

Dalam rangka pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemda DIY, Pemda DIY melalui Biro Organisasi SETDA DIY telah melaksanakan sosialisasi penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan surat no 065/2181 hasil rekapitulasi laporan SKM Tahun 2023, Biro Umum, Hubungan Masyarakat dan Protokol SETDA DIY memperoleh kategori A dengan nilai 92.79. Nilai tersebut terlihat mengalami peningkatan dari sebelumnya di Tahun 2022 yaitu 92.54 dengan kategori A.

Selanjutnya, berdasarkan nilai tersebut Biro UHP berusaha untuk menindaklanjuti unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat. (AE)