



## Indeks Pelayanan Publik Naik Tipis

UMBULHARJO (MERAPI) - Indeks persepsi pelayanan publik pemerintah dinilai belum ada perubahan signifikan selama dua tahun ini. Pemerintah daerah diharapkan berbenah dan meningkatkan capaian kinerja serta pelayanan publik.

Kepala Bagian Perencanaan Kinerja dan Penganggaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (RB), Agustin Mustaqim mengutarakan, pada tahun 2018 indeks persepsi kepuasan publik 3,41. Sedangkan pada tahun ini naik menjadi 3,48. Angka itu menunjukkan masyarakat belum merasakan perubahan signifikan dengan pelayanan publik. "Ini artinya masyarakat yang mengakses layanan publik di Yogya belum merasakan perubahan apapun karena kenaikan indeks persepsi pelayanan tidak berubah signifikan," kata Agustin saat evaluasi dan penilaian Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dan RB di Balaikota, Senin (5/11).

Kepuasan publik itu menjadi salah satu indikator capaian kinerja pemerintah. Dia menyatakan, evaluasi dan penilaian SAKIP dan RB dilakukan dengan survei internal dan eksternal yang dilakukan secara online. Komponen survei eksternal dari pengguna layanan langsung misal di rumah sakit pemerintah dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. "Bisa saja tingkat harapan keinginan pelayanan masyarakat Yogya tinggi. Maka harus mengenal betul pengguna layanan," ujarnya.

Pihaknya juga meminta seluruh OPD di Pemkot Yogyakarta memiliki akun media sosial untuk menginformasikan berbagai capaian kinerja sehingga masyarakat terpapar informasi mengenai reformasi birokrasi oleh pemerintah daerah. Sedangkan survei internal dilakukan untuk menilai integritas organisasi dan jabatan dengan sekitar 300 responden perwakilan seluruh organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemkot Yogya. Melalui survei ini akan ditangkap persepsi pejabat terhadap kondisi reformasi birokrasi di Kota Yogyakarta. Pada tahun 2018 Kota Yogyakarta mendapat nilai Sakip BB.

Sekda Pemkot Yogyakarta Aman Yuriadijaya menjelaskan, dari hasil perbandingan capaian kinerja berdasarkan RPJMD 2012 dengan RPJMD 2018 ada perbedaan yang signifikan antara hasil yang diraih. Capaian kinerja yang terus membaik dilihat dari nilai akuntabilitas kinerja pada tahun 2012 yang hanya memproleh penilaian CC, menjadi BB pada tahun 2018. "Ini artinya, kegiatan yang dilakukan pemerintah sudah *on the track*. Pemkot Yogyakarta juga selalu memperoleh opini wajar tanpa pengecualian (WTP) untuk laporan keuangan sejak 2010 hingga tahun ini. Namun kami akan terus meningkatkan kinerja agar menjadi lebih baik," tandas Aman.

(Tri)-m

Instansi	Nilai Berita	Sifat	Tindak Lanjut
1. Bagian Organisasi	Netral	Biasa	Untuk Diketahui
2. Badan Perencanaan Pembangunan			
3. BKPP			
4. BPKAD			

Yogyakarta, 12 Juli 2026  
Kepala

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