

**OPTIMASI PELAYANAN PUBLIK UNTUK PENINGKATAN
KESEJAHTERAAN MASYARAKAT
(Studi di Kalurahan Pucung, Kapanewon Girisubo, Kabupaten Gunungkidul)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan
di Bidang Pertanahan Pada Program Studi Diploma IV Pertanahan



Disusun Oleh:

RAMAYANA HARAHAHAP
NIT. 22314512

**KEMENTERIAN AGRARIA DAN TATA RUANG/
BADAN PERTANAHAN NASIONAL
POLITEKNIK AGRARIA STPN
YOGYAKARTA
2026**

ABSTRACT

Public services are a crucial instrument for realizing public welfare through the provision of services that are fast, easy, transparent, and oriented to community needs. However, optimizing public services at the village level still faces various obstacles that affect service quality and efforts to improve public welfare. This study aims to analyze public service optimization, identify the obstacles faced, and analyze the solutions implemented by the Pucung Village Government to improve public welfare.

This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques were carried out through Interviews, Observations and Documentation Studies, followed by analysis through data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The research results show that optimizing public services in Pucung Village is carried out through simplifying administrative services, utilizing information technology, structuring land administration, increasing the capacity of civil servants, and strengthening public information transparency and service accountability. These services contribute to improving community welfare in the economic, social, cultural, and psychological dimensions. Obstacles faced include limited human resources, gaps in access and digital literacy, limited infrastructure, land administration constraints, and less than optimal accuracy of welfare data. To overcome these challenges, the Pucung Village Government is strengthening the capacity of civil servants and providing community assistance, developing technology-based service innovations, building adaptive infrastructure, strengthening cross-agency coordination, and verifying and updating welfare data. Thus, optimizing public services in Pucung Village contributes to improving community welfare by improving service quality and strengthening various aspects of development at the village level.

Keywords: *Public Service Optimization, Community Welfare, Land Administration, Digital Services, Pucung Village*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	xi
INTISARI	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Literatur	11
B. Kerangka Teoritis	18
1. Paradigma Fakta Sosial.....	18
2. Teori Struktural Fungsional	18
3. <i>New Public Service Theory</i>	19
4. Good Governance	20
5. Teori Nilai Publik (<i>Public Value Theory</i>)	21
6. Pelayanan Publik.....	23
7. Optimasi Pelayanan Publik	24
8. Administrasi Pertanahan	25
9. Kesejahteraan Masyarakat	27
C. Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Format Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian	34
C. Definisi Operasional	34
D. Operasionalisasi Penelitian	37
1. Subjek Penelitian	37
2. Penetapan Informan	37

3. Jumlah Informan	38
4. Jenis Data	38
5. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	39
6. Teknik Analisis Data	40
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN.....	46
A. Kondisi Geografis dan Wilayah Administrasi Kalurahan Pucung.....	46
B. Kondisi Penduduk, Sosial Budaya dan Ekonomi Kalurahan Pucung	48
C. Gambaran Umum Pemerintahan Kalurahan Pucung.....	51
D. Gambaran Umum Kesejahteraan Masyarakat Kalurahan Pucung	54
BAB V PELAYANAN PUBLIK.....	59
A. Optimasi Pelayanan Publik.....	59
1. Penyederhanaan Pelayanan Administrasi Kalurahan	59
2. Pelayanan Administrasi Pertanahan di Tingkat Kalurahan	66
3. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik.....	70
4. Keterbukaan Informasi Publik dan Akuntabilitas Pelayanan Publik	76
5. Kontribusi Pelayanan Publik terhadap Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat ..	82
B. Kendala Optimasi Pelayanan Publik.....	89
1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia	89
2. Kesenjangan Akses dan Literasi Digital Masyarakat.....	93
3. Keterbatasan Infrastruktur Akibat Kondisi Geografis	95
4. Kendala Pelayanan Administrasi Pertanahan.....	98
5. Akurasi Data Kesejahteraan dan Penyaluran Bantuan Sosial	102
C. Solusi untuk Optimasi Pelayanan Publik.....	107
1. Penguatan Kapasitas Aparatur serta Sosialisasi dan Pendampingan Masyarakat	107
2. Pengembangan Inovasi Layanan Berbasis Teknologi.....	110
3. Strategi Adaptasi Pelayanan dan Pembangunan Infrastruktur sesuai Kondisi Geografis.....	113
4. Penguatan Koordinasi Lintas Instansi dalam Pelayanan Administrasi Pertanahan..	116
5. Sinergi Peningkatan Akurasi Data Kesejahteraan Bantuan Sosial.....	120
BAB VI PENUTUP	124
A. Kesimpulan	124
B. Saran	125
DAFTAR PUSTAKA	127
LAMPIRAN.....	131

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan menjamin hak-hak warga negara, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan publik tercermin melalui kemudahan akses, kejelasan prosedur, kepastian waktu, transparansi, serta akuntabilitas penyelenggara pelayanan (Hasim, 2025:50). Pelayanan publik yang dikelola secara efektif tidak hanya berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat, tetapi juga berperan strategis dalam mendukung pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan (Deni, 2025:123). Pada tingkat desa atau kalurahan, pelayanan publik memiliki posisi yang sangat penting karena merupakan garda terdepan pemerintah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Optimalisasi pelayanan publik di tingkat kalurahan dapat mempercepat akses masyarakat terhadap layanan dasar, memperkuat efektivitas program pembangunan, serta berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa atau kalurahan masih menghadapi sejumlah tantangan. Tuaputimain & Palijama (2024:12), menemukan bahwa keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur pelayanan, dan lemahnya koordinasi antarlembaga masih menjadi kendala utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Kondisi tersebut berimplikasi pada belum maksimalnya kontribusi pelayanan publik terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. Kondisi serupa juga ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Cahyani (2025:85) dalam implementasi pelayanan publik berbasis inovasi dan teknologi dengan mengkaji konsep *smart governance* sebagai pola perilaku penyelenggaraan tata kelola

pemerintahan yang menekankan pada kecepatan, efektivitas, efisiensi, responsivitas, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan belum sepenuhnya dapat diterapkan secara optimal di tingkat kalurahan. Studi tersebut menelaah implementasi *smart governance* di Kalurahan Ngloro, Kabupaten Gunungkidul, dan menemukan bahwa pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi, kapasitas SDM serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap pemanfaatan layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik perlu disertai dengan penguatan kapasitas aparatur dan masyarakat agar memberikan dampak nyata bagi kesejahteraan.

Kesejahteraan masyarakat pada dasarnya merupakan kondisi terpenuhinya kebutuhan hidup masyarakat yang mencakup aspek ekonomi, sosial, keamanan, serta akses terhadap berbagai layanan publik. Todaro & Smith (2010) menegaskan bahwa kesejahteraan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh tingkat pendapatan, tetapi juga oleh kualitas institusi publik serta kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang efektif dan responsif. Pelayanan publik yang efektif dapat meningkatkan efisiensi aktivitas masyarakat melalui kemudahan memperoleh layanan administrasi maupun akses terhadap berbagai program pemerintah, hal ini dapat menjadi instrumen penting dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan layanan yang menjamin kepastian, kemudahan, serta perlindungan hak-hak masyarakat yang mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki keterkaitan erat dengan kesejahteraan masyarakat adalah pelayanan administrasi pertanahan.

Administrasi pertanahan memiliki peran strategis dalam menjamin kepastian hukum hak atas tanah, mencegah konflik pertanahan, serta mendorong pemanfaatan tanah sebagai sumber daya ekonomi masyarakat. Pelayanan pertanahan yang cepat, transparan dan akuntabel seperti pelayanan pendaftaran tanah pertama kali menjadi faktor penting yang dapat

memberikan rasa aman kepada masyarakat serta meningkatkan nilai ekonomi tanah yang dimiliki (Esdarwati, 2021:42). Sebaliknya, administrasi pertanahan yang tidak tertib berpotensi menimbulkan sengketa tanah, ketidakpastian hukum, serta menghambat aktivitas ekonomi masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan administrasi pertanahan yang optimal merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. Hermawan (2025:1213) menegaskan bahwa dalam mengimplementasikan pelayanan pertanahan masih menghadapi beberapa kendala seperti birokrasi pelayanan yang belum sepenuhnya efisien, pemanfaatan teknologi informasi yang belum merata, serta rendahnya literasi digital masyarakat turut memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Tertib administrasi pertanahan di tingkat kalurahan berperan sebagai fondasi awal dalam sistem pendaftaran tanah nasional.

Kondisi tersebut juga tercermin di Kalurahan Pucung, Kapanewon Girisubo, Kabupaten Gunungkidul. Pemerintah Kalurahan Pucung telah melakukan berbagai upaya dalam mengoptimalkan pelayanan publik, antara lain melalui penerapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), publikasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Kalurahan (APBKal), serta penyediaan layanan informasi dan pengaduan masyarakat melalui kanal digital, termasuk *hotline* bagi warga yang tinggal di padukuhan terpencil (Pemerintah Kalurahan Pucung, 2023). Keberhasilan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kalurahan Pucung juga tercermin dari pengakuan atau penganugerahaan yang diterima dalam bidang pelayanan publik salah satunya yaitu keterbukaan informasi publik (Pemerintah Kalurahan Pucung, 2021). Penganugerahaan tersebut menunjukkan bahwa Kalurahan Pucung telah memenuhi standar kualitas transparansi dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Penghargaan yang diterima oleh pemerintah kalurahan dipahami sebagai bentuk legitimasi atas keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada penciptaan nilai publik dan diharapkan kalurahan dapat

menjadi lebih maju dibanding tahun sebelumnya. Pemerintah Kalurahan Pucung terus berupaya mengoptimalkan berbagai bentuk pelayanan publik sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pelayanan administrasi, digitalisasi, serta transparansi pemerintahan. Upaya ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menegaskan bahwa badan publik wajib menyediakan dan membuka akses informasi secara cepat dan tepat serta bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan kalurahan.

Optimasi pelayanan publik di Kalurahan Pucung tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme administratif pemerintahan, tetapi juga berperan sebagai pendukung utama (*enabler*) bagi berbagai program pembangunan yang secara langsung menyentuh kesejahteraan ekonomi dan sosial masyarakat. Sinergi antara pelayanan publik dan program pembangunan tersebut tercermin dalam beberapa kegiatan strategis yang dilaksanakan oleh pemerintah kalurahan. Pertama, dalam upaya mendukung ketahanan pangan, Pemerintah Kalurahan Pucung mengalokasikan Dana Desa (DD) untuk berbagai program yang bertujuan meningkatkan produktivitas sektor pertanian masyarakat yang dianggarkan dalam pembangunan Jaringan Usaha Tani (JUT) serta pemberian bantuan bibit tanaman kepada petani (Pemerintah Kalurahan Pucung, 2022). Pelayanan publik yang efisien dan responsif memastikan bahwa proses perencanaan, penyaluran anggaran, serta distribusi bantuan dapat dilaksanakan secara tepat waktu dan tepat sasaran sehingga memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan produktivitas pertanian dan pendapatan masyarakat.

Kedua, dalam aspek pemberdayaan masyarakat dan kesehatan, Pemerintah Kalurahan Pucung juga melaksanakan berbagai kegiatan yang mendukung peningkatan kualitas hidup masyarakat, seperti pelaksanaan Rembug Stunting serta pengoptimalan peran Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Kalurahan (TKPKKal) (Pemerintah Kalurahan Pucung, 2024). Pelaksanaan kegiatan tersebut menunjukkan

adanya pelayanan publik yang bersifat proaktif dan kolaboratif dalam mempermudah akses masyarakat terhadap program penanggulangan kemiskinan, pelayanan kesehatan dasar, serta berbagai bentuk pemberdayaan masyarakat.

Ketiga, dari sisi akuntabilitas pengelolaan anggaran, Pemerintah Kalurahan Pucung melaksanakan proses perencanaan pembangunan melalui mekanisme musyawarah penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Kalurahan (RKPKal) serta publikasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Kalurahan (APBKal) kepada masyarakat (Pemerintah Kalurahan Pucung, 2023). Transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran tersebut tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kalurahan, tetapi juga menjadi modal sosial penting dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan program pembangunan yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Selain berkaitan dengan peningkatan produktivitas pertanian, pelaksanaan program ketahanan pangan tersebut juga memiliki keterkaitan erat dengan aspek administrasi pertanahan. Tanah sebagai sumber daya utama dalam kegiatan pertanian memerlukan pengelolaan administrasi yang tertib serta kepastian hukum yang jelas agar dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Administrasi pertanahan yang baik di tingkat kalurahan, seperti pencatatan riwayat tanah, penerbitan surat keterangan tanah, serta fasilitasi masyarakat dalam proses pendaftaran tanah, berperan penting dalam mendukung pemanfaatan lahan pertanian secara produktif. Kepastian hukum atas tanah tidak hanya memberikan rasa aman bagi masyarakat dalam mengelola lahan pertanian, tetapi juga meningkatkan nilai ekonomi tanah serta mendorong masyarakat untuk memanfaatkan tanah secara lebih produktif (Khair & Assyahri, 2024:57). Pelayanan administrasi pertanahan yang optimal menjadi bagian integral dari pelayanan publik di kalurahan yang turut mendukung keberhasilan program ketahanan pangan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik di Kalurahan Pucung belum sepenuhnya optimal. Tantangan yang masih dihadapi antara lain: (1) Keterbatasan pemanfaatan digitalisasi layanan oleh sebagian masyarakat, terutama yang tinggal di pedukuhan terpencil. Di Kalurahan Pucung sudah terdapat inovasi pelayanan berbasis digital seperti SiRamah (Siap Antar ke Rumah-rumah), namun pemanfaatannya oleh masyarakat belum sepenuhnya optimal, dikarenakan keterbatasan literasi digital, akses teknologi, serta kebiasaan masyarakat yang masih cenderung menggunakan pelayanan konvensional (Pemerintah Kalurahan Pucung, 2021). Penelitian Wideasanti (2025:19631) memperkuat kendala ini dengan menunjukkan bahwa meskipun penetrasi internet meningkat, kesenjangan akses dan kemampuan di pedesaan dan perkotaan masih besar dengan persentasi pada daerah perkotaan mencapai 69,5% sedangkan daerah pedesaan hanya sebesar 30,5%, sehingga kesenjangan ini menandakan bahwa tidak semua lapisan masyarakat memiliki akses yang sama terhadap teknologi digital yang dapat menghambat partisipasi masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan; (2) Kendala dalam pelayanan administrasi pertanahan, seperti adanya tunggakan permohonan sertifikat tanah (Putri & Nugroho, 2025). Contohnya, terdapat beberapa tanah yang belum bersertipikat pada saat ada pelaksanaan PTSL di Kalurahan Pucung, dikarenakan terdapat beberapa warga yang tinggalnya diluar daerah Pucung sehingga persyaratan untuk layanan PTSL tidak seluruhnya dipenuhi (Pemerintah Kalurahan Pucung, 2021); (3) koordinasi dan kapasitas pelayanan yang terus diupayakan untuk diperkuat karena terbatasnya SDM (Pemerintah Kalurahan Pucung, 2025); (4) Akses informasi yang belum merata meskipun sudah tersedia media digital dan publikasi anggaran, seperti penelitian mengenai Sistem Informasi Desa (SID) di Gunungkidul menjelaskan bahwa sistem ini dikembangkan untuk mengatasi terbatasnya akses masyarakat terhadap informasi dan minimnya fasilitas informasi di desa, hal ini menunjukkan bahwa sebelum dan selama implementasi sistem digital desa, akses informasi masyarakat masih menjadi persoalan yang perlu diperbaiki

(Nilawati, 2019:171); dan (5) Efektivitas pelayanan publik dalam menjangkau seluruh kebutuhan masyarakat, terutama terkait ketahanan pangan, kesenjangan sosial akuntabilitas pengelolaan anggaran kalurahan dan layanan dasar lainnya masih perlu ditingkatkan, pemerintah Kalurahan Pucung memang telah mengalokasikan 20% dana desa untuk program ketahanan pangan, misalnya pembangunan jalan usaha tani dan bantuan bibit tanaman (Pemerintah Kalurahan Pucung, 2022).

Tingkat kesejahteraan masyarakat di wilayah Kabupaten Gunungkidul masih menghadapi berbagai tantangan pembangunan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Gunungkidul, tingkat kemiskinan di Kabupaten Gunungkidul pada tahun 2025 masih berada pada kisaran sekitar 14.15%, yang menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih berada pada kondisi sosial ekonomi yang relatif rentan. Selain itu, Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kabupaten Gunungkidul pada tahun 2023 tercatat sekitar 71.46, yang meskipun mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya, masih menunjukkan perlunya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan pembangunan sosial untuk mendorong kesejahteraan masyarakat secara lebih merata. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi pertanahan, menjadi penting dalam mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat secara lebih merata.

Nugroho (2023:1186) mengemukakan bahwa pada tahun 2022, masyarakat bersama Pemerintah Kalurahan Pucung berusaha melakukan berbagai upaya untuk mengembangkan Kalurahan Pucung menjadi desa yang “MANDARA” (Mandiri, Damai dan Sejahtera). Upaya tersebut mencakup optimasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kalurahan Pucung dan telah memberikan dampak nyata terhadap kehidupan masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah Kalurahan Pucung secara eksplisit menetapkan visi pembangunan sebagai Kalurahan “Mandiri, Damai, dan Sejahtera (MANDARA)”. Dalam rangka mewujudkan visi tersebut, optimalisasi pelayanan publik menjadi aspek

yang sangat strategis, khususnya pada pelayanan administrasi umum, layanan pertanahan, pelayanan berbasis teknologi informasi, serta pelayanan yang mendukung penguatan ekonomi masyarakat seperti program ketahanan pangan dan pemberdayaan sosial (Rikardus, 2025:304).

Melalui berbagai permasalahan tersebut, dapat dipahami bahwa optimalisasi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan, tetapi juga memiliki keterkaitan dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui kemudahan akses pelayanan, kepastian hukum, keterbukaan informasi, peningkatan partisipasi masyarakat, serta dukungan terhadap aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Namun demikian, sejauh mana optimalisasi pelayanan publik tersebut mampu memberikan kontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat di tingkat kalurahan masih memerlukan kajian yang lebih mendalam.

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, diketahui bahwa sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek pelayanan publik secara parsial, seperti kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, atau digitalisasi layanan, dan belum mengkaji secara komprehensif keterkaitan antara optimasi pelayanan publik termasuk pelayanan pertanahan dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat di tingkat kalurahan. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi bentuk-bentuk optimasi pelayanan publik, tetapi juga menganalisis kontribusinya terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat yang dilihat melalui dimensi ekonomi, sosial, budaya, dan psikologis. Selain itu, kajian empiris yang secara khusus menelaah kondisi pelayanan publik di Kalurahan Pucung masih sangat terbatas. Dengan demikian, penelitian berjudul “Optimasi Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat (Studi di Kalurahan Pucung, Kapanewon Girisubo, Kabupaten Gunungkidul)” menjadi relevan dan memiliki kebaruan dengan pendekatan yang mengintegrasikan pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat dalam konteks pemerintahan kalurahan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana optimasi pelayanan publik untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat di Kalurahan Pucung, Kapanewon Girisubo, Kabupaten Gunungkidul?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam pelayanan publik untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat di Kalurahan Pucung, Kapanewon Girisubo, Kabupaten Gunungkidul?
3. Apa solusi yang diterapkan oleh Pemerintah Kalurahan Pucung pada optimasi pelayanan publik untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat di Kalurahan Pucung, Kapanewon Girisubo, Kabupaten Gunungkidul?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk:

- a. Mendeskripsikan optimasi pelayanan publik yang diterapkan oleh Pemerintah Kalurahan Pucung dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
- b. Mengidentifikasi kendala-kendala yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat di Kalurahan Pucung, Kapanewon Girisubo, Kabupaten Gunungkidul;
- c. Mengetahui solusi yang dilakukan oleh Pemerintah Kalurahan Pucung dalam upaya mengoptimalkan pelayanan publik dan mendukung kesejahteraan masyarakat yang berkelanjutan.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut.

1) Bagi Kementerian ATR/BPN

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) dalam upaya

meningkatkan kualitas pelayanan pertanahan, khususnya melalui penguatan peran pemerintah kalurahan dalam tertib administrasi pertanahan, peningkatan kapasitas aparatur, serta pengembangan pelayanan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

2) Bagi Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional (STPN)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan publik dan pertanahan, khususnya mengenai optimasi pelayanan publik di tingkat kalurahan serta keterkaitannya dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi ilmiah bagi kegiatan pembelajaran dan penelitian selanjutnya di lingkungan Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional (STPN).

3) Bagi Pemerintah Kalurahan Pucung

Memberikan rekomendasi konkret bagi Pemerintah Kalurahan Pucung sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta sebagai bahan pertimbangan dalam perumusan strategi optimasi pelayanan yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat

4) Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat bagi peneliti sebagai sarana untuk mengembangkan kemampuan akademik dan analisis ilmiah dalam bidang pelayanan publik, khususnya terkait optimasi pelayanan publik serta keterkaitannya dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat di tingkat desa/kelurahan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai optimasi pelayanan publik untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat di Kalurahan Pucung, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Optimasi pelayanan publik di Kalurahan Pucung

Optimasi pelayanan publik di Kalurahan Pucung dilakukan melalui penyederhanaan prosedur pelayanan administrasi, peningkatan kapasitas aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, penataan administrasi pertanahan melalui program PTSL, serta meningkatnya keterbukaan informasi publik dan akuntabilitas pemerintahan.

2. Kendala dalam Pelayanan Publik di Kalurahan Pucung

- a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia baik pada masyarakat yang masih memerlukan pendampingan, maupun peningkatan kompetensi aparatur secara berkelanjutan.
- b. Kesenjangan akses dan literasi digital, terutama pada masyarakat lanjut usia dan masyarakat dengan tingkat pendidikan yang relatif rendah.
- c. Keterbatasan infrastruktur akibat kondisi geografis kawasan karst yang memengaruhi akses pelayanan dan pembangunan.
- d. Kendala pelayanan administrasi pertanahan yang dipengaruhi status tanah, keberadaan ahli waris di luar daerah serta kewenangan lintas instansi.
- e. Belum optimalnya akurasi data kesejahteraan, sehingga memengaruhi ketepatan penyaluran bantuan sosial.

3. Solusi Pemerintah Kalurahan Pucung dalam mengatasi kendala pelayanan publik

- a. Penguatan kapasitas aparatur melalui pendidikan dan pelatihan, serta sosialisasi, pendampingan, dan peningkatan literasi digital masyarakat.

- b. Pengembangan inovasi layanan berbasis teknologi melalui optimalisasi SID, SiRamah, IKD, serta rencana pengembangan anjungan pelayanan mandiri.
- c. Adaptasi pelayanan dan Pembangunan infrastruktur melalui penyediaan WiFi, pembangunan Jalan Usaha Tani, peningkatan akses jalan dan pelayanan yang tetap menjangkau kelompok rentan.
- d. Penguatan koordinasi lintas instansi dalam pelayanan administrasi pertanahan melalui kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan.
- e. Peningkatan akurasi data kesejahteraan melalui pendataan, verifikasi dan pemutakhiran data kesejahteraan, serta koordinasi antar instansi untuk mendukung ketepatan penyaluran bantuan sosial.

B. Saran

1. Pemerintah Kalurahan Pucung
 - a. Menyusun standar evaluasi pelayanan publik secara berkala melalui survei kepuasan masyarakat atau mekanisme umpan balik (*feedback*) sehingga kualitas pelayanan dapat terus dipantau dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.
 - b. Mengembangkan integrasi pelayanan berbasis digital dan pelayanan tatap muka (*hybrid service*) agar seluruh kelompok masyarakat, khususnya lansia dan masyarakat dengan keterbatasan akses teknologi, tetap memperoleh pelayanan yang mudah dan inklusif.
 - c. Mengoptimalkan potensi kawasan wisata Wotawati sebagai sumber Pendapatan Asli Kalurahan (PAKal) dengan memperkuat pengelolaan, promosi, dan pemberdayaan masyarakat sehingga

mampu mendukung keberlanjutan inovasi pelayanan publik dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

2. Pemerintah Kabupaten Gunungkidul

- a. Memperkuat integrasi data dan koordinasi antarinstansi dalam pelayanan administrasi pertanahan serta pemutakhiran data kesejahteraan agar proses pelayanan menjadi lebih efektif dan mengurangi permasalahan administratif yang berada di luar kewenangan pemerintah kalurahan.
- b. Memberikan dukungan yang lebih berkelanjutan terhadap pembangunan infrastruktur dan pengembangan ekonomi lokal pada wilayah dengan karakteristik geografis khusus, seperti kawasan karst, sehingga pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat dapat meningkat secara merata.

3. Penelitian Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya disarankan melakukan penelitian komparatif pada beberapa kalurahan dengan karakteristik yang berbeda agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.
- b. Mengembangkan penelitian menggunakan pendekatan *mixed methods* atau kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, efektivitas inovasi pelayanan publik, serta besarnya pengaruh pelayanan publik terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldri, Ira Shanty, R. D., & Frinaldi. (2024). Peranan AAUPB (Azas-Azas Umum Pemerintahan Yang Baik) Dalam Terwujudnya Good Governance. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(12), 687–696. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i12.1192>
- Arindhawati, A. T., & Utami, E. R. (2020). Dampak Keberadaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat (Studi pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di Desa Ponggok , Tlogo , Ceper dan Manjungan Kabupaten Klaten). *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 4(1), 43–55. <https://doi.org/10.18196/rab.040152>
- Azizah, N., Mahsyar, A., & Azikin, R. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng. *Pp*, 3(2), 1548–1559. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Cahyani, P. F., Samsuharjo, & Muryanto, F. (2025). Implementasi Smart Governance dalam Pelayanan Publik di Kalurahan Ngloro Sebagai Upaya Mendukung Masterplan Smart City Kabupaten Gunungkidul. *JURIST: Jurnal Ilmu Hukum Dan Ilmu Politik*, 2(4), 83–90. <https://isn-jurnal.my.id/index.php/jurist>
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2002). The New Public Service : Serving Rather than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559. 10.1111/0033-3352.00117
- Deni, D., Ardiyanto, F., Sinyo, Mawar, & Andriyani, L. (2025). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik untuk Masyarakat Desa. *Media Pengabdian Kepada Masyarakat*, 11(1), 122–132. <https://doi.org/10.30997/qh.v11i1.18701>
- Esdarwati, S. (2021). Pentingnya Kepastian Hukum dalam Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) untuk Masyarakat. *Jurnal Penelitian Hukum Indonesia*, 02(01), 41–50. <https://ejournal.undaris.ac.id/index.php/jphi> ISSN
- Hajar, S., Ali, K., & Saputra, A. (2022). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 6(1), 136–142. <https://doi.org/10.31604/jim.v6i1.2022.136-142>
- Hasim, D., Rumbekwan, B., Handayani, S., Sigalingging, A. S. M., & Rijal. (2025). Optimalisasi Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Fandoi, Distrik Biak Kota, Kabupaten Biak Numfor. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 12(1), 49–61. <http://dx.doi.org/10.25157/dak.v12i1.18068>
- Hermawan, M. R., Handayani, R., & Anshari, M. R. (2025). Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Sertipikat Tanah di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(4), 1212–1222. <https://ejournal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/1533>
- Indrijantoro, W., & Irwansyah, I. (2025). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Bekasi Dalam Rangka Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 21–26.
- Izudin, A. (2019). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Good Governance di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2515(23). 10.26905/pjiap.v4i1.2199
- Khair, V. M., & Assyahri, W. (2024). Optimalisasi Administrasi Pertanahan di Indonesia: Tantangan dan Strategi Menuju Kepastian Hukum. *JPAMS: Journal of Public Administration and Management Studies*, 2(2), 55–62.

<https://journal.umnyarsi.ac.id/index.php/JPAMS>

- Kharani, S., & Irfani, F. S. (2025). Peran Strategis Sektor Publik dalam Meningkatkan Pelayanan dan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Manajemen, Hukum Dan Sosial (JHMS)*, 3(1), 27–33. <https://jurnal2.umsu.ac.id/index.php/jmhs/index>
- Mardan, M. S. (2023). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Akuntabilitas Kinerja pada Kantor Pelayanan Publik Pemerintah Kota Ambon. *HIPOTESA - Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 17(1), 85–95. <https://e-jurnal.stiaalazka.ac.id/index.php/ojs-hipotesa/article/view/74>
- Naidoo, I., & Holtzhausen, N. (2020). Contextualising Public Value Theory and its Measurement in Public Administration. *Pp*, 28(2), 191–204.
- Nilawati, E. (2019). Kecenderungan Isi Sistem Informasi Desa Kabupaten Gunungkidul (Village Information System Content Trends in Gunungkidul Regency). *JURNAL IPTEKKOM: Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 21(2), 169. <https://doi.org/10.33164/iptekkom.21.2.2019.169-184>
- Nugroho, A. (2023a). Agrarian Resource Based Leadership Training For Pucung Village Government Office Staff. *Ijerlas: International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences*, 3(6), 1877–1884.
- Nugroho, A. (2023b). Development of Pucung Village Masterplan Giri Subo District, Gunung Kidul Regency. *IJERLAS; International Journal of Education Review, Law and Social Science*, 3(4), 1185–1186. <https://doi.org/10.54443/ijerlas.v3i4.945%0A>
- Nugroho, A. (2025). *Riset Agraria dengan Metode Penelitian Kualitatif*. Tangguh Denara Jaya.
- Nurhidayat, I. (2023). Prinsip-Prinsip Good Governance di Indonesia. *E-Gov Wiyata: Education and Government*, 1(1), 40–52. <https://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/e-gov%0APRINSIP-PRINSIP>
- Panjaitan, N. A., Susanti, N., & Jailani, M. (2023). Dampak Implementasi Adat Pemberian Kain Serta Tepung Tawar Pada Tradisi Upah-Upah Upacara Pernikahan Terhadap Nilai Integrasi Sosial. *Algebra : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Sains*, 3(3), 138–144. <https://doi.org/10.58432/algebra.v3i3.878>
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Pebrianti, S. A., Dedi, A., & Endah, K. (2022). Optimalisasi Pengelolaan Aset Desa Oleh Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Desa Kawunglarang Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis. *Pp*, 3295–3305. <http://repository.unigal.ac.id/bitstream/handle/123456789/2317/37>
- Putri, A. D. S., & Nugroho, A. (2025). Tinjauan Hukum Administrasi Negara Atas Penerapan Sertifikat Tanah Elektronik oleh PPAT dan Notaris Gunungkidul, DIY. *AL-MIKRAJ Jurnal Studi Islam Dan Humaniora (E-ISSN 2745-4584)*, 5(2), 793–803. <https://doi.org/10.37680/almikraj.v5i2.6960>
- Rikardus, E. (2025). Penguatan Kebijakan Ketahanan Pangan : Sinergi Multi- Pemangku Kepentingan dalam Peningkatan Produksi Padi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 302–315. <https://doi.org/10.63822/m0jv6w36>
- Safitri, R. N., Afrian, R., & Mahdalina. (2025). Kualitas Pelayanan Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(3), 1190–1201.

- Sastrawan, B., Samsi, A., & Seran, G. G. (2024). Pelayanan Pemerintah Bidang Kesejahteraan Masyarakat. *Pp*, 3(1), 473–479.
- Sumbodo, Y. P., Marzuki, Yudhantara, S. M., & Widiastuti. (2024). *Metode Penelitian: Panduan Lengkap Untuk Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran*. PT Media Penerbit Indonesia.
- Susilawati. (2023). Optimizing Public Services in the Digital Society in Indonesia. *Jurnal Aktor*, 2(2), 75–82. 10.26858/aktor.v2i2.46868
- Thompson, F. J., & Riccucci, N. M. (1998). Reinventing Government. *Annual Review of Political Science*, 1, 231–257. 10.1146/annurev.polisci.1.1.231
- Todaro, M. P., & Smith, S. C. (2010). *Economic Development (11th Ed.)* (11th ed.). Boston: Pearson.
- Tuaputimain, D. K., & Palijama, F. (2024). Optimalisasi Pelayanan Publik pada Kantor Desa Kamarian Kabupaten Seram Bagian Barat. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 18(2), 1–13. <https://doi.org/10.69774/hipotesa.v18i2.94>
- Turkel, E., & Turkel, G. (2016). Public Value Theory : Reconciling Public Interests , Administrative Autonomy and Efficiency. *Review of Public Administration and Management*, 4(2), 1–7. <https://doi.org/10.4172/2315-7844.1000189>
- Urfan, N. F., Arisanto, P. T., Wibawa, A., & Karim, A. M. (2024). Paradigma Dasar Dalam Kajian Ilmu Sosial. *WISSEN : Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(1), 231–238. <https://doi.org/10.62383/wissen.v2i1.150>
- Widiasanti, I., Rahmadani, S., Nur, D. A., Nafi’atussalwa, Lestari, N. P., & Syaidah, S. (2025). Kesetaraan Akses Internet dan Tantangan Literasi Digital di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(1), 19631–19637. <https://doi.org/10.31004/jptam.v9i2.29394>
- Pemerintah Kalurahan Pucung. (2023). Layanan Informasi Publik Kalurahan Pucung. <https://desapucung.gunungkidulkab.go.id/first/artikel/1895-LAYANAN-INFORMASI-PUBLIK-KALURAHAN-PUCUNG> diakses pada 10 Desember 2025
- Pemerintah Kalurahan Pucung. (2020). Penyerahan Sertifikat Tanah Program Ptsl Tahun 2020. <https://desapucung.gunungkidulkab.go.id/first/artikel/1892-PENYERAHAN-SERTIFIKAT-TANAH-PROGRAM-PTSL-TAHUN-2020> diakses pada 10 Desember 2025
- Pemerintah Kalurahan Pucung (2021). Terobosan baru dengan Layanan SIRAMAH. <https://desapucung.gunungkidulkab.go.id/first/artikel/1983> diakses pada 07 maret 2026
- Pemerintah Kalurahan Pucung (2022). Kalurahan Pucung Telah Salurkan 20 Persen Dana Desa yang Dianggurkan untuk Program Ketahanan Pangan. <https://desapucung.gunungkidulkab.go.id/first/artikel/2067-Kalurahan-Pucung-Telah-Salurkan-20-Persen-Dana-Desa-yang-Dianggarkan-untuk-Program-Ketahanan-Pangan-?> Diakses pada 07 maret 2026
- Pemerintah Kalurahan Pucung (2024). Rembuk Stunting. <https://desapucung.gunungkidulkab.go.id/first/artikel/2162-Rembuk-Stunting-> diakses pada 07 maret 2026

- Pemerintah Kalurahan Pucung (2021). Penganugerahan Keterbukaan Informasi Publik. <https://desapucung.gunungkidulkab.go.id/first/artikel/2003-PENGANUGERAHAN-KETERBUKAAN-INFORMASI-PUBLIK> diakses pada 10 Maret 2026
- Peraturan Kalurahan Pucung Kapanewon Girisubo Kabupaten Gunungkidul Nomor 2 Tahun 2024 tentang Rencana Kerja Pemerintah Kalurahan Tahun 2025
- Peraturan Kalurahan Pucung Nomor 5 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Kalurahan Tahun Anggaran 2024
- Badan Pusat Statistik (2025). Indikator Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Gunungkidul Tahun 2025. Volume 9, 2025.
- Badan Pusat Statistik (2025). Kecamatan Girisubo Dalam Angka 2025. Volume 20.
- Badan Pusat Statistik (2025). Persentase Penduduk Miskin menurut Kabupaten/Kota. <https://yogyakarta.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTQyIzI=/persentase-penduduk-miskin-menurut-kabupaten-kota.html> diakses pada 07 maret 2026
- Badan Pusat Statistik (2023). Indeks Pembangunan Manusia Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi D.I Yogyakarta <https://gunungkidulkab.bps.go.id/id/statistics-table/1/MTA2IzE=/indeks-pembangunan-manusia-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-di-yogyakarta--2023.html> diakses pada 07 maret 2026