

Birokrasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Adaptive dalam Bingkai Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta

Dwinanta Nugroho¹, Hani Subagio², Hari Rachmadi³

¹Universitas Gunung Kidul, Indonesia

²Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Indonesia

³Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, Indonesia

¹own.sakagroup@gmail.com, ²hanisubagio@upnyk.ac.id, ³harri.rachmadi@gmail.com

Abstract

The public's main complaint about public services provided by government officials is that they often do not comply with established procedures, even though there are minimum service standards. This problem highlights the challenges in government implementation. This research discusses efforts to reconstruct government bureaucracy and public services in the context of moving towards Yogyakarta's privileges. This research method is normative juridical by exploring the legal norms that regulate the government sector and public services in the Special Region of Yogyakarta. Research involves identifying relevant legal sources, which include laws, government regulations, and constitutional documents which are then related to bureaucracy and public services. Next, an in-depth analysis of the content of these legal norms was carried out, with a focus on compliance and conformity with the concept of Yogyakarta exceptionalism. This research also carries out comparisons between various legal norms, looking for any inconsistencies that may exist. The research results revealed several key findings. First, it was found that several legal norms needed to be revised or updated to better support the unique vision of Yogyakarta, especially in relation to reform in the bureaucracy and improvements to public services. Second, this research builds a good basis for understanding potential conflicts or obstacles that may arise in the implementation of bureaucratic reconstruction and public services in Yogyakarta. Based on these findings, this research provides recommendations to the government and relevant stakeholders to take concrete steps to support efforts towards making Yogyakarta unique. These recommendations involve policy updates, increased coordination between government agencies, and improved communication with the public. This article makes an important contribution in the context of understanding law and policy related to the reconstruction of bureaucracy and public services in Yogyakarta, as well as its relevance to the vision of Yogyakarta's special features.

Keywords: Government Bureaucracy; Public Services; Specialties of Yogyakarta

Abstrak

Keluhan utama masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah adalah seringnya tidak mematuhi prosedur yang telah ditetapkan, meskipun sudah ada standar pelayanan minimum. Permasalahan ini menyoroti tantangan dalam implementasi pemerintahan. Penelitian ini membahas upaya rekonstruksi birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik dalam konteks menuju keistimewaan Yogyakarta. Metode penelitian ini adalah yuridis normative dengan mengeksplorasi norma-norma hukum yang mengatur sektor pemerintahan dan pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian melibatkan identifikasi sumber hukum yang relevan, yang termaksud di dalamnya ada undang-undang, peraturan pemerintah, dan dokumen konstitusi kemudian berkaitan dengan birokrasi dan pelayanan publik. Selanjutnya,

analisis mendalam terhadap isi norma-norma hukum tersebut dilakukan, dengan fokus pada kepatuhan dan kesesuaian dengan konsep keistimewaan Yogyakarta. Penelitian ini juga melakukan perbandingan antara berbagai norma hukum, mencari inkonsistensi yang mungkin ada. Hasil penelitian mengungkapkan beberapa temuan kunci. Pertama, ditemukan bahwa beberapa norma hukum perlu direvisi atau diperbarui untuk lebih mendukung visi keistimewaan Yogyakarta, terutama kaitan dengan reformasi dalam birokrasi dan peningkatan terhadap pelayanan publik. Kedua, penelitian ini membangun dasar pemahaman yang baik tentang potensi konflik atau hambatan yang mungkin muncul dalam implementasi rekonstruksi birokrasi dan pelayanan publik di Yogyakarta. Berdasarkan temuan ini, penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pemerintah dan pemangku kepentingan terkait untuk mengambil langkah-langkah konkrit dalam mendukung upaya menuju keistimewaan Yogyakarta. Rekomendasi ini melibatkan pembaruan kebijakan, peningkatan koordinasi antara lembaga pemerintah, dan peningkatan komunikasi dengan masyarakat. Artikel ini memberikan kontribusi penting dalam konteks pemahaman hukum serta kebijakan berkaitan pada rekonstruksi melaksanakan birokrasi dan dalam pelayanan publik di Yogyakarta, serta relevansinya dengan visi keistimewaan Yogyakarta.

Kata Kunci: Birokrasi Pemerintahan; Pelayanan Publik; Keistimewaan Yogyakarta

Pendahuluan

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan salah satu dari sekian banyak provinsi yang ada di Indonesia dengan status istimewa yang mempunyai otonomi khusus (Dwiyansary & Wardhani, 2019). Birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik di DIY merupakan komponen penting dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Penilaian terhadap kondisi ini dapat dilakukan berdasarkan survei dan indeks yang dihasilkan oleh instansi terkait. Sebagian indikator yang dipakai untuk mengukur kualitas dalam pelayanan publik ialah Indeks Capaian Pelayanan Publik (ICPP) (Artisa, 2017). Berdasarkan hasil survei ICPP pada dekade tahun 2020 yang dilaksanakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), DIY yang berada pada peringkat ke-6 diantara sebanyak 34 provinsi yang ada di Indonesia. Hasil ini menunjukkan upaya dalam meningkatkan proses kualitas pelayanan publik yang ada di DIY. Namun, dicatat bahwa DIY mengalami penurunan peringkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya, sehingga masih terdapat tantangan yang perlu diatasi (Suryani & Saharuddin, 2021).

Indeks Capaian Pelayanan Publik (ICPP) adalah sebuah indikator atau ukuran yang digunakan dalam mengukur kualitas serta pelayanan publik di suatu wilayah, termasuk Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). ICPP mengacu pada survei yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) dalam mengevaluasi capaian pelayanan publik di berbagai provinsi di Indonesia. ICPP berfokus pada beberapa aspek pelayanan publik yang meliputi kebijakan pemerintah, layanan dasar, keadilan, dan partisipasi masyarakat (Cahyarini, 2021). Survei ini dilakukan dengan mewawancarai responden yang terdiri dari masyarakat umum, perwakilan organisasi masyarakat, dan pengguna layanan publik. Tujuan dari ICPP adalah untuk memberikan gambaran tentang sejauh mana kualitas pelayanan publik di suatu provinsi dan memperoleh masukan yang berguna terhadap upaya dalam meningkatkan kerja birokrasi serta pelayanan publik (Waluyo, 2014).

Dalam konteks DIY, ICPP digunakan untuk mengevaluasi kualitas dalam pelayanan yang di laksanakan serta diberikan oleh pemerintahan setempat. Survei tersebut

mencakup berbagai aspek pelayanan publik, seperti ketersediaan layanan, kemudahan akses, kecepatan pelayanan, kepuasan pengguna, dan transparansi. Hasil survei ICPP kemudian digunakan untuk menentukan peringkat DIY dalam hal capaian pelayanan publik yang kemudian disandingkan dengan provinsi-provinsi yang ada di Indonesia. Peringkat DIY dalam ICPP menunjukkan bahwa provinsi DIY mampu dalam pemberian pelayanan publik yang bermutu terhadap masyarakatnya. Hasil ICPP yang baik menunjukkan adanya upaya perlakuan yang dilakukan pemerintah DIY untuk menaikkan kualitas pelayanan publik. Namun, perlu diingat bahwa peringkat dapat berubah dari masa ke masa, serta evaluasi berkelanjutan perlu dilaksanakan untuk memperbaiki dan mengoptimalkan pelayanan publik di DIY.

Selain ICPP, Indeks Reformasi Birokrasi (IRB) juga digunakan sebagai tolok ukur untuk mengevaluasi kinerja birokrasi di DIY (Widyastuti, 2022). Hasil survei IRB tahun 2020 menempatkan DIY pada peringkat 5 dari 34 provinsi yang ada di Indonesia. Hal ini menunjukkan adanya upaya yang dilaksanakan pemerintah DIY terhadap reformasi birokrasi dalam peningkatan efektivitas serta efisiensi pelayanan publik. walaupun perlu diperhatikan bahwa peningkatan terus-menerus dalam bidang ini masih diperlukan untuk mencapai standar yang lebih tinggi. Dalam konteks DIY, IRB digunakan untuk mengevaluasi kinerja birokrasi pemerintahan setempat dan sejauh mana DIY melakukan reformasi birokrasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Survei IRB memberikan gambaran tentang sejauh mana DIY mampu melaksanakan reformasi birokrasi dalam berbagai aspek, termasuk peningkatan tata kelola, peningkatan kualitas SDM, dan peningkatan pelayanan publik. Hasil survei IRB digunakan untuk menentukan peringkat DIY dalam hal reformasi birokrasi dibandingkan dengan provinsi-provinsi lain di Indonesia. Peringkat yang baik dalam IRB menunjukkan adanya upaya yang dilakukan oleh pemerintah DIY untuk melakukan perbaikan dan inovasi dalam sistem birokrasi, serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

Hasil dan temuan dari IRB dapat menjadi dasar bagi pemerintah DIY dalam merancang kebijakan dan program untuk terus melakukan reformasi birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya evaluasi dan pemantauan yang berkelanjutan melalui IRB, pemerintah DIY dapat mengidentifikasi kelemahan dan tantangan dalam sistem birokrasi serta dapat mengambil langkah perbaikan yang diharapkan. Sebagai catatan penting yang perlu diingat juga bahwa IRB adalah instrumen evaluasi yang terus berubah seiring waktu. Oleh karena itu, evaluasi dan perbaikan birokrasi harus dilakukan secara berkesinambungan untuk memastikan peningkatan yang berkelanjutan dalam pelayanan publik dan kinerja birokrasi di DIY.

Metode

Metode penelitian yang di pakai adalah metode hukum (yuridis) normative untuk menganalisis peraturan hukum, dokumen hukum, dan kerangka hukum yang berkaitan dengan subjek penelitian dengan melibatkan pengumpulan data empiris dan dinamika yang terkait birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik adaptif di Yogyakarta. Adapun tahapan dalam penelitian ini adalah identifikasi sumber hukum, analisis sumber hukum, perbandingan dan evaluasi, kemudian penarikan kesimpulan. Metode penelitian ini umumnya digunakan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi norma hukum, kebijakan dan peraturan yang berlaku serta interpretasinya. Metode penelitian yuridis normatif sangat cocok untuk penelitian yang fokus pada analisis hukum dan kebijakan dengan mengikuti langkah-langkah ini secara sistematis, penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang norma-norma hukum yang mengatur birokrasi pemerintahan, pelayanan publik, dan upaya menuju keistimewaan DIY. Sumber daya berasal dari dokumen-dokumen terkait birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik

seperti undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan daerah, surat edaran, surat keputusan, dan dokumen lain yang terkait. Sumber data tersebut kemudian dianalisis dengan berbagai konsep teori pelayanan public, budaya etika, dan perilaku birokrasi pelayanan publik.

Hasil dan Pembahasan

1. Dinamika Praktek Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala upaya yang ditujukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini mencakup membangun kesan positif di mata pelanggan melalui pelayanan yang baik, cepat, dan terjangkau. Pelayanan yang baik dapat mendorong pelanggan untuk bekerjasama dan berpartisipasi aktif dalam upaya mencapai tujuan pelayanan publik yang pada dasarnya adalah memuaskan keinginan masyarakat (Maryam, 2017). Untuk mencapai tujuan tersebut, kualitas pelayanan yang memenuhi harapan dan keinginan masyarakat sangatlah penting. Kualitas pelayanan ini mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan. Persoalan pelayanan publik menjadi semakin penting dalam kebijakan publik, karena perbaikan pelayanan publik mempunyai dampak yang luas terhadap berbagai aspek kehidupan, seperti ekonomi, politik, sosial budaya, dan lain-lain (Mulyadi, 2016).

Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah membentuk badan koordinasi penyelenggara. Penyelenggaranya adalah setiap institusi, korporasi, maupun lembaga administrasi publik yakni sebuah lembaga independen yang dibentuk oleh undang-undang untuk kegiatan pelayanan yang mana lembaga publik dan badan hukum hanya untuk keperluan pelayanan public (Turang, 2019). Penyelenggara dan seluruh anggota organisasi penyelenggara harus bertanggung jawab atas ketidakmampuan, kerusakan dan kegagalan dalam memberikan layanan.

Korporasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dimaksud dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, (Ahdhan, 2017) diantaranya meliputi hal berikut ini.

- a. Melaksanakan pelayanan;
- b. Melelola aduan masyarakat;
- c. Mengelola informasi ;
- d. Pengawasan kedalam;
- e. Program penyuluhan terhadap masyarakat; serta
- f. Melayani pengaduan (konsultasi).

Dalam praktek pelayanan publik, dalam Ketentuan Pasal 15 UU Nomor 25 Tahun 2009 (Dirkareshza dkk, 2021) maka penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan serta mempublikasikan catatan pelayanan;
- c. Melakukan pelaksanaan yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan akuntabilitas terhadap pelayanan yang diberikan
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan kewajibannya;
- j. Bertanggung jawab dalam mengelola organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memenuhi kewajiban hukum yang berlaku ketika mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;

- l. Melaksanakan panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau menjalankan perintah tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Adapun asas-asas pelayanan publik menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Ahdhan, 2017) adalah:

- a. Kepentingan Pemberian pelayanan harus mengutamakan kepentingan umum dan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum merupakan jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan.
- c. Pelayanan harus diberikan tanpa membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi (persamaan hak).
- d. Pemenuhan hak harus diimbangi dengan pelaksanaan kewajiban, baik oleh pemberi layanan maupun penerima layanan (balance of right and obligasi).
- e. Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi sesuai dengan bidang pekerjaannya (profesionalisme).
- f. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapannya (partisipatif).
- g. Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang adil tanpa diskriminasi (equal treatment/non-diskriminasi).
- h. Setiap penerima layanan harus dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai layanan yang diinginkan (keterbukaan).
- i. Proses pemberian pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (accountability).
- j. Memberikan kemudahan kepada kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan (fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan).
- k. Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan (timeliness).
- l. Setiap jenis pelayanan diberikan secara cepat, mudah dan terjangkau bagi masyarakat (kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan).

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Pelayanan Publik

a. Kepemimpinan

Terdapat berbagai macam teori dan gaya kepemimpinan yang dapat dipilih sesuai dengan kondisi dan situasi, serta bakat yang dimiliki seorang pemimpin. Dalam konteks kepemimpinan, unsur kunci terpenting adalah kemampuan seseorang dalam mempengaruhi orang lain, dan dampak yang ditimbulkan oleh pengaruh tersebut terhadap individu yang dipengaruhi. Dalam peran kepemimpinan yang penting, seorang pemimpin berupaya berperan aktif dalam mempengaruhi orang lain dalam suatu organisasi atau lembaga tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Menurut pandangan Wirawan (2019), proses mempengaruhi adalah upaya seseorang untuk secara sistematis mengubah sikap, perilaku, nilai, norma, keyakinan, pemikiran dan tujuan orang yang dipengaruhi.

Terdapat tiga unsur yang saling berkaitan yaitu unsur manusia, sarana dan tujuan. Untuk menggunakan unsur-unsur tersebut secara seimbang, seorang pemimpin harus memiliki pengetahuan, keterampilan dan kompetensi yang diperlukan untuk menjalankan peran kepemimpinannya. Pengetahuan dan keterampilan tersebut dapat diperoleh melalui pembelajaran teori maupun pengalaman praktis yang diperoleh selama menjabat sebagai pemimpin (Rohman & Larasati, 2020).

Faktanya, konsep kepemimpinan ideal telah banyak dibicarakan oleh berbagai kalangan, dan beberapa di antaranya mengambil inspirasi dari model kepemimpinan tokoh-tokoh yang berhasil membawa perubahan besar dalam sejarah. Salah satu contoh yang sering dianggap sebagai sumber inspirasi adalah kepemimpinan Nabi Muhammad Sallolohu Alaihi Wassallam. Model kepemimpinan ini bertumpu pada nilai-nilai moral yang meliputi aspek etika, keadilan, kebijaksanaan, dan empati (Siregar & Musfah, 2022).

b. Sumber Daya

Untuk mencapai keberhasilan penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Publik diperlukan dukungan yang mencakup sumber daya manusia (SDM) yang kompeten, alokasi dana yang memadai, dan infrastruktur yang memadai, termasuk pemanfaatan teknologi informasi secara efektif. Berikut beberapa poin penting yang harus di perhatikan.

1) Sumber Daya Manusia

Pemerintah dalam perannya sebagai penyedia layanan publik selalu dihadapkan pada tuntutan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal ini mencakup kemampuan menetapkan Standar Pelayanan yang mencakup aspek menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan ini dirancang agar dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat, sehingga menjaga kualitas pelayanan publik juga berarti menjamin hak-hak dasar warga negara (Hardiyansyah, 2018). Sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam pelayanan publik merupakan faktor kunci dalam mencapai keberhasilan kinerja organisasi pelayanan publik. Oleh karena itu, mereka harus menjadi fokus utama dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Untuk mencapai hal tersebut, pemilihan dan penempatan pegawai berdasarkan kompetensinya menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan penerapan Standar Pelayanan. Dalam konteks ini, organisasi pelayanan publik harus berkomitmen melakukan pencarian dan penempatan pegawai dengan prinsip *“the right person in the right place”*. Artinya, mereka harus memastikan bahwa individu yang tepat dengan kemampuan dan kualifikasi yang dibutuhkan ditempatkan pada posisi pelayanan yang sesuai dengan bakat dan kompetensi mereka (Herlina, 2021). Organisasi diharapkan melakukan proses seleksi dan penempatan sumber daya manusia (SDM) secara transparan. Hal ini dilakukan dengan mengembangkan kebijakan dan aturan yang jelas mengenai semua persyaratan yang diperlukan untuk setiap posisi pekerjaan yang harus diisi. Selain itu, penerapan sistem standar sebagai pedoman proses ini juga penting. Dengan demikian, organisasi dapat memastikan seleksi dan penempatan sumber daya manusia dilakukan secara adil, obyektif, dan sesuai dengan kebutuhan serta kompetensi yang dibutuhkan.

2) Sumber Daya Pembiayaan

Setiap upaya dalam melakukan perbaikan sistem penyelenggaraan pemerintahan berdampak terhadap kebutuhan anggaran, termasuk sebagai bagian dari perbaikan sistem pelayanan publik melalui penyusunan serta penerapan Standar Pelayanan (Umar, 2017). Kebutuhan dukungan finansial terkait dengan pengembangan sistem pelayanan publik yang meliputi penyusunan Standar Pelayanan, proses sosialisasi Standar Pelayanan, penerapan Standar Pelayanan, serta evaluasi dan penyempurnaan Standar Pelayanan sesuai dengan perubahan yang terjadi. Selain itu, untuk memastikan penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan sebagai bagian dari upaya perbaikan sistem dan mutu pelayanan publik berjalan optimal, diperlukan anggaran untuk memberikan insentif kepada sumber daya manusia yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, kebijakan insentif dapat memotivasi dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

3) Sarana Prasarana

Fasilitas pelayanan meliputi berbagai fasilitas yang diperlukan untuk memberikan pelayanan. Dalam konteks ini, fasilitas yang digunakan dapat dibedakan menjadi dua kategori, yaitu fasilitas utama dan fasilitas pendukung. Sarana utama adalah sarana-sarana yang harus tersedia dalam rangka terlaksananya proses pelayanan, seperti berbagai formulir, peralatan pengolahan data, dan sarana telekomunikasi. Sedangkan fasilitas penunjang adalah fasilitas yang umumnya disediakan untuk memberikan pelayanan penunjang, seperti ruang tunggu yang nyaman, layanan antar jemput, dan lain sebagainya. Selain sarana, prasarana juga menjadi komponen penting dalam memberikan pelayanan. Prasarana mencakup berbagai fasilitas yang mendukung pengoperasian fasilitas pelayanan, seperti jalan menuju kantor pelayanan, instalasi listrik, dan lain sebagainya. Infrastruktur ini menjamin fasilitas pelayanan dapat beroperasi secara efektif dan efisien (Rukayat, 2017).

4) Teknologi Informasi

Upaya memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas, penting bagi pemerintah dan lembaga layanan publik untuk mendukungnya dengan perangkat teknologi informasi (TI) yang memadai. Sebab, potensi pemanfaatan TI dalam pelayanan publik sangat besar. Dengan memanfaatkan perangkat IT tersebut secara intensif dan memadukan setiap karakteristiknya, diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Teknologi informasi dapat mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan efisiensi dan transparansi proses pelayanan publik. Dengan demikian, pemanfaatan TI menjadi kunci dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik (Siregar, 2016). Beberapa perangkat teknologi informasi (TI) yang dapat mendukung penerapan Standar Pelayanan antara lain perangkat telepon, fax, komputer, internet dan website, serta layar sentuh. Perangkat-perangkat tersebut dianggap sebagai perlengkapan standar yang seharusnya dimiliki oleh lembaga pelayanan publik. Selain itu, pemanfaatan TI juga berperan penting dalam menjadikan penerapan Standar Pelayanan sebagai “ingatan perusahaan”. Dengan demikian, TI memungkinkan lembaga layanan publik memberikan akses yang lebih mudah dan efisien kepada masyarakat, serta menyimpan dan mengelola catatan dan data terkait layanan yang diberikan. Penggunaan TI ini memungkinkan lembaga layanan untuk mengembangkan catatan dan informasi yang dapat digunakan sebagai referensi di masa depan dan memastikan kelancaran penerapan Standar Layanan (Mirnasari, 2013).

5) Peraturan-Peraturan Terkait

Supaya pelayanan publik dapat mencapai tingkat mutu yang memadai bagi masyarakat, pedoman dan pengelolaan pelayanan publik harus menjadi pedoman bagi lembaga penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berbagai kebijakan yang menjadi pedoman dan pengelolaan pelayanan publik telah beberapa kali disempurnakan, terakhir melalui Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini juga mendapat dukungan dan tindak lanjut melalui penetapan Surat Men.PAN Nomor 148/M.PAN/5/2003 yang membahas tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat, serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25 /M.PAN/2/ 2004 yang mengatur tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat bagi Unit Pelayanan di Instansi Pemerintah (Kurniawan, 2016). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan langkah penting dalam menjamin transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan public kemudian Peraturan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 20/M.PAN/2006 yang mengatur tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik, sebaliknya membantu dalam penyusunan standar pelayanan yang jelas dan terukur (Sulila, 2015).

Kemudian dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah memuat amanat penting dalam rangka penyelenggaraan pelayanan di daerah. Pasal 22 huruf (e) dan (f) UU tersebut mengamanatkan bahwa dalam rangka otonomi daerah, daerah mempunyai kewajiban:(e) Peningkatan pelayanan pendidikan dasar, yang mencakup upaya peningkatan mutu pendidikan di daerah. (f) Menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan, artinya daerah bertanggung jawab menjamin tersedianya fasilitas kesehatan yang memadai bagi masyarakat setempat. Lebih lanjut, Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan alat penting dalam mengukur kinerja pelaksanaan kewenangan daerah yang bersifat wajib. SPM memberikan pedoman dan parameter yang jelas dalam menentukan standar minimal penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat daerah (Santoso, 2007).

6) Standarisasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan standar yang harus diperjuangkan ketika birokrasi pemerintahan bertujuan untuk memberikan kontribusi yang optimal kepada masyarakat. Pengguna jasa unit organisasi pada birokrasi pemerintah hendaknya merasa terbantu dan mendapat layanan yang memadai untuk segala kebutuhan terkait dokumen dan penyelesaian permasalahan yang dihadapinya. Kualitas pelayanan ini mencakup serangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh staf organisasi untuk menghasilkan hasil atau produk yang memenuhi harapan pengguna jasa. Kegiatan tersebut mencakup metode, prosedur dan sistem yang bekerja sama untuk memberikan pelayanan yang memuaskan secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan menjadi sangat penting ketika organisasi menghadapi permasalahan terkait tuntutan kualitas pelayanan dan keluhan dari pengguna jasa. Selain itu, seiring dengan meningkatnya jumlah lembaga atau organisasi yang menyediakan layanan serupa, persaingan untuk memberikan layanan yang lebih baik juga meningkat. Persaingan ini mendorong lembaga atau organisasi untuk terus meningkatkan pelayanan yang diberikannya kepada pihak lain.

3. Rekonstruksi Budaya Etika dan Perilaku Birokrasi Pelayanan Publik

a. Budaya Pelayanan

Peran yang sangat signifikan yang dimainkan oleh budaya organisasi (birokrasi) antara lain diantaranya mendorong rasa memiliki terhadap organisasi, membentuk identitas anggota organisasi membangun keterikatan emosional antara organisasi dan pekerja yang terlibat di dalamnya, mendukung stabilitas organisasi sebagai sistem sosial, menciptakan norma-norma perilaku sebagai hasil dari norma-norma kebiasaan yang terbentuk dalam rutinitas sehari-hari. Dengan demikian, budaya organisasi berperan penting dalam membentuk identitas organisasi, menjaga keterlibatan anggota, dan menciptakan struktur sosial yang mendukung kinerja organisasi. Tingkat pengaruh budaya organisasi (birokrasi) sangat besar. budaya ini mampu: membangun identitas unik bagi organisasi, yang membedakannya dari organisasi lain. membentuk nilai dan norma yang menjadi identitas organisasi dan anggotanya. mendorong komitmen terhadap tujuan organisasi daripada kepentingan individu. menjaga stabilitas sistem sosial organisasi. bertindak sebagai mekanisme untuk menciptakan makna dan mengendalikan perilaku anggota organisasi. Dengan demikian, budaya organisasi (birokrasi) mempunyai peranan penting dalam membentuk identitas organisasi, menjaga komitmen, menjaga stabilitas, dan memberikan arahan dalam perilaku anggota organisasi (Supriatmo, 2019).

Pelayanan publik sebagai bagian dari proses kinerja organisasi, seperti birokrasi, sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi. Artinya segala kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pelayanan publik harus mematuhi aturan-aturan normatif yang telah ditetapkan oleh organisasi publik tersebut sebagai wujud budaya organisasi publik tersebut. Dalam konteks ini, budaya organisasi memegang peranan penting dalam membentuk pedoman dan standar perilaku yang harus dipatuhi oleh pejabat pelayanan publik. Dengan kata lain, budaya organisasi merupakan landasan moral dan etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kita diingatkan bahwa penyebab utama kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik sudah jelas, peran tata kelola adalah sebagai berikut: 1) keyakinan yang kuat terhadap budaya politik yang sempit, kurangnya pekerja yang terlatih dan berkualitas di daerah setempat; 2) kekurangan dana untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya; 3) adanya sikap keengganan memberikan kewenangan dan kurangnya sumber daya teknis dan fisik untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik.

Demikian juga Malcolm Walters dalam (Mansyur, 2013) menambahkan bahwa kegagalan pelayanan publik dapat terjadi karena kurangnya kesadaran dan adaptasi pejabat (birokrasi) terhadap perubahan dan pergeseran budaya masyarakat. Berbagai jenis budaya masyarakat, seperti budaya hierarki, budaya individu, budaya fatalis, dan budaya egaliter, dapat mempengaruhi efektivitas model pelayanan publik yang digunakan. Pelayanan publik dengan model birokrasi mungkin cocok untuk budaya masyarakat yang memiliki struktur hierarki yang kuat, sehingga diperlukan aturan dan prosedur yang ketat. Pelayanan publik dengan model privatisasi mungkin lebih cocok untuk budaya masyarakat yang cenderung lebih mandiri dan kurang mementingkan struktur hierarki. Pelayanan publik dengan model kolektif cocok untuk budaya masyarakat yang mungkin mendukung hierarki namun juga mengutamakan aspek kolektif dalam pelayanan. Sementara itu, pelayanan publik dengan model cepat dan terbuka mungkin lebih cocok untuk budaya masyarakat yang mengedepankan kesetaraan dan akses terbuka.

b. Etika

Dalam kerangka pemahaman dikotomis politik dan administrasi, ditegaskan bahwa pemerintah mempunyai dua peran yang berbeda. Pertama, adanya fungsi politik yang berkaitan dengan pengambilan kebijakan publik atau penentuan apa tujuan negara. Kedua, adanya fungsi administratif terkait implementasi kebijakan tersebut. Dengan kata lain, kekuasaan dalam mengambil kebijakan publik berada di tangan partai politik (otoritas politik), sedangkan kekuasaan dalam melaksanakan kebijakan politik berada di tangan penyelenggara negara. Namun karena penyelenggaraan negara mempunyai kewenangan yang disebut dengan kewenangan diskresi (*discretionary power*), yaitu kebebasan untuk menafsirkan kebijakan politik ke dalam program dan proyek yang konkrit, maka timbul pertanyaan penting: apakah ada jaminan atau bagaimana kita dapat menjamin bahwa kewenangan tersebut digunakan dengan baik dan tidak disalah gunakan (Bisri & Asmoro, 2013).

Atas dasar ini, etika memegang peranan penting dalam administrasi publik. Etika dapat berfungsi sebagai pedoman, acuan dan petunjuk bagi pejabat birokrasi dalam menjalankan kebijakan politik. Selain itu, etika juga dapat dijadikan standar untuk menilai apakah perilaku pejabat birokrasi dalam melaksanakan kebijakan politik dapat dinilai baik atau buruk (Kusmawati, 2016). Ada enam ide besar berbasis etika yang dapat menjadi pedoman bertindak seperti yang dikatakan Adler dalam (Yetti dkk, 2023), yaitu:

- 1) Kebenaran: Bertindak berdasarkan kebenaran dan fakta objektif. Jangan menyajikan informasi yang menyesatkan atau tidak jujur.
- 2) Keadilan: Bertindak adil dan setara terhadap semua individu, tanpa memihak atau membeda-bedakan pihak tertentu.

- 3) Cinta: Menunjukkan kasih sayang, empati dan kepedulian terhadap sesama manusia. Perlakukan orang lain dengan hormat dan penuh pertimbangan.
- 4) Kebajikan (Kebaikan): Berusaha untuk berbuat baik dan bermanfaat bagi masyarakat. Hindari tindakan yang merugikan atau merugikan orang lain.
- 5) Kebebasan: Menghargai hak individu untuk menyatakan pendapat dan bertindak sesuai dengan prinsip etika, sepanjang tidak merugikan orang lain.
- 6) Rasionalitas: Bertindak rasional dan bijaksana, menggunakan akal sehat dalam pengambilan keputusan, dan menghindari tindakan impulsif atau emosional.

Di Indonesia, etika dalam birokrasi merupakan bagian integral dari peraturan yang mengatur perilaku pegawai negeri sipil (pns) dan tata kelola organisasi birokrasi. hal ini diwujudkan dalam kode etik pegawai negeri sipil (pns) yang telah diatur secara struktural. landasan hukum penetapan etika pegawai negeri mencakup beberapa peraturan, yaitu: undang-undang nomor 8 tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian yang telah diubah melalui undang-undang nomor 43 tahun 1999. undang-undang nomor 28 tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). peraturan pemerintah nomor 53 tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil. peraturan pemerintah nomor 42 tahun 2004 tentang pembinaan jiwa korps dan kode etik pegawai negeri sipil (Mustafa, 2012).

4. Implikasi Kearifan Lokal Yogyakarta

Dalam kultur masyarakat Yogyakarta, pemerintahan adalah pelayan publik pada hakikatnya sebagai pamong masyarakat. Hal ini menuntut konsekuensi bahwa dalam jabatan apapun, maka seorang pegawai pemerintahan haruslah menerapkan prinsip-prinsip tata nilai budaya Yogyakarta yang penuh kesantunan, kerendahan hati dan budaya meminta maaf. Dalam konteks kultur Yogyakarta, orang yang meminta maaf itu bukan (belum tentu) karena salah, bukan juga karena kalah, tapi hal ini menunjukkan kerendahan hati. Beberapa hal yang mendorong hal tersebut, akan memunculkan implikasi diantaranya:

a. Kesadaran akan Tanggung Jawab

Kearifan lokal yang mengedepankan perilaku rendah hati akan meningkatkan kesadaran pelayan publik akan tanggung jawab mereka sebagai pemegang amanah publik. Mereka akan memahami bahwa tugas utama mereka adalah melayani masyarakat dengan sepenuh hati, mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, serta melakukan tindakan yang bertanggung jawab dan adil.

b. Kesopanan dan Empati dalam Pelayanan

Budaya minta maaf yang diterapkan dalam birokrasi pemerintahan akan mendorong pelayan publik untuk bersikap sopan, menghormati, dan memperlakukan masyarakat dengan empati. Mereka akan berusaha mendengarkan dengan seksama, mengerti kebutuhan masyarakat, serta memberikan pelayanan yang ramah dan responsif. Hal ini akan membantu membangun hubungan yang harmonis antara pelayan publik dan masyarakat.

c. Keterbukaan dan Akuntabilitas

Melalui perilaku rendah hati dan budaya minta maaf, pelayan publik akan lebih cenderung untuk mengakui kesalahan dan ketidaksempurnaan dalam kinerja mereka. Mereka akan siap bertanggung jawab atas tindakan yang kurang memuaskan dan berupaya memperbaikinya. Ini menciptakan keterbukaan dan akuntabilitas di mana masyarakat merasa memiliki akses untuk menyampaikan masukan, keluhan, atau saran, serta melihat perbaikan yang dilakukan.

d. Pembangunan Kepercayaan Masyarakat

Dengan menerapkan perilaku rendah hati dan budaya minta maaf, pelayan publik dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Masyarakat akan melihat bahwa pelayan publik peduli, jujur, dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas mereka. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah dan memperkuat ikatan antara pemerintah dan masyarakat.

e. Perbaiki Sistem dan Proses

Melalui penghargaan terhadap kearifan lokal, birokrasi pemerintahan dapat memperbaiki sistem dan proses yang tidak efektif atau tidak efisien. Dengan sikap rendah hati, pelayan publik akan lebih terbuka terhadap saran dan masukan dari masyarakat, sehingga memungkinkan identifikasi masalah yang lebih baik dan upaya perbaikan yang lebih cepat dan tepat.

f. Pelatihan dan Pendidikan

Untuk mengembalikan pelayan publik pada hakikatnya sebagai pamong masyarakat, diperlukan pelatihan dan pendidikan yang mengedepankan nilai-nilai kearifan lokal. Pelatihan dapat meliputi peningkatan pemahaman tentang pentingnya perilaku rendah hati, komunikasi yang efektif, dan empati dalam pelayanan publik. Pendidikan juga dapat memasukkan materi yang membahas kearifan lokal dan etika pelayanan publik ke dalam kurikulum pendidikan formal, sehingga generasi muda dapat memahami pentingnya perilaku rendah hati dan budaya minta maaf dalam pemerintahan dan pelayanan publik.

g. Penghargaan dan Pengakuan

Penting untuk memberikan penghargaan dan pengakuan kepada pelayan publik yang telah menunjukkan perilaku rendah hati dan menerapkan budaya minta maaf secara konsisten. Ini dapat mencakup penghargaan publik, promosi, atau insentif lainnya. Dengan mengapresiasi pelayan publik yang berkinerja baik, akan meningkatkan motivasi dan memperkuat budaya kerja yang berfokus pada pelayanan publik yang baik.

h. Partisipasi Masyarakat

Masyarakat juga perlu dilibatkan secara aktif dalam proses pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik. Dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan masukan, menyampaikan keluhan, atau memberikan saran, pelayan publik akan lebih bertanggung jawab dan responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Masyarakat yang terlibat secara aktif juga dapat menjadi mitra dalam memperbaiki sistem dan proses yang ada, dan hal itu tidak hanya dilakukan sekedar formalitas yang normative, namun benar-benar terimplementasi dalam segala urusan.

i. Pembangunan Budaya Organisasi

Penting untuk membangun budaya organisasi di dalam birokrasi pemerintahan yang mencerminkan nilai-nilai kearifan lokal. Hal ini dapat dilakukan melalui komunikasi yang terbuka, kolaborasi antar unit kerja, dan pengembangan norma dan praktik yang berfokus pada pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Pemimpin pemerintahan juga perlu menjadi contoh yang baik dalam menerapkan perilaku rendah hati dan budaya minta maaf, sehingga dapat menginspirasi pegawai lainnya.

j. Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan

Implementasi kearifan lokal dalam birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik harus dilihat sebagai proses yang berkelanjutan. Diperlukan evaluasi rutin untuk mengukur kemajuan, mengidentifikasi hambatan, dan membuat perbaikan yang diperlukan. Responsif terhadap masukan masyarakat dan pembelajaran dari pengalaman adalah kunci untuk terus meningkatkan kualitas birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik. Dengan mengimplementasikan langkah-langkah di atas, diharapkan bahwa birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik di DIY dapat kembali pada hakikatnya sebagai pamong masyarakat.

Perilaku rendah hati dan budaya minta maaf akan menjadi landasan bagi pelayan publik dalam melaksanakan tugas mereka dengan integritas, empati, dan komitmen untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang berbudaya.

5. Budaya Pemerintahan “Satriya”

Filosofi yang melandasi nilai-nilai kearifan lokal yang menjadi landasan kebudayaan pemerintahan Satriya adalah “Hamemayu Hayuning Bawana.” Dalam upaya mengintegrasikan nilai-nilai budaya tersebut ke dalam sistem birokrasi Pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta, dilakukan upaya agar prinsip-prinsip tersebut menjadi bagian penting dalam tata kelola pemerintahan dan perilaku birokrasi. Esensi dari “Hamemayu Hayuning Bawana” adalah mengemban tanggung jawab untuk melindungi, memelihara, dan memajukan kesejahteraan dunia dengan memberikan prioritas pada karya nyata untuk kepentingan masyarakat, daripada memenuhi ambisi pribadi. Satriya, dalam konteks ini, memiliki dua pengertian. Pertama, Satriya diartikan sebagai sifat ksatria. Sifat ksatria mengandung makna memegang teguh prinsip-prinsip moral: konsentrasi, semangat, percaya diri dengan rendah hati, serta bertanggung jawab.

Semangat yang dimaksudkan di sini adalah semangat kesatuan dan persatuan antara manusia dengan Tuhannya dan sesama manusia. Sifat atau karakteristik ini harus menjadi inti dari setiap aparatur dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu, Satriya juga merupakan singkatan dari kata-kata berikut: Selaras, Akal budi Luhur-jatidiri, Teladan-keteladanan, Rela Melayani, inovatif, Yakin dan percaya diri, serta Ahli-profesional. Budaya “Satriya” merupakan manifestasi nyata dari kearifan lokal yang diinternalisasikan ke dalam budaya pemerintahan. Tujuan utama dari adopsi Budaya Satriya adalah meningkatkan kinerja dan profesionalisme aparatur negara melalui penerimaan dan penghayatan nilai-nilai yang terkandung di dalamnya. Dengan demikian, akan terjadi perubahan pola pikir dan budaya kerja di kalangan birokrasi. Jika proses internalisasi budaya Satriya berhasil mencapai tingkat personal, maka aparatur birokrasi akan merasakan kesamaan dan kebersamaan, yang pada gilirannya akan mencapai kinerja yang optimal.

Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berupaya menciptakan kondisi birokrasi yang kuat dengan mewujudkan gambaran seperti yang telah disebutkan di atas. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki pengaruh yang signifikan dalam memperkuat dan menguatkan posisi budaya Satriya. Dalam undang-undang tersebut, kebudayaan diakui sebagai salah satu dari lima kewenangan khusus Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pentingnya nilai-nilai kebijakan lokal dalam struktur pemerintahan Satriya dilandasi oleh prinsip filosofis yang dikenal dengan “Hamemayu Hayuning Bawana”. Nilai-nilai budaya tersebut telah diterima dan dimasukkan ke dalam struktur birokrasi Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja dan profesionalisme aparatur sipil negara melalui penerimaan dan penghidupan nilai-nilai tersebut. “Hamemayu Hayuning Bawana” menegaskan kewajiban untuk melindungi, memelihara, dan membangun keselamatan dunia, serta memberikan prioritas pada karya nyata untuk kepentingan masyarakat, daripada memenuhi ambisi pribadi. Satriya, sebagai konsep utama, memiliki dua makna yang signifikan. Pertama, Satriya diartikan sebagai sikap ksatria yang mencerminkan sikap moral yang teguh, yaitu sawiji, greget, sengguh, ora mingkuh (konsentrasi, semangat, percaya diri dengan rendah hati, dan bertanggung jawab).

Budaya “Satriya” merupakan bentuk implementasi dari kearifan budaya lokal ke dalam budaya pemerintahan dengan melalui proses internalisasi oleh aparatur negara. Budaya ini bertujuan untuk mengubah mindset (pola pikir) dan cultureset (budaya kerja) di jajaran birokrasi yang ada, agar mencapai kinerja yang optimal. Dalam mencapai hal

ini, penting bagi setiap aparatur negara untuk menghayati dan mengaplikasikan nilai-nilai Satriya dalam tugas dan tanggung jawab mereka. Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berupaya mewujudkan kondisi birokrasi yang kuat dengan mengambil langkah konkret. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta memberikan pengakuan yang jelas terhadap peran kebudayaan sebagai salah satu dari lima kewenangan khusus Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal ini semakin mempertegas pentingnya budaya Satriya dalam konteks pemerintahan dan memperkuat posisinya sebagai fondasi bagi budaya pemerintahan yang kuat dan berkelanjutan.

Melalui pendekatan akademik, upaya Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam mengembangkan budaya pemerintahan Satriya dapat dipahami sebagai respons yang strategis terhadap tuntutan modernisasi dan perubahan sosial. Dalam konteks ini, adopsi nilai-nilai kearifan lokal menjadi penting sebagai alat untuk memperkuat identitas budaya, membangun legitimasi, dan menciptakan keberlanjutan dalam praktik pemerintahan. Dalam kerangka konseptual ini, implementasi budaya Satriya menjadi elemen penting dalam memperbaiki kualitas birokrasi dan meningkatkan pelayanan publik. Dengan demikian, melalui upaya internalisasi nilai-nilai Satriya, diharapkan akan terjadi perubahan yang signifikan dalam pola pikir dan budaya kerja aparatur negara. Kesenambungan dalam penerapan budaya Satriya akan memainkan peran krusial dalam membentuk citra positif pemerintah, meningkatkan kepercayaan publik, dan mempercepat pembangunan berkelanjutan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kesimpulan

Implementasi Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta tentang Budaya Pemerintahan “Satriya” di lingkungan Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta pada dasarnya berjalan dengan baik. Namun masih ada beberapa aspek yang memerlukan perbaikan, salah satunya adalah terbatasnya kemampuan sebagian Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memahami budaya Satriya, serta masih adanya kendala dalam memberikan sanksi yang tepat. Tujuan dari kebijakan budaya Satriya adalah untuk meningkatkan kualitas kinerja ASN. Selain itu, kebijakan ini juga bertujuan untuk mengingatkan ASN supaya selalu menjalankan tugasnya dengan baik. Harapan yang ingin dicapai adalah kinerja ASN bisa lebih unggul yang pada akhirnya membantu mewujudkan pemerintahan yang bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Hal ini dilakukan guna memperbaiki kualitas layanan yang selama ini masih sering dikeluhkan oleh masyarakat. Seperti adanya diskriminasi pelayanan, praktek pungli, dan ketidakpastian dalam pelayanan.

Daftar Pustaka

- Ahdhan, R. D. (2017). Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. *Jurnal Universitas Mulawarman*, 2(2), 2185-2199.
- Artisa, R. A. (2017). Perempuan dalam Birokrasi Hambatan Kepemimpinan Perempuan dalam Birokrasi Pemerintah Provinsi DIY. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 5(1), 16-23.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59-76.
- Cahyarini, F. D. (2021). Implementasi Digital Leadership dalam Pengembangan Kompetensi Digital pada Pelayanan Publik. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(1), 47-60.

- Dirkareshza, R., Ardiantor, A., & Pradana, R. (2021). Penafsiran Hukum (Legal Interpretations) Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Demi Masyarakat Yang Sejahtera, Adil, dan Makmur (Welfare State) (Standpoint Usul Perubahan Terhadap UU Pelayanan Publik). *Reformasi Hukum*, 25(2), 127-146.
- Dwiyansany, S., & Wardhani, L. T. A. L. (2019). Sistem pertanahan Keraton Yogyakarta sebagai daerah otonomi khusus. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 1(2), 226-236.
- Efendi, J., & Ibrahim, J (2018). *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*. Prenada Media.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Herlina, D. (2021). Penerapan Prinsip-Prinsip Penempatan Pegawai Di Kecamatan Tamanasari Kota Tasikmalaya. *JAK PUBLIK (Jurnal Administrasi & Kebijakan Publik)*, 2(3).
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15-26.
- Kusumawati, M. P. (2019). Harmonisasi antara etika publik dan kebijakan publik. *Jurnal Yuridis*, 6(1), 1.
- Mansyur, S. (2013). Efektivitas pelayanan publik dalam perspektif konsep administrasi publik. *Academica*, 5(1).
- Maryam, S, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI- Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71-84.
- Mulyadi, D. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik.
- Mustafa, D. (2012). Etika Birokrasi dan Kultur Masyarakat di Indonesia. *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 1(1), 99-113.
- Rahmah, D. M. (2019). Optimalisasi penyelesaian sengketa melalui mediasi di pengadilan. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 4(1), 1-16.
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standar pelayanan publik di era transisi New Normal. *Reformasi*, 10(2), 526138.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Santoso, D. B. (2007). Pelaksanaan pemeliharaan kerukunan umat beragama kaitannya dengan pasal 22 huruf a undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah (studi di Kota Surakarta).
- Siregar, F. Y. (2016). *Persepsi Masyarakat Islam Kota Padangsidempuan Terhadap Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Tahun 2014* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Siregar, D. R. S., & Musfah, J. (2022). Model Kepemimpinan Pendidikan Rasulullah Saw. *Jurnal Tarbiyatuna: Kajian Pendidikan Islam*, 6(2), 203-215.
- Sulila, I. (2015). *Implementasi dimensi layanan publik dalam konteks otonomi daerah*. Deepublish.
- Supriatmo, S. (2019). Budaya Organisas Dalam Pencegahan Perilaku Korupsi Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Banggai Kepulauan. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, 5(1), 91-102.

- Suryani, D. A., & Saharuddin, E. (2021). Percepatan Reformasi Birokrasi Melalui Budaya Keterbukaan Informasi di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 9(1), 162-175.
- Turang, Y. Y. (2019). Optimalisasi pelayanan publik pada badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal di kota bontang. *Jurnal Manajemen*, 11(1), 9-15.
- Umar, Z. (2017). Analisis Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 1-13.
- Waluyo, B. (2014). Analisis permasalahan pada implementasi pola pengelolaan keuangan badan layanan umum. *Jurnal Infoartha*, 3(12), 27-38.
- Widyastuti, T. D. (2022). Reformasi Birokrasi Dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Pemerintah Daerah. *Prosiding Working Papers Series In Management*, 14(1), 277-311.
- Wirawan, R. (2019). *peran kepemimpinan dalam peningkatan kinerja karyawan di bintang swalayan ponorogo perspektif islam* (Doctoral dissertation, IAIN PONOROGO).
- Yetti, S., Fitriasia, A., & Ofianto, O. (2023). Analisis Aliran Filsafat Ilmu & Etika. *Ensiklopedia of Journal*, 5(2), 1-8.