. Kantor pelayanan kurang nyaman karena fasilitas terbatas/jelek: laki-laki-, perempuan -
- xi. Pelayanan kurang adil: laki-laki-, perempuan 1 orang/100%
- xii. Tidak ada kejelasan prosedur dan biaya pelayanan : laki-laki-, perempuan-
- xiii. Lain-lain.

Dari sejumlah responden yang tidak mengurus ijin lingkungan, sejumlah 32 responden atau 88,89 % (laki-laki 21 orang/87,5%, perempuan 11 orang/ 91,67%) tidak mengurus ijin usaha karena memang tidak membutuhkan, sedangkan sejumlah 4 responden atau 11,11 % (laki-laki 3 orang/12,5%,

perempuan 1 orang/8,33%) sebenarnya membutuhkan ijin tersebut, tetapi tidak mengurusnya dengan alasan :

- i. Pelayanan lambat/perlu waktu lama untuk mengurus: laki-laki 1 orang /33%, perempuan-
- ii. Harus membayar tambahan pada petugas: laki-laki-, perempuan-
- iii. Petugas kurang ramah : laki-laki-, perempuan-
- iv. Prosedur pelayanan berbelit-belit: laki-laki 1 orang/33%, perempuan -
- v. Biaya pelayanan terlalu tinggi : laki-laki-, perempuan-
- vi. Tempat pelayanan/ kantor sulit dijangkau : laki-laki-, perempuan-
- vii. Kantor tidak buka tepat waktu: laki-laki-, perempuan-
- viii. Tidak ada informasi tentang prosedur dan biaya pelayanan : laki-laki 1 orang/33%, perempuan -
- ix. Lain-lain; laki-laki 1/33%, perempuan 1/100%. Alasannya, tidak ada limbah, tidak wajib mengurus limbah, belum sempat, perusahaan baru.

d. Pembayaran Pajak

Dari dari sejumlah 51 responden, hanya sejumlah 38 responden atau 74,5% (laki-laki 24 orang/72,7%, perempuan 14 orang/77,8%) yang membayar pajak, sedangkan sisanya sejumlah 13 responden atau 25,5% (laki-laki 9 orang/27,3%, perempuan 4 orang/ 22,2%) tidak membayar.

Dari sejumlah responden yang membayar pajak, 30 responden atau 78,94% (laki-laki 18 orang/75%, perempuan 12 orang/85,71%) merasa puas dengan pelayanan yang diterima, sedangkan sejumlah 8 responden atau 21,06 % (laki-laki 6 orang/25%, perempuan 2 orang/14,29%) merasa tidak puas dengan pelayanan yang

diterima. Adapaun penyebab ketidakpuasannya adalah:

- i. Pelayanan lambat: laki-laki 4 orang /66%, perempuan -
- ii. Harus membayar tambahan pada petugas: laki-laki 2 orang/33%, perempuan-
- iii. Petugas kurang ramah: laki-laki-, perempuan-
- iv. Prosedur pelayanan berbelit-belit: laki-laki 2 orang/33%, perempuan 2 orang/100%
- v. Biaya pelayanan terlalu tinggi: laki-laki-,perempuan-
- vi. Tempat pelayanan/ kantor sulit dijangkau: laki-laki-, perempuan-
- vii. Kantor tidak buka tepat waktu: laki-laki -, perempuan -
- viii. Petugas kurang disiplin: laki-laki -, perempuan 1 orang/50%
- ix. Petugas yang melayani kurang cepat dan kurang responsif: laki-laki 3 orang/50%, perempuan-
- x. Kantor pelayanan kurang nyaman karena fasilitas terbatas/jelek: laki-laki -, perempuan -
- xi. Pelayanan kurang adil: laki-laki 1 orang/ 17%, perempuan-
- xii. Tidak ada kejelasan prosedur dan biaya pelayanan: laki-laki 1 orang /17%, perempuan-
- xiii. Tidak ada kejelasan ke mana pungutan pajak tersebut masuk; laki-laki 1/17%, perempuan-
- xiv. Lain-lain: laki-laki 1/17%, perempuan-. Alasannya, bayar double baik kepada Pemda maupun kepada petugas.

Dari sejumlah responden yang tidak membayar pajak, sejumlah 6 responden atau 46,16% (laki-laki 4 orang/44,45%, perempuan 2 orang/50%) tidak membayar pajak karena memang tidak harus membayarnya, sedangkan sejumlah 7 responden atau 13,7 %

(laki-laki 5 orang/55,55%, perempuan 2 orang/50%) sebenarnya harus membayar pajak tersebut, tetapi tidak membayarnya dengan alasan :

- i. Pelayanan lambat/perlu waktu lama untuk mengurus: laki-laki-, perempuan-
- ii. Harus membayar tambahan pada petugas: laki-laki 1 orang/20%, perempuan-
- iii. Petugas kurang ramah : laki-laki-, perempuan-
- iv. Prosedur pelayanan berbelit-belit: laki-laki-, perempuan-
- v. Biaya pelayanan terlalu tinggi :
- vi. Tempat pelayanan/ kantor sulit dijangkau : laki-laki -, perempuan -
- vii. Kantor tidak buka tepat waktu: laki-laki-, perempuan-
- viii. Tidak ada informasi tentang prosedur dan biaya pelayanan: laki-laki 2 orang/40%, perempuan 2 /100%.
- ix. Lain-lain: 2/40% (laki-laki 2/40%, perempuan-); Alasannya, lagi kena musibah gempa, perusahaan baru belum sempat.

2. **Infrasruktur Dasar**

a. Infrastruktur dan Lingkungan Umum

a.1 Kualitas Jalan

Dari 51 responden, 1 responden atau 2% (laki-laki 1 orang/3%, perempuan-) tidak berpendapat, 35 responden atau 68,6% (laki-laki 25 orang/75,8%, perempuan 10 orang /55,6% perempuan) menilai bahwa kualitas jalan di wilayah tempat tinggalnya adalah baik, sedangkan 15 responden atau 29,4 % (laki-laki 7 orang/ 21,2% laki-laki, perempuan 8 orang/44,4% perempuan) menilai jalan

di di wilayah tempat tinggalnya buruk. Adapun alasan penilaian bahwa jalan di wilayah tempat tinggalnya buruk adalah:

- i. Pemeliharaan kurang baik; laki-laki 4/57%, perempuan 3/37,5%
- ii. Jalan yang dibangun tidak sesuai dengan standar, atau kurang sesuai dengan kebutuhan; laki-laki 3/42%, perempuan 4/50%
- iii. Alasan lain: laki-laki 2/29%, perempuan 1/12,5%. Alasannya, sempit, semrawut, aspalnya kurang, berdebu.

a.2 Kualitas Drainase

Dari 51 responden, 2 responden atau 3,9% (laki-laki 2 orang/6,1 %, perempuan-) tidak berpendapat, 34 responden atau 66,7% (laki-laki 22 orang/66,6% laki-laki, perempuan 12 orang/ 66,7) menilai bahwa penyediaan drainase di di wilayah tempat tinggalnya adalah baik, sedangkan 15 responden atau 29,4% (laki-laki 9 orang/ 27,3% laki-laki, perempuan 6 orang/33,3% perempuan) menilai penyediaan drainase di di wilayah tempat tinggalnya buruk. Adapun alasan penilaian bahwa penyediaan drainase buruk adalah:

- a) Pemeliharannya jelek; laki-laki 6/66%, perempuan 2/33%
- b) sistem drainasenya tidak sesuai standar; laki-laki 3/33%, perempuan 4/67%
- c) tidak ada sistem drainase; laki-laki 4/44%, perempuan 3/50%
- d) Lain-lain; laki-laki-, perempuan 1/17%. Alasannya, kurang baik, sering mampet.

a.3 Kebersihan

Dari 51 responden, 2 responden atau 3,9% (laki-laki 2 orang/6,1%,

perempuan-) tidak berpendapat, 37 responden atau 72,5% (laki-laki 24 orang/72,7%, perempuan 13 orang /72,2%) menilai bahwa kualitas pemeliharaan kebersihan di wilayah tempat tinggalnya adalah baik, sedangkan 12 responden atau 23,5 % (laki-laki 7 orang/21,2 % laki-laki, perempuan 5 orang/27,8% perempuan) menilai pemeliharaan kebersihan di wilayah tempat tinggalnya buruk. Adapun alasan penilaian bahwa pemeliharaan kebersihan di wilayah tempat tinggalnya buruk adalah :

- i. sejumlah 6 atau 11,8 (laki-laki 3/18,75% dan perempuan 3/33,33%) yang menjawab terlalu banyak sampah,
- ii. sejumlah 6 atau 11,8% (laki-laki 5/37,5% dan perempuan 1/11,11%) yang menjawab banyak orang yang membuang sampah atau barang rongsokan di daerah terbuka seperti sungai, ruang terbuka, hutan, dan sebagainya,
- iii. sejumlah 2 atau 3,92 responden (laki-laki 1/6,25% dan perempuan 1/11,11%) yang menjawab tempat atau kotak sampah tidak tersedia/rusak,
- iv. sejumlah 5 atau 9,80% responden (laki-laki 3/18,75% dan perempuan 22,22%) menjawab udaranya sangat tercemar,
- v. sejumlah 4 atau 7,84% (laki-laki 3/18,75% dan perempuan 1/11,11%) yang menjawab pemeliharaan kebersihannya kurang baik,
- vi. 0 responden atau 0% yang menjawab terlalu banyak hewan yang menyebabkan tempat kotor,
- vii. lainnya sejumlah 2 atau 3,92%. Alasannya, debu asap dari madukismo, kurang diperhatikan Pemda.

a.4 Penerangan Jalan

Dari 51 responden, 27 responden atau 52,9% (laki-laki 18 orang/54,5%, perempuan 9 orang/50%) menilai bahwa kualitas penerangan jalan di wilayah tempat tinggalnya adalah baik, 4 responden atau 7,8% (laki-laki 3 orang/9,1% laki-laki, perempuan 1 orang/5,6%) menyebutkan tidak ada penerangan jalan yang disediakan Pemda di wilayah tempat tinggalnya tetapi masyarakat menyediakan, 6 responden atau 11,8 (laki-laki 4 orang /12,1% laki-laki, perempuan 2 orang /11,1% perempuan) menyebutkan tidak ada penerangan jalan, 14 responden atau 27,5% (laki-laki 8 orang/24,2%, perempuan 6 orang/33,3% perempuan) menilai bahwa kualitas penerangan jalan di wilayah tempat tinggalnya kurang baik. Adapun alasan penilaian bahwa penerangan jalan di wilayah tempat tinggalnya kurang baik adalah;

- i. sejumlah 7 atau 19,44% (laki-laki 5/41,66% dan perempuan 2/33,33%) yang menjawab jumlah lampu penerangannya kurang atau tidak cukup,
- ii. sejumlah 3 atau 8,33% (laki-laki 3/25% dan perempuan-) yang menjawab lokasi lampu penerangannya kurang baik atau kurang lengkap,
- iii. sejumlah 3 atau 8,33% (laki-laki 2/16,66% dan perempuan 1/16,66%) yang menjawab nyala lampu penerangannya kurang terang,
- iv. sejumlah 4 atau 11,11% (laki-laki 2/16,66% dan perempuan 2/16,66% yang menjawab banyak lampu penerangan yang rusak dan tidak diperbaiki,
- v. sejumlah 1 atau 2, 77% (laki-laki- dan perempuan 1/16,66%) yang menjawab lainnya. Alasannya, belum tersedia.

a.5 Layanan PDAM

Dari 51 responden, sejumlah 4 responden atau 7,8% (laki-laki 1 orang/3%, perempuan 3 orang/16,7%) menggunakan layanan PDAM, 47 responden atau 92,2% (laki-laki 32 orang/97%, perempuan 15 orang/83,33%) tidak menggunakan layanan PDAM.

Dari sejumlah 4 responden (responden yang menggunakan PDAM dan kadang-kadang menggunakan layanan PDAM), 2 responden atau 50% (laki-laki-, perempuan 2/66,66%) menilai layanan PDAM baik/memuaskan, sedangkan 2 responden atau 50% (laki-laki 1/100%, perempuan 2 orang/33,34%) merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Adapun penyebab ketidakpuasannya adalah

- i. biaya langganan mahal: laki-laki-, perempuan-
- ii. pasokan air tak memadai; laki-laki 1/50%, perempuan-
- iii. kualitas air kurang baik/ tak baik; laki-laki-, perempuan-
- iv. pasokan air tidak teratur. Laki-laki 1/50%
- v. lain-lain: laki-laki-, perempuan-. Alasannya, air sering mampet.

Sejumlah 47 responden yang tidak menggunakan layanan PDAM, menyebutkan alasan sbb.:

- i. tidak tersedia layanan PDAM; laki-laki 10/24,39%, perempuan 2/11,11%

- ii. biaya berlangganan air PDAM terlalu mahal; laki-laki 23/56,09% perempuan 13/72,22%
- iii. pasokan air tak memadai; laki-laki 2/4,87%, perempuan 1/5,55%
- iv. kualitas air jelek; laki-laki-, perempuan-
- v. pasokan air tidak teratur; laki-laki-, perempuan-
- vi. memakai sumber air sendiri; laki-laki 1/2,43%, perempuan-
- vii. lain-lain: laki-laki 5/12,19%, perempuan 2/11,11. Alasannya, PDAM tidak menjangkau, tidak perlu air, punya sumur sendiri.

a.6 Layanan Pembuangan Limbah

Dari 51 responden, sejumlah 2 responden atau 3,9% (laki-laki 2 orang /6,1%, perempuan-) menggunakan jasa pembuangan limbah yang disediakan Pemda, 33 responden atau 64,7% (laki-laki 24 orang/72,7%, perempuan 9 orang/50%) tidak menggunakan jasa pembuangan limbah yang disediakan Pemda, 16 responden atau 31,4% (laki-laki 7 orang/21,2%, perempuan 9 orang/50%) menyatakan bahwa di wilayahnya tidak terdapat jasa pembuangan limbah yang disediakan Pemda

b. Manajemen Transportasi dan Lalu lintas

Dari 51 responden, 5 responden atau 9,8% (laki-laki 4 orang/12,1%, perempuan 1 orang/5,6%) tidak berpendapat, 33 responden atau 64,7% (laki-laki 22 orang/66,7%, perempuan 11 orang/ 61,1%) menilai bahwa pengaturan lalu-lintas di wilayah tempat tinggalnya adalah baik, sedangkan 13 responden atau 25,5% (laki-laki 7 orang /21,2%, perempuan 6 orang/33,3%)

menilai jalan di wilayah tempat tinggalnya kurang atau tidak baik. Adapun alasan penilaian bahwa jalan di wilayah tempat tinggalnya kurang atau tidak baik adalah:

- i. lay out/ tata letak jalan kurang baik dan menyebabkan kemacetan; laki-laki 1/10%, perempuan-
- ii. terlalu banyak kendaraan dan jalannya tidak cukup; laki-laki 3/30%, perempuan 4/36,36%
- iii. pengguna lalu lintas tidak tertib; laki-laki 5/50%, perempuan 4/36,36%
- iv. areal parkir kurang memadai, tak ada kontrol di mana kendaraan dapat parkir; laki-laki 1/10%, perempuan-
- v. lampu lalu lintas kurang/tidak cukup; laki-laki-, perempuan 1/9,09%
- vi. tanda-tanda penunjuk arah atau jalan kurang memadai: laki-laki-, perempuan 1/9,09%
- vii. lain-lain; laki-laki-, perempuan 1/9,09%. Alasannya, banyak kecelakaan.

c. Pelayanan Umum

c.1 Pengumpulan dan Pembuangan Sampah

Dari 51 responden, sejumlah 5 responden atau 9,8% (laki-laki 3 orang /9,1%, perempuan 2 orang/11,1%) menggunakan jasa pembuangan sampah yang disediakan Pemda 46 responden atau 90,2% (laki-laki 30 orang /90,9%, perempuan 16 orang/88,9%) tidak menggunakan jasa tersebut.

Dari sejumlah responden yang menggunakan jasa pembuangan sampah, sejumlah 4 responden atau 80% (laki-laki 2 orang/66,67%, perempuan 2 orang/ 100%) merasa

puas dengan pelayanan yang diterima, sejumlah 1 responden atau 20% (laki-laki 1 orang/33,33%, perempuan-) merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Adapun penyebab ketidakpuasannya adalah;

- i. pengumpulan sampah tak teratur; laki-laki 1/100%, perempuan-
- ii. petugas pengumpulan sampah tidak sopan; laki-laki-, perempuan-
- iii. biaya mahal; laki-laki-, perempuan-
- iv. sampah dibuang bukan pada tempatnya/ tidak dibawa ke TPA; laki-laki-, perempuan-
- v. sampah tidak dibuang setiap hari sehingga menimbulkan bau busuk dan tidak sehat; laki-laki-, perempuan-
- vi. lain-lain; laki-laki-, perempuan-

c.2 Pencegahan dan Pemadam Kebakaran

Dari sejumlah 7 responden atau 13,7% (laki-laki 6 orang/18,2%, perempuan 1 orang/5,6%) berpendapat bahwa kualitas pencegahan dan pemadam kebakaran di wilayahnya baik, sejumlah 9 responden atau 17,6% (laki-laki 4/12,1%, perempuan 5/27,8%) berpendapat bahwa kualitas pencegahan dan pemadam kebakaran di wilayahnya tidak baik, dan sejumlah 21 responden atau 41,2% (laki-laki 18 orang/54,5%, perempuan 3 orang/16,7%) tidak memerlukan jasa pemadam kebakaran, 14 responden atau 27,5% (laki-laki 5/15,2%, perempuan 9/50%) tidak berpendapat atau tidak membutuhkan pemadam kebakaran. Responden yang berpendapat bahwa kualitas pencegahan dan pemadam kebakaran di wilayahnya tidak baik beralasan:

- i. Pemadam kebakaran datang terlambat/ dinas kebakaran lamban

dalam menjawab telpon; laki-laki 4/36,36%, perempuan 2/20%

- ii. Petugas mengharapkan insentif; laki-laki 3/27,27%, perempuan 2/20%
- iii. Peralatan pemadam sudah tua/ tidak berfungsi dengan baik; laki-laki 1/9,09%, perempuan-
- iv. Pasokan air untuk pemadam kurang; laki-laki 1/9,09%, perempuan-
- v. Lokasi kendaraan dan petugas pemadam jauh; laki-laki 2/18,18%, perempuan 3/30%
- vi. Lainnya; laki-laki-, perempuan 3/30%. Alasannya, belum ada pos pemadam di wilayah desa dan kecamatan, kantor tidak berada di lokasi pedesaan, tetapi harus membayar yuran 95.000 rupiah per tahun

c. Pertanyaan Umum

1. Penilaian responden terhadap usaha Pemda dalam memberikan bantuan untuk mengembangkan usaha khususnya untuk memperluas pasar:
 - i. Dari sejumlah 51 responden, 2 responden/ 3,9% (laki-laki 2 orang/ 6,1 % ; perempuan -) menilai bahwa Pemda Bantul telah melakukan upaya yang seoptimal mungkin/ sangat memuaskan,
 - ii. Sejumlah 15 orang/ 29,4% (laki-laki 8/ 24,2% ; perempuan 7/38,9%) menilai Pemda Bantul cukup baik dalam upaya tersebut/ memuaskan,
 - iii. Sejumlah 20 responden/39,2% (laki-laki 14 orang/42,4% ; perempuan 6 orang/ 33,3%) menilai bahwa Pemda Bantul tidak serius/ tidak memuaskan,

- iv. Sejumlah 12 responden/23,5% (laki-laki 8 orang/24,2%; perempuan 4 orang/22,2%) menilai bahwa Pemda Bantul tidak berbuat apa-apa/memperburuk situasi/ sangat tidak memuaskan,
 - v. Sedangkan sejumlah 2 responden/ 3,9% (laki-laki 1 orang/3%; perempuan 1 orang/5,6%) tidak berpendapat/ tidak begitu mengerti tanggung jawab Pemda dalam issue tersebut.
2. Penilaian responden tentang usaha Pemda dalam memerangi korupsi dan meminimalisir kesempatan untuk korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN):
 - i. Dari sejumlah 51 responden, 3 responden atau 5,9% (laki-laki 2 orang/6,1% ; perempuan 1 orang/ 5,6%) menilai bahwa Pemda Bantul telah melakukan upaya yang seoptimal mungkin/ sangat memuaskan,
 - ii. Sejumlah 10 orang/ 19,6% (laki-laki 6/18,2% ; perempuan 4/ 22,2%) menilai Pemda Bantul cukup baik dalam upaya tersebut/ memuaskan,
 - iii. Sejumlah 15 responden/29,4% (laki-laki 10 orang/30,3%; perempuan 5 orang/27,8%) menilai bahwa Pemda Bantul tidak serius/ tidak memuaskan,
 - iv. Sejumlah 9 responden/17,6% (laki-laki 7 orang/21,2%; perempuan 2 orang/11,1%) menilai bahwa Pemda Bantul tidak berbuat apa-apa/ memperburuk situasi/ sangat tidak memuaskan,
 - v. Sedangkan sejumlah 14 responden/ 27,5% (laki-laki 8 orang/ 24,2%; perempuan 6 orang/33,3 %) tidak berpendapat/ tidak begitu mengerti tanggungjawab Pemda dalam issue tersebut.
3. Penilaian responden mengenai cara pemerintah daerah dalam membantu perusahaan anda untuk memahami bagaimana cara memperoleh pendapatan, bagaimana merencanakan penggunaan uang, dan untuk apa saja uang dibelanjakan:
 - i. Dari sejumlah 51 responden, 3 responden atau 5,9% (laki-laki 2 orang/6,1%; perempuan 1 orang/5,6%) menilai bahwa Pemda Bantul telah melakukan upaya yang seoptimal mungkin/ sangat memuaskan,
 - ii. Sejumlah 7 orang/ 13,7 % (laki-laki 4/ 12,1%; perempuan 3/16,7%) menilai Pemda Bantul cukup baik dalam upaya tersebut/ memuaskan,
 - iii. Sejumlah 18 responden/ 35,3% (laki-laki 9 orang/27,3% ; perempuan 9 orang/50%) menilai bahwa Pemda Bantul tidak serius/ tidak memuaskan,
 - iv. Sejumlah 15 responden/29,4% (laki-laki 12 orang/36,4% ; perempuan 3 orang/16,7%) menilai bahwa Pemda Bantul tidak berbuat apa-apa/ memperburuk situasi/ sangat tidak memuaskan,
 - v. Sedangkan sejumlah 8 responden/ 15,7% (laki-laki 6 orang/18,2%; perempuan 2 orang/11,1%) tidak berpendapat/ tidak begitu mengerti tanggungjawab Pemda dalam issue tersebut.
4. Penilaian responden mengenai upaya pemerintah daerah dalam mempermudah akses masyarakat terhadap keputusan yang telah dibuat oleh DPRD dan pemda di wilayah ini:
 - i. Dari sejumlah 51 responden, 4 responden/7,8% (laki-laki 3 orang/

- 9,1%; perempuan 1 orang/5,6%) menilai bahwa Pemda Bantul telah melakukan upaya yang seoptimal mungkin/ sangat memuaskan,
- ii. Sejumlah 12 orang/23,5% (laki-laki 8/24,2%; perempuan 4/22,2%) menilai Pemda Bantul cukup baik dalam upaya tersebut/ memuaskan,
 - iii. Sejumlah 14 responden/27,5 % (laki-laki 9 orang/27,3%; perempuan 5 orang/27,8%) menilai bahwa Pemda Bantul tidak serius/tidak memuaskan,
 - iv. Sejumlah 5 responden/9,8% (laki-laki 4 orang/12,1%; perempuan 1 orang/5,6%) menilai bahwa Pemda Bantul tidak berbuat apa-apa/ memperburuk situasi/sangat tidak memuaskan,
 - v. Sedangkan sejumlah 16 responden/31,4% (laki-laki 9 orang/27,3%; perempuan 7 orang/38,9%) tidak berpendapat/ tidak begitu mengerti tanggungjawab Pemda dalam issue tersebut.
5. Penilaian responden tentang usaha-usaha pemda untuk mendukung sektor komersial dan industri agar berpartisipasi dalam pembuatan keputusan melalui konsultasi dengan wakil dari sektor komersial/ industri, pameran proposal-proposal sebelum keputusan dibuat, melakukan survei, publikasi proposal, dan menyediakan informasi yang diperlukan dan aktivitas lainnya:
- i. Dari sejumlah 51 responden, 2 responden/3,9% (laki-laki 1 orang/3%; perempuan 1 orang/5,6%) menilai bahwa Pemda Bantul telah melakukan upaya yang seoptimal mungkin/ sangat memuaskan,
 - ii. Sejumlah 10 orang/19,6% (laki-laki 7/21,2%; perempuan 3/16,7%) menilai Pemda Bantul cukup baik dalam upaya tersebut/ memuaskan,
 - iii. Sejumlah 19 responden/37,3% (laki-laki 13 orang/39,4%; perempuan 6 orang/33,3%) menilai bahwa Pemda Bantul tidak serius/ tidak memuaskan,
 - iv. Sejumlah 8 responden/15,7% (laki-laki 6 orang/18,2%; perempuan 2 orang/11,1%) menilai bahwa Pemda Bantul tidak berbuat apa-apa/ memperburuk situasi/ sangat tidak memuaskan,
 - v. Sedangkan sejumlah 12 responden/23,5% (laki-laki 6 orang/18,2%; perempuan 6 orang/33,3%) tidak berpendapat/ tidak begitu mengerti tanggungjawab Pemda dalam issue tersebut.
6. Penilaian responden mengenai aksesibilitas Bupati untuk masyarakatnya dan responsivitas Bupati terhadap kebutuhan sektor usaha di kabupaten/kota ini:
- i. Dari sejumlah 51 responden, 6 responden atau 11,8% (laki-laki 5 orang/15,2%; perempuan 1 orang/5,6%) menilai bahwa Bupati Bantul sangat aksesibel/sangat memuaskan,
 - ii. Sejumlah 22 orang/43,1% (laki-laki 16/48,5%; perempuan 6/33,3%) menilai Bupati Bantul cukup aksesibel/ memuaskan,
 - iii. Sejumlah 17 responden/33,3% (laki-laki 8 orang/24,2%; perempuan 9 orang/50%) menilai bahwa Bupati Bantul tidak aksesibel / tidak memuaskan,
 - iv. Sejumlah 2 responden/3,9% (laki-laki 1 orang/3%; perempuan 1 orang/5,6%) menilai bahwa Bupati

- Bantul tidak berbuat apa-apa/ memperburuk situas/ sangat tidak memuaskan,
- v. Sedangkan sejumlah 4 responden/ 7,8% (laki-laki 3 orang/9,1%; perempuan 1 orang/5,6%) tidak berpendapat/ tidak begitu mengerti tanggungjawab Pemda dalam issue tersebut.
7. Penilaian responden tentang usaha pemda (kota/kabupaten) dalam memastikan keadilan pelayanan dan transparansi dalam menyelenggarakan kontrak (apakah semua perusahaan memiliki kesempatan yang sama dalam hal kualifikasi dan memenangkan kontrak yang dibuka oleh kabupaten/kota dan tidak dipengaruhi oleh sikap "pilih kasih" atau KKN):
- i. Dari sejumlah 51 responden, 1 responden/2% (laki-laki 1 orang/3%; perempuan-) menilai bahwa Pemda Bantul telah melakukan upaya yang seoptimal mungkin/ sangat memuaskan,
- ii. Sejumlah 12 orang/23,5% (laki-laki 10/30,3, perempuan, 2/11,1%) menilai Pemda Bantul cukup baik dalam upaya tersebut/ memuaskan,
- iii. Sejumlah 14 responden/27,5% (laki-laki 10 orang/30,3%; perempuan 4 orang/22,2%) menilai bahwa Pemda Bantul tidak serius/ tidak memuaskan,
- iv. Sejumlah 4 responden/7,8% (laki-laki 3 orang/9,1%; perempuan 1 orang/5,6%) menilai bahwa Pemda Bantul tidak berbuat apa-apa/ memperburuk situas/sangat tidak memuaskan,
- v. Sedangkan sejumlah 20 responden/ 39,2% (laki-laki 9 orang/27,3%; perempuan 11 orang/61,1%) tidak berpendapat/tidak begitu mengerti tanggungjawab Pemda dalam issue tersebut.
8. Penilaian responden tentang kemampuan pemda untuk menegakkan hukum dan peraturan daerah tentang pedagang jalanan:
- i. Dari sejumlah 51 responden, 4 responden/8% (laki-laki 4 orang/12,5%; perempuan-) menilai bahwa Pemda Bantul telah melakukan upaya yang seoptimal mungkin/ sangat memuaskan,
- ii. Sejumlah 18 orang/36% (laki-laki 13/39,4%; perempuan 5/27,8%) menilai Pemda Bantul cukup baik dalam upaya tersebut/ memuaskan,
- iii. Sejumlah 13 responden/ 26% (laki-laki 7 orang/21,2%; perempuan 6 orang/33,3%) menilai bahwa Pemda Bantul tidak serius/ tidak memuaskan,
- iv. Sejumlah 7 responden/14% (laki-laki 4 orang/12,1%; perempuan 3 orang/16,7%) menilai bahwa Pemda Bantul tidak berbuat apa-apa/ memperburuk situas/ sangat tidak memuaskan,
- v. Sedangkan sejumlah 9 responden/ 17,6% (laki-laki 5 orang/15,2%; perempuan 4 orang/22,2%) tidak berpendapat/ tidak begitu mengerti tanggungjawab Pemda dalam issue tersebut.
9. Penilaian responden tentang kemampuan Pemda untuk menegakkan hukum dan peraturan daerah tentang industri lokal yang tidak terdaftar:
- i. Dari sejumlah 51 responden, 4 responden/7,8% (laki-laki 3 orang/9,1%; perempuan 1 orang/5,6%)

- menilai bahwa Pemda Bantul telah melakukan upaya yang seoptimal mungkin/ sangat memuaskan,
- ii. Sejumlah 9 orang/17,6% (laki-laki 6/18,2%; perempuan 3/16,7%) menilai Pemda Bantul cukup baik dalam upaya tersebut/ memuaskan,
 - iii. Sejumlah 17 responden/33,3% (laki-laki 11 orang/33,3%; perempuan 6 orang/33,3%) menilai bahwa Pemda Bantul tidak serius/ tidak memuaskan,
 - iv. Sejumlah 4 responden/7,8 % (laki-laki 4 orang/12,1%; perempuan-) menilai bahwa Pemda Bantul tidak berbuat apa-apa/ memperburuk situasi/ sangat tidak memuaskan,
 - v. Sedangkan sejumlah 17 responden/ 33,3% (laki-laki 9 orang/27,3%; perempuan 8 orang/44,4%) tidak berpendapat/ tidak begitu mengerti tanggungjawab Pemda dalam issue tersebut.
10. Penilaian responden tentang kemampuan pemda untuk menegakkan hukum dan peraturan daerah tentang keamanan pedagang dan pebisnis yang terdaftar:
- i. Dari sejumlah 51 responden, 4 responden/7,8% (laki-laki 1 orang/ 3%; perempuan 3 orang/16,7%) menilai bahwa Pemda Bantul telah melakukan upaya yang seoptimal mungkin/ sangat memuaskan,
 - ii. Sejumlah 24 orang/47,1% (laki-laki 16/48,5%; perempuan 8/44,4%) menilai Pemda Bantul cukup baik dalam upaya tersebut/ memuaskan,
 - iii. Sejumlah 9 responden/17,6% (laki-laki 8 orang/24,2%; perempuan 1 orang/5,6%) menilai bahwa Pemda Bantul tidak serius/ tidak memuaskan,
 - iv. Sejumlah 3 responden/5,9% (laki-laki 3 orang/9,1%; perempuan-) menilai bahwa Pemda Bantul tidak berbuat apa-apa/ memperburuk situasi/ sangat tidak memuaskan,
 - v. Sedangkan sejumlah 13 responden/ 25,5 % (laki-laki 8 orang/ 24,2%; perempuan 5 orang/9,8%) tidak berpendapat/ tidak begitu mengerti tanggungjawab Pemda dalam issue tersebut.
11. Penilaian responden tentang kemampuan Pemda untuk menegakkan peraturan lingkungan?
- i. Dari sejumlah 51 responden, 5 responden/9,8% (laki-laki 4 orang/ 12,1%; perempuan 1 orang/5,6 %) menilai bahwa Pemda Bantul telah melakukan upaya yang seoptimal mungkin/ sangat memuaskan,
 - ii. Sejumlah 15 orang/29,4% (laki-laki 7/21,2%; perempuan 8/44,4%) menilai Pemda Bantul cukup baik dalam upaya tersebut/ memuaskan,
 - iii. Sejumlah 15 responden/29,4% (laki-laki 11 orang/ 33,3%; perempuan 4 orang/22,2%) menilai bahwa Pemda Bantul tidak serius/ tidak memuaskan,
 - iv. Sejumlah 3 responden/ 5,9% (laki-laki 3 orang/9,1%; perempuan-) menilai bahwa Pemda Bantul tidak berbuat apa-apa/ memperburuk situasi/ sangat tidak memuaskan,
 - v. Sedangkan sejumlah 13 responden/ 25,5 % (laki-laki 8 orang/ 24,2%; perempuan 5 orang/9,8%) tidak berpendapat/ tidak begitu mengerti tanggungjawab Pemda dalam issue tersebut.

2. ANALISIS HASIL SURVEI

a. Pertanyaan Spesifik

Informasi yang hendak digali dari responden bisnis berkaitan dengan layanan publik yang diselenggarakan Pemda meliputi: Pelayanan Administrasi Dasar, Infrastruktur Dasar dan Kegunaan.

Pelayanan Administrasi Dasar mencakup:

- a. pengurusan IMB;
- b. izin usaha;
- c. izin lingkungan;
- d. pembayaran pajak daerah atau retribusi daerah.

Infrastruktur Dasar dan Kegunaan mencakup:

- a. Infrastruktur dan lingkungan umum;
- b. Manajemen Transportasi dan Lalu lintas;
- c. Pelayanan Umum.

Secara umum dalam penilaian terhadap Pelayanan Administrasi Dasar, sebagian besar responden sektor bisnis menilai pelayanan yang diberikan oleh Pemda cukup memuaskan. Hanyasaja, untuk persoalan lingkungan, partisipasi responden rendah, artinya bahwa sebagian besar responden tidak mengurus izin lingkungan. Hal ini karena memang sebagian besar responden tidak membutuhkan izin lingkungan, misalnya sektor usaha toko eceran.

Di samping pada bidang lingkungan, partisipasi masyarakat yang rendah (sebagian besar masyarakat tidak mengakses layanan yang diselenggarakan Pemda) juga terdapat dalam bidang layanan air bersih (PDAM), pembuangan limbah, pe-

ngumpulan sampah dan pemadam kebakaran. Meskipun prosentase responden yang puas tinggi, tetapi jika tingkat partisipasi masyarakat rendah, maka prosentase kepuasan tersebut tidak dapat menjadi indikasi baiknya layanan Pemda sebab hanya sebagian kecil masyarakat yang dapat mengakses layanan tersebut.

Untuk infrastruktur dasar dan kegunaan, secara umum responden puas, kecuali terhadap PDAM. Hal ini senada dengan proporsi kepuasan pada responden individu, yang mana sebagian besar responden merasa tidak puas dengan alasan pasokan air tidak memadai dan kualitas air buruk. Di samping proporsi responden yang puas sedikit, partisipasi responden juga rendah, artinya sebagian besar responden tidak menggunakan layanan PDAM dengan alasan tidak tersedia layanan PDAM (hanya 1,35 % penduduk Kab. Bantul yang memperoleh akses air bersih). Di samping alasan tersebut, responden juga menyebutkan mahal biaya berlangganan sebagai alasan mereka tidak berlangganan PDAM. Hal ini terkait dengan persentase penduduk miskin di Kab. Bantul yang mencapai 18,51 % dengan batas kemiskinan Rp. 121.185,- per kapita, yang secara riil batas ini sangat rendah, sehingga jika batas ini dinaikkan, maka persentase jumlah penduduk miskin akan meningkat.

Hal yang perlu diperhatikan sebagai perbandingan antara responden individu dan responden bisnis adalah mengenai penerangan. Sebagaimana diketahui, responden bisnis merasa puas dengan penyediaan penerangan jalan, yang hal ini dapat menjadi indikator baiknya kinerja Pemda dalam hal penerangan jalan. Namun responden individu merasa tidak puas

dengan penyediaan penerangan jalan, yang hal ini dapat menjadi indikator buruknya kinerja Pemda dalam hal penerangan jalan. Kontradiksi ini dapat dijelaskan bahwa responden bisnis pada umumnya berada di wilayah yang dekat dengan pusat pemerintahan, sedangkan responden individu menyebar ke seluruh pelosok wilayah Kab. Bantul.

Dari aspek gender, memang persentase responden laki-laki yang puas seimbang dengan persentase responden perempuan yang puas. Namun hal ini bukan berarti telah terjadi kesetaraan dan ketidakadilan gender, karena boleh jadi, kepuasan ini justru dipengaruhi oleh konstruksi sosial yang yang boleh jadi justru bias gender. Oleh karena itu survei ini tidak bisa menjadi indikator tunggal untuk melihat sejauh mana program pengarusutamaan gender sudah dijalankan.

b. Pertanyaan Umum

Untuk pertanyaan tentang tata pemerintahan yang baik yang meliputi aspek-aspek transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan upaya-upaya pro aktif Pemda untuk membantu sektor bisnis dan penegakan hukum/ peraturan daerah, sebagian masyarakat bisnis menyatakan bahwa Pemda kurang serius dalam upaya-upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Sedangkan sebagian yang lain tidak berpendapat, atau tidak memahami isue tersebut. Hal ini dapat berarti memang belum ada tindakan nyata Pemda dalam menjalankan tata pemerintahan yang baik, namun dapat juga berarti bahwa sesungguhnya Pemda telah berbuat dalam upaya tata pemerintahan yang baik, tetapi hal tersebut tidak diketahui oleh masyarakat, yang mungkin terjadi

karena tidak adanya sosialisasi atas program-program Pemda dalam hal tersebut.

D. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dari paparan data dalam bab terdahulu, penilaian masyarakat bisnis terhadap layanan yang diberikan oleh Pemda dapat dikelompokkan sebagai berikut :

1. Sebagian besar masyarakat bisnis **merasa puas** dengan layanan yang diberikan oleh Pemda Bantul, dan tingkat **partisipasi masyarakat tinggi**, dalam arti sebagian besar masyarakat bisnis mengakses layanan/ fasilitas yang disediakan. Layanan / fasilitas yang mana sebagian besar masyarakat puas dan partisipasinya tinggi adalah dalam hal **IMB, Ijin Lingkungan, Pelayanan Pajak, Sistem Drainase, Jalan, Penerangan Jalan, Pemeliharaan Kebersihan**. Dalam hal ini, meskipun harus disandingkan dengan indikator lain, dapat memberi petunjuk bahwa kinerja Pemda Kab. Bantul cukup baik.
2. Sebagian besar masyarakat bisnis yang menerima layanan/ fasilitas yang diselenggarakan oleh Pemda Bantul **merasa puas**, tetapi tingkat **partisipasi masyarakat rendah**, dalam arti hanya sebagian kecil masyarakat bisnis yang mengakses layanan/fasilitas tersebut. Layanan /fasilitas yang mana sebagian besar pengguna merasa puas tetapi partisipasinya rendah adalah dalam **hal ijin lingkungan, pembuangan limbah, pengumpulan sampah dan pemadam**

kebakaran. Meskipun masyarakat puas, hal ini tidak bisa menjadi petunjuk bahwa kinerja Pemda Kab. Bantul sudah baik, sebab hanya sebagian kecil masyarakat yang menikmati layanan tersebut.

3. Masyarakat **yang puas dan yang tidak puas jumlahnya seimbang,** tetapi **partisipasi masyarakat sangat rendah,** sangat sedikit masyarakat yang menggunakan layanan tersebut, yaitu **penyediaan air bersih (PDAM).** Jika dibandingkan dengan responden individu yang mana partisipasinya rendah dan sebagian besar masyarakat tidak puas, hal ini menunjukkan bahwa **kinerja PDAM masih belum baik/ buruk.**

Selanjutnya rekomendasi yang dapat disumbangkan dari hasil kajian ini adalah sebagai berikut :

1. Perlu mempertahankan kinerja yang baik dan terus meningkatkan kualitas dalam pelayanan **IMB, pelayanan Ijin Lingkungan, Pelayanan Pajak,** pengadaan dan pemeliharaan **Sistem Drainase,** pemeliharaan **Jalan,** dan **Pemeliharaan Kebersihan.**
2. **Memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan pembuangan limbah, pengumpulan sampah dan pemadam kebakaran.**
3. **Sosialisasi** arti penting **ijin lingkungan** terkait dengan **pelestarian lingkungan** dan pemeliharaan **kesehatan lingkungan.**

4. **Memperbaiki kinerja PDAM dan memperluas jangkauan/ memperluas akses masyarakat terhadap layanan PDAM.**

DAFTAR PUSTAKA

Agus Priyadi, *Hubungan antara Persepsi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Konsumen (Skripsi)*, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2002.

Badan Pusat Statistik Kab. Bantul dan Bappeda Kab. Bantul, *Survei Sosial Ekonomi Nasional Kab. Bantul 2001*.

Badan Pusat Statistik Kab. Bantul dan Bappeda Kab. Bantul, *Indikator Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Bantul Tahun 2001 2002*.

Badan Pusat Statistik Kab. Bantul, *Bantul dalam Angka 2004*.

Badan Pusat Statistik Kab. Bantul dan Bappeda Kab. Bantul, *Produk Domestik Regional Bruto Kab. Bantul 2004 Triwulan IV*.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kab. Bantul, *Profil Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2005*.

Lerbin R. Aritonang R., *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005.

Sugiarto, dkk, *Teknik Sampling*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.