



PEMERINTAH DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

SKM  
2020

# LAPORAN

HASIL  
PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT

PEMERINTAH DAERAH  
DIY TAHUN 2020

BIRO ORGANISASI  
SEKRETARIAT DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



Penyelenggara Pelayanan Publik terhadap Unsur survei kepuasan masyarakat tahun sebelumnya (2019) yang nilainya rendah.

Pada Tahun 2020 dari 95 unit penyelenggara pelayanan publik ( OPD dan UPT) di lingkungan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, semua sudah melaksanakan survei kepuasan masyarakat dengan berpedoman pada Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

## A. PEMBAHASAN

Adapun pembahasan pelaksanaan dan hasil survei kepuasan masyarakat untuk masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut:

### 3.1 PANIRADYA KAISTIMEWAN

Tabel perbandingan jenis layanan pada Standar Pelayanan dan jenis layanan yang dilaksanakan SKM

No	Standar Pelayanan		Survei IKM		
	No/Tgl	Jenis Pelayanan	Jenis Pelayanan	Nilai IKM	IKM
1	188/0216	Layanan Informasi Publik	Jenis Pelayanan Informasi Publik	82,48	82,48
2	13/05/ 2019	Layanan Pengaduan	Jenis Pelayanan Pengaduan	-	

Paniradya Kaistemewan sudah menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan 2 (dua) jenis layanan dan sudah melaksanakan survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk 1 (satu) jenis layanan. Sedangkan 1 (satu) jenis layanan tidak dilaksanakan survei. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 82,48 dan mutu pelayanan berkatagori B serta memiliki kinerja unit pelayanan Baik.

### 3.2 INSPEKTORAT

Tabel perbandingan jenis layanan pada Standar Pelayanan dan jenis layanan yang dilaksanakan SKM

No	Standar Pelayanan		Survei IKM		
	No/Tgl	Jenis Pelayanan	Jenis Pelayanan	Nilai IKM	IKM
1	25/KPTS	Layanan Informasi Publik	Jenis Pelayanan Informasi Publik	84,58	84,58
2	25-Mar-19	Layanan Pengaduan/ Pengaduan Publik	Jenis Pelayanan Pengaduan	-	

Inspektorat sudah menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan 2 (dua) jenis layanan dan sudah melaksanakan survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang