

## Strategi Peningkatan Kapasitas Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pelayanan Publik di Kapanewon Gamping, Kabupaten Sleman, DIY

**Subekti Handayani**

Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa APMD, Indonesia

Corresponding Author: [subekti78handayani@gmail.com](mailto:subekti78handayani@gmail.com)

### Article Info

#### Article History;

#### Received:

20/10/2023

#### Revised:

02/11/2023

#### Accepted:

23/12/2023

### Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa strategi peningkatan kapasitas dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Kapanewon Gamping, Kabupaten Sleman. Metodologi yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan strategi peningkatan kapasitas Aparat Sipil Negara di Kapanewon Gamping dalam upaya pelayanan publik adalah melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan arahan limpahan kewenangan serta perundangan yang berlaku serta mengacu pada Rencana Kerja dan Rumusan Teknis yang telah disusun sebelumnya dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Faktor yang menghambat penyediaan layanan publik dapat bersumber dari kelalaian masyarakat berkaitan dengan kelengkapan dokumen serta kendala kedisiplinan ASN Daerah. Sedangkan faktor pendukung peningkatan kepuasan masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik adalah fasilitas yang memadai.

**Kata Kunci:** kapasitas ASN, pelayanan publik, strategi

## PENDAHULUAN

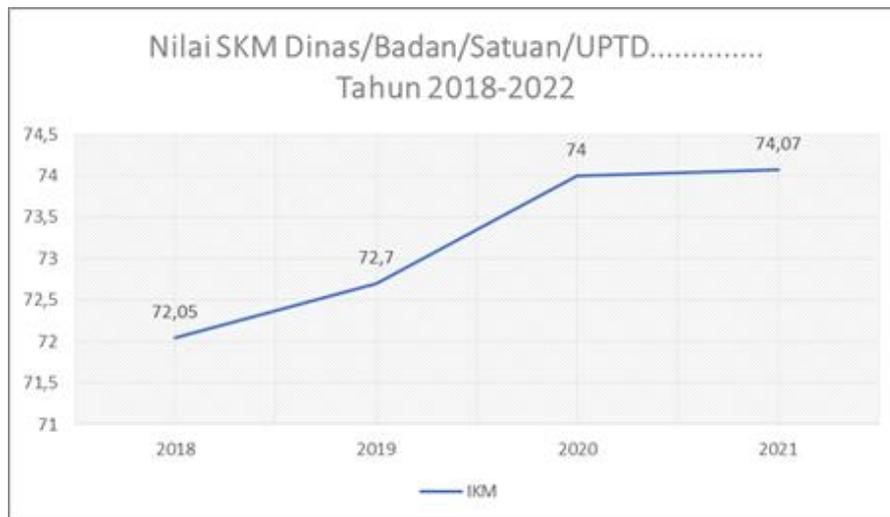
*Governability* ialah kemampuan pemerintah pada menjalankan fungsi regulasi dan pelayanan (Eko, 2021). *Governability* secara khusus dapat dipahami bahwa pemerintah selaku penguasa administratif memiliki kemampuan secara sumber daya manusia dalam mengelola dan mengatur tatakelola pemerintahan dengan baik. Kooiman (2016) menganggap *governability* sebagai hal yang primer sebab mereka yang bertanggung jawab atas pemerintahan, oleh karenanya *governability* berhubungan menggunakan entitas sosial menjadi keutuhan, dan mereka berpartisipasi di dalamnya, dalam konteks ini pemerintah desa memiliki isu krusial dalam melembagakan serta mengakomodir kepentingan rakyat desa dalam kapasitas secara internal dan eksternal tanpa menghapus entitas dan prakarsa lokal yang telah ada.

Governabilitas dilaksanakan melalui praktik pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Pemerintah daerah dibekali urusan pemerintahan konkuren yang terpilah kedalam urusan wajib dan urusan pilihan. Dalam hal urusan wajib terbagi kedalam dua hal, yakni wajib pelayanan dasar dan wajib non pelayanan dasar. Keduanya menitikberatkan kewajiban pada birokrasi untuk mengonkonsolidasikan instansi atau satuan kerja untuk mengejewantahkan program yang berdampak langsung terhadap masyarakat. Governabilitas (otoritas dan kapasitas), yang mengaji isu-isu otoritas pemerintah, orang kuat, negara

bangkrut, negara bayangan, *local bossim*, *devided government*, dan kapasitas pemerintah (Simangunsong & Tjahjoko, 2021)

Praktik pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik memiliki kepastian hukum antara pemberi dan penerima layanan, dengan tujuan terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak terkait dengan penyelenggaran pelayanan publik. Pada intinya dalam pelayanan publik memuat pelayanan dasar untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Maka dari itu, pelayanan publik menjadi instrumen penting pembangunan daerah yang langsung berhubungan melalui birokrasi dengan warga.

Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman, khususnya Kapanewon Gamping telah menjadi ujung tombak dan pedelegasian tugas maupun program pelayanan. Selain itu, Kapanewon juga mendapatkan tugas sebagian untuk turut mengurus urusan keistimewaan dalam lingkup kapanewon. Dalam hal pelayanan publik, Kapanewon Gamping sudah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) pada tahun 2022, dengan hasil yang dapat diperhatikan pada Gambar 1. Hasilnya menunjukkan bahwa Kapanewon Gamping mendapatkan kredit skor 74,07 dan berdasarkan laporan tersebut tercatat dalam kategori yang kurang baik. Namun, pada semester berikutnya, Kapanewon Gamping mendapat kredit skor 82,73 dan berdasarkan laporan tersebut tercatat dalam kategori kualitas pelayanan yang baik.



**Gambar.1** Nilai SKM Pertama Kapanewon Gamping Semester I  
*Source: Laporan SKM 2022 Kapanewon Gamping Semester I*



**Gambar.2** Nilai SKM Pertama Kapanewon Gamping Semester II

*Source: Laporan SKM 2022 Kapanewon Gamping Semester II*

Hasil SKM tersebut menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam penyediaan layanan masyarakat. Hal ini berimplikasi pada peningkatan kapasitas para *stakeholder* guna memperbaiki dan mengupayakan kualitas pelayanan publik yang dapat diterima oleh masyarakat. Strategi memperbaiki kualitas pelayanan publik ini yang patut dicari tahu sehingga bisa mencapai perubahan skor tersebut.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009), setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar Pelayanan Publik adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Berkaitan dengan kompetensi petugas pemberi pelayanan, maka penting dalam memperhatikan strategi peningkatan kapasitas ASN (Aparatur Sipil Negara).

Aparat Sipil Negara (ASN) sejatinya memiliki kiat-kiat khusus untuk mewujudkan pelayanan publik sebagai tanggung jawabnya. Pengembangan kompetensi ASN (Aparatur Sipil Negara) merupakan syarat mutlak untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam hal penyempurnaan peraturan bidang kepegawaian sebagaimana Peraturan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Apandi, 2020). Pegawai ASN berfungsi sebagai pelaksana kebijakan publik; pelayan publik; dan perekat dan pemersatu bangsa.

Serangkaian penelitian yang memeriksa pengembangan kapasitas Aparatur Sipil Negara (ASN) di tingkat Kecamatan telah dilaksanakan sebelumnya. Salah satu diantaranya adalah yang memeriksa pengembangan kapasitas ASN di Tasikmalaya dan menemukan bahwa pengembangan kapasitas pengembangan kapasitas ASN di kecamatan Kabupaten Tasikmalaya merupakan langkah penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berkelanjutan, serta mendukung tercapainya tujuan pembangunan daerah secara keseluruhan. Kemudian, diperlukan kerja sama antara pemerintah daerah, pemerintah pusat, dan berbagai pihak terkait untuk mendorong dan mendukung upaya ini (Budianto et al., 2023). Sukmajadi

(Provinsi & Jakarta, 2019) menghadirkan gagasan peranan Diklat Revolusi Mental supaya menjadi ASN yang lebih produktif dan professional. Sementara itu, penelitian Rosadi dan Wicaksono (2022) di Kapanewon Kalasan, menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan pelatihan pengembangan media digital.

Penelitian Wirahayu dan Mursyidah (2023) terkait kompleksitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Sub-Kantor Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo menunjukkan belum optimalnya kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, kurangnya pemahaman masyarakat terkait prosedur pelayanan yang telah dipublikasikan, keterbatasan jumlah petugas pelayanan di ruang pelayanan (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) PATEN, kompetensi SDM Kecamatan kurang optimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya, belum tertib administrasinya desa dalam perencanaan dan pelaporan. Di sisi lain, penelitian di lingkungan BAPPENAS menemukan bahwa upaya pengembangan pegawai ini masih seringnya terkendala terkait dengan masih belum terumuskan keahlian pegawai dan bidang yang perlu ditingkatkan untuk peningkatan kapasitas pegawai ASN (Setiabudi & Anggraini, 2021). Sedangkan hambatan yang ditemukan dalam upaya peningkatan kualitas ASN Kabupaten Sumedang adalah pelaksanaan Diklat masih belum sesuai kebutuhan organisasi, dan masih berorientasi pada pendekatan anggaran (Sonia Sugian et al., 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa strategi peningkatan kapasitas dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Kapanewon Gamping, Kabupaten Sleman. Hal ini dilakukan dengan memeriksa dua permasalahan utama, yaitu (1) Bagaimana strategi meningkatkan kapasitas Aparat Sipil Negara di Kapanewon Gamping dalam upaya pelayanan publik?; dan (2) Apa faktor penghambat dan pendukung kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik?. Hasil penelitian ini diharapkan untuk dapat berkontribusi pada secara akademis dengan cara memperkaya diskursus tentang sistem pemerintahan daerah dalam bidang studi Ilmu Pemerintahan di Indonesia, khususnya dalam melihat perilaku birokrasi. Di sisi lain, kontribusi praktis dari penelitain ini adalah menjadi bahan monitoring dan evaluasi Kapanewon Gamping dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penlitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung saat riset dilakukan dan mengamati penyebab dari suatu gejala/ fenomena tertentu (Husein, 2011). Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilaksanakan dengan melibatkan informan Kepala Jawatan Umum Kepanewoanan Gamping. Sedangkan dokumentasi dilaksanakan dengan memeriksa Rencana Kerja Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Kapanewon Gamping. Analisa data dilaksanakan dengan menerapkan langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Rizal, Saputra, & Hafrida, 2018).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Strategi peningkatan kapasitas Aparat Sipil Negara di Kapanewon Gamping dalam upaya pelayanan publik**

Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman, lebih spesifiknya di Kapanewon Gamping, telah menjadi ujung tombak dan pendelegasian tugas maupun program pelayanan. Hal ini berpedoman pada Peraturan Bupati Kabupaten Sleman Nomor 28 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kapanewon. Di sisi lain, kapanewon memiliki fungsi yang diantaranya perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan umum, pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan pelaksanaan sebagian urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati. Kapanewon juga mendapatkan tugas sebagian untuk turut mengurus urusan keistimewaan dalam lingkup kapanewon.

#### ***Pelimpahan kewenangan***

Pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi di Kapanewon Gamping, merupakan bagian dari pendelegasian kewenangan Pemerintah Kabupaten Sleman. Hal ini didasarkan pada pelimpahan kewenangan dari Bupati ke tingkat dibawahnya yaitu Kapanewon. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Sukartini, Kepala Jawatan Umum Kapanewon Gamping, yang menyatakan sebagai berikut:

“Pelaksanaan pelimpahan urusan pemerintahan dari Bupati adalah bahwa kegiatan yang ada di kewilayahan karena sudah dilimpahkan ke bawah kita jalankan sesuai dengan aturan yang berlaku serta kami laporkan secara berkala oleh kepala SKPD” (Sukartini, komunikasi pribadi, 2024).

Hal tersebut juga selaras dengan kiat-kiat dalam melaksanakan pelayanan publik. Hal ini dilaksanakan berdasarkan pada pelimpahan kewenangan dari tingkat Kabupaten dan dilaksanakan berdasarkan pada peraturan yang berlaku. Peraturan dalam hal ini mengacu pada Peraturan Bupati Kabupaten Sleman Nomor 28 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kapanewon. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Sukartini, Kepala Jawatan Umum Kapanewon Gamping, yang menyatakan sebagai berikut:

“Kiat-kiat dalam melaksanakan pelayanan umum dengan pelimpahan urusan pemerintahan dari Bupati adalah kami jalankan sesuai dengan aturan yang berlaku. ” (Sukartini, komunikasi pribadi, 2024).

#### ***Rencana Kerja dan Rumusan Teknis***

Pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Gamping pada dasarnya dilaksanakan berdasarakan pada Rencana Kerja yang telah disusun sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan publik. Rencana Kerja Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Kapanewon Gamping adalah sebagai berikut:

- a. Merencanakan program kerja Sub Bagian Kepegawaian sesuai dengan peraturan berlaku sebagai pedoman untuk pelaksanaan tugas
- b. Memberi petunjuk kepada bawahan baik lisan maupun tertulis untuk dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan peraturan-peraturan dan kebijaksanaan Kepala Dinas.

- c. Membagi tugas pekerjaan kepada bawahan sampai habis agar pelaksanaan tugas dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku..
- d. Membimbing kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar tugas-tugas dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku.
- e. Mengontrol pelaksanaan administrasi surat menyurat, urusan rumah tangga serta penyelenggaraan rapat dinas.
- f. Menyusun rencana kebutuhan pegawai, pengusulan kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, mutasi, pemberhentian pegawai, cuti, penghargaan dan pegawai yang akan pensiun dan lainnya untuk proses yang dilanjutkan kepada atasan.
- g. Melakukan pembinaan pegawai struktural atas pengaduan-pengaduan kepada Bupati maupun kepada dinas lainnya untuk mendapatkan penyelesaian.
- h. Merencanakan pendataan Daftar Urut Kepangkatan untuk pegawai di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- i. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas sesuai dengan tugasnya sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.
- j. Menyiapkan dan menghimpun Sasaran Kerja Pegawai (SKP) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- k. Menyiapkan dan menghimpun Sasaran Kerja Pegawai (SKP)
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

Rencana Kerja yang telah disusun sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan publik tersebut kemudian dilanjutkan dengan menyediakan rumusan teknis pelaksanaan. Rumusan teknis pelaksanaan Urusan Umum dan Kepegawaian di Kapanewon Gamping adalah sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang pengelolaan dan pembinaan kepegawaian daerah sesuai dengan kewenangan yang dimiliki oleh Daerah.
- b. Pelayanan penunjang untuk kelancaran penyelenggaraan Pemerintah Daerah di Bidang Pengelolaan dan Pembinaan Kepegawaian Daerah yang meliputi perencanaan pengadaan, pembinaan, pengendalian, dan monitoring serta evaluasi pelaksanaan pengelolaan dan pembinaan Kepegawaian Daerah;
- c. Melakukan pelayanan teknis administrasi dan fungsional.

### ***Praktik pelayanan publik***

Secara lebih lanjut, dalam praktiknya pelaksanaan dan pembinaan pelayanan umum yang terjadi di Kapanewon Gamping diinisiasi dengan melakukan sosialisasi kepada perangkat kelurahan yang termasuk dalam wilayah Kapanewon Gamping. Hal ini dapat dilaksanakan dengan mengundang perangkat kelurahan ke kantor Kapanewon Gamping maupun dengan mendatangi masing-masing kelurahan. Praktik yang pertama lebih sering dilakukan, namun kemudian praktik jemput bola dilaksanakan pada 2023 dan 2024. Hal ini

sesuai dengan hasil wawancara dengan Sukartini, Kepala Jawatan Umum Kapanewon Gamping, yang menyatakan sebagai berikut:

“Pelaksanaan dan pembinaan pelayanan umum yang terjadi di kapanewon Gamping adalah kapanewon mengundang perangkat kalurahan yang ada di wilayah Kapanewon Gamping setiap tahun rutin diadakan pembinaan, akan tetapi tahun 2023-2024 beda dengan tahun-tahun sebelumnya. Tahun sebelumnya pamong diundang dikumpulkan di Kapanewon Gamping, akan tetapi di tahun 2023 dan 2024 dari Kapanewon dalam pembinaan perangkat kami laksanakan di Kalurahan dengan jemput bola pelayanan, Jadi dalam pelaksanaan kegiatan ada sosialisasi/pembinaan dan juga ada pelayanan kepada Masyarakat.” (Sukartini, komunikasi pribadi, 2024).

Berdasarkan pada serangkaian temuan tersebut, pelaksanaan pelayanan publik Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Kapanewon Gamping terdiri dari dua kegiatan utama yaitu pembinaan pelayanan umum dengan sasaran perangkat kalurahan dan pelayanan publik dengan sasaran masyarakat umum. Dalam pelaksanaannya, hal ini dilaksanakan berdasarkan pada Rencana Kerja dan Rumusan Teknis pelaksanaan pelayanan publik. Keberadaan Rencana Kerja dan Rumusan Teknis memiliki dampak terhadap pelayanan publik. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan sebuah instansi atau perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diterima masyarakat.

Selanjutnya dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan sasaran utama masyarakat meliputi kegiatan pengelolaan arsip, dokumentasi, informasi, perlengkapan, dan administrasi. Pengelolaan informasi berkaitan dengan proses mendata dan menginventarisir serta menggolongkan informasi sesuai dengan jenisnya. Informasi juga harus dipilah dari sumber mana informasi itu diperoleh, dan perlu juga dilakukan pendataan kembali jenis informasi tersebut sebagaimana Buku Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Bagi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pada Badan Publik. Terakhir, setelah informasi terkumpul, tahap selanjutnya adalah melakukan pengolahan.

Terdapat beberapa jenis pelayanan publik yang disediakan oleh Kapanewon Gamping, diantaranya adalah Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Identitas Kependudukan Digital (IKD), Surat Pindah Warga Negara Indonesia (WNI), Kartu Identitas Anak (KIA), laporan pengajuan keping KTP, dan lain sebagainya. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Sukartini, Kepala Jawatan Umum Kapanewon Gamping, yang menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan di Kapanewon Gamping adalah Pembuatan KK, Perekaman KTP, I KD, Surat pindah WNI, KIA, laporan pengajuan keping KTP,” (Sukartini, komunikasi pribadi, 2024).

Penyediaan pelayanan publik bagi masyarakat pada dasarnya dilaksanakan berdasarkan pada peraturan yang berlaku. Hal ini juga mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP). Kedua acuan tersebut disusun oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan dijadikan pedoman dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Sukartini, Kepala Jawatan Umum Kapanewon Gamping, yang menyatakan sebagai berikut:

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

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan informan tersebut, dapat diperhatikan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Gamping telah dilaksanakan dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP). Hal ini kemudian berdampak pada cara pemberian layanan publik kepada masyarakat yang ditunjukkan oleh pegawai Kapanewon Gamping. Pegawai Kapanewon Gamping dalam menjalankan pelayanan publik menunjukkan perilaku baik, ramah dan sesuai SOP pelayanan publik.

## **Faktor penghambat dan pendukung kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik**

### ***Faktor penghambat***

Penyediaan layanan publik di Kapanewon Gamping telah mengalami beberapa kendala, diantaranya adalah kendala teknis yang bersumber dari masyarakat. Dalam penyediaan pelayanan publik, masyarakat terkadang mengabaikan kelengkapan dokumen yang dijadikan sebagai prasyarat pengajuan. Hal ini kemudian menghambat kelancaran penyediaan pelayanan publik karena akan meningkatkan kesulitan entri data bagi petugas penyedia layanan publik. Hal ini sesuai dengan yang diutarakan Sukartini, Kepala Jawatan Umum Kapanewon Gamping, dalam wawancara sebagai berikut:

“Kendala dalam pelaksanaan pelayanan umum di Kapanewon Gamping adalah apabila ada pemohon yang tidak lengkap dokumennya otomatis akan di entri sangat sulit karena kurang lengkap dalam lampirannya, harus menunggu setelah kelengkapan ada baru bisa kami proses” (Sukartini, komunikasi pribadi, 2024).

Ketidak lengkapnya dokumen konsumen menunjukkan, tidak tertibnya arsip bagi konsumen, hal ini masih sering terjadi di berbagai kalangan masyarakat di Indonesia, kondisi ketidaklengkapannya dokumen dan arsip mendukung hasil studi Sugiyanto, dkk (Sugiyanto et al., 2021). Selain kendala yang datang dari masyarakat, kendala juga dapat datang dari Perangkat Daerah itu sendiri. Kendala yang muncul berkaitan dengan disiplin ASN Daerah. Hal ini mencakup dua permasalahan utama, yaitu kurang tegasnya Sanksi yang diberikan oleh Pejabat yang berwenang dan lunturnya kedisiplinan ASN.

### ***Faktor pendukung***

Kelancaran proses penyediaan layanan publik di Kapanewon Gamping salah satunya didukung oleh keberadaan fasilitas yang memadai. Keberadaan fasilitas yang memadai telah menjadi pendukung dalam proses penyediaan layanan publik bagi masyarakat Kapanewon Gamping. Hal ini sesuai dengan yang diutarakan Sukartini, Kepala Jawatan Umum Kapanewon Gamping, dalam wawancara sebagai berikut:

“Fasilitas yang ada sangat mendukung untuk kelancaran pelayanan kepada Masyarakat” (Sukartini, komunikasi pribadi, 2024).

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu wujud dari ciri tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban bagi instansi untuk meningkatkan pelayanannya. Penyelenggara pelayanan publik juga harus terus melakukan upaya peningkatan kapasitas kepada para petugas pengelola pengaduan dengan pelatihan-pelatihan yang mendukung dan mampu menjawab harapan masyarakat di era sekarang, era yang penuh dengan gempuran teknologi, dimana kecepatan dan profesionalitas menjadi dua hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

### ***Pertanggungjawaban***

Di sisi lain, proses pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penyediaan layanan publik di Kapanewon Gamping, Panewu Anom akan bertanggungjawab melaksanakan pelaporan terhadap Kepala Panewu. Tanggungjawab pelaporan tersebut dilaksanakan secara berkala, yaitu setiap satu minggu sekali dalam bentuk rapat koordinasi struktural. Pada gilirannya, hasil dari rapat koordinasi tersebut kemudian akan dilaporkan pada tingkatan yang lebih tinggi, yaitu Bupati Sleman. Hal ini sesuai dengan yang diutarakan Sukartini, Kepala Jawatan Umum Kapanewon Gamping, dalam wawancara sebagai berikut:

“Pertanggung jawaban tugas terhadap penaeuw anom maupun langsung kepada penewu dengan laporan setiap berkala bahkan setiap satu minggu sekali di adakan rapat koordinasi semua struktural untuk evaluasi kegiatan yang ada di jawatan .untuk diteruskan laporan ke Bupati Sleman.” (Sukartini, komunikasi pribadi, 2024).

Pelayanan publik yang dipertanggungjawabkan ASN di kapanewon Gamping mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi yang dilakukan pemerintah kabupaten Sleman, sebab Kapanewon Gamping sebagai salah satu Kapanewon di wilayah kabupaten Sleman (Herawati dan Sugiyanto, 2023).

### ***Evaluasi dan Indikator keberhasilan***

Lebih dari itu, dalam penyediaan layanan publik di Kapanewon Gamping dilakukan evaluasi yang digunakan untuk menentukan sejauhmana keberhasilan dalam penyediaan layanan publik. Hal ini dilaksanakan berdasarkan pada beberapa indikator. Indikator yang dianggap penting, berdasarkan pada hasil wawancara adalah sejauhmana pelayanan publik tersebut dapat menunjukkan kerja tim yang baik dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini Sukartini, Kepala Jawatan Umum Kapanewon Gamping, dalam wawancara menyatakan sebagai berikut:

“Yang menjadi keberhasilan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Gamping adalah dengan adanya tim work yang sangat kompak dalam hal melayani kepada Masyarakat. Sedangkan apabila kegagalan dalam pelaksanaan pelayanan public apabila tim work tidak berjalan dalam suatu organisasi.” (Sukartini, komunikasi pribadi, 2024).

Evaluasi digunakan untuk menentukan sejauhmana keberhasilan dalam penyediaan layanan publik. Hal ini dapat mencakup beberapa hal. Dalam konteks ini, evaluasi yang

dilakukan Subbagian Umum dan Kepegawaian berkaitan dengan beberapa aspek sebagai berikut:

- a. Administrasi kepegawaian didasarkan suatu tata cara dari mana diperoleh sudut pandang dan teknik-teknik mengawasi orang-orang yang sedang bekerja;
- b. Administrasi kepegawaian yang bagus membantu individu untuk bekerja dengan sebaik-baiknya dan tidak hanya untuk mendapatkan kepuasan individu yang maksimum dari pekerjaannya, tetapi juga kepuasan sebagai bagian dari suatu kelompok pekerjaan.

## **Pembahasan**

*Governability* mengacu pada kinerja atau sistem manajemen dan kapabilitasnya (Chuenpagdee & Jentoft, 2013). Dalam definisi lain, *governability* mengacu pada seluruh kapasitas untuk mengelola seluruh entitas dan sistem (Afala & Gustomy, 2021). *Governability* berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam kualitas obyek yang dikelola. *Governability* didefinisikan secara lebih luas sebagai stabilitas pemerintahan dan kemampuannya untuk memerintah (Asrifai, 2021). Secara umum, *governability* adalah fungsi dari proses yang terjadi di dalam dan antara sistem pemerintahan dan sistem yang akan diatur, serta sistem interaktif yang dibentuk bersama oleh kedua sistem tersebut atau interaksi pemerintahannya (Chuenpagdee & Jentoft, 2009). Berdasarkan pada konsepsi tersebut, maka *governability* dalam penyediaan pelayanan publik di Daerah akan menunjukkan kapabilitas dari Pemerintah Daerah dalam mengelola dan menyediakan pelayanan publik, termasuk didalamnya interaksi dengan masyarakatnya. Berdasarkan pada temuan dalam penelitian ini, maka *governability* dari Pemerintah Kapanewon Gamping dapat diperhatikan dari penyediaan layanan publiknya sekaligus cara yang digunakan oleh petugas dalam berinteraksi dengan masyarakatnya. Temuan penelitian ini ASN di Kapanewon Gamping menunjukkan pemahaman akan transformasi berdimensi luas telah dipahami, sehingga hasil penelitian ini senada dengan studi (Rizaldy & Sugiyanto, 2022).

Afandi dan Anwar (2017) menyebutkan bahwa *governability* merupakan perpaduan kapasitas teknokratik serta kapasitas politik seorang leader dalam mengelola pemerintahan. Kapasitas politik dalam aspek konsolidasi program dan kepentingan masyarakat yang dikonsolidasikan oleh leader sebagai kepala pemerintahan, sedangkan kapasitas teknokratik dalam mensiasati kepentingan masyarakat berupa program di hadapkan dengan kapasitas penyusunan kebijakan daerah. Dalam kaitannya untuk menerangkan kapasitas teknokratik maka bentuk kapasitas pemerintah daerah yang dapat digunakan antara lain adalah kapasitas kapasitas regulasi, kapasitas ekstraktif, dan kapasitas distributif (Saepul Mikdar, 2019).

### ***Kapasitas regulasi***

Kapasitas regulasi menunjukkan kemampuan pemerintah daerah mengatur kehidupannya sendiri beserta isinya (wilayah, kekayaan dan penduduk) dengan peraturan daerah, berdasarkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat setempat (Saepul Mikdar, 2019). Pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Gamping dilaksanakan berdasarkan pada regulasi yaitu Peraturan Bupati Kabupaten Sleman Nomor 28 Tahun 2020 tentang Kedudukan,

Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kapanewon. Hal tersebut selanjutnya diterjemahkan dalam Rencana Kerja dan Rumusan Teknis yang digunakan sebagai panduan pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini pada gilirannya diterapkan oleh petugas atau Panewu dengan berdasarkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang telah ditentukan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Hal tersebut kemudian menunjukkan adanya kapasitas regulasi dari Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Kapanewon Gamping.

### ***Kapasitas ekstraktif***

Kapasitas ekstraktif menunjukkan kemampuan mengumpulkan, mengarahkan dan mengoptimalkan aset-aset daerah untuk menopang kebutuhan (kepentingan) pemerintah dan warga masyarakat (Saepul Mikdar, 2019). Terdapat beberapa aset yang dapat digunakan oleh pemerintah daerah diantaranya adalah aset fisik, aset alam, aset manusia, aset sosial, aset keuangan, dan aset politik (Eko & Rozaki, 2005). Kapabilitas ekstraktif yang ditunjukkan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Kapanewon Gamping dalam penyediaan layanan publik dapat diperhatikan dari bagaimana petugas pelayan publik telah memanfaatkan fasilitas yang ada di Kapanewon Gamping. Fasilitas yang memadai telah ditemukan mendukung penyediaan layanan publik di Kapanewon Gamping.

### ***Kapasitas distributif***

Kapasitas distributif mengacu pada kemampuan pemerintah daerah membagi sumber daya daerah secara seimbang dan merata sesuai dengan prioritas kebutuhan masyarakat (Saepul Mikdar, 2019). Kapabilitas ekstraktif dalam penyediaan layanan publik oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Kapanewon Gamping ditunjukkan dengan adanya sosialisasi kepada perangkat kelurahan yang dilaksanakan secara merata. Hal ini berkenaan dengan tugas pembinaan sebagai salah satu hal yang dikerjakan oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Kapanewon Gamping. Hal ini dilaksanakan dengan dua cara utama yaitu mengundang perangkat kelurahan ke kantor Kapanewon Gamping atau mendatangi masing-masing kelurahan. Hal ini telah dilaksanakan pada seluruh kelurahan yang ada di Kapanewon Gamping yang kemudian menunjukkan kapasitas distributif yang baik dari Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Kapanewon Gamping.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini telah memeriksa strategi peningkatan kapasitas dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Kapanewon Gamping, yang kemudian menghasilkan dua kesimpulan utama. Pertama, strategi peningkatan kapasitas Aparat Sipil Negara di Kapanewon Gamping dalam upaya pelayanan publik adalah melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan arahan limpahan kewenangan serta perundangan yang berlaku serta mengacu pada Rencana Kerja dan Rumusan Teknis yang telah disusun sebelumnya dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Kedua, faktor yang menghambat penyediaan layanan publik dapat bersumber dari kelalaian masyarakat berkaitan dengan kelengkapan dokumen serta kendala

kedisiplinan ASN Daerah. Sedangkan faktor pendukung peningkatan kepuasan masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik adalah fasilitas yang memadai.

Temuan tersebut kemudian berimplikasi secara praktis bahwa dibutuhkan peningkatan kapasitas ASN Kapanewon Gamping untuk dapat meningkatkan disiplinnya sehingga dapat menyediakan pelayanan masyarakat yang lebih baik lagi dikemudian hari. Selain itu, dalam penyediaan layanan publik, masyarakat harus ditingkatkan kembali mengenai kelengkapan dokumen. Hal ini kemudian memiliki implikasi dibutuhkan sosialisasi yang lebih baik lagi kepada masyarakat yang membutuhkan layanan publik, terutama mengenai dokumen-dokumen yang dibutuhkan sebagai syarat dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Limitasi atau keterbatasan penelitian ini berkaitan dengan analisisnya yang dilakukan secara empiris namun hanya menggunakan satu informan. Hal ini berpotensi menjadikannya kurang dapat digeneralisasi hasilnya. Selain itu, hal ini juga berpotensi menghasilkan penelitian yang memiliki bias. Oleh karena itu, saran bagi penelitian selanjutnya adalah dengan menambah jumlah informan sehingga validitas hasil penelitian dapat ditingkatkan.

## **REFERENSI**

- Afandi, S. A., & Anwar, K. (2017). *Governability Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Di Sekolah Dasar Negeri 18 Pekanbaru Tahun 2013-2015. (Doctoral dissertation, Riau University).*
- Agih Rizaldy, Sugiyanto Sugiyanto. 2022. *Modernisasi Mindset Aparatur Sipil Negara Melalui Latsar Pelayanan Publik di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian dalam Negeri Regional Yogyakarta. Jounal JCOMENT (Journal of Community Empowerment) Jilid 3. terbitan 2.*
- Apandi, A. (2020). *Strategi Peningkatan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Melalui Peningkatan E-Literasi dan Edukasi Kebijakan Publik. Cendekia: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran, 14(1), 33-42.*
- Asrifai, A. (2021). *Governability in Central Sulawesi: An Assessment of Government Capacity to Support Minorities of the Regional Representative of Central Sulawesi Province. Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), 10(1), 64-77.*
- Budianto, I., Fatimah, A. S., & Rosmajudi, A. (2023). *Pengembangan Kapasitas (Capacity Building) Aparatur Sipil Negara Kecamatan Di Kabupaten Tasikmalaya. Indonesian Journal Of Education And Humanity, 3(4), 8-15.*
- Chuenpagdee, R., & Jentoft, S. (2009). *Governability assessment for fisheries and coastal systems: A reality check. Human Ecology, 37, 109-120.*
- Chuenpagdee, R., & Jentoft, S. (2013). *Assessing governability—What’s next. Governability of fisheries and aquaculture: Theory and applications, 335-349.*
- Eko, S., & Rozaki, A. (2005). *Prakarsa Desentralisasi Dan Otonomi Desa.* Yogyakarta: IRE Press.

- Gustomy, R. (2021). Governability, New Development, and Rural Economy at Sanankerto Village, Indonesia. *Journal of Governance*, 6(1).
- Herawati Dian Elvandari, Sugiyanto Sugiyanto, (2023). Optimalisasi Gerakan Nasional Sadar Tertib Arsip (Gnsta) Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Sleman Dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, Jounal Inovasi Penelitian, Jilid 4 terbitan 3.
- Husein, U. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kooiman, J. (2016). Interactive governance and governability. In I. v. Jurian Edelenbos (Ed.), *Critical Reflections on Interactive Governance* (pp. 29-50). Edward Elgar Publishing.
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Rizal, M., Saputra, d. n., & Hafrida, l. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Rosadi, I. A., & Wicaksono, F. (2022). Peningkatan Kapasitas Pelayanan Publik di Kantor Kapanewon Kalasan Melalui Pengembangan Media Digital. *Jurnal Pengabdian Masyarakat IPTEKS*, 8(1), 35-45.
- Saepul Mikdar, A. (2019). Kapasitas Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pembangunan Jalan Trans Ciawi-Singaparna). (*Doctoral Dissertation, Universitas Siliwangi*).
- Setiabudi, D., & Anggraini, D. (2021). Strategi Pengembangan Kompetensi Pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas). *International Journal of Social and Public Administration*, 1(1).
- Simangunsong, F., & Tjahjoko, G. T. (2021). PEOPLE'S LIVELIHOOD: THE THIRD WAY OF THE SCIENCE OF GOVERNMENT. *GOVERNABILITAS (Jurnal Ilmu Pemerintahan Semesta)*, 2(2).
- Sugian, S., Lukman, S., & Wargadinata, E. L. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur Sipil Negara (Asn) Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat (Studi di BKPSDM Kabupaten Sumedang). *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 13(3), 555-582.
- Sugiyanto Sugiyanto, Rini Dorojati, Utami Sulistiana, Nelly Tiurmida, (2020). MENANAMKAN NILAI-NILAI KEARSIPAN PADA KELUARGA STUDI KASUS DI LK3 PUSAKA YOGYAKARTA. *Journal SHARE Sosial Work*, Vol. 10, No. 2.
- Sukmajadi, B. (2019). Peran Diklat Revolusi Mental Terhadap Peningkatan Profesionalisme ASN dalam Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Inovasi Aparatur*, 1(1), 30-38.

Wirahayu, C. P., & Mursyidah, L. (2023). Improving Local Community Public Services: Revealing Hurdles and Strategic Remedies. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 23, 10-21070.

Yunanto, S. E. (2021). Government Making: Membuat Ulang Ilmu Pemerintahan. *Jurnal Ilmu pemerintahan Semesta (Governabilitas)*, 2(1).