



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



Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk 1 (satu) jenis layanan. Sedangkan 1 (satu) jenis layanan tidak dilaksanakan survei dikarenakan tidak ada pengguna layanan yang memanfaatkan jenis layanan tersebut.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 84,58 dan mutu pelayanan berkatagori B serta memiliki kinerja unit pelayanan Baik.

### 3.3 SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT

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  | 119/SK.SEKRET/ DPRD/ 2019 | Layanan Informasi Publik | Jenis Pelayanan Informasi Publik | 84,68     | 84,68 |
| 2  | 04/07/ 2019               | Layanan Pengaduan        | Jenis Pelayanan Pengaduan        | -         |       |

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah 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 dikarenakan tidak ada pengguna layanan yang memanfaatkan jenis layanan tersebut. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 84,68 dan mutu pelayanan berkatagori B serta memiliki kinerja unit pelayanan Baik.

### 3.4 BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

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/ 00056        | Sistem Perencanaan Pembangunan Daerah                  | Sistem Perencanaan Pembangunan (Jogjaplan) | 84,25     | 84,45 |
| 2  | 03/01/ 2019       | Sistem Evaluasi Pertanggung Jawaban Pembangunan Daerah | Sistem Pengendalian Pembangunan (Sungguh)  | 84,65     |       |
| 3  |                   | Layanan Pengaduan                                      | Pelayanan Pengaduan                        | -         |       |

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah sudah menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan 3 (tiga) 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 2 (dua) jenis layanan. Sedangkan 1 (satu) jenis layanan tidak dilaksanakan survei dikarenakan tidak ada pengguna layanan yang memanfaatkan jenis layanan tersebut.