

JURNAL

ILMIAH

SOSIAL

ISSN: 1410 4547

Caritas pro Serviam

Volume 52, No 1, Mei 2026

- Inventarisasi Barang
Di ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta
Lukas Dwiantara dan Paulus Tri Anung Sutanto
- Sociolinguistic Study:
Code-Mixing In The "Doktor Mobil Indonesia" Podcast
Yohanex Maryono
- Etika Dan Kejahatan: Sebuah Tinjauan Filosofis
Paulus Glorie Pamungkas
- Membangun Motivasi Kerja Karyawan Generasi Z
Subiyantoro
- Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Sepuluh Prinsip Pelayanan
Publik Di Paniradya Kaistemewan DIY
Revalina Fernanda dan Bambang Susetyo Hastono
- Coping Strategies Of Introverted Learners In Speaking Class
Demetria Tri Adri Suyati
- Kesiapsiagaan Masyarakat Deles, Desa Sidorejo, Kecamatan Kemalang,
Kabupaten Klaten Dalam Menghadapi Erupsi Gunung Merapi
Agnes Erna Wantiyastuti dan Ignatius Suprih Sudrajat

ASM MARSUDIRINI

**SANTA MARIA
YOGYAKARTA**



JURNAL ILMIAH SOSIAL

Caritas pro Serviam

ASM MARSUDIRINI SANTA MARIA
YOGYAKARTA

VOLUME 52, No 1, Mei 2026

ISSN:1410 4547

Jurnal Ilmu Sosial Caritas Pro Serviam diterbitkan enam bulan sekali sebagai media publikasi hasil penelitian dan hasil pemikiran para dosen ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta. Redaksi juga mengundang para penulis, dosen, guru, praktisi dan profesional lain untuk mengisi tulisan di jurnal ini sebagai wacana pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, kebijakan dan implementasi kebijakan, praktik dan seni.

DEWAN REDAKSI

Penanggung jawab:

Dr. Kristina Wasiyati, S.Pd., M.Hum
Direktur ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta

Penyunting Ahli:

Dr. R. Kunjana Rahardi, M.Hum
Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

Penyunting Bahasa:

Dr. Kristina Wasiyati, S.Pd., M.Hum
Yohanes Maryono, S.S., M.Hum., M.T.

Penyunting Pelaksana:

- | | |
|---|---|
| ☐ Lukas Dwiantara, SIP., M.Si. | ☐ Dwiatmodjo Budi Setyarto, S.sos., M.P.A. |
| ☐ Ch. Kurnia Dyah M., S.Sos., M.M. | ☐ Ignatius Triyana, S.I.P., M.M. |
| ☐ Indri Erkaningrum F., SE., M.Si. | |

Produksi:

Drs. Paulus Glorie Pamungkas, M.Hum.

Administrasi dan sirkulasi:

Agustinus Irjanto, S.Kom., M.Ikom.

DAFTAR ISI

Dewan Redaksi

Daftar Isi

Inventarisasi Barang

Di Asm Marsudirini Santa Maria Yogyakarta

Lukas Dwiantara dan Paulus Tri Anung Sutanto 1

Sociolinguistic Study:

Code-Mixing In The “Doktor Mobil Indonesia” Podcast

Yohanes Maryono 14

Etika Dan Kejahatan: Sebuah Tinjauan Filosofis

Paulus Glorie Pamungkas 29

Membangun Motivasi Kerja Karyawan Generasi Z

Subiyantoro 38

Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Sepuluh Prinsip Pelayanan Publik Di Paniradya Kaistemewan DIY

Revalina Fernanda dan Bambang Susetyo Hastono 48

Coping Strategies Of Introverted Learners In Speaking Class

Demetria Tri Adri Suyati 68

Kesiapsiagaan Masyarakat Deles, Desa Sidorejo, Kecamatan Kemalang, Kabupaten Klaten Dalam Menghadapi Erupsi Gunung Merapi

Agnes Erna Wantiyastuti dan Ignatius Suprih Sudrajat 78

PERSEPSI PENGGUNA LAYANAN TERHADAP IMPLEMENTASI SEPULUH PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DI PANIRADYA KAISTEMEWAN DIY

Revalina Fernanda dan Bambang Susetyo Hastono

Abstract

This study investigates the perception of public service user toward the implementation of the ten principles of public services delivered by Paniradya Kaistemewan DIY. The method used is descriptive qualitative supported with percentage as the simple quantitative data. The data collection techniques used were documentation, interview, participant observation and questionnaires. The 38 out of 50 respondents responded the questionnaires distributed to know their perception of the ten principles of public services delivered by Paniradya Kaistemewan DIY. The ten principles of public service were the ministerial decree No. 63 of 2003 on General Guidance of Public Service that included the principle of simplicity, clarity, time certainty, accuracy, security, responsibility, facilities/technology, accessibility or approachability, disciplinary, courtesy and hospitality and comfort or convenience. The data analysis technique used data reduction, data display and conclusion or verifications. The perception of customer indicates that 85 % public service users absolutely agreed and agreed. It meant that Paniradya Kaistemewan DIY has implemented the ten principle of public service very well and committed to public service quality. This study also recommended Paniradya Kaistimewan DIY be responsive to public information demand deliverd by social media.

Keywords: *Perception of public service users, public service quality, the ten principles of public service*

A. Pendahuluan

Sebagai garda depan pemenuhan kebutuhan masyarakat atau warga negara, instansi Pemerintah merupakan penyelenggara pelayanan publik yang diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik, adil dan merata serta berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan warga. Pelayanan publik oleh Riani (2021:2446) didefinisikan sebagai segala bentuk usaha sadar dari penyelenggara negara kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/ atau jasa guna pemenuhan kebutuhan masyarakat, karena itu merupakan hak dari setiap warga negara karena dijamin oleh undang undang dan kepada pelayan publik wajib untuk melakukannya.

Seiring dengan perkembangan zaman dan dinamika yang terjadi dalam

masyarakat, pemerintah dituntut untuk semakin bergerak cepat dalam merespon segala kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dengan cara memberikan pelayanan prima. Namun dalam kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik masih terdapat berbagai hambatan. Magdalena, dkk (2024:282) menyebutkan bahwa terdapat tiga hambatan secara umum dalam mewujudkan pelayanan publik, “Pertama mengenai birokrasi yang gemuk, lamban, dan tidak mampu memberi Pelayanan Publik pada masyarakat dan investor, kedua yaitu korupsi, yang mana masih banyaknya penyelenggara negara yang menyalahgunakan jabatan serta pengelolaan keuangan negara, dan yang ketiga atau terakhir ialah masalah infrastruktur yang tidak memadai serta kurangnya anggaran negara untuk

pembangunan dan pemeliharanya.”

Untuk mengatasi adanya kendala dan stigma tentang pelayanan buruk pemerintah tersebut, sejak dua dekade lalu pemerintah melalui Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menegaskan bahwa dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik harus berpedoman pada prinsip-prinsip pelayanan seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Prinsip-prinsip tersebut menjadi pedoman bagi instansi pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Terkait dengan pelayanan publik sebuah studi membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan pemerintah daerah masih memiliki kualitas yang rendah karena penyedia layanan publik khususnya di tingkat pemerintah daerah seringkali tidak memahami standar pelayanan publik (Wardaniah, 2022:6). Melalui penerapan 10 Prinsip Pelayanan Publik, pemerintah berharap masyarakat akan mendapatkan pelayanan publik yang sesuai harapan dan terhindar dari pelayanan publik yang merugikan masyarakat atau pengguna layanan. Di sisi lain, implementasi 10 prinsip pelayanan publik berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat/pengguna layanan karena pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai SOP, masyarakat terhindar dari maladministrasi seperti ketidakpastian hasil, diskriminasi, munculnya praktik pungutan liar, pelayanan yang bertele-tele serta waktu pelayanan yang tidak efisien.

Salah satu penyelenggara pelayanan publik yang hadir secara khusus karena status provinsi DIY sebagai daerah istimewa di Indonesia adalah Paniradya Kaistimewan DIY. Paniradya Kaistimewan merupakan lembaga baru yang dibentuk

berdasarkan Perdas Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan ketentuan Pasal 7 ayat (1) Perdas Nomor 1 Tahun 2018, Paniradya Kaistimewan mempunyai tugas membantu Gubernur dalam penyusunan kebijakan urusan keistimewaan dan pengoordinasian administratif urusan keistimewaan.

Instansi ini memiliki peran strategis dalam mengelola urusan keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam menjalankan tugas tersebut, Paniradya Kaistimewan DIY berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat atau pengguna layanan melalui berbagai program dan layanan yang diselenggarakan. Melalui berbagai program dan layanan tersebut, Paniradya Kaistimewan DIY berupaya mewujudkan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat/pengguna layanan sebagai bentuk peningkatan kepuasan publik.

Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang bisa dilakukan oleh pemberi layanan dalam hal ini pemerintah adalah menerima penilaian dan *feedback* dari pengguna layanan karena pengguna layananlah yang menerima dan merasakan sendiri pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan sehingga penilaian cenderung bersifat obyektif. Hal ini selaras dengan pendapat Gerson dalam Semil (2018:52) yang menyebutkan bahwa sangat penting mendapatkan penilaian kualitas pelayanan dari perspektif penerima layanan jika ingin terjadi peningkatan kinerja pelayanan karena sebaik apa kinerja pemberi layanan jika tidak sesuai dengan keinginan penerima layanan atau tidak memuaskan maka kinerjanya dinilai tidak bagus. Hal ini juga berlaku terhadap pelayanan yang diberikan oleh Paniradya Kaistimewan DIY.

Penelitian ini berfokus pada persepsi pengguna layanan terhadap implementasi 10 prinsip pelayanan publik di Paniradya Kaistimewan DIY khususnya layanan informasi publik yang diberikan oleh

subbagian umum dalam hal ini bagian kantor depan atau *front office*. Layanan yang diberikan adalah layanan informasi terkait Dana Keistimewaan, fasilitasi rapat dan audiensi, program dan kegiatan yang berkaitan dengan urusan keistimewaan Yogyakarta serta pengajuan program magang/PKL

Penilaian pengguna layanan dilakukan terhadap 20 indikator yang merupakan indikator implementasi 10 prinsip pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Paniradya Kaistimewan DIY serta menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat/pengguna layanan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini tergolong dalam jenis penelitian kualitatif deskriptif yang didukung data statistik kuantitatif sederhana berupa perhitungan persentase dalam bentuk tabel hasil olahan kuesioner. Menurut Suryabrata (2010:75), penelitian deskriptif tidak mencari atau menerangkan saling hubungan, menguji hipotesis melainkan melakukan deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat mengenai situasi atau kejadian.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner, wawancara, observasi partisipatif dan dokumentasi. Sejumlah 50 kuesioner dibagikan dengan mendistribusikan *g-form* kepada pengguna layanan di Paniradya Kaistimewan DIY, namun hanya 38 kuesioner yang datanya terisi lengkap. Pengguna layanan terdiri dari masyarakat umum, mahasiswa, serta pegawai dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang pernah menerima dan membutuhkan layanan dari Paniradya Kaistimewan DIY.

Kuesioner persepsi terhadap implementasi 10 prinsip pelayanan publik berupa skala Linkert dengan 4 pilihan alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju. Kuesioner terdiri dari 20

pernyataan sebagai indikator implementasi 10 prinsip pelayanan publik yang menggambarkan persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan Paniradya Kaistimewan DIY. Jawaban pengguna layanan terhadap masing-masing indikator tersebut selanjutnya ditabulasi dan dihitung dalam bentuk persentase untuk dianalisis.

Metode wawancara dilakukan kepada beberapa pegawai Paniradya Kaistimewan DIY dan pengguna layanan untuk melakukan *crosscheck* terutama terhadap data-data yang cenderung bersifat anomali. Sementara itu, metode observasi partisipatif dilakukan dengan pengamatan langsung sekaligus terlibat dalam pelayanan di bagian *front office*, sedangkan metode dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan dokumen pendukung seperti jenis dan SOP pelayanan pelayanan, ketentuan biaya atau tarif serta deskripsi pekerjaan pegawai,

Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif atau yang dikenal dengan metode deskriptif yaitu metode yang menyampaikan fakta dengan cara mendeskripsikan dari apa yang dilihat, diperoleh, dan dirasakan (Ramadhan, 2021:97). Mengingat penelitian ini tergolong jenis penelitian kualitatif maka digunakan teknik analisis data kualitatif model Miles and Huberman yang terdiri dari tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2022: 321; Rozali 2022:69). Data yang telah diperoleh dengan berbagai metode pengumpulan data selanjutnya pada tahap awal diseleksi dan disederhanakan sesuai dengan topik penelitian, sedangkan data yang tidak relevan disisihkan guna memperoleh gambaran yang utuh terhadap implementasi 10 prinsip pelayanan publik

Data yang telah direduksi selanjutnya disajikan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, tabel, bagan atau *flow chart*. Sementara itu, pada tahap penarikan kesimpulan dilakukan penarikan

kesimpulan dari setiap temuan yang telah dianalisis, dan diinterpretasikan untuk melihat konsistensi antara persepsi pengguna layanan dengan fakta di lapangan, dan dokumen pendukung.

Analisis deskriptif yang dilakukan didukung oleh data kuantitatif hasil olahan perhitungan statistik sederhana dari kuesioner persepsi pengguna layanan berupa persentase.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Kesederhanaan

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman

umum penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi prinsip kesederhanaan yaitu adanya prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan. Hal ini selaras dengan karakteristik pelayanan prima yaitu sistem pelayanan harus didesain sederhana, mudah dipahami baik oleh pelanggan/pengguna layanan maupun oleh karyawan atau pemberi layanan (Daryanto, 2021:64).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur atau alur pelayanan di Paniradya Kaistimewan tidak berbelit-belit sehingga mudah dipahami oleh pengguna layanan sebagaimana tampak dalam tabel C.1.

Tabel C.1.
Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Kesederhanaan

Indikator	Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Kesederhanaan (dalam angka dan persen)				
	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah
Prosedur/ alur pelayanan di Paniradya Kaistimewan DIY tidak berbelit-belit sehingga mudah dipahami oleh pengguna layanan.	6 16%	32 84%	0 0%	0 0%	38 100%

Sumber: Olahan data penulis, 2026

Tabel C.1 menunjukkan bahwa 38 atau 100% pengguna layanan yang mengisi kuesioner, tidak satu pun yang memberikan penilaian negatif (kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju) terhadap implementasi prinsip kesederhanaan. Semua pengguna layanan memberikan penilaian sangat setuju dan setuju jika prosedur atau alur pelayanan di Paniradya Kaistimewan DIY tidak berbelit-belit sehingga mudah dipahami oleh pengguna layanan

Tingginya persentase jawaban setuju (84%) dan sangat setuju (16%) mengindikasikan bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan telah tersusun

secara sederhana, mudah dipahami, dan tidak menimbulkan kebingungan bagi pengguna layanan atau dengan kata lain Paniradya Kaistimewan DIY telah berhasil menerapkan prinsip kesederhanaan. Selain itu, tidak adanya tanggapan negatif dari responden semakin memperkuat bahwa alur pelayanan yang diberikan telah mampu memberikan kemudahan bagi pengguna layanan.

Implementasi prinsip kesederhanaan juga tercermin dari hasil pengamatan bahwa di tempat pelayanan terdapat banner Standar Layanan Informasi/Pengaduan Langsung yang diletakkan pada area depan *front office* tepatnya di samping meja

layanan sehingga memudahkan pengguna layanan untuk memahami alur pelayanan.

Selama ini persepsi pelayanan publik secara empiris masih ditandai dengan hal-hal seperti berbelit-belit, lambat, mahal, ketidakpastian melelahkan karena orang masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" tidak dilayani (Mashyar, 2011:81). Hal ini timbul karena adanya anggapan masyarakat adalah pihak yang dilayani maka masyarakat cenderung memiliki posisi tawar yang rendah. Para pemberi layanan kadang-kadang lupa pada posisinya sebagai abdi negara sehingga sering mempersulit prosedur pelayanan. Temuan persepsi positif pengguna layanan terhadap implementasi prinsip kesederhanaan di Paniradya Kaistimewan ini membuktikan bahwa para pegawai

sadar akan posisi sebagai abdi negara yang berarti pelayan masyarakat.

2. Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Prinsip Kejelasan

Prinsip kejelasan menjadi aspek penting dalam pelayanan publik yang prima karena berkaitan dengan kemudahan masyarakat dalam memahami setiap tahapan layanan, persyaratan, dan informasi biaya. Kejelasan informasi tersebut diperlukan agar masyarakat tidak mengalami kebingungan selama proses pelayanan berlangsung. Adapun hasil penilaian pengguna layanan terhadap prinsip kejelasan pada pelayanan publik di Paniradya Kaistimewan DIY disajikan pada tabel berikut

Tabel C.2.
Persepsi Pengguna Layanan Implementasi Prinsip Kejelasan

Indikator	Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Kejelasan (dalam angka dan persen)				
	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah
Terdapat kejelasan teknis pelayanan atau prosedur administratif pelayanan di Paniradya Kaistimewan DIY	8 21%	30 79%	0 0%	0 0%	38 100%
Untuk pengurusan pelayanan di Paniradya Kaistimewan DIY terdapat kejelasan tentang siapa atau unit kerja mana yang akan menangani dan bertanggung-jawab.	5 13%	33 87%	0 0%	0 0%	38 100%
Pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya sepeser pun (Gratis).	30 79%	8 21%	0 0%	0 0%	38 100%

Sumber: Hasil olahan data penulis, 2026

Persepsi pengguna layanan terhadap indikator kejelasan teknis pelayanan atau prosedur administratif pelayanan menunjukkan bahwa 30 atau 79% pengguna layanan menyatakan setuju, 8 responden atau 21% menyatakan sangat setuju, dan tidak terdapat penilaian negatif

pada indikator ini. Hasil penilaian responden yang seluruhnya positif menunjukkan bahwa prosedur yang diterapkan telah dipahami dengan baik oleh pengguna layanan.

Hasil kuesioner di atas sejalan dengan disajikannya informasi kejelasan

teknis persyaratan administratif di tempat pelayanan berupa *banner* yang mudah terbaca. *Banner* tersebut berisi 6 tahapan layanan informasi. Adapun 6 tahapan yang dilalui dalam pelayanan yaitu 1) pemohon mengajukan permohonan informasi pengaduan dengan hadir langsung di meja layanan, 2) pemohon melengkapi persyaratan dan menulis pengaduan informasi pada buku tamu, 3) Jika berkas tidak lengkap maka permohonan ditolak, 4) jika berkas lengkap maka permohonan diterima, 5) petugas menindaklanjuti permohonan yang diminta dan 6) Pemohon mengisi survey kepuasan masyarakat.

Berdasarkan observasi, kejelasan prosedur semakin dipertegas dengan peran petugas pelayanan yang secara detail memberikan penjelasan terkait setiap tahapan prosedur administratif mulai dari persyaratan yang harus dipenuhi, alur pengajuan, hingga proses penyelesaian layanan. Selain itu, petugas juga bersikap responsif dalam menjawab pertanyaan atau kendala yang dihadapi oleh pengguna layanan secara langsung sehingga informasi yang diterima mudah dipahami.

Selanjutnya, pada indikator kejelasan mengenai unit atau pejabat yang bertanggung jawab, sebanyak 33 pengguna layanan atau 87% menyatakan setuju dan 5

responden atau 13% menyatakan sangat setuju. Hasil penilaian yang seluruhnya positif ini menunjukkan bahwa informasi terkait penanganan keluhan terutama unit atau pejabat mana saja yang akan bertanggung jawab dalam menangani pelayanan atau pengaduan telah disampaikan dengan jelas kepada pengguna layanan sehingga tidak ada keraguan pengguna layanan untuk menemui pihak yang berkaitan. Petugas pelayanan tidak hanya menerima keluhan, tetapi juga secara langsung mengarahkan masyarakat kepada unit kerja yang berwenang, sehingga proses penanganan menjadi lebih jelas dan terarah.

Adapun pada indikator biaya pelayanan, 30 pengguna layanan (79%) menyatakan sangat setuju, sedangkan 8 sisanya atau 21% menyatakan setuju, dan tidak satu responden pun yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek biaya/tarif pelayanan telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini sejalan dengan Surat Keputusan (SK) tentang Standar Pelayanan Paniradya Kaistimewan yang menetapkan bahwa layanan yang diberikan tidak dipungut biaya (gratis).

Gambar C.1

Rincian Biaya/Tarif Pelayanan di Paniradya Kaistimewan DIY

4.	Biaya/tarif	Layanan yang diberikan tidak dipungut biaya. Biaya yang timbul hanya akses internet apabila menggunakan jaringan pribadi serta penggandaan(fotokopi) apabila menghendaki penggandaan
----	-------------	--

Biaya pelayanan gratis yang diatur dalam SK Paniradya Kaistimewan DIY ini juga diinformasikan secara jelas kepada pengguna layanan dalam bentuk *banner* yang terpasang di samping area *playground* di ruang pelayanan. Keberadaan *banner* tersebut menjadi bentuk transparansi dan komitmen instansi dalam memberikan pelayanan publik yang

akuntabel dan bebas dari pungutan.

Dengan demikian berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi, dan kuesioner yang dibagikan kepada pengguna layanan semuanya konsisten bahwa Paniradya Kaistimewan DIY telah mengimplementasikan prinsip kejelasan dengan sangat baik. Ini berarti bahwa Paniradya Kaistimewan telah memberikan

transparasi informasi secara gamblang khususnya tentang biaya pelayanan gratis sehingga pengguna layanan terhindar dari pungutan liar yang merugikan. Implementasi prinsip ini juga sudah selaras dengan Keputusan MENPAN No.63/KEP/M PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menyebutkan adanya asas transparasi yaitu pelayanan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti dalam rangka mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

3. Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Prinsip Kepastian Waktu

Zulvia, dkk (2022:85) menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan “pembahasan dan penyampaian suatu informasi mempunyai rentang waktu yang tidak jauh dengan periode saat dibutuhkan

bagi penerima”. Dalam pelayanan publik, ketepatan waktu memiliki keterkaitan yang erat dengan prinsip kepastian waktu yang terdapat dalam 10 prinsip pelayanan publik. Kepastian waktu menekankan bahwa setiap proses pelayanan harus dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan diinformasikan kepada pengguna layanan seperti, kepatuhan terhadap jam operasional pelayanan, jam istirahat, ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan, serta kemampuan instansi dalam menyelesaikan pelayanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan.

Kepastian waktu pelayanan di Paniradya Kaistemewan DIY secara khusus diatur dalam SK Standar Pelayanan Paniradya Kaistemewan mengenai jangka waktu pelayanan yang ditetapkan pada tanggal 15 Maret 2024. SK ini masih berlaku mengingat SOP Pelayanan tahun 2026 masih dalam proses pengesahan.

Gambar C.2
Jangka Waktu Penyelesaian Layanan

3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Proses penyelesaian dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. 2. Proses penyelesaian hingga penyampaian hasil kepada penerima pelayanan paling lama 3 sampai dengan 7 hari kerja bila tanpa koordinasi, dan 7 sampai dengan 30 hari kerja bila memerlukan koordinasi dengan OPD lain yang berwenang. 3. Tanggapan atas pengaduan dilakukan secara langsung, email, fax, ataupun whatsapp oleh bidang terkait..
----	---------------------------	--

Sumber: SK Standar Pelayanan Paniradya Kaistemewan Tahun 2024

Petikan SK di atas menunjukkan bahwa jangka waktu pelayanan diatur secara pasti yaitu antara 3 s.d.7 hari atau 7 s.d. 30 hari khusus untuk urusan yang memerlukan koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah lain yang berwenang.

Pelaksanaan ketentuan kepastian waktu tersebut sejalan dengan hasil penilaian pengguna layanan terhadap implementasi prinsip kepastian Waktu yang terlihat pada tabel C.3. di bawah ini

Tabel C.3.
Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi
Prinsip Kepastian Waktu

Indikator	Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Kepastian Waktu (dalam angka dan persen)				
	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah
Petugas pelayanan memberikan kepastian waktu mengenai lama waktu penyelesaian pelayanan.	4 11%	34 89%	0 0%	0 0%	38 100%

Sumber: Hasil olahan data penulis, 2026

Tabel C.3 menunjukkan bahwa 100% pengguna layanan memberikan penilaian setuju dan sangat setuju dengan perincian sebanyak 34 atau 89% pengguna layanan menyatakan setuju dan 4 atau 11% pengguna layanan menyatakan sangat setuju bahwa petugas pelayanan memberikan kepastian waktu mengenai lama waktu penyelesaian pelayanan. Tidak ada satupun pengguna layanan yang memberikan penilaian negatif mengindikasikan bahwa pegawai telah mampu memberikan informasi yang jelas mengenai estimasi waktu penyelesaian pelayanan, sehingga masyarakat memperoleh kepastian waktu terkait proses tindak lanjut yang dilakukan. Hal ini sejalan dengan pendapat Gaspersz dalam Priansa (2017:69) yang menyatakan kepastian waktu seperti waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi dan tanggapan atas keluhan pelanggan merupakan hal yang harus diperhitungkan dalam pemberian pelayanan karena menyangkut kepuasan

pengguna layanan.

4. Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Akurasi

Prinsip Akurasi berarti bahwa produk layanan publik diterima sesuai dengan yang dijanjikan oleh pemberi layanan dan tidak terjadi kesalahan sejak awal. Prinsip akurasi menjadi aspek penting dalam pelayanan karena berkaitan dengan ketelitian petugas dalam memberikan layanan sesuai prosedur, tepat sasaran, sesuai harapan masyarakat, dan bebas dari kesalahan administratif maupun teknis. Akurasi pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh instansi.

Berikut disajikan hasil penilaian pengguna layanan terhadap prinsip akurasi yang menunjukkan persepsi pengguna layanan terhadap kesesuaian layanan yang diberikan dengan kebutuhan pengguna layanan, serta minimnya kesalahan dalam proses pelayanan.

Tabel C.4.
Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Akurasi

Indikator	Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Akurasi (dalam angka dan persen)				
	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah
Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan oleh petugas pelayanan	5 13%	32 84%	1 3%	0 0%	38 100%
Tidak terdapat kesalahan dalam pelayanan sejak awal	5 13%	33 87%	0 0%	0 0%	38 100%

Sumber: Hasil olahan data penulis, 2026

Berdasarkan tabel C.4. khususnya pada indikator pertama yaitu kesesuaian hasil pelayanan dengan yang dijanjikan menunjukkan bahwa dari 38 responden, sebanyak 32 (84%) menyatakan setuju, 5 (13%) pengguna layanan menyatakan sangat setuju, dan sisanya hanya 1 pengguna layanan (3%) menyatakan tidak setuju terhadap kesesuaian hasil pelayanan yang dijanjikan oleh petugas pelayanan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pengguna layanan yang memiliki persepsi negatif atau penilaian tidak setuju ini dikarenakan penolakan permohonan izin penelitian. Hasil konfirmasi ulang ke subbagian Umum Paniradya Kaistimewan yang berwenang memproses pengajuan administrasi menyatakan bahwa penolakan izin dikarenakan topik penelitian "Smart City" tidak sesuai dengan tugas dan fungsi Paniradya Kaistimewan DIY yang berkaitan dengan dana kaistimewan atau seputar Kaistimewan DIY sehingga permohonan tersebut tidak dapat ditindaklanjuti. Dengan demikian, penilaian negatif ini cenderung dikarenakan oleh ketidaksesuaian jenis pelayanan yang diajukan bukan oleh buruknya pelayanan.

Selanjutnya, pada indikator kedua diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa semua pengguna layanan menilai tidak

menemukan kesalahan atas pelayanan yang diterima sejak awal hingga akhir. Hal ini mengindikasikan bahwa proses pelayanan telah berjalan dengan baik dan minim kesalahan.

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi yang dilakukan pada buku penerimaan proposal, proses pencatatan proposal yang masuk telah dilakukan dengan tertib dan akurat. Setiap proposal yang diterima dicatat sesuai dengan data yang terdapat pada dokumen asli. Sebagai contoh adalah proposal Kalurahan Banyurejo, Tempel, Kab. Sleman dengan judul pengajuan Permohonan Bantuan Keuangan Khusus (BKK) Dana Keistimewaan untuk Tertib Administrasi Pertanahan untuk tahun 2026. Setiap data yang meliputi Nomor Urut, Tanggal Penerimaan, Judul BKK, tahun BKK, Pengirim dan Unit penerima telah diinput dengan benar tanpa adanya kesalahan dalam proses pencatatan. Kondisi tersebut mencerminkan adanya ketelitian dan tanggung jawab petugas dalam melaksanakan administrasi penerimaan proposal. Demikian juga tertib administrasi pencatatan pada buku penerimaan LPJ (Laporan Pertanggungjawaban) sebagai hasil akhir. Semua temuan tersebut mencerminkan bahwa prinsip akurasi telah diimplementasikan dengan baik.

Penerapan prinsip akurasi yang dilaksanakan secara baik ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima adalah pelayanan yang dapat diandalkan oleh pengguna layanan karena minimnya kesalahan yang dilakukan oleh pemberi layanan dalam hal ini pegawai Paniradya Kaistimewan DIY.

5. Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Keamanan

Carolos & Kurniati (2021:69-70) menjelaskan “Keamanan adalah ketika kita merasa bebas dan terhindar dari bahaya yang membuat kita menjadi aman”. Keamanan dalam pelayanan publik tidak

hanya berkaitan dengan keamanan fisik, tetapi juga keamanan dalam memperoleh pelayanan.

Pada tabel C.5., indikator pertama prinsip keamanan menunjukkan bahwa 29 (76%) pengguna layanan menyatakan setuju, sedangkan sisanya 9 (24%) lainnya menyatakan sangat setuju. Hasil yang sama juga terlihat pada indikator kedua, di mana responden menyatakan setuju dan sisanya menyatakan sangat setuju. Pada kedua indikator tersebut tidak terdapat tanggapan negatif (kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju) dari pengguna layanan sebagaimana terlihat pada tabel C.5.

Tabel C.5.
Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Keamanan

Indikator	Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Keamanan (dalam angka dan persen)				
	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah
Pelayanan yang diberikan menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap Paniradya Kaistimewan DIY sebagai penyelenggara pelayanan publik	9 24%	29 76%	0 0%	00 %	38 100%
Pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur yang ada	9 24%	29 76%	0 0%	0 0%	38 100%

Sumber: Hasil olahan data penulis, 2026

Persepsi positif pengguna layanan terhadap implementasi prinsip keamanan di Paniradya Kaistimewan DIY ini merupakan perwujudan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik khususnya yang menyebutkan komponen standar pelayanan tentang dasar hukum, komponen standar pelayanan tentang jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan serta komponen standar pelayanan berupa jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan. Implementasi prinsip keamanan dapat diukur dari rasa percaya pengguna layanan terhadap pemberi layanan dan keyakinan bahwa pelayanan telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dalam SK Standar Pelayanan Paniradya Kaistimewan DIY tahun 2024.

Pengajuan proposal yang berulang juga mencerminkan adanya kepercayaan publik terhadap pemberi layanan.

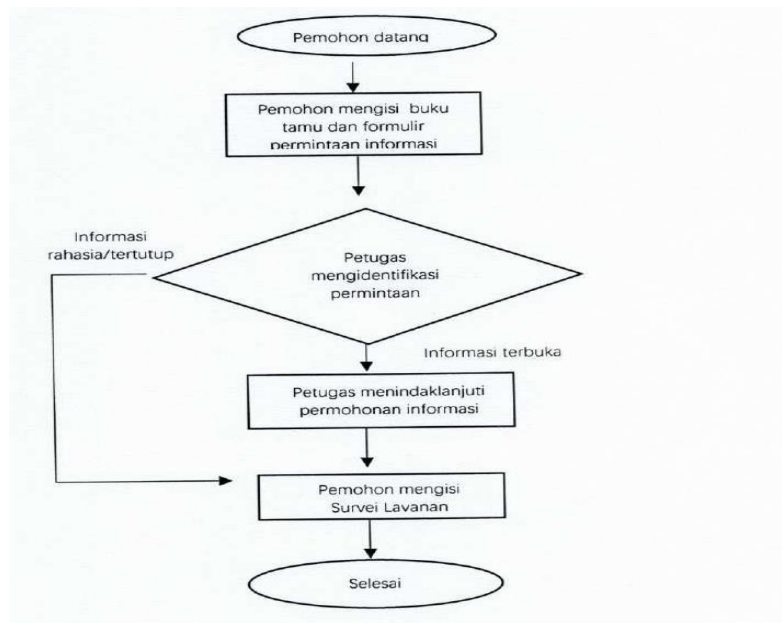
Monitoring internal juga selalu dilakukan agar dana tersalurkan dan dimanfaatkan dengan benar sehingga menimbulkan rasa aman baik bagi pengguna maupun pemberi layanan. Monitoring dan evaluasi (Monev) secara rutin dilakukan setiap 3 bulan untuk memastikan efektivitas, akuntabilitas, dan capaian target penggunaan dana. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Gubernur (Pergub) DIY Nomor 52, kegiatan Monev berfokus pada proyek fisik, Bantuan Keuangan Khusus (BKK) Kalurahan, urusan pertanahan, tata ruang, dan kebudayaan.

Selain itu, rasa aman pengguna layanan dapat dikarenakan oleh adanya keamanan dari aspek fisik. Di Paniradya Kaistimewan terdapat sistem pengamanan yang memadai antara lain keberadaan petugas keamanan (satpam) yang berjaga di depan kantor dengan dukungan CCTV di ruang pelayanan untuk memantau aktivitas dan menjamin keamanan selama pelayanan berlangsung.

6. Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Tanggung Jawab

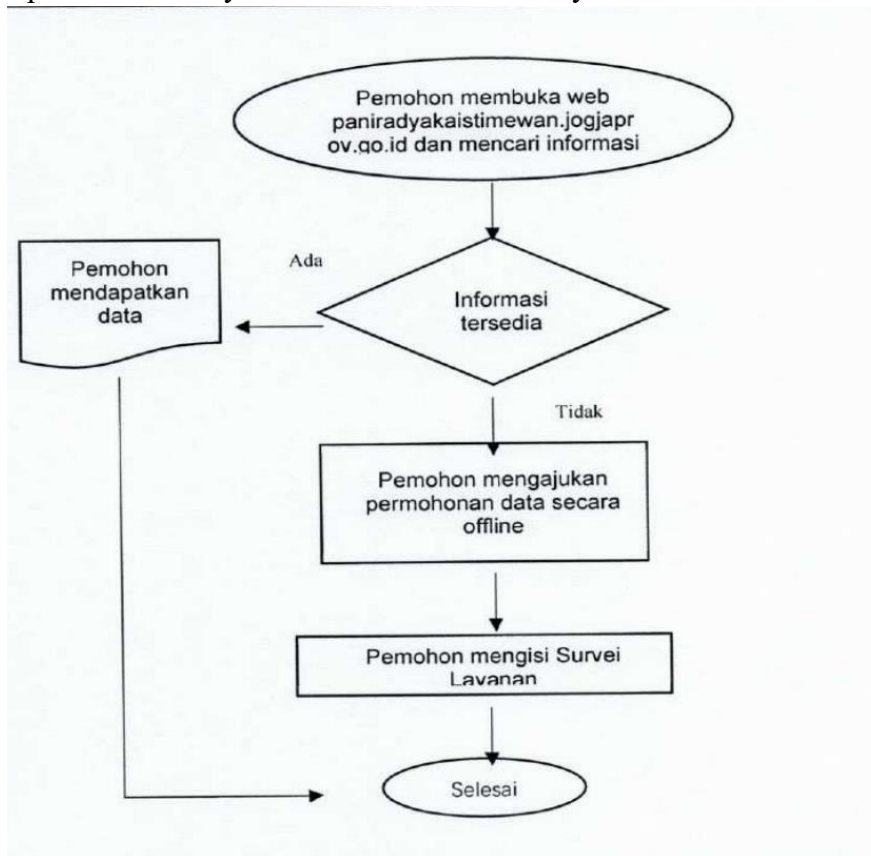
Salah satu bentuk tanggung jawab pemberi layanan adalah melakukan pekerjaan sesuai SOP dan bertanggung jawab jika terjadi keluhan atau komplain pengguna layanan. Secara khusus penanganan keluhan atau komplain di Paniradya Kaistimewan DIY dapat dilakukan dengan efektif karena mengacu pada SOP yang terdapat pada SK No.008/03/4003 tentang Standar Pelayanan pada Paniradya Kaistimewan DIY. SK yang ditetapkan oleh Paniradya Pati pada tahun 2024 ini secara rinci mengatur SOP pengaduan pada setiap satuan kerja yang ada di Paniradya Kaistimewan DIY. Penanganan komplain di satuan informasi publik meliputi penanganan komplain secara langsung atau *offline* maupun melalui pengaduan komplain yang dilakukan secara *online* baik itu melalui Website, Telepon atau fax ataupun media sosial. Secara tegas prosedur penanganan komplain diatur dengan SOP sebagaimana terlihat pada gambar berikut.

Gambar C.3.
SOP Penanganan Komplain secara Offline
pada Satuan Layanan Informasi di Paniradya Kaistimewan DIY



Sumber: SK Paniradya Kaistimewan DIY Tahun 2024

Gambar C.4.
SOP Penanganan Komplain secara Online
pada Satuan Layanan Informasi di Paniradya Kaistimewan DIY



Sumber: SK Paniradya Kaistimewan DIY Tahun 2024

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa petugas telah memahami deskripsi pekerjaan dan memiliki kompetensi untuk menyelesaikan pekerjaan dan menangani komplain yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini didukung hasil kuesioner tentang persepsi pengguna layanan terhadap tanggung jawab pegawai dalam penyelesaian layanan sampai tuntas sesuai dengan harapan pengguna layanan yang

menunjukkan bahwa tidak ada satupun pengguna layanan yang menilai tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Demikian juga untuk indikator penanganan keluhan/komplain telah ditindaklanjuti secara tepat oleh pihak yang berwenang sebagaimana tampak pada tabel C.6

Tabel C.6.
Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Tanggung Jawab

Indikator	Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Tanggung Jawab (dalam angka dan persen)				
	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah
Petugas memberikan pelayanan sampai tuntas sesuai harapan	4 11%	34 89%	0 0%	0 0%	38 100%
Keluhan masyarakat ditindaklanjuti secara tepat oleh pihak yang berwenang	3 8%	35 92%	0 0%	0 0%	38 100%

Sumber: Hasil olahan data penulis, 2026

7. Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana Pelayanan

Kelengkapan sarana dan prasarana tidak hanya berfungsi sebagai penunjang

operasional, tetapi juga berperan dalam menciptakan kenyamanan, kemudahan, dan efisiensi bagi pengguna layanan selama proses pelayanan berlangsung. Hasil penilaian pengguna layanan terlihat pada tabel berikut.

Tabel C.7.
Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Kelengkapan Sarana Prasarana

Indikator	Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana (dalam angka dan persen)				
	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah
Ruang pelayanan memiliki fasilitas memadai seperti meja, kursi, Wi-Fi, dan AC	27 71%	11 29%	0 0%	0 0%	38 100%
Terdapat fasilitas pelayanan pendukung seperti ruang tunggu, toilet, mushola, tempat Parkir atau fasilitas lainnya.	25 66%	13 34%	0 0%	0 0%	38 100%

Sumber: Hasil olahan penulis, 2026

Pada indikator pertama, yaitu ruang pelayanan memiliki fasilitas yang memadai, terlihat bahwa 27 pengguna

layanan atau 71% menyatakan sangat setuju dan 11 atau 29% pengguna layanan menyatakan setuju, dan tidak satupun

yang memberikan penilaian negatif (kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju). Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas utama yang tersedia di ruang pelayanan telah memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Temuan ini juga didukung hasil observasi yang menunjukkan kondisi ruang pelayanan dengan fasilitas yang memadai seperti tersedianya meja, kursi, Wi-Fi, AC, faksimile, *scanner*, telepon dan komputer layanan yang berfungsi dengan baik. Fasilitas Wi-Fi dengan user "SATRIYA" dengan password 1stimew4 yang informasinya di tempel pada AC di dekat meja pelayanan sungguh mempermudah pelayanan karena baik pengguna maupun pemberi layanan dapat memanfaatkan jaringan internet untuk mencari maupun mengakses informasi yang dibutuhkan selama berada di ruang pelayanan.

Selanjutnya, pada indikator kedua mengenai ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, toilet, mushola, tempat parkir, atau fasilitas lainnya, diperoleh hasil sebanyak 25 pengguna layanan atau 66% menyatakan sangat setuju dan 13 atau 34% pengguna layanan menyatakan setuju dan tidak ada satu pengguna layanan pun yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Hal tersebut didukung dengan fakta bahwa Kantor Paniradya Kaistimewan memiliki fasilitas pendukung pelayanan yang lengkap seperti area parkir yang cukup luas untuk motor dan mobil, jalur khusus penyandang disabilitas yang memudahkan akses pengguna layanan yang berkebutuhan khusus dalam memasuki ruang pelayanan, demikian juga musholla yang dapat digunakan oleh pengguna

layanan untuk beribadah selama berada di lingkungan pelayanan. Tersedia juga toilet yang terawat dan terjaga kebersihannya sehingga dapat digunakan dengan baik oleh pengguna layanan. Keberadaan fasilitas-fasilitas tersebut menunjukkan bahwa Paniradya Kasitimewan DIY telah berupaya memenuhi kebutuhan dasar pengguna layanan, sehingga dapat menunjang kelancaran proses pelayanan serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Kesemuanya itu menunjukkan bahwa Paniradya Kaistimewan DIY telah mengimplementasikan Prinsip Kelengkapan Sarana Prasarana dengan baik.

8. Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Kemudahan Akses

Sulistiogo dalam Alghifari (2024:18) menyatakan bahwa kemudahan akses adalah "kemudahan yang diberikan kepada seseorang atau masyarakat untuk memperoleh informasi publik yang dibutuhkan". Kemudahan akses dapat diwujudkan melalui lokasi mudah dijangkau, adanya papan penunjuk arah, serta tersedianya berbagai media informasi yang dapat diakses oleh masyarakat/pengguna layanan.

Prinsip kemudahan akses di Paniradya Kaistimewan DIY dianalisis melalui beberapa indikator, yaitu lokasi pelayanan yang strategis serta kemudahan akses layanan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Hasil kuesioner ini memberikan gambaran mengenai persepsi pengguna layanan terhadap kemudahan dalam menjangkau dan mengakses pelayanan yang tersedia.

Tabel C.8.
Persepsi Pengguna Terhadap Implementasi Prinsip Kemudahan Akses

Indikator	Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Kemudahan Akses (dalam angka dan persen)				
	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah
Lokasi Panirady Kaistimewan DIY strategis, mudah ditemukan	11 29%	26 68%	0 0%	1 3%	38 100%
Pelayanan di Paniradya Kaistimewan mudah diakses dengan teknologi informasi seperti, website, E-mail, WA, Website, Dll	10 26%	27 71%	1 3%	0 0%	38 100%

Sumber: Hasil olahan data penulis, 2026

Berdasarkan hasil penyajian data pada tabel IV.8, pada indikator pertama, yaitu lokasi Paniradya Kaistimewan DIY yang strategis sehingga mudah ditemukan, diperoleh hasil 29% atau 11 pengguna layanan menyatakan sangat setuju dan 26 atau 68% menyatakan setuju, sedangkan 1 pengguna layanan atau 3% menyatakan sangat tidak setuju.

Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa hampir semua pengguna layanan menilai lokasi pelayanan sudah berada pada posisi yang strategis dan mudah dijangkau. Kondisi tersebut juga didukung oleh adanya papan penunjuk arah yang terpasang di jalan menuju Paniradya Kaistimewan DIY, bahkan untuk menuju gedung terdapat petugas satpam yang siap memberikan bantuan sedangkan di dalam gedung terdapat penunjuk nama ruang untuk memudahkan pengguna layanan menemukan unit yang dituju.

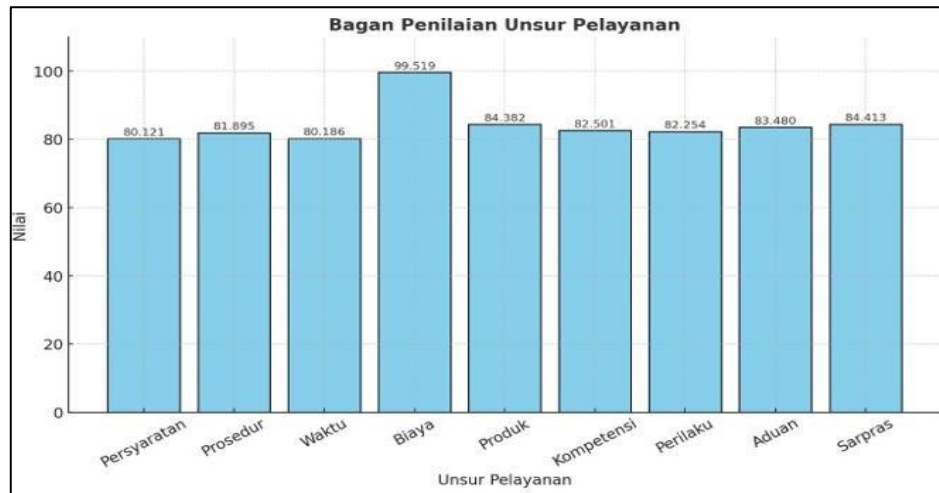
Selanjutnya, pada indikator kedua mengenai kemudahan akses pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi, diperoleh hasil bahwa sebanyak 10 pengguna layanan (26%) menyatakan sangat setuju, 27 pengguna layanan atau

71% menyatakan setuju, dan hanya 1 pengguna layanan yang menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan telah didukung oleh penggunaan teknologi informasi seperti telepon, e-mail, WhatsApp, website, dan media sosial lainnya yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi maupun layanan.

Penilaian negatif muncul karena pengguna layanan merasakan lambatnya pegawai dalam merespon pesan melalui media sosial (*Instagram: @paniradyakaistemewan*) untuk memperoleh informasi layanan. Temuan observasi menunjukkan lambatnya respon dikarenakan pegawai pengelola media sosial memiliki tanggung jawab pekerjaan lain.

Temuan tersebut juga sejalan dengan hasil Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025 terhadap kinerja Paniradya Kaistimewan DIY, di mana aspek waktu pelayanan masih dinilai kurang optimal oleh sebagian pengguna layanan yaitu menempati peringkat kedua dari bawah.

Gambar C.5.
Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025



Sumber: Laporan SKM Tahun 2025

Pada gambar tersebut aspek waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah kedua, yaitu 80,186. Meskipun pada tahun 2025 telah dilakukan upaya perbaikan, yaitu dengan mengaktifkan notifikasi pada media sosial agar petugas dapat lebih responsif menjawab pesan dari masyarakat (*followers*), namun pada tahun 2026 masih ditemukan kejadian serupa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa upaya perbaikan yang dilakukan belum sepenuhnya berjalan secara optimal dan konsisten. secara lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Hal ini tentunya menuntut Paniradya Kaistimewan DIY untuk bersikap gesit (*agile*) menghadapi perubahan dinamika masyarakat di era digital dimana masyarakat cenderung melakukan segala aktivitas secara *online* karena adanya unsur kecepatan dan kemudahan.

9. Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Prinsip kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan di Paniradya Kaistimewan DIY dianalisis melalui beberapa indikator, yaitu ketepatan waktu pelayanan, sikap sopan santun petugas, serta keramahan dalam berinteraksi dengan pengguna layanan. Hasil kuesioner ini menggambarkan persepsi pengguna layanan terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan.

Berikut adalah persepsi pelanggan terhadap prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pegawai Paniradya Kaistimewan DIY yang tercermin pada tabel C.9.

Tabel C. 9.
Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Indikator	Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan (dalam angka dan persen)				
	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah
Petugas pelayanan Menggunakan waktu pelayanan sesuai jam kerja	12 32%	26 68%	0 0%	0 0%	38 100%
Petugas pelayanan berlaku sopan tidak merendahkan pengguna layanan	12 32%	26 68%	0 0%	0 0%	38 100%
Petugas pelayanan selalu tersenyum dan menyapa pengguna layanan	14 37%	24 63%	0 0%	0 0%	38 100%

Sumber: Hasil olahan data penulis, 2026

Dalam hal penerapan prinsip kedisiplinan kerja terutama terkait dengan konsistensi waktu kerja, seluruh pengguna layanan pelanggan sepakat bahwa pegawai menunjukkan tingkat kedisiplinan yang tinggi. Hal ini berarti tidak satu pengguna layanan pun yang menilai pegawai kurang disiplin terkait dengan waktu kerja pelayanan. Hasil pengamatan menunjukkan kedisiplinan waktu kerja pegawai sesuai dengan ketentuan jam kerja yang berlaku yaitu, Senin-Kamis pukul 08.00-16.00 WIB, sementara jam istirahat pukul 12.00-13.00 WIB, dan hari Jumat pukul 08.00-14.30 WIB sementara jam istirahat pukul 11.30-12.30. Kedisiplinan lain tercermin dengan pemakaian seragam oleh setiap pegawai dilengkapi dengan *nametag* dan pin SATRIYA sebagai identitas pegawai sehingga memudahkan pengguna layanan dalam mengenali petugas pelayanan.

Selanjutnya untuk implementasi prinsip kesopanan dipersepsikan sangat baik (68%) dan baik (32%) oleh pengguna layanan. Dalam memberikan pelayanan, petugas menggunakan bahasa yang sopan, ramah, dan mudah dipahami oleh pengguna layanan. Petugas juga menyesuaikan penggunaan bahasa, yaitu menggunakan bahasa Indonesia maupun

bahasa Jawa untuk menciptakan komunikasi yang lebih nyaman. Selain itu, petugas pelayanan tetap menjaga etiket komunikasi dengan tidak menggunakan nada bicara yang tinggi, dan tidak membedakan pengguna layanan yang datang.

Pada indikator keramahan, diperoleh hasil bahwa sebanyak 14 responden (37%) menyatakan sangat setuju dan 24 responden (63%) menyatakan setuju. Tidak satu responden pun yang memberikan penilaian negatif (kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju) terhadap . Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi bahwa pemberi layanan selalu bersikap ramah kepada pengguna layanan dengan memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan: "Mari Bapak/Ibu, Selamat pagi, ada yang bisa kami bantu?" sambil berdiri sebagai bentuk penghormatan.

Secara keseluruhan, prinsip kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan di Paniradya Kaistimewan DIY telah diterapkan dengan baik. Hal ini tercermin dari seluruh responden yang memberikan penilaian positif pada setiap indikator. Kesopanan dan keramahan merupakan sendiri merupakan unsur-unsur kualitas

pelayanan (Daryanto, 2021:62). Kesopanan dan keramahan dalam pelayanan sangat diperlukan dalam berinteraksi terutama mereka yang berada di garda depan seperti resepsionis, staf administrasi, dan bagian informasi. Hasil temuan di Paniradya Kaistimewan DIY mempertegas bahwa kesopanan dan keramahan telah berhasil membangun relasi yang hangat dan humanis antara pemberi layanan dalam hal ini pegawai dengan pengguna layanan.

10. Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Kenyamanan

Satwiko dalam Jihan & Syamsiyah (2023:280) mengartikan bahwa “kenyamanan dan perasaan nyaman merupakan perhitungan seseorang secara menyeluruh terhadap lingkungannya”. Kenyamanan dalam hal ini seperti kondisi ruangan yang bersih, rapi, dan tertata

dengan baik. Selain itu, kenyamanan juga dipengaruhi oleh faktor pendukung lainnya seperti pencahayaan yang cukup, sirkulasi udara yang baik, suhu ruangan yang sejuk, serta tersedianya tempat duduk dan meja yang memadai untuk pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penyajian data kuesioner, prinsip kenyamanan pelayanan di Paniradya Kaistimewan DIY dianalisis melalui indikator kebersihan ruang pelayanan serta kerapian lingkungan pelayanan. Hasil kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna layanan terhadap tingkat kenyamanan yang dirasakan selama berada di lingkungan pelayanan.

Berikut adalah tabel C.10. yang menunjukkan persepsi pelanggan terhadap implementasi prinsip kenyamanan:

Tabel C.10.
Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Kenyamanan

Indikator	Persepsi Pengguna Layanan Terhadap Implementasi Prinsip Kenyamanan (dalam angka dan persen)				
	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah
Ruang pelayanan bersih sehingga memberikan kenyamanan kepada masyarakat penerima layanan	19 50%	19 50%	0 0%	0 0%	38 100%
Lingkungan ruang pelayanan terasa nyaman karena tertata rapi	22 58%	16 42%	0 0%	0 0%	38 100%

Sumber: Hasil olahan penulis, 2026

Tabel di atas menunjukkan bahwa 50 % pengguna layanan memberikan penilaian sangat setuju dan sisanya atau 50 % menyatakan setuju. Hal tersebut mengindikasikan bahwa fasilitas pendukung yang tersedia memiliki tingkat kenyamanan yang baik, artinya kebersihan, kerapian dan keasrian selalu diperhatikan. Hal ini sejalan dengan hasil observasi bahwa ruangan selalu bersih dengan dengan tersedianya tempat sampah dan

jadwal pembersihan yang dilakukan secara rutin oleh petugas *outsourcing* pada pagi hari sebelum jam pelayanan dibuka, siang hari, dan sore hari setelah jam pelayanan tutup. Kenyamanan juga tercipta karena ruangan dilegkapi dengan AC yang berfungsi dengan baik ditambah dengan sofa duduk serta Wi-Fi yang kencang.

Selanjutnya, pada indikator kedua berupa penataan ruang, diperoleh hasil

bahwa sebanyak 22 atau 58% pengguna layanan menyatakan sangat setuju dan sisanya 16 atau 42% pengguna layanan menyatakan setuju, tanpa adanya penilaian negatif yaitu pada kategori tidak setuju dan sangat tidak setuju. Penataan ruang pelayanan di Paniradya Kaistemewan DIY telah dilakukan rapi. Meja dan sofa tunggu dalam jumlah yang memadai dan dalam kondisi bersih, dan tertata rapi sehingga pengguna layanan dapat duduk dengan nyaman tanpa harus berdiri saat antri menunggu pelayanan.

Dengan kondisi ruang pelayanan Paniradya Kaistemewan yang bersih, fasilitas yang memadai, serta penataan yang rapi mampu menciptakan kenyamanan bagi pengguna layanan selama berada di ruang pelayanan.

D. Kesimpulan dan Saran

Persepsi pengguna layanan terhadap implementasi 10 prinsip pelayanan publik di Paniradya Kaistemewan DIY menunjukkan kecenderungan pada penilaian sangat baik dan baik yaitu sebesar 86 % dari 20 indikator yang dinilai. Hal ini berarti bahwa pelayanan publik di Paniradya Kaistemewan DIY telah terimplementasi dengan baik sesuai dengan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang termaktub dalam Keputusan Menpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003. Penilaian yang positif tersebut sekaligus mengindikasikan bahwa Paniradya Kaistemewan DIY memiliki komitmen yang kuat dalam menjalankan kualitas sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.

Terhadap persepsi negatif pengguna layanan yang jumlahnya relatif sangat kecil karena hanya diberikan oleh satu dari 38 responden, Paniradya Kaistemewan DIY tetap harus bersikap terbuka dan apresiatif. Khusus untuk penilaian negatif terhadap implementasi kemudahan akses, Paniradya Kaistemewan DIY harus meningkatkan responsivitas atau daya tanggap yang cepat dalam menanggapi pertanyaan pengguna

layanan melalui media sosial. Oleh karena itu, tuntutan kebutuhan adanya pegawai yang secara khusus mengelola informasi di bagian media sosial merupakan hal yang mendesak. Hal ini penting direalisasikan mengingat pengguna layanan secara *online* akan terus bertambah seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan pelayanan yang semakin cepat. Peningkatan implementasi 10 prinsip pelayanan publik tentu akan berdampak pada terbangunnya citra positif pelayanan Paniradya Kaistemewan DIY di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alghifari, M.S. (2024). "Analisis Pengaruh Kemudahan Akses, Kualitas Layanan, Religiusitas dan Pengetahuan Zakat Terhadap Minat Generasi Milenial Dalam Membayar Zakat di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Cilegon". (Bachelor thesis, FEB UIN Jakarta) <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/77405>
- Carolos, R., & Kurniati, P. S. (2021). Analisis Faktor Keamanan Lingkungan Dalam Strategi Dinas Perhubungan Guna Mengatasi Pelanggaran Parkir Di Alun-Alun Kota Bandung. *JURISMA: Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, 11(1), 64–77
- Daryanto. (2021). *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Jihan, K. F., & Syamsiyah, N. R. (2023). Tingkat Kenyamanan Penghuni terhadap Kualitas Ruang dan Lingkungan (Studi Kasus: Rusunawa Begalon II Surakarta). *Prosiding (SIAR) Seminar Ilmiah Arsitektur*, 279–288
- Magdalena, N. M., Sihombing, S. B., & Candra, M. (2024). Hambatan Dan

- Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Eksekusi : Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(1), 279–285.
- Mashyar, Abdul. (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik, *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81-90
- Priansa, Juni D, (2017), *Manajemen Pelayanan Prima Fokus pada Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*, Bandung: Alfabeta
- Ramadhan, M. (2021). *Metode Penelitian* (Vol. 1). Surabaya: Cipta Media Nusantara
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi*, 1 (2) 2443-2451
- Rozali, Y. A. (2022). *Penggunaan Analisis Konten Dan Analisis Tematik*. *Forum Ilmiah*, 19 (1), 68–76.
- Semil, Nurmah. (2018). *Pelayanan Prima Instansi pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*, Jakarta: Prenadamedia
- Sugiyono.(2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: AlfaBeta
- Suryabrata, Sumadi.(2010), *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Rajawali Pers
- Wardaniah, Rani. (2022). Kritik Terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Daerah di Indonesia, *Dialektika Publik*: 6(1), 1-7
<http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/dialektikapublik>
- Zulvia, P. Haryanto, N.D., & Buana, A. A.P. (2022). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Perbaikan Kualitas Informasi di Kompas.com. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 26(2), 81-94
- Peraturan Perundang-undangan
- Keputusan Menpan No.63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
 - Keputusan MENPAN No.63/KEP/M PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
 - Perdas Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
 - Surat Keputusan Paniradya Pati Paniradya Kaistimewan Daerah Istimewa Yogyakarta No. 008 3/4035 Tahun 2024 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada PaniradyaKaistiewandaerah Istimewa Yogyakarta
 - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

1. **Lukas Dwiantara**, lahir di Kulon Progo tanggal 22 Maret 1970. Tahun 1994 menyelesaikan pendidikan S1 Jurusan Administrasi Negara Fisipol Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Tahun 1999 menyelesaikan pendidikan S2 Ilmu Administrasi Negara PPS UGM. Tahun 1995 sampai sekarang menjadi dosen tetap Program Studi Administrasi Perkantoran ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta. Mata Kuliah yang diampu: Manajemen Logistik, Dasar-dasar Kesekretariatan dan Kesekretariatan Lanjut. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala.
2. **Paulus Tri Anung Sutanto**, lahir di Yogyakarta tanggal 15 Juni 1976. Tahun 2001 menyelesaikan pendidikan S1 Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Tahun 2010 menyelesaikan pendidikan S2/Master of Art Psikologi di Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Sekarang menjadi dosen tetap Program Studi Administrasi Perkantoran ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta. Mata kuliah yang diampu: Pengembangan Diri, Manajemen Kearsipan, Teknologi Perkantoran, Aplikasi Komputer Pengolah Kata. Jabatan Fungsional: Lektor.
3. **Yohanes Maryono**, lahir di Kulon Progo tanggal 21 November 1968. Tahun 1996 menyelesaikan pendidikan S1 Program Studi Sastra Inggris Fakultas Sastra Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Tahun 2002 menyelesaikan pendidikan S2 Sastra/Linguistik PPS UGM. Tahun 2011 menyelesaikan Magister Teknik Informatika Konsentrasi Sistem Informasi PPS UAJY. Tahun 1997 sampai sekarang menjadi dosen tetap Program Studi Administrasi Perkantoran ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta. Mata kuliah yang diampu: *Spoken Secretarial English*, *Written English*, Aplikasi Komputer Pengolah Data dan Pengelolaan Informasi Elektronik. Jabatan Fungsional: Lektor.
4. **Paulus Glorie Pamungkas**, Lahir di Semarang tanggal 31 Juli 1963. Tahun 1990 menyelesaikan pendidikan S1 Jurusan Filsafat Sosiologi Pendidikan IKIP Sanata Dharma Yogyakarta. Pendidikan S2 Jurusan Filsafat Universitas Gadjah Mada Yogyakarta diselesaikan pada tahun 2004. Tahun 1991 sampai sekarang menjadi dosen tetap Program Studi Administrasi Perkantoran ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta. Mata kuliah yang diampu: Agama, Pancasila, Etika Profesi, Aplikasi Komputer Pengolah Angka, Aplikasi Komputer Presentasi dan Publikasi. Jabatan Fungsional: Lektor.
5. **G.M. Bambang Susetyo Hastono**. Lahir di Yogyakarta tanggal 27 September 1970. Tahun 1998 menyelesaikan pendidikan S1 Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIPOL Universitas Gadjah Mada. Tahun 2003 menyelesaikan pendidikan S2 Magister Manajemen, Pasca Sarjana Universitas Atmajaya Yogyakarta. Tahun 1999 sampai sekarang menjadi dosen tetap Program Studi Administrasi Perkantoran ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta. Mata kuliah yang diampu : Pelayanan Prima, Public Relations, Komunikasi Kantor, Public Speaking dan Keprotokolan, Jabatan Fungsional: Lektor
6. **Revalina Fernanda**. Mahasiswa pada Program Studi Administrasi Perkantoran, ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta.
7. **Subiyantoro**, lahir di Sleman, 7 September 1969. Tahun 1993 menyelesaikan S1 Administrasi Negara, Fisip Universitas Sebelas Maret Surakarta Menyelesaikan S2 Program Studi Administrasi Negara Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Sejak Oktober 1995 menjadi dosen tetap ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta. Mata kuliah yang diampu: Dasar Dasar Bisnis, MSDM, Tata Persuratan Dinas dan Tata Persuratan Bisnis. Jabatan akademik: Lektor

8. **Demetria Tri Adri Suyati, S.Pd., M.Pd.,** lahir di Yogyakarta pada 1 Maret 1977. Ia menyelesaikan pendidikan Sarjana (S1) di Universitas Sarjana Wiyata Tamansiswa pada tahun 2002 dengan bidang studi Pendidikan Bahasa Inggris. Kemudian, pada tahun 2013 ia menamatkan pendidikan Magister (S2) di Universitas Negeri Yogyakarta dengan konsentrasi Linguistik Terapan. Saat ini, ia berprofesi sebagai dosen pada Program Studi Administrasi Perkantoran, Akademi Sekretari dan Manajemen Indonesia (ASMI) Desanta. Bidang ajar yang menjadi fokusnya adalah Bahasa Inggris dan Korespondensi Bahasa Inggris. Selain mengajar, ia juga aktif melakukan penelitian, di antaranya penelitian berjudul *Designing A Multiple Choice Vocabulary Test for Office Administration Students* pada tahun 2025. Karya tulis yang telah dipublikasikan dalam bentuk buku antara lain: *Primary English* (Kepel Press, 2022) dan *A Practical Guide to Business Correspondence* (KBM Indonesia, 2024). Demetria dapat dihubungi melalui alamat email: deme3adri@gmail.com
9. **Agnes ErnaWantiyastuti.** Lahir di Klaten, 16 Januari 1968, menyelesaikan S1 Sosiologi Fisipol Universitas Gadjah Mada pada tahun 1993, melanjutkan S2 Kependudukan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Sejak tahun 2007 menjadi dosen tetap ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta. Mata kuliah yang diampu: Dasar Dasar Public Relations, Community Relations, Pengembangan Diri, Statistik dan Riset Kehumasan. Jabatan Fungsional: Lektor.
10. **Ignatius Suprih Sudrajat,** lahir di Kebumen 25 Juli 1962. Menyelesaikan studi S1 di Stiper tahun 1988 jurusan Agribisnis , S2 di UGM tahun 1994 Demografi dan S3 di UNS tahun 2018 Agribisnis. Mata kuliah yang diampu Pembangunan Pertanian, Sosiologi Pedesaan, Ketamansiswaan, Pemasaran, Pemberdayaan Masyarakat. Jabatan fungsionalnya adalah Lektor Kepala IV a.

**PETUNJUK BAGI PENULIS
JURNAL ILMU SOSIAL CARITAS PRO SERVIAM**

1. Naskah merupakan suatu kajian masalah bidang Ilmu Ekonomi, Sosial dan Humaniora baik hasil penelitian maupun hasil pemikiran yang belum pernah dipublikasikan. Naskah ditulis berdasarkan kaidah penulisan Bahasa Indonesia yang baik dan benar Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI). Naskah diketik dengan huruf Times News Roman, ukuran 12, spasi ganda, dicetak di atas kertas HVS ukuran kwarto sebanyak 10-30 halaman.
2. Judul tidak lebih 12 kata, ditulis dengan huruf kapital 14, spasi tengah
3. Nama penulis dicantumkan tanpa gelar
4. Abstrak ditulis dalam satu paragraph, maksimum 200 kata, dengan ketikan spasi 1 dan dicetak miring. Abstrak ditulis dalam bahasa Inggris bagi naskah Bahasa Indonesia dan ditulis dalam Bahasa Indonesia bagi naskah Bahasa Inggris. Abstrak disertai kata-kata kunci (*key words*)
5. Sistematika naskah hasil penelitian:
 - a. Judul
 - b. Abstrak
 - c. Pendahuluan
 - d. Metode Penelitian
 - e. Hasil dan Pembahasan
 - f. Kesimpulan dan Saran
 - g. Daftar Pustaka
6. Sistematika naskah hasil Pemikiran:
 - a. Judul
 - b. Abstrak
 - c. Pendahuluan
 - d. Pembahasan
 - e. Penutup atau Kesimpulan
 - f. Daftar Pustaka
7. Ketentuan Penulisan Daftar Pustaka
 - a. Penulis diurutkan berdasarkan alfabetis, nama akhir/ keluarga sebagai urutan pertama atau nama institusi yang bertanggung jawab atas tulisan. Nama penulis diakhiri tanda titik (.)
 - b. Tuliskan tahun terbit karya pustaka dan diakhiri tanda titik (.)
 - c. Tuliskan judul karya pustaka dari seorang penulis lebih dari satu, penulisan diurutkan secara kronologis waktu penerbitan
 - d. Penulisan referensi dari internet terdiri: judul, penulis, alamat website dan keterangan akses/ *down load*
8. Gambar, grafik, dan tabel disajikan dengan diberi nomor urut dan sumber

9. Biodata ditulis dalam bentuk narasi memuat nama lengkap, tanggal dan tempat lahir, keterangan selesai pendidikan S1/S2/S3, pekerjaan, alamat e mail, bidang kerja/ bidang ajar dan karya ilmiah yang pernah ditulis \
10. Naskah yang dikirim dapat:
 - a. Diterima tanpa perbaikan
 - b. Diterima dengan perbaikan dari redaksi
 - c. Diperbaiki oleh penulis dan dipertimbangkan dalam rapat dewan redaksi