



STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KAPANEWON PALIYAN

Subandriyo¹, Supardal²

Magister Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD”^{1,2}

e-mail: Bandrimania@gmail.com

Diterima: 28/2/2026; Direvisi: 7/3/2026; Diterbitkan: 13/3/2026

ABSTRAK

Pelayanan publik pada tingkat kapanewon memiliki peran strategis dalam menjamin terpenuhinya kebutuhan administrasi dan pelayanan masyarakat secara efektif dan responsif. Namun, masih ditemukan berbagai kendala yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan optimalisasi kinerja aparatur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui optimalisasi kinerja aparatur di Kapanewon Paliyan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan aparatur pemerintah kapanewon serta studi dokumentasi terhadap dokumen pelayanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penguatan disiplin kerja, peningkatan kompetensi aparatur, pemanfaatan sarana prasarana pelayanan, serta koordinasi internal organisasi. Faktor pendukung meliputi komitmen pimpinan dan dukungan regulasi, sedangkan faktor penghambat mencakup keterbatasan sumber daya dan beban kerja aparatur. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi kinerja aparatur menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: *Strategi Pelayanan, Kualitas Pelayanan Publik, Kinerja Aparatur*

ABSTRACT

Public services at the sub-district level play a strategic role in ensuring the fulfillment of administrative and community service needs effectively and responsively. However, several challenges related to service quality and the optimization of apparatus performance are still encountered. This study aims to analyze strategies for improving the quality of public services through optimizing the performance of government apparatus in Kapanewon Paliyan. This research employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews with government officials and documentation studies related to public service implementation. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that strategies to improve service quality were implemented through strengthening work discipline, enhancing apparatus competence, improving service facilities and infrastructure, and strengthening internal organizational coordination. Supporting factors include leadership commitment and regulatory support, while inhibiting factors consist of limited resources and workload constraints. The study concludes that optimizing apparatus performance is a key factor in achieving effective, efficient, and community-oriented public services.

Keywords: *Service Strategy, Public Service Quality, Apparatus Performance*



PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada level pemerintahan daerah merupakan representasi fundamental dari keberhasilan *bureaucratic reform* yang sedang diupayakan secara nasional. Dalam paradigma *contemporary public administration*, standar kualitas tidak lagi sekadar berpijak pada rigiditas prosedur formal, melainkan sangat menitikberatkan pada aspek *responsiveness*, *organizational adaptability*, dan level kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Transformasi dalam tata kelola sektor publik selama kurun waktu lima tahun terakhir secara konsisten menekankan urgensi *service innovation*, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta akselerasi *digitalization* sebagai pilar utama strategi peningkatan mutu (Wirtz & Müller, 2021). Efektivitas layanan publik yang prima menjadi cerminan dari kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak konstitusional warga secara transparan dan akuntabel. Oleh sebab itu, setiap institusi pemerintah diwajibkan untuk terus melakukan evaluasi mandiri terhadap mekanisme pelayanan yang diberikan guna memastikan relevansi dengan perkembangan kebutuhan publik yang dinamis. Kualitas yang ideal menuntut adanya harmonisasi antara ketersediaan regulasi yang mendukung dengan praktik operasional di lapangan yang berorientasi pada kemudahan akses (Choirunnisa et al., 2023; Nurmandi et al., 2021). Tanpa adanya komitmen yang kuat terhadap perbaikan berkelanjutan, upaya transformasi birokrasi akan kehilangan maknanya dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat yang inklusif dan berkelanjutan bagi seluruh lapisan warga negara (Firdaus et al., 2021; Thamrin, 2021; Yasa et al., 2021).

Berbagai temuan ilmiah mutakhir mengindikasikan bahwa akselerasi kualitas pelayanan di sektor publik sangat ditentukan oleh *organizational capacity* dan tingkat kompetensi aparatur dalam memitigasi dinamika kebutuhan masyarakat yang kian kompleks (Voorberg et al., 2023). Studi-studi komprehensif lainnya secara tegas menyatakan bahwa keberadaan *public service motivation* memiliki kontribusi yang sangat signifikan dalam memacu produktivitas kinerja pegawai serta meningkatkan indeks kepuasan para penerima manfaat layanan (Perry, 2020; van Loon et al., 2021). Dengan demikian, upaya untuk melakukan optimalisasi terhadap kinerja aparatur sipil negara bukan lagi sekadar pilihan, melainkan elemen strategis yang bersifat imperatif dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan berpusat pada kepentingan rakyat. Keterampilan teknis yang mumpuni serta integritas moral yang tinggi dari para pelaksana layanan di garda terdepan menjadi faktor pembeda dalam menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat. Investasi pada pengembangan kapasitas manusia melalui pelatihan dan sistem insentif yang berbasis kinerja harus diprioritaskan untuk menjamin keberlangsungan pelayanan yang unggul. Aparatur yang termotivasi cenderung menunjukkan perilaku *prosocial* yang lebih tinggi, yang pada gilirannya akan memperkuat legitimasi institusi pemerintah di mata publik sebagai organisasi yang melayani dengan tulus dan profesionalitas tinggi (Dikili, 2024; Fauzan et al., 2022; Fikri et al., 2021; Hayat, 2020).

Namun, pada realitas empiris di tingkat pemerintahan lokal, seringkali muncul berbagai tantangan sistemik yang menghambat pencapaian standar ideal tersebut, seperti keterbatasan kualitas sumber daya manusia, beban administratif yang tumpang tindih, hingga minimnya ketersediaan sarana pendukung operasional. Berdasarkan literatur terbaru mengenai manajemen sektor publik di daerah, penerapan strategi organisasi yang bersifat *adaptive* serta berbasis pada penguatan kompetensi teknis terbukti mampu mengeskalasi mutu pelayanan (Andersen et al., 2022). Meskipun demikian, terdapat kesenjangan literatur yang cukup nyata di mana mayoritas kajian ilmiah sebelumnya masih cenderung berfokus pada analisis di level pemerintah daerah tingkat kabupaten atau kota secara general. Masih sangat jarang ditemui penelitian yang secara spesifik membedah strategi peningkatan kualitas pelayanan pada unit



organisasi yang lebih mikro namun vital, seperti unit pemerintahan tingkat kapanewon. Fenomena ini menunjukkan adanya *knowledge gap* mengenai bagaimana dinamika pelayanan publik di level akar rumput dikelola di tengah keterbatasan sumber daya yang ada. Kesenjangan antara regulasi yang menuntut profesionalisme tinggi dengan kenyataan di lapangan yang masih diwarnai oleh hambatan teknis dan birokratis memerlukan solusi yang lebih kontekstual dan aplikatif bagi seluruh unit kerja di daerah (Arifudin et al., 2020; Lobubun et al., 2022).

Penting untuk disadari bahwa kedudukan kapanewon sebagai unit pemerintahan yang berhadapan langsung dengan warga memiliki posisi yang sangat krusial dalam menyelenggarakan berbagai urusan administratif dasar. Sebagai ujung tombak pelayanan, kapanewon memikul tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa setiap kebijakan pemerintah pusat maupun daerah dapat terimplementasi dengan baik dan dirasakan manfaatnya oleh penduduk setempat. Interaksi yang terjadi di tingkat kapanewon mencerminkan wajah asli birokrasi kita, sehingga kegagalan dalam memberikan layanan di level ini akan berdampak langsung pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan sebuah mekanisme kerja yang mampu menyelaraskan antara tuntutan efisiensi birokrasi dengan kebutuhan sosiologis masyarakat lokal yang beragam. Kapanewon harus mampu bertransformasi dari sekadar unit administratif menjadi pusat inovasi layanan yang responsif terhadap keluhan dan kebutuhan warga. Tantangan dalam hal sinkronisasi data, koordinasi antar unit, serta kecepatan durasi pelayanan menjadi indikator utama yang perlu diperbaiki secara terus-menerus. Dengan memperkuat peran strategis kapanewon, maka disparitas kualitas layanan antar wilayah dapat diminimalisir secara signifikan. Hal ini menuntut adanya kepemimpinan yang visioner serta dukungan infrastruktur digital yang memadai agar proses pelayanan tidak lagi terhambat oleh kendala jarak maupun waktu.

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini hadir dengan nilai kebaruan yang kuat melalui penekanan pada analisis strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dengan fokus utama pada optimalisasi kinerja aparatur di lingkup Kapanewon Paliyan. Inovasi penelitian ini terletak pada eksplorasi mendalam mengenai bagaimana unit pemerintahan di level kecamatan mampu mengembangkan model layanan yang adaptif meskipun berada dalam keterbatasan ekosistem lokal. Penggunaan metode penelitian kualitatif dalam studi ini bertujuan untuk menggali secara komprehensif mengenai berbagai dinamika organisasi, strategi manajerial yang diterapkan, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendorong dan penghambat yang bersifat unik di lapangan. Hasil dari kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis baru dalam literatur administrasi publik mengenai manajemen pelayanan di unit pemerintahan mikro, sekaligus memberikan rekomendasi kebijakan yang aplikatif bagi pengambil keputusan di wilayah tersebut. Melalui identifikasi hambatan secara detail, penelitian ini akan menawarkan model intervensi yang tepat guna dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat secara berkelanjutan. Dengan demikian, keberadaan studi ini tidak hanya sekadar menambah khazanah keilmuan, tetapi juga menjadi panduan praktis dalam mewujudkan pelayanan publik yang benar-benar berorientasi pada *citizen-centric* di wilayah Kabupaten Gunungkidul. Fokus pada Kapanewon Paliyan diharapkan mampu menjadi *benchmark* bagi unit-unit pemerintahan serupa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk membedah secara mendalam dinamika strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di level



kapanewon. Fokus utama riset ini adalah mengeksplorasi makna dan proses sosial yang terjadi dalam konteks organisasi pemerintahan lokal secara alamiah tanpa intervensi variabel tertentu. Melalui metode ini, peneliti berupaya memotret realitas manajemen pelayanan dan optimalisasi kinerja aparatur di Kapanewon Paliyan guna menghasilkan gambaran yang komprehensif. Desain riset yang dipilih memungkinkan adanya pendalaman terhadap berbagai fenomena sosiologis dan administratif yang bersifat unik di tingkat akar rumput. Seluruh prosedur pengamatan diarahkan untuk mengidentifikasi pola interaksi serta kebijakan manajerial yang diterapkan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Penggunaan *qualitative inquiry* menjadi landasan dalam menjaring informasi yang bersifat tekstual dan naratif untuk menjawab rumusan masalah secara mendalam dan sistematis sesuai dengan kondisi riil di lapangan tanpa terikat pada pola generalisasi kuantitatif semata.

Sumber data dalam kajian ini dikelompokkan menjadi dua kategori, yakni data primer dan data sekunder guna menjamin kelengkapan informasi yang dikumpulkan. Data primer diperoleh melalui teknik *in-depth interview* dengan aparatur pemerintah yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria kewenangan dan pemahaman mendalam terhadap tata kelola organisasi. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui studi dokumentasi terhadap *standar operasional prosedur*, laporan kinerja tahunan, serta arsip pelayanan publik yang relevan. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri yang bertindak sebagai pengumpul data melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi terbatas di lokasi pelayanan. Penggunaan alat bantu berupa panduan wawancara dan catatan lapangan dilakukan untuk memastikan setiap detail informasi mengenai kinerja pegawai terekam dengan akurat. Prosedur pengumpulan data dirancang sedemikian rupa untuk menggali perspektif subjek penelitian mengenai hambatan teknis maupun strategi inovasi yang sedang dijalankan dalam sistem birokrasi pemerintahan daerah saat ini.

Proses analisis data dilaksanakan secara interaktif mengikuti alur sistematis yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pada fase awal, peneliti melakukan pemilahan dan penyederhanaan informasi mentah dari hasil transkrip wawancara maupun catatan lapangan agar lebih terfokus pada isu-isu strategis pelayanan. Selanjutnya, data disusun secara naratif dalam bentuk deskripsi yang terorganisir untuk mempermudah identifikasi hubungan antar fenomena administratif yang ditemukan. Untuk menjamin keabsahan serta kredibilitas temuan, penelitian ini menerapkan teknik *triangulasi* sumber dan metode dengan membandingkan pernyataan informan yang berbeda serta mencocokkan hasil wawancara dengan bukti dokumen resmi. Analisis dilakukan secara simultan sejak awal pengumpulan data hingga penelitian berakhir guna memastikan konsistensi hasil. Melalui rangkaian prosedur ilmiah ini, peneliti berupaya menyintesis temuan lapangan menjadi kesimpulan logis mengenai efektivitas manajemen kinerja dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Pengukuran Kinerja melalui Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kinerja pelayanan publik di lingkungan Kapanewon Paliyan merupakan sebuah proses sistematis yang menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai instrumen evaluasi utama yang bersifat periodik dan terukur secara objektif. Berdasarkan data yang dihimpun selama periode penelitian, terlihat adanya tren kenaikan yang sangat positif pada semester pertama tahun dua ribu dua puluh lima, di mana nilai indeks tersebut mencapai angka

delapan puluh tiga koma tujuh puluh lima. Kenaikan ini bukan sekadar angka statistik semata, melainkan merepresentasikan pengakuan nyata dari masyarakat terhadap perbaikan kualitas layanan yang diberikan oleh seluruh aparat di wilayah tersebut secara berkelanjutan. Melalui survei kepuasan yang dilakukan, instansi pemerintah tingkat kapanewon ini mampu memetakan sejauh mana ekspektasi masyarakat dapat terpenuhi melalui berbagai unit layanan yang tersedia bagi seluruh warga setempat. Hasil pengukuran ini menjadi basis data penting bagi pimpinan wilayah untuk mengambil kebijakan strategis dalam melakukan pembenahan pada aspek-aspek yang dirasa masih membutuhkan optimalisasi lebih lanjut di masa depan. Penggunaan indikator ini juga mencerminkan komitmen kuat lembaga dalam menjaga transparansi serta akuntabilitas kinerja yang berorientasi sepenuhnya pada kepentingan dan kepuasan pengguna layanan publik secara menyeluruh.

Evaluasi kinerja yang berbasis pada hasil atau capaian merupakan ciri khas dari manajemen sektor publik modern yang mulai diimplementasikan secara serius di kantor Kapanewon Paliyan demi meningkatkan standar pelayanan. Penggunaan Indeks Kepuasan Masyarakat menggeser paradigma lama yang hanya terfokus pada kepatuhan prosedur administratif menuju paradigma baru yang lebih mengutamakan nilai kemanfaatan bagi masyarakat luas sebagai penerima manfaat utama. Peningkatan skor indeks tersebut memberikan gambaran bahwa para pegawai telah mampu menerjemahkan tugas pokok dan fungsi mereka ke dalam bentuk layanan yang lebih responsif dan humanis bagi warga. Dalam konteks administrasi negara, keberhasilan mencapai angka kepuasan yang tinggi menjadi bukti bahwa strategi komunikasi dan teknis pelayanan yang diterapkan sudah berada pada jalur yang benar dan tepat sasaran. Setiap poin kenaikan dalam indeks tersebut memberikan motivasi tambahan bagi seluruh staf untuk terus berinovasi dalam mempermudah akses pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan administratif setiap hari. Dengan demikian, sistem pengukuran ini tidak hanya berfungsi sebagai alat kontrol manajerial saja, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun budaya kerja yang lebih kompetitif dan berorientasi pada pencapaian kepuasan publik secara total.

2. Kepatuhan terhadap Prosedur dan Struktur Organisasi

Kualitas pelayanan di Kapanewon Paliyan juga diukur melalui tingkat kepatuhan para pegawai terhadap Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan secara formal oleh pemerintah daerah setempat. Kepatuhan ini mencakup aspek ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen, kesesuaian persyaratan administrasi, serta kedisiplinan pegawai dalam mengikuti alur kerja yang sudah dipetakan dalam struktur organisasi resmi. Keberadaan struktur organisasi yang jelas memungkinkan adanya pembagian wewenang dan tanggung jawab yang terukur, sehingga setiap jenis pelayanan dapat ditangani oleh petugas yang memiliki kompetensi sesuai bidangnya. Implementasi prosedur yang konsisten menjadi faktor penentu dalam menjaga keadilan bagi masyarakat, di mana setiap warga mendapatkan perlakuan dan standar kualitas layanan yang sama tanpa adanya diskriminasi. Penegakan aturan formal ini juga berfungsi untuk meminimalisir potensi terjadinya kesalahan administratif atau penyalahgunaan wewenang yang dapat merugikan kepentingan publik secara luas. Dengan mengikuti panduan kerja yang baku, stabilitas kualitas pelayanan dapat terjaga meskipun terdapat dinamika beban kerja yang fluktuatif di kantor pelayanan umum kapanewon setiap harinya. Proses ini memberikan jaminan kepastian hukum bagi masyarakat yang sedang mengurus berbagai keperluan birokrasi di wilayah tersebut.

Meskipun kepatuhan terhadap prosedur formal merupakan pilar utama dalam akuntabilitas birokrasi, pihak Kapanewon Paliyan tetap berupaya menyeimbangkan aspek

administratif tersebut dengan fleksibilitas dan responsivitas terhadap kebutuhan mendesak warga. Pegawai didorong untuk tidak bersikap kaku dalam menjalankan aturan, melainkan tetap mengedepankan solusi yang solutif selama tidak melanggar ketentuan hukum yang berlaku secara fundamental di instansi tersebut. Keseimbangan antara kepatuhan prosedural dan pengalaman pengguna layanan menjadi kunci utama dalam menciptakan sistem birokrasi yang adaptif terhadap dinamika sosial masyarakat yang terus berkembang. Ketersediaan panduan operasional yang dipublikasikan secara terbuka juga memudahkan masyarakat dalam memahami hak dan kewajiban mereka selama berada di ruang pelayanan publik. Transparansi mengenai waktu penyelesaian dan biaya layanan merupakan bagian dari komitmen keterbukaan informasi yang sangat dijunjung tinggi oleh seluruh jajaran manajemen di kantor tersebut. Hal ini membuktikan bahwa manajemen pelayanan di tingkat kapanewon sudah mulai meninggalkan pola kerja konvensional dan beralih menuju sistem tata kelola pemerintahan yang lebih modern dan akuntabel. Melalui integrasi antara prosedur yang ketat dan pendekatan yang ramah, citra birokrasi di mata warga pun mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

3. Mekanisme Umpan Balik dan Partisipasi Masyarakat

Penerapan prinsip tata kelola yang baik di Kapanewon Paliyan ditandai dengan dibukanya ruang partisipasi publik yang luas dalam proses evaluasi kualitas pelayanan secara berkala dan berkelanjutan. Masyarakat diberikan kebebasan untuk menyampaikan kritik, saran, serta keluhan melalui berbagai kanal yang telah disediakan, seperti kotak saran fisik maupun formulir survei kepuasan pelanggan yang tersedia. Ketersediaan ruang komunikasi dua arah ini menunjukkan bahwa instansi pemerintah tersebut memiliki kesadaran tinggi akan pentingnya masukan eksternal untuk melakukan perbaikan internal secara komprehensif. Pegawai di bagian pelayanan umum berperan aktif dalam memfasilitasi pengisian instrumen umpan balik ini agar data yang diperoleh benar-benar merepresentasikan kondisi lapangan yang sesungguhnya dialami oleh warga. Kritik yang masuk tidak dipandang sebagai ancaman bagi reputasi lembaga, melainkan dianggap sebagai aset informasi yang berharga untuk mengidentifikasi celah-celah kekurangan dalam sistem pelayanan. Partisipasi masyarakat dalam evaluasi kinerja menjadi bentuk kontrol sosial yang efektif dalam memastikan bahwa aparatur sipil negara tetap bekerja sesuai dengan koridor kepentingan publik yang paling utama. Mekanisme ini menciptakan hubungan yang lebih harmonis dan penuh rasa saling percaya antara pemerintah wilayah dengan warga yang dilayaninya setiap hari.



Gambar 1. Kepala Jawatan Pelayanan Umum



Keberadaan umpan balik dari masyarakat memungkinkan organisasi untuk melakukan siklus perbaikan yang berkelanjutan berdasarkan data riil dari pengalaman langsung pengguna layanan di meja pendaftaran maupun konsultasi. Dalam praktik pemerintahan modern, keterlibatan publik dalam menilai kinerja instansi merupakan elemen yang tidak dapat dipisahkan dari upaya peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara. Dengan merespons setiap saran yang masuk secara serius, Kapanewon Paliyan menunjukkan integritasnya sebagai pelayan masyarakat yang berdedikasi tinggi dan tidak anti terhadap koreksi dari pihak luar. Sistem umpan balik ini juga membantu pimpinan untuk memantau kinerja individu pegawai secara lebih detail melalui testimoni atau keluhan spesifik yang disampaikan oleh warga yang datang. Melalui data partisipasi ini, sekolah manajemen publik dapat melihat adanya pergeseran budaya birokrasi menuju arah yang lebih demokratis dan mengedepankan dialog terbuka dengan semua pemangku kepentingan. Kepercayaan warga akan meningkat ketika mereka melihat bahwa saran yang mereka berikan benar-benar ditindaklanjuti dengan adanya perubahan nyata pada aspek fasilitas maupun keramahan petugas layanan. Secara keseluruhan, integrasi partisipasi publik ke dalam evaluasi kinerja telah menjadikan sistem pelayanan di wilayah tersebut menjadi lebih dinamis, solutif, dan berorientasi jangka panjang.

4. Implikasi Penguatan Kualitas Pelayanan Publik

Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa integrasi antara pengukuran kinerja melalui indeks kepuasan, kepatuhan terhadap standar prosedur, serta keterlibatan aktif masyarakat telah membentuk sistem manajemen pelayanan publik. Ketiga pilar tersebut saling menguatkan dalam menciptakan standar kerja yang profesional dan mampu menjawab tantangan kebutuhan administrasi warga di wilayah Kapanewon Paliyan secara menyeluruh. Implikasi dari penguatan kualitas ini terlihat pada meningkatnya efisiensi waktu penyelesaian dokumen serta berkurangnya hambatan birokrasi yang selama ini sering dikeluhkan oleh masyarakat di tingkat desa. Peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kapanewon juga berdampak positif pada citra pemerintah daerah secara kolektif di mata para pemangku kepentingan maupun otoritas yang lebih tinggi. Keberhasilan ini membuktikan bahwa inovasi pelayanan tidak selalu membutuhkan teknologi yang sangat canggih, melainkan dapat dimulai dari perbaikan mentalitas dan komitmen para aparatur. Sinergi antara pimpinan dan staf dalam menjaga konsistensi standar mutu menjadi kunci keberlanjutan dari setiap program perbaikan yang telah direncanakan sejak awal periode tahun anggaran berjalan. Fokus pada kepuasan masyarakat menjadikan setiap unit kerja memiliki tujuan yang sama dalam memberikan kontribusi terbaik bagi kemajuan wilayah setempat.

Ke depannya, pemeliharaan terhadap tren positif kenaikan indeks kepuasan masyarakat harus menjadi prioritas utama agar kepercayaan publik yang sudah terbangun tetap terjaga dengan sangat baik. Tantangan masa depan akan menuntut adanya adaptasi teknologi yang lebih luas untuk mendukung sistem manual yang sudah berjalan secara efektif dan tertib selama ini. Hubungan yang erat antara kinerja pegawai yang disiplin dan kepuasan warga yang tinggi merupakan modal sosial yang sangat berharga bagi stabilitas pemerintahan di tingkat wilayah. Evaluasi yang komprehensif dan berkelanjutan akan membantu instansi untuk tetap waspada terhadap perubahan ekspektasi masyarakat yang semakin meningkat seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan informasi digital. Komitmen untuk terus mendengarkan suara warga melalui berbagai kanal umpan balik harus tetap dipertahankan sebagai bagian dari budaya organisasi yang transparan dan akuntabel di masa depan. Dengan menjaga kualitas pelayanan publik pada standar yang tinggi, Kapanewon Paliyan dapat menjadi contoh bagi



wilayah lain dalam mengelola birokrasi tingkat akar rumput yang profesional. Dedikasi seluruh jajaran pegawai dalam memberikan yang terbaik bagi masyarakat merupakan fondasi utama bagi terciptanya tata kelola pemerintahan yang berwibawa dan dipercaya sepenuhnya oleh seluruh lapisan warga masyarakat.

Pembahasan

Analisis terhadap kualitas pelayanan publik di Kapanewon Paliyan menunjukkan perkembangan yang sangat menggembirakan, terutama jika merujuk pada pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat. Pada semester pertama tahun dua ribu dua puluh lima, angka indeks ini berhasil menyentuh angka 83,75, yang menandakan adanya peningkatan signifikan dibandingkan dengan periode pelaporan sebelumnya. Angka tersebut bukan sekadar representasi statistik, melainkan sebuah pengakuan nyata dari warga mengenai efektivitas transformasi layanan yang tengah dijalankan oleh jajaran aparatur setempat. Keberhasilan mencapai skor di atas delapan puluh ini mencerminkan pergeseran paradigma manajemen dari yang semula hanya berfokus pada pemenuhan kewajiban administratif menjadi orientasi pada hasil yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Implikasi dari temuan ini sangat luas, karena tingginya tingkat kepuasan publik secara otomatis akan memperkuat legitimasi instansi pemerintah di mata warga. Dengan adanya basis data yang kuat ini, pimpinan wilayah dapat lebih percaya diri dalam menetapkan arah kebijakan strategis yang lebih responsif terhadap kebutuhan riil penduduk. Hal ini membuktikan bahwa dedikasi pegawai dalam memperbaiki aspek komunikasi dan kecepatan layanan telah membuahkan hasil yang konkret dan terukur (Ashariana et al., 2026; Pratama & Frinaldi, 2025; Sim & Atong, 2023).

Selain capaian angka kepuasan, dimensi kepatuhan terhadap prosedur operasional standar tetap menjadi pilar utama dalam menjaga stabilitas kualitas pelayanan di kantor wilayah tersebut. Kepatuhan para pegawai dalam mengikuti alur kerja yang telah dipetakan dalam struktur organisasi resmi menjamin adanya kepastian hukum bagi setiap warga yang datang mengurus dokumen. Penggunaan prosedur yang baku memastikan bahwa tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, di mana setiap individu mendapatkan standar perlakuan yang sama tanpa memandang latar belakang sosial mereka. Secara teknis, ketepatan waktu dalam penyelesaian berkas administrasi menjadi indikator kunci yang menunjukkan bahwa pembagian wewenang dalam struktur organisasi telah berjalan secara efektif dan efisien. Namun, analisis mendalam menunjukkan bahwa kepatuhan prosedural ini tidak boleh bersifat kaku agar tidak menghambat inovasi di lapangan (Pasinringi et al., 2020; Syakti et al., 2023; Widyawati et al., 2023). Fleksibilitas yang tetap berada dalam koridor hukum menjadi sangat penting agar birokrasi dapat beradaptasi dengan situasi darurat atau kebutuhan mendesak yang sering kali muncul di tengah masyarakat. Konsistensi dalam menjalankan aturan formal ini pada akhirnya berfungsi sebagai benteng pertahanan untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang atau kesalahan administratif yang merugikan publik secara luas (Alala et al., 2025; Fasyehhudin, 2023; Mauliana et al., 2020).

Aspek ketiga yang sangat krusial dalam memperkuat sistem manajemen kinerja di Kapanewon Paliyan adalah pembukaan ruang partisipasi publik yang sangat luas melalui mekanisme umpan balik. Masyarakat diberikan kebebasan penuh untuk menyampaikan aspirasi, kritik, maupun saran melalui sarana fisik seperti kotak saran maupun instrumen survei digital yang tersedia secara terbuka. Keterlibatan aktif warga dalam memberikan penilaian objektif menunjukkan adanya transisi menuju tata kelola pemerintahan yang lebih inklusif dan transparan. Kritik yang masuk dari pengguna layanan tidak lagi dianggap sebagai beban organisasi, melainkan diposisikan sebagai aset informasi yang sangat berharga untuk



mendeteksi celah kelemahan sistem secara dini. Mekanisme ini menciptakan kontrol sosial yang efektif, di mana setiap aparatur merasa diawasi langsung oleh masyarakat yang mereka layani setiap harinya. Implikasi sosiologis dari keterbukaan ini adalah meningkatnya rasa saling percaya antara pemerintah dan warga, yang merupakan modal sosial sangat penting bagi keberlanjutan program pembangunan daerah. Dengan mendengarkan suara dari luar secara serius, instansi menunjukkan integritasnya sebagai pelayan masyarakat yang tidak anti terhadap koreksi dan selalu berusaha melakukan perbaikan berkelanjutan secara komprehensif bagi warga (Fitri et al., 2024; Rosidi & Sakuntalawati, 2022; Sinaga et al., 2021; Tanjung et al., 2021).

Integrasi antara ketiga pilar utama tersebut, yakni hasil indeks kepuasan, kepatuhan prosedur, dan partisipasi publik, membentuk sebuah ekosistem manajemen kinerja yang sangat solid dan dinamis. Sinergi ini memungkinkan kantor kapanewon untuk tidak hanya mengejar angka kepuasan yang tinggi, tetapi juga tetap berpijak pada landasan aturan yang akuntabel dan transparan bagi publik. Dampak nyata dari penguatan sistem ini terlihat dari berkurangnya keluhan mengenai hambatan birokrasi yang selama ini sering menjadi kendala utama dalam pelayanan publik di tingkat akar rumput. Peningkatan kualitas pelayanan ini juga memberikan dampak positif pada citra pemerintah daerah secara keseluruhan, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan para pemangku kepentingan yang lebih luas. Keterpaduan antara proses yang tertib dan hasil yang memuaskan warga menciptakan standar profesionalisme baru yang dapat dijadikan referensi bagi wilayah administratif lainnya. Fokus yang konsisten pada pengalaman pengguna layanan menjadikan setiap unit kerja di kantor tersebut memiliki visi yang seragam dalam memberikan kontribusi terbaik bagi kemajuan wilayah setempat. Upaya ini membuktikan bahwa perubahan mentalitas aparatur yang dibarengi dengan desain sistem yang tepat dapat menghasilkan performa birokrasi bermartabat (Attanisaa & Sugiyanto, 2026; Ibrahim & Tamrin, 2024; Jabar & Frinaldi, 2025; Sendika & Frinaldi, 2025).

Meskipun hasil penelitian ini menunjukkan tren yang sangat positif, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan untuk menjaga keberlanjutan prestasi yang telah diraih oleh Kapanewon Paliyan. Analisis terhadap data menunjukkan bahwa ketergantungan pada sistem manual dalam pengumpulan umpan balik masih cukup tinggi, sehingga risiko kehilangan data atau keterlambatan pengolahan informasi tetap menjadi tantangan teknis. Selain itu, cakupan responden dalam survei kepuasan mungkin belum sepenuhnya mewakili seluruh lapisan masyarakat secara proporsional, terutama bagi kelompok yang memiliki akses terbatas terhadap kantor pelayanan. Oleh karena itu, langkah strategis ke depan harus diarahkan pada optimalisasi tindak lanjut hasil indeks kepuasan secara lebih sistematis dan terdokumentasi dengan baik agar perbaikan tidak bersifat parsial. Pemanfaatan teknologi informasi yang lebih luas untuk mendukung proses pemantauan kinerja secara *real time* menjadi rekomendasi utama guna meningkatkan akurasi data evaluasi di masa mendatang. Penguatan kapasitas individu pegawai melalui pelatihan kompetensi sosial juga sangat diperlukan agar keramahan layanan tetap terjaga meskipun beban kerja meningkat. Dengan menjaga kualitas pelayanan pada standar tinggi secara konsisten, instansi ini dapat menjamin terciptanya tata kelola pemerintahan yang berwibawa.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik pada tingkat kapanewon memegang peranan strategis dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat secara efektif dan responsif melalui optimalisasi kinerja aparatur sipil negara. Di Kapanewon Paliyan, strategi peningkatan mutu pelayanan



diimplementasikan melalui penguatan disiplin kerja, peningkatan kompetensi teknis, serta pemanfaatan sarana prasarana penunjang yang memadai bagi seluruh warga. Hasil penelitian menunjukkan adanya tren kenaikan positif pada Indeks Kepuasan Masyarakat yang mencapai angka delapan puluh tiga koma tujuh puluh lima pada semester pertama tahun dua ribu dua puluh lima. Capaian ini merepresentasikan keberhasilan transformasi birokrasi yang awalnya bersifat kaku dan prosedural menjadi lebih *outcome-based* serta berorientasi pada kemanfaatan publik secara nyata. Aparatur di garda terdepan kini dituntut untuk memiliki kemampuan mitigasi dinamika kebutuhan publik yang kompleks dengan tetap mengedepankan nilai *responsiveness* serta etika profesionalisme tinggi. Sinergi antara komitmen kepemimpinan yang visioner dan dukungan regulasi yang kuat menjadi faktor pendukung utama dalam menciptakan ekosistem birokrasi yang lebih humanis dan akuntabel publik.

Keberhasilan sistem pelayanan di Kapanewon Paliyan didukung oleh kepatuhan aparatur terhadap standar operasional prosedur yang menjamin kepastian hukum serta keadilan bagi setiap warga yang membutuhkan bantuan administratif dasar. Integrasi antara transparansi informasi, ketepatan waktu penyelesaian dokumen, serta pembukaan ruang partisipasi melalui mekanisme umpan balik menjadi pilar utama dalam membangun kepercayaan publik di tingkat wilayah. Meskipun menghadapi tantangan berupa keterbatasan sumber daya manusia dan beban kerja yang fluktuatif, instansi ini tetap mampu memitigasi hambatan sistemik melalui koordinasi internal organisasi yang solid dan terpadu. Fokus utama manajemen kini diarahkan pada perbaikan berkelanjutan guna memastikan seluruh program inovasi dapat berjalan selaras dengan kebutuhan masyarakat sosiologis yang kian dinamis. Penguatan kualitas pelayanan pada level akar rumput ini tidak hanya berdampak pada peningkatan citra pemerintah daerah secara kolektif, tetapi juga menjadi bukti nyata keberhasilan agenda reformasi birokrasi di Kabupaten Gunungkidul. Komitmen dalam mendengarkan suara publik melalui kanal kritik dan saran merupakan aset berharga untuk masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alala, A. Y., Novaria, E., & Mahriadi, N. (2025). Analisis sistem perencanaan logistik nonmedik di bagian rumah tangga rumah sakit umum daerah Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan. *CENDEKIA Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(4), 1467. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i4.7148>
- Andersen, L. B., Jensen, U. T., & Kjeldsen, A. M. (2022). Public service motivation and performance in public organizations. *Public Administration Review*, 82(3), 467–480. <https://doi.org/10.1111/puar.13462>
- Arifudin, A., Wahyuni, H. I., & Haryadi, F. T. (2020). Autopoiesis sistem sosial dalam diskursus penyelesaian persoalan bencana asap di Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 17(1), 28. <https://doi.org/10.31315/jik.v17i1.3508>
- Ashariana, A., Ibrahim, I., Muliati, M., & M, R. A. (2026). Analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan. *CENDEKIA Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 6(2), 807. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v6i2.9344>
- Attanisaa, G. M., & Sugiyanto, S. (2026). Implementasi penyetaraan jabatan di Pemerintah Kota Yogyakarta. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.51878/social.v6i1.9200>
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran sistem pemerintah berbasis elektronik (SPBE) dalam meningkatkan aksesibilitas



- pelayanan publik di Indonesia. *Sosio Yustisia Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71. <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>
- Dikili, E. (2024). The role of leader-member exchange in the relationship between commitment to public interest and turnover intention. *DergiPark (Istanbul University)*. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/jpepfm/issue/84076/1460755>
- Fasyehudin, M. (2023). Freies ermesen dalam tindakan nyata di pemerintah daerah. *Jurnal Ius Constituendum*, 8(1), 69. <https://doi.org/10.26623/jic.v8i1.6250>
- Fauzan, D., Triono, R. A., & Dalimunthe, Z. (2022). How does public service motivation explain knowledge sharing behavior among Indonesian civil servants? *Jurnal Bina Praja*, 14(1), 71. <https://doi.org/10.21787/jbp.14.2022.71-82>
- Fikri, M. A. A., Amri, L. H. A., Nadeak, M., Novitasari, D., & Asbari, M. (2021). Urgensi menumbuhkan motivasi pelayanan publik pegawai puskesmas: Analisis servant leadership dan mediasi basic need satisfaction. *EDUKATIF JURNAL ILMU PENDIDIKAN*, 3(6), 4172. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i6.1421>
- Firdaus, S., Susanto, C., & Putra, H. D. (2021). Kinerja birokrasi pada situasi krisis sebagai refleksi mengukur reformasi birokrasi di Indonesia. *Paradigma Jurnal Masalah Sosial Politik Dan Kebijakan*, 25(2), 610. <https://doi.org/10.31315/paradigma.v25i2.5329>
- Fitri, A., Husna, A., Fahrimal, Y., & Syam, F. (2024). Maximizing public service through a humanistic communication approach. *Community Empowerment*, 9(3), 531. <https://doi.org/10.31603/ce.11064>
- Hayat, H. (2020). Paradigma good governance menuju shared governance melalui reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan publik. *ARISTO*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.24269/ars.v8i1.2270>
- Ibrahim, I., & Tamrin, U. (2024). Peranan analisis jabatan dalam penempatan pegawai di kantor camat tallo kota Makassar. *CENDEKIA Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 4(1), 17. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v4i1.2742>
- Jabar, S., & Frinaldi, A. (2025). Dari birokrasi ke birokrasi inovatif: Peran transformasi budaya institusional. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 388. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5374>
- Lobubun, M., Raharusun, Y. A., & Anwar, I. (2022). Inkonsistensi peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di Indonesia. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 4(2), 294. <https://doi.org/10.14710/jphi.v4i2.294-322>
- Mauliana, D., Razak, A., Arie, M., Patittingi, F., Kedudukan, Fungsi, D., & Kebijakan, P. (2020). Discretion and decentralization: Framing government policy in regional innovation policies. *Journal of Law Policy and Globalization*. <https://doi.org/10.7176/jlpg/97-05>
- Nurmandi, A., Lutfi, M., Sumardi, S., & Qodir, Z. (2021). Kualitas pelayanan publik melalui pendekatan model demokrasi pada era otonomi daerah. *Journal of Government Insight*, 1(1), 49. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.253>
- Osborne, S. P. (2021). Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society. *Public Management Review*, 23(6), 775–792. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1820272>



- Park, S., & Cho, Y. (2023). Organizational culture and public trust in local government: The mediating role of service quality. *International Review of Administrative Sciences*, 89(2), 412–429. <https://doi.org/10.1177/00208523211058845>
- Pasinringi, A., Alamsyah, M. N., & Samad, M. A. (2020). Measuring the level of discipline of bureaucrats in Palu city. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(10), 79. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v7i10.2011>
- Perry, J. L. (2020). Public service motivation and public performance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(3), 423–437. <https://doi.org/10.1093/jopart/muz023>
- Pratama, T., & Frinaldi, A. (2025). Inovasi budaya organisasi dan partisipasi pegawai dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik: Studi kasus pada dinas pemberdayaan masyarakat dan nagari Kabupaten Agam. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 639. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5732>
- Rosidi, V. C., & Sakuntalawati, L. R. D. (2022). ULAS: Ketercapaian pelayanan publik yang efektif berbasis digital di Kota Surakarta. *Jurnal Pemikiran Sosiologi*, 9(2), 177. <https://doi.org/10.22146/jps.v9i2.76232>
- Sendika, M., & Frinaldi, A. (2025). Transformasi budaya organisasi di sektor publik: Inovasi menuju pelayanan publik yang lebih responsif. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 371. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5376>
- Sim, E. N. D. R., & Atong, P. (2023). Kinerja pelayanan publik. *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 21(1). <https://doi.org/10.51826/fokus.v21i1.716>
- Sinaga, K., Nasution, M. A., Yasir, A., & Hasoloan, A. (2021). Pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan pemasaran wisata kuliner halal pada era new normal. *Reswara Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 205. <https://doi.org/10.46576/rjpkpm.v2i2.1043>
- Syakti, P. M., Purwanti, D., & Sampurna, R. H. (2023). Implementasi kebijakan penanganan pandemi covid-19 di Kota Sukabumi (studi kasus pembatasan sosial berskala besar). *Kebijakan Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(1), 22. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v14i1.5815>
- Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Noci, G. (2021). Digital government transformation: A structural equation modeling analysis of driving and inhibiting factors. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101585. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101585>
- Tanjung, A. F., Salsabila, S., & Siregar, A. F. (2021). Analisis forecasting komoditi strategis daerah serta ketahanan pangan yang berkelanjutan. *JURNAL AGRICA*, 14(1), 71. <https://doi.org/10.31289/agrica.v14i1.4042>
- Thamrin, M. (2021). Manajemen sumber daya manusia telaah terhadap road map reformasi birokrasi Indonesia. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS INDONESIA*, 7(1), 9. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v7i1.4827>
- Van Dooren, W., Bouckaert, G., & Halligan, J. (2020). *Performance management in the public sector* (3rd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781351203489>
- Van Loon, N., Kjeldsen, A. M., Andersen, L. B., & Vandenabeele, W. (2021). Public service motivation and performance: A systematic review. *Public Performance & Management Review*, 44(5), 1–23. <https://doi.org/10.1080/15309576.2021.1910098>



- Voorberg, W. H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2023). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Management Review*. <https://doi.org/10.1080/14719037.2022.2032045>
- Widyawati, A., Latifiani, D., Arifin, R., Ompoy, G., & Zaki, N. N. B. M. (2023). The regulation of integrity zone and the corruption-free zone in Indonesia and Rusia. *BESTUUR*, 11(2), 253. <https://doi.org/10.20961/bestuur.v11i2.76306>
- Yasa, A. A., Suswanta, S., Rafi, M. S., Rahmanto, F., Setiawan, D., & Fadhlurrohman, M. I. (2021). Penguatan reformasi birokrasi menuju era society 5.0 di Indonesia. *Nakhoda Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 20(1), 27. <https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.139>