



Pemkot Survei Pengaduan Layanan Publik

Survei untuk pertama kali dilakukan terhadap 18 puskesmas.

Berbagai kebijakan dilakukan Pemerintah Kota (Pemkot) Yogyakarta untuk peningkatan kepuasan layanan publik. Salah satunya dengan menggelar survei pengaduan layanan publik di wilayah Kota Yogyakarta pada tahun ini.

Survei dilakukan oleh pihak ketiga yaitu perguruan tinggi yang bekerja sama dengan pihak pemkot. "Semua layanan publik kita lakukan survei untuk pengaduan layanan," ujar Kabag Organisasi Setda Kota Yogyakarta, Kris Sarjono Sutejo, Selasa (3/3).

Menurutnya, survei dilakukan untuk mencari masukan langsung ke masyarakat terkait keluhan atau pengaduan terhadap layanan publik di Kota Yogyakarta. Hasil dari survei atas keluhan masyarakat ini kemudian di rangkingisasi oleh lembaga survei yang bekerja sama dengan pemkot untuk melihat keluhan terbanyak.

Dari hasil ranking ini, pihaknya bersama dinas terkait yang disurvei akan memetakan masalah dan solusinya. "Hasil survei ini kemudian akan memunculkan janji perbaikan dari instansi terkait. Janji ini tidak main-main, karena akan ditagih sesuai target perbaikan yang mereka susun sendiri," katanya.

Kris menyatakan, survei tersebut untuk pertama kali dilakukan terhadap 18 puskesmas di Kota Yogyakarta. Survei berlangsung akhir 2014 lalu oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) Universitas Gadjah Mada (UGM) Yogyakarta. Dananya berasal dari APBD setempat.

Berdasarkan hasil survei, menurut Kris Sarjono, keluhan yang disampaikan masyarakat berbeda-beda antara puskesmas satu dengan lainnya. Meski begitu, kata dia, secara umum ada lima bidang layanan publik yang dikeluhkan masyarakat terkait layanan di puskesmas. "Karena puskesmas yang kita survei pertama, karena instansi ini yang memberikan layanan kesehatan dasar langsung pada masyarakat," ujarnya.

Kelima bidang yang dikeluhkan antara lain kelengkapan sarana dan prasarana puskesmas yang kurang, akses terhadap kelompok difabel, kurangnya tenaga medis dan non medis, pelayanan yang kurang prima, pengembangan layanan pengaduan melalui teknologi informasi, dan penggunaan tanda pengenal atau identitas pada pelayan kesehatan.

"Dari identifikasi keluhan ini setiap puskesmas melakukan langkah untuk perbaikan layanan yang tertuang secara tertulis yang disebut janji. Ini yang harus mereka wujudkan dalam dua atau tiga tahun ke depan," katanya.

Janji perbaikan tersebut, ujarnya, bukan hanya melibatkan pihak puskesmas saja melainkan melibatkan instansi lain seperti Dinas Bangunan Gedung dan Aset Daerah (DBGAD) untuk pemenuhan kelengkapan sarana dan prasarana serta dengan Badan Kepegawaian Daerah (BKD) untuk pemenuhan tenaga medis dan non medis.

Layanan prima

Tahun ini, ia menambahkan, survei serupa akan dilakukan di tiga instansi lain di Kota Yogyakarta. "Sesuai ketersediaan anggaran, kemungkinan tiga instansi yang langsung menyangkut layanan publik," katanya. Anggaran untuk survei sedikitnya Rp 100 juta.

Di Kota Yogyakarta ada 13 instansi yang langsung bersinggungan dengan masyarakat.

Peneliti PSKK UGM, Triyastuti Setianingrum, mengatakan survei dilakukan dengan mengumpulkan aduan masyarakat terkait layanan di 18 unit puskesmas di Yogyakarta. "Berdasarkan keluhan, permasalahan layanan di puskesmas tidak bisa kita generalisir. Karena tiap puskesmas memiliki spesifikasi dan ciri khas pelayanan sendiri-sendiri," katanya.

Survei sendiri, kata dia, dilakukan berdasarkan parameter dan indikator yang basis penilaiannya berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 25/2004 tentang Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat. Survei dilakukan untuk mengkaji masalah dan aduan, serta analisis kondisi masing-masing puskesmas.

Item-item yang dinilai dalam survei tersebut adalah pelayanan petugas medis, pelayanan petugas non medis, ketersediaan tenaga medis, pelayanan petugas secara umum, waktu tunggu pelayanan, ketersediaan fasilitas, dan tingkat kepuasan pelanggan. "Dari hasil survei kita lakukan indeks, ada puskesmas yang rendah poinnya dalam hal waktu tunggu pelayanan, ada juga yang rendah di ketersediaan fasilitas," ujar dia.

Dari hasil survei, kemudian dilakukan lokakarya bersama Bagian Organisasi, puskesmas, Dinas Kesehatan, PSKK UGM, perwakilan LSM, dan masyarakat. Outputnya, akan hadir janji dari puskesmas untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan, rekomendasi kebijakan, dan MoU antara puskesmas dan masyarakat terkait pelayanan puskesmas.

"Janji itu akan dibentuk print out, lalu ditandatangani dan di-scan, serta ditempelkan di tiap-tiap puskesmas. Apabila puskesmas tidak menepati janji mereka, masyarakat bisa mengadu," katanya.

Sebagai tindak lanjut, imbuh dia, nantinya PSKK UGM dan Dinas Kesehatan, Bagian Organisasi dan perwakilan masyarakat akan memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan "janji pelayanan puskesmas" tadi.

Terpisah, Sekda Kota Yogyakarta, Titik Sulastrri berharap dengan adanya lokakarya hasil survei tersebut dapat menjadi salah satu tahapan proses untuk pengendalian pengaduan terhadap pelayanan masyarakat. "Dengan adanya kegiatan ini

Instansi

1. Bag. Organisasi
2.
3.
4.
5.

✓ Netral

✓ Biasa

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

Yogyakarta, 08 Juni 2026

Kepala

Ig. Trihastono, S.Sos. MM

NIP. 19690723 199603 1 005