





**Kolom Pak Wali...**

Oleh:  
**Haryadi Suyuti**  
Wali Kota Yogyakarta

Layanan Publik. Reformasi birokrasi yang kita lakukan sejak dua tahun terakhir salah satunya adalah untuk menghadirkan standardisasi dalam layanan publik di Kota Yogyakarta.

Dengan standardisasi ini, maka masyarakat akan memperoleh layanan optimal dengan kepastian layanan yang prima. Reformasi birokrasi yang kita lakukan tidak hanya di unit kerja di lingkungan Pemkot Yogyakarta namun juga di wilayah. Salah satu langkah yang dilakukan adalah dengan penerapan Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau biasa disebut PATEN di setiap kecamatan di Kota Yogyakarta.

Ini merupakan terobosan baru yang dilakukan pemkot mengacu pada keputusan Mendagri terkait hal itu pada 2010 lalu. Kita tidak mau menunggu lama melaksanakan peningkatan kualitas layanan masyarakat. Bagi Pemkot Yogyakarta keputusan Kemendagri tersebut merupakan terobosan baru yang harus

### Hadirkan Standardisasi Layanan Publik

**P**elayanan menjadi tugas utama seorang birokrat baik itu pegawai negeri sipil maupun bukan. Hal yang sama juga menjadi tugas utama saya sebagai wali Kota Yogyakarta. Karenanya dalam setiap kebijaksanaan dan kesempatan tugas utama itulah yang selalu saya dahulukan.

Beberapa terobosan kebijakan terus kita lakukan agar pelayanan publik di Kota Yogyakarta terus meningkat. Acuan yang kita gunakan adalah Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang

segera dilaksanakan dan itu kita sambut dengan antusias termasuk tingkat camat di Kota Yogyakarta.

Tidak mudah melaksanakan sebuah terobosan layanan baru. Namun tanpa mencoba dan tanpa komitmen yang tinggi, hal tersebut tidak akan terwujud dengan cepat. Karena inti dari PATEN ini adalah mendekatkan layanan kepada masyarakat dengan standar pelayanan prima yang jelas dan terukur. Meskipun dari sisi sumber daya manusia (SDM) belum semua kecamatan memiliki petugas yang memadai namun, program ini tetap kita laksanakan pada 2012.

Dan hasilnya setelah dua tahun berjalan, semua kecamatan sudah bisa menerapkan layanan ini secara baik meskipun masih butuh perbaikan di sana-sini. Namun bagi saya, alasan SDM maupun sarana dan prasarana jangan dijadikan hambatan untuk peningkatan kualitas layanan bagi masyarakat di Kota Yogyakarta.

Kebijakan ini kita iringi dengan sistem penilaian kinerja melalui tim khusus standar pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Semua instansi dilakukan penilaian oleh tim ini sejak 2013 lalu dan hasilnya, sudah banyak unit kerja termasuk kecamatan yang memperoleh penghargaan Citra Pelayanan Prima (CPP) dari Pemkot Yogyakarta. Bahkan tahun ini, 12 SKPD di Kota Yogyakarta memperoleh penghargaan kepatuhan layanan publik dari ORI di 2014.

Ini merupakan bukti bahwa reformasi birokrasi untuk memberikan standar layanan publik yang optimal bagi masyarakat di Yogyakarta sesuai di jalurnya. Dan hal itu hanya bisa dilakukan dengan kerja sama bahu membahu seluruh PNS dan karyawan Pemkot Yogyakarta untuk meningkatkan dan mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat menuju Yogyakarta yang damai, maju, dan sejahtera. Salam Indonesia, salam Yogya, salam Haryadi Suyuti. ■

Instansi	Nilai Berita	Sifat	Tindak Lanjut
1. Bagian Organisasi	Positif	Biasa	Untuk Diketahui

Yogyakarta, 13 November 2024  
Kepala

**Ig. Trihastono, S.Sos. MM**  
NIP. 19690723 199603 1 005