



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
TAHUN 2019

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2019

PENDAHULUAN

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah kepada masyarakat selaku pengguna layanan, maka pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Salah satu fungsi utama yang harus dilaksanakan oleh pemerintah adalah menyelenggarakan pelayanan publik. Dahulu paradigma pelayanan publik berorientasi kepada pengelola pelayanan, tetapi seiring dengan perkembangan pola pikir masyarakat, paradigma tersebut telah berubah menjadi berorientasi pada pengguna layanan. Pergeseran tersebut menuntut pemerintah untuk lebih memfokuskan diri pada kepentingan masyarakat pengguna layanan dan mampu bersikap menjadi pelayan yang sadar untuk melayani dan bukan dilayani. Oleh karenanya tidak mengherankan jika kualitas pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan tata pemerintahan karena pemerintahan yang baik tercermin dari kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Salah satu cara untuk mengetahui kualitas sebuah pelayanan yang diselenggarakan pemerintah adalah dengan mengikutsertakan masyarakat dalam mengukur tingkat kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan. Semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat berarti semakin berkualitas pelayanan yang diberikan dan semakin tinggi kinerja Perangkat Daerah/Unit Kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Dengan ditetapkannya Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pemerintah Kota Yogyakarta, Penyelenggara Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Yogyakarta diwajibkan melaksanakan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan melaporkan hasilnya kepada Walikota.

Khusus untuk mengukur SKM penyelenggaraan pelayanan pendidikan di sekolah, ditetapkan Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 173/KEP/2015 tentang Penetapan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat Bagi Lembaga Pendidikan Negeri Tingkat Taman Kanak- Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, Dan Sekolah Menengah Kejuruan di Pemerintah Kota Yogyakarta. Pengukuran SKM pelayanan pendidikan memerlukan unsur penilaian yang lebih spesifik karena memiliki karakteristik yang berbeda dengan Perangkat Daerah/Unit Pelayanan yang lain.

Pengukuran SKM atas penyelenggaraan layanan fasilitas umum/utilitas kota seperti layanan parkir, layanan uji kendaraan bermotor, unsur perlengkapan jalan, layanan pasar dan sejenisnya juga dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Unsur pengukuran SKM fasilitas umum/utilitas kota juga disesuaikan dengan karakteristik pelayanan masing-masing fasilitas umum/utilitas kota.

Selanjutnya dengan ditetapkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 74 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta dicabut dan diganti dengan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta. Sedangkan Keputusan Walikota Nomor 414/KEP/2012 dicabut dengan Keputusan Walikota Nomor 173/KEP/2015 tentang Penetapan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat bagi Lembaga Pendidikan Negeri Tingkat Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas dan Sekolah Menengah Kejuruan di Pemerintah Kota Yogyakarta. Dengan demikian jumlah dan jenis unsur pengukuran mengalami perubahan dan penyebutan IKM berubah menjadi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Selain itu dengan peraturan yang baru tersebut semua Perangkat Daerah/Unit Kerja diwajibkan mempublikasikan hasil pengukuran SKM, baik dengan sarana papan pengumuman, media massa, website, atau sarana publikasi lain yang mudah diakses oleh masyarakat.

Pengukuran SKM Tahun 2019 dilaksanakan oleh Sekretariat DPRD, Bagian pada Sekretariat Daerah, Dinas, Lembaga Teknis Daerah, Unit Pelaksana Teknis (UPT), dan Sekolah Negeri (TK, SD, SMP). Sebagian besar pengukuran SKM dilaksanakan secara swakelola oleh masing-masing Perangkat Daerah/Unit Kerja. Untuk beberapa layanan dilaksanakan oleh pihak ketiga karena pengguna layanan sebagai responden tidak datang langsung ke Perangkat Daerah/Unit Kerja dan diperlukan penyesuaian atas unsur yang telah ditetapkan karena pelayanan yang diselenggarakan memiliki karakteristik khusus.

Periode pelaksanaan pengukuran SKM pada masing-masing unit pelayanan berbeda-beda disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing. Pengukuran SKM pada Sekretariat DPRD, Bagian pada Sekretariat Daerah, Dinas, Lembaga Teknis Daerah, Unit Pelaksana Teknis (UPT), dan Sekolah Negeri (TK, SD, SMP) dilakukan 1 tahun sekali. Pengukuran SKM di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan dilaksanakan setiap bulan dan selanjutnya dikompilasi dalam 1 tahun.

Beberapa Perangkat Daerah/Unit Kerja bahkan melakukan pengukuran kepuasan pengguna layanan baik eksternal maupun internal. Yang dimaksud pengukuran kepuasan pengguna layanan secara eksternal adalah pengukuran indeks yang respondennya adalah masyarakat. Sedangkan pengukuran kepuasan pengguna layanan secara internal respondennya adalah pegawai Perangkat Daerah/Unit Kerja tersebut untuk mengetahui kinerja masing-masing bidang/seksi.

TUJUAN KEGIATAN

Kegiatan pengukuran SKM bertujuan untuk :

1. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala;
2. Sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
4. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan; dan
6. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

PELAKSANAAN PENGUKURAN SKM

1. Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD)

Sekretariat DPRD merupakan unit kerja yang tidak secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengukuran SKM yang dilaksanakan secara mandiri menunjukkan bahwa katagori pelayanan yang diselenggarakan adalah BAIK.

2. Sekretariat Daerah

Dari 8 Bagian pada Sekretariat Daerah sebagai unit kerja yang tidak secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, pengukuran SKM yang dilakukan secara mandiri menunjukkan bahwa semua layanan yang diselenggarakan Sekretariat Daerah termasuk dalam kategori BAIK.

3. Dinas Daerah

a. Dinas Pendidikan

Pengukuran SKM di lingkungan Dinas Pendidikan dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan, Unit Pelaksana Teknis (UPT), serta Sekolah Negeri (TK, SD, SMP) dan secara umum hasil survey menunjukkan pelayanan yang diselenggarakan termasuk kategori BAIK. Namun demikian, pada SKM SMP Negeri terdapat SKM dengan hasil C (KURANG BAIK) yaitu pada SD Negeri Serayu, SD Negeri Terbansari 1, SD Negeri Kintelan 2, SD Negeri Kotagede 4, SMP Negeri 4, SMP Negeri 11, dan SMP Negeri 12.

- b. Dinas Kesehatan
Sesuai Peraturan Walikota Nomor 63 Tahun 2017, Dinas Kesehatan beserta Unit Pelaksana Teknis (UPT) termasuk Puskesmas menggunakan 9 unsur untuk mengukur SKM Tahun 2019.
Hasil pengukuran SKM menunjukkan kategori pelayanan Dinas Kesehatan beserta UPT pada Dinas Kesehatan termasuk dalam kategori BAIK sampai dengan SANGAT BAIK.
- c. Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian
Pengukuran SKM dilaksanakan secara swakelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian. Hasil pengukuran SKM pada Dinkominfo termasuk kategori BAIK.
- d. Dinas Pertanahan dan Tata Ruang
Pengukuran SKM dilaksanakan secara swakelola oleh Dinas Pertanahan dan Tata Ruang. Hasil pengukuran SKM termasuk kategori BAIK.
- e. Dinas Sosial
Pengukuran SKM dilaksanakan secara swakelola oleh Dinas Sosial, UPT Rumah Pelayanan Anak Wiloso Projo dan UPT Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Terlantar Budhi Dharma. Hasil pengukuran SKM termasuk kategori BAIK.
- f. Dinas Perhubungan
Pengukuran SKM pada Dinas Perhubungan beserta UPT pada Dinas Perhubungan menggunakan pihak ketiga. Layanan yang diukur meliputi layanan uji kendaraan bermotor, perlengkapan rambu jalan, layanan jasa parkir di tepi jalan umum, layanan jasa parkir di tempat khusus parkir, dan manajemen lalu lintas. Hasil pengukuran SKM menunjukkan layanan yang diselenggarakan dalam kategori BAIK.
- g. Dinas Lingkungan Hidup
Pengukuran SKM pada Dinas Lingkungan Hidup menggunakan pihak ketiga. Layanan yang diukur meliputi layanan Ruang Terbuka Hijau Publik (RTHP) Permukiman, RTHP taman/pohon di ruas jalan, layanan pengelolaan sampah, dan layanan dokumen lingkungan. Hasil pengukuran SKM menunjukkan layanan yang diselenggarakan dalam kategori KURANG BAIK.
- h. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil)
Dindikcapil melakukan pengukuran SKM terhadap layanan KTP elektronik, pindah penduduk, Kartu Keluarga, legalisir, akta perkawinan dan perceraian, Kartu Identitas Anak, serta layanan akta kelahiran dan kematian. Hasil pengukuran menunjukkan layanan yang diselenggarakan dalam kategori BAIK.

i. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan

Dinas Penanaman Modal dan Perizinan adalah unit pelayanan terpadu satu pintu Pemerintah Kota Yogyakarta yang saat ini melayani pengurusan 29 jenis perizinan. Unit pelayanan yang telah bersertifikat ISO 9001:2008 ini melaksanakan pengukuran SKM secara swakelola. Hasil pengukuran SKM Tahun 2019 menunjukkan mutu pelayanan dalam kategori BAIK.

j. Dinas Perindustrian dan Perdagangan

Dinas Perindustrian dan Perdagangan melaksanakan pengukuran SKM bekerja sama dengan pihak ketiga. Layanan yang diukur adalah kepuasan masyarakat atas fasilitas pasar yang tersedia. Survey dilaksanakan pada 5 (lima) kelas pasar yang ada berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pasar dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 51 Tahun 2017 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 13 Tahun 2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pasar. Kelas pasar tersebut terdiri dari Kelas I sebanyak 1 pasar (Pasar Beringharjo), Kelas II sebanyak 1 pasar (Pasar Buah dan Sayur Giwangan), Kelas III sebanyak 9 pasar (Pasar Kranggan, Pasar Demangan, Pasar Sentul, Pasar Legi Kotagede, Pasar Serangan, Pasar Klithikan Pakuncen, Pasar Pathuk, Pasar Satwa dan Tanaman Hias Yogyakarta/PASTY, Pasar Ngasem), Kelas IV sebanyak 11 pasar (Pasar Terban, Pasar Legi Patangpuluhan, Pasar Lempuyangan, Pasar Ciptomulyo, Pasar Prawirotaman, Pasar Pingit, Pasar Gading, Pasar Talok Gendeng, Pasar Sepeda Tunjungsari, Pasar Telo Karangajen, Pasar Karangwaru), Kelas V sebanyak 8 pasar (Pasar Gedongkuning, Pasar Senen, Pasar Pujokusuman, Pasar Sanggrahan Baciro, Pasar Kluwih Ngadikusuman, Pasar Ledok Gondomanan, Pasar Pace Semaki, dan Pasar Suryobrantan).

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat atas fasilitas pasar yang tersedia pada kategori KURANG BAIK sampai dengan BAIK.

k. Satuan Polisi Pamong Praja

Pengukuran SKM Satuan Polisi Pamong Praja dilaksanakan secara swakelola dengan hasil katagori mutu pelayanan BAIK.

l. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Pengukuran SKM dilaksanakan secara swakelola oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan atas 2 (dua) jenis layanan, yaitu layanan perpustakaan dan layanan kearsipan. Hasil pengukuran SKM menunjukkan layanan perpustakaan dan layanan kearsipan semuanya dalam kategori BAIK.

- m. Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Perlindungan Anak
Pengukuran SKM dilaksanakan secara swakelola oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Perlindungan Anak. Hasil pengukuran SKM menunjukkan layanan yang diselenggarakan dalam kategori BAIK.
- n. Dinas Kebakaran
Pengukuran SKM dilaksanakan secara swakelola oleh Dinas Kebakaran. Hasil pengukuran SKM menunjukkan layanan yang diselenggarakan dalam kategori BAIK.
- o. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Tenaga Kerja dan Transmigrasi
Pengukuran SKM dilaksanakan secara swakelola oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Hasil pengukuran SKM menunjukkan layanan yang diselenggarakan dalam kategori BAIK.
- p. Dinas Pertanian dan Pangan
Pengukuran SKM dilaksanakan secara swakelola oleh Dinas Pertanian dan Pangan. Hasil pengukuran SKM menunjukkan bahwa layanan yang diselenggarakan dalam kategori SANGAT BAIK.

4. Lembaga Teknis Daerah

- a. Inspektorat
Inspektorat bertugas melaksanakan pengawasan atas jalannya pembangunan di daerah untuk menjamin terselenggaranya urusan pemerintahan dan pembangunan dalam kerjasama yang serasi antara pemerintah daerah dengan pemerintah tingkat atasnya. Pengguna layanan Inspektorat meliputi Perangkat Daerah/Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta maupun masyarakat yang melakukan pengaduan yang bersifat pengawasan. Hasil pengukuran SKM menunjukkan bahwa mutu layanan Inspektorat masuk katagori BAIK.
- b. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda)
Bappeda mempunyai tugas pokok memimpin, merumuskan, mengatur, membina, mengendalikan, mengkoordinasikan dan mempertanggungjawabkan kebijakan teknis penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perencanaan pembangunan daerah, data dan statistik. Pengukuran SKM dilaksanakan secara mandiri dengan hasil kategori SANGAT BAIK.
- c. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD)
Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah mempunyai tugas pokok menunjang penyelenggaraan urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah. Pengukuran SKM dilaksanakan secara mandiri dengan hasil kategori BAIK

d. **Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD)**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 83 Tahun 2017 tentang Penjabaran Fungsi dan Rincian Tugas Badan Penanggulangan Bencana Daerah, ketugasan BPBD meliputi pelayanan pencegahan dan kesiapsiagaan, kedaruratan dan logistik, serta rehabilitasi dan rekonstruksi. Hasil SKM menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh BPBD termasuk kategori BAIK.

e. **Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)**

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Yogyakarta atau dikenal dengan nama Rumah Sakit Jogja adalah Rumah Sakit Umum Daerah dengan tipe B dengan fasilitas pelayanan meliputi 11 instalasi. Pengukuran SKM dilaksanakan secara mandiri oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat. Dari pengukuran SKM diperoleh hasil bahwa layanan pada 11 instalasi RSUD Kota Yogyakarta 4 instalasi memperoleh SKM kategori BAIK dan 7 instalasi memperoleh SKM kategori KURANG BAIK.

f. **Kantor Kesatuan Bangsa**

Pengukuran SKM dilaksanakan secara swakelola oleh Kantor Kesatuan Bangsa. Hasil pengukuran SKM menunjukkan layanan yang diselenggarakan dalam kategori BAIK.

5. Kecamatan dan Kelurahan

14 Kecamatan dan 45 Kelurahan di Pemerintah Kota Yogyakarta adalah unit pelayanan yang telah rutin melakukan pengukuran SKM secara swakelola sebanyak 1 kali dalam satu tahun. Secara keseluruhan pengukuran Tahun 2019 menunjukkan capaian mutu pelayanan Kecamatan pada kategori B (BAIK), sedangkan capaian mutu pelayanan Kelurahan rata-rata termasuk kategori B (BAIK).

PENUTUP

Hasil pengukuran SKM Perangkat Daerah/Unit Kerja Pemerintah Kota Yogyakarta secara umum menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan dalam kategori BAIK. Layanan yang perlu mendapat perhatian karena kategori mutu pelayanannya masih dalam kategori C (KURANG BAIK) adalah layanan yang diselenggarakan Dinas Perindustrian dan Perdagangan khususnya untuk layanan pasar kelas III, IV dan V, layanan pada 7 instalasi di RSUD Kota Yogyakarta, layanan yang diselenggarakan Dinas Lingkungan Hidup, dan layanan yang diselenggarakan oleh SD Negeri Serayu, SD Negeri Terbansari 1, SD Negeri Kintelan 2, SD Negeri Kotagede 4, SMP Negeri 4, SMP Negeri 11, dan SMP Negeri 12.

Pemerintah Kota Yogyakarta memiliki target bahwa mutu layanan yang diselenggarakan termasuk kategori BAIK (B). Kenaikan angka indeks dari tahun ke tahun menjadi prioritas karena tuntutan masyarakat akan pelayanan prima semakin tinggi. Namun demikian pencapaian nilai SKM tidak hanya ditentukan oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja itu sendiri, tetapi juga faktor ketersediaan anggaran, SDM, dan sarana dan prasarana yang dipenuhi oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja lain, dan kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat. Poin terpenting yang diperoleh dari pengukuran SKM adalah Perangkat Daerah/Unit Kerja mengetahui unsur-unsur apa yang kurang memuaskan pengguna layanan untuk dijadikan bahan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

WALIKOTA YOGYAKARTA,

H. HARYADI SUYUTI

PARAF HIRARKI		
Jabatan	Paraf	Tanggal
Sekretaris Daerah		
Asisten Umum		
Kabag Organisasi		