

# LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

DINAS PERTANAHAN DAN TATA RUANG  
(KUNDHA NITI MANDALA SARTA TATA SASANA)  
KOTA YOGYAKARTA  
TAHUN 2021

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Pendahuluan

Reformasi birokrasi yang telah lama digulirkan sebetulnya memiliki sasaran mendasar berupa perubahan mindset (pola pikir) SDM aparatur dan sistem yang berjalan yang dapat mengendalikan organisasi, tata laksana, SDM aparatur, pengawasan dan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meraih kepercayaan publik terhadap kinerja penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik serta meningkatkan efektifitas komunikasi dan interaksi antara penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat pengguna pelayanan. Dengan perkembangan yang sangat pesat ini, tuntutan pengguna layanan juga semakin meningkat, salah satunya pelayanan yang ramah dan *service excellent*. Pentingnya pelayanan terhadap pengguna layanan juga merupakan strategi dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat.

### B. Dasar Teori

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-undang RI No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik)
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Undang-Undang RI No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik)
3. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan)
4. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas

organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan (Peraturan Menteri PANRB No 35 tahun 2012)

5. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan public (Peraturan Menteri PANRB No. 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan Publik)

#### C. Maksud dan Tujuan

Maksud penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta adalah memberikan pelayanan publik di Bidang Pertanahan dan Bidang Tata Ruang dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

## BAB II PELAKSANAAN DAN PEMBAHASAN

### A. Ruang Lingkup Pelayanan

- a) Informasi Pertanahan
  1. Rekomendasi Pemanfaatan Tanah Kasultanan dan Tanah Kadipaten
  2. Rekomendasi Pemanfaatan Tanah Negara
- b) Informasi Tata Ruang
  1. Izin Perubahan Penggunaan Tanah (IPPT)
  2. Rekomendasi Kesesuaian Tata Ruang
  3. Informasi Kesesuaian Tata Ruang (IKTR)

### B. Pemenuhan Persyaratan

Penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta harus memperhatikan persyaratan yang harus dipenuhi meliputi persyaratan Substansif, Adminsitratif dan Teknis.

#### a. Substansif

- Syarat substantif adalah berpedoman pada :
  1. Peraturan Pemerintah Nomer 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah;
  2. Peraturan Daerah Nomer 4 Tahun 2020 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta;
  3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomer 100 Tahun 2020 Tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta;
- Terkait Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpedoman pada :
  1. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomer 52 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
  2. Surat Keputusan Kepala Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta Nomer 188/030/KEP/2019 Tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Sekretariat Di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta;
  3. Surat Keputusan Kepala Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta Nomer 188/031/KEP/2019 Tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Bidang-bidang Di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta;

4. Surat Keputusan Kepala Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta Nomer 188/3468/KEP/DPTR/2019 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta;
  5. Surat Keputusan Kepala Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta Nomor 188/2049 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Layanan Online Pertanahan dan Tata Ruang (LONTAR) pada Kepala Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta;
- Terkait Uraian Tugas Personil
    1. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomer 39 Tahun 2012 Tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta;
    2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomer 100 Tahun 2020 Tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta;
  - Terkait Penyelenggaraan Pelayanan Publik
    1. Undang-undang Republik Indonesia Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
    2. Peraturan Menteri PANRB Nomer 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
    3. Peraturan Menteri PANRB Nomer 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat;
    4. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomer 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
    5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomer 80 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomer 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
    6. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomer 74 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat;

b. Administratif

Persyaratan Administratif meliputi Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta.

- a) Standar Pelayanan Publik (SPP);

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pedoman Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat

Data Standar Pelayanan Publik (SPP) pelayanan publik pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta, sebagai berikut :

No	Jenis Pelayanan	Ada	Tidak	Keputusan Kepala Dinas		SPP Publik (Dipublikasikan)		Kemudahan Akses	
				Ada	Tdk	Ada	Tidak	Ya	Tidak
1	Izin Perubahan Penggunaan Tanah	v	-	v	-	v	-	v	-
2	Izin Lokasi	v	-	v	-	v	-	v	-
3	Rekomendasi Pemanfaatan Tanah Negara	v	-	v	-	v	-	v	-
4	Rekomendasi Pemanfaatan Tanah Kasultanan dan Tanah Kadipaten	v	-	v	-	v	-	v	-
5	Rekomendasi Kesesuaian Tata Ruang	v	-	v	-	v	-	v	-
6	Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)	v	-	v	-	v	-	v	-
7	Surat Informasi Kesesuaian Tata Ruang	v	-	v	-	v	-	v	-

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa semua jenis pelayanan perizinan telah dibuat Standar Pelayanan.

b) Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur merupakan instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

SOP disusun dalam rangka menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat baik dari sisi mutu, waktu dan prosedur.

Daftar Standar Operasional Prosedur (SOP)

No	Jenis Pelayanan	Keputusan Kepala Dinas		Penerapan	
		Sudah	Belum	Sudah	Belum
1	Pendaftaran Pensektifikatan Tanah Pemerintah Kota Yogyakarta Hibah Institusi/Masyarakat	v	-	v	-
2	Permohonan Perubahan Peta Bidang Tanah oleh Masyarakat kepada Pemerintah Kota Yogyakarta	v	-	v	-
3	Pengadaan Tanah	v	-	v	-
4	Prosedur Pelayanan Rekomendasi Tanah Negara	v	-	v	-
5	Pelayanan Rekomendasi Pemanfaatan Tanah Kasultanan dan Tanah Kadipaten	v	-	v	-
6	Penyelesaian Sengketa Tanah	v	-	v	-
7	Prosedur Penyusunan Pengaturan Rencana Tata Ruang	v	-	v	-
8	Penyusunan Rencana Tata Bangunan dan Tata Lingkungan	v	-	v	-
9	Pemberian Informasi Kesesuaian Tata Ruang	v	-	v	-
10	Pemberian Rekomendasi Izin Perubahan Penggunaan Tanah	v	-	v	-
11	Pemberian Izin Lokasi Penggunaan Tanah	v	-	v	-
12	Pelayanan Informasi Pertanahan dan Tata Ruang	v	-	v	-
13.	Pengawasan Pemanfaatan Ruang	v	-	v	-

Jenis pelayanan di atas telah disusun SOP dan telah diimplementasikan dalam pelayanan sehari-hari termasuk dalam penerapan digunakan untuk memastikan (menjamin) bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas dan proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standar dan sistematis.

Sesuai dengan peraturan dan kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta semua pelayanan perijinan dan non perijinan dilaksanakan satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Yogyakarta, dengan dibentuk Mall Pelayanan Publik (MPP)

- Persyaratan Teknis

Persyaratan teknis meliputi sarana prasarana dan Pelaksana teknis

1. Sarana dan prasarana

Secara umum dipersepsikan merupakan alat untuk mendukung keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Sarana dan prasarana utama

No	Jenis Sarana	Ketersediaan		Berfungsi		Ket
		Ada	Tidak	Ya	Tidak	
1	Loket/meja pendaftaran	v	-	v	-	Pelayanan Online
2	Tempat pemrosesan berkas	v	-	v	-	
3	Tempat pembayaran	-	-	-	-	
4	Tempat penyerahan dokumen	v	-	v	-	
5	Tempat pengolahan data dan Informasi	v	-	v	-	
6	Tempat penanganan pengaduan	v	-	v	-	
7	Tempat piket	v	-	v	-	
8	Ruang tunggu	v	-	v	-	

Sarana dan prasarana penunjang

No	Jenis Sarana	Ketersediaan		Berfungsi		Ket
		Ada	Tidak	Ya	Tidak	
1	Papan petunjuk pelayanan	v	-	v	-	Pelayanan online
2	Nomor antrian	-	v	-	v	
3	KIOS-K	-	v	v		
4	Buku Register Pelayanan/ SIM pelayanan	v	-	v	-	
5	Buku Register pengaduan	v	-	v	-	
6	Kotak saran /pengaduan	v	-	v	-	
7	Air Conditioner (AC)	v	-	v	-	



8	Televisi	v	-	v	-	
9	WIFI / Hotspot	v	-	v	-	
10	Brosur/ leaflet informasi	v	-	v	-	
11	Bacaan surat kabar, dll	v	-	v	-	
12	Minuman, Snack, permen	-	v	-	v	
13	Tempat sampah	v	-	v	-	
14	Toilet/WC	v	-	v	-	
15	Tempat Ibadah/ Mushola	v	-	v	-	
16	Tempat parkir	v	-	v	-	
17	Ram jalan bagi penyandang Disabilitas	-	v		-	
18	Alat informasi bagi penyandang Disabilitas (Head Phone)	-	v	-	v	
19	Ruang Laktasi	v	-	v	-	
20	Ruang /tempat bermain Anak	-	v	-	v	

Pandemi Covid-19 yang melanda dunia dan mengakibatkan meluluhlantakan semua segi kehidupan manusia termasuk juga proses pelayanan masyarakat yang semula berjalan normal bertatap muka beralih pada metode online (daring). Pemerintah Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat merespon cepat dengan mengalihkan pelayanan menjadi online berbasis teknologi informasi, *gadget*, media sosial, dll. Siap tidak siap, mau tidak mau dan suka tidak suka kinerja aparatur pemerintah harus berubah sesuai dengan perkembangan IT yang semakin pesat.

#### Daftar Ketersediaan Pelaksana Teknis

No	Pelaksana Teknis	Ada	Tidak	Tugas		Ket
				Khusus	Merangkap	
1	Petugas informasi	v	-	-	v	Pelayanan online
2	Petugas loket/ penerima berkas	v	-	-	v	
3	Petugas operator komputer	v	-	-	v	
4	Petugas pemegang kas	-	v	-	v	
Petugas lainnya						
1	Pengelola Informasi	v	-	v	-	

2	Operator Pengaduan (UPIK)	v	-	-	V	
3	Pengelola Pengaduan	v	-	-	v	

### C. Capaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik

#### Pelayanan Publik Tahun 2021

No	Jenis Pelayanan	Jumlah
1	Pendaftaran Pensertifikatan Tanah Pemerintah Kota Yogyakarta Hibah Institusi/Masyarakat	2
2	Permohonan Perubahan Peta Bidang Tanah oleh Masyarakat kepada Pemerintah Kota Yogyakarta	1
3	Pengadaan Tanah RTHP, Fasum	2
4	Rekomendasi Pemanfaatan Tanah Negara	20
5	Pelayanan Rekomendasi Pemanfaatan Tanah Kasultanan dan Tanah Kadipaten	104
6	Penyelesaian Sengketa Tanah	
7	Rekomendasi Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK)	975
8	Penyusunan Rencana Tata Bangunan dan Tata Lingkungan (RTBL)	1
9	Rekomendasi Kesesuaian Tata Ruang	
10	Permohonan Izin Perubahan Penggunaan Tanah (IPPT)	-
11	Pemberian Izin Lokasi Penggunaan Tanah	-
12	Pelayanan Informasi Pertanahan dan Tata Ruang	56
13	Pengawasan Pemanfaatan Ruang	

#### c) Survey Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi

kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat untuk monitoring dan evaluasi internal yang berfungsi untuk perbaikan pelayanan publik, antara lain :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (Perangkat daerah atau unit pelaksana SKM).
6. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM.

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pemerintah Kota Yogyakarta dijadikan tolok ukur untuk mengetahui kinerja Perangkat Daerah/Unit Kerja dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hasil pengukuran SKM dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Perangkat Daerah /Unit Kerja untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik. Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta. Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pengguna jasa layanan, maka Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta melakukan pengukuran SKM secara rutin sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja

pelayanan yang telah dilakukan oleh pegawai di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang kepada masyarakat selaku pengguna layanan.

- Maksud dan Tujuan SKM

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan. (Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM).
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- Metode Pengukuran

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Adapun pengolahan data dilakukan secara manual dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9).
- b) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut
  - (1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk

mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- (2) Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

Hasil akhir kegiatan penyusunan survey kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

- Tim SKM

Tim penyusun SKM Tahun 2021 pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta sebagai berikut :

Ketua : Wahyu Handoyo Hardjono Putro, ST, MT, MTP  
Sekretaris : Lucia Daning Krisnawati, S.IP, M.Si  
Anggota : 1. Suprihatin, SE  
2. Emini Wigati, SE  
2. RR. Dwi Turistyosari, ST.M.Plan  
3. Ir. Dwi Ariyani Hardiyanti, MPA  
4. Sudarsono  
5. Indraswari Rivai, SE  
6. Aan Prasmanto, SM  
7. Nurlaila Kholida, SE  
8. Yunus Agung Kurnia, A.Md

9. Hendri Hananto, SM
10. Agus Hartono
11. Dwi Sayogo Agung S
12. Wisnu Suryo Wirawan, ST

Tugas Tim adalah sebagai berikut :

1. Ketua :

- Merencanakan dan mengkoordinir kegiatan pengukuran SKM mulai dari proses pencermatan instrument, pengolahan data hingga penyusunan laporan.
- Melaporkan hasil pengukuran SKM kepada Walikota Yogyakarta.

2. Sekretaris

Mencatat dan mendokumentasikan kegiatan pengukuran SKM

- Adapun penyiapan bahan dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

a) Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

- Analisa Hasil Survey

Data Kuesioner

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta dilakukan terhadap warga masyarakat yang pernah menggunakan layanan di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta. Adapun teknis pelaksanaan pemberian kuesioner adalah dengan membagikan Kuesioner kepada warga masyarakat yang pernah berhubungan langsung dengan Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta dalam rangka mengurus Surat Rekomendasi maupun layanan lain yang dilaksanakan oleh Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta.

Dari hasil rekapitulasi, jumlah kuesioner yang terisi dan kembali ke Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta sampai dengan bulan Agustus 2021 sebanyak 128 Kuesioner.

Adapun perbandingan jumlah responden SKM dari Tahun 2019-2021 sebagai berikut :

Jumlah Responden Pengukuran SKM Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Tahun 2019-2021

No	Tahun	Jumlah
1	2019	100
2	2020	126
3	2021	128

Sumber : Data Primer (Diolah)

Skala pengukuran yang digunakan dalam analisis data adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Sugiyono, 2008:107).

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Adapun kategori dalam skala likert dalam kuesioner ini adalah :

1= tidak baik

2= kurang baik

3= baik

4= sangat baik

Adapun rentang nilai yang digunakan sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Permenpan 14 Tahun 2017

Adapun pengolahan indeks kepuasan masyarakat per responden dan per unsur layanan adalah sebagai berikut :

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	4	4	3
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
5	3	3	2	3	3	3	3	3	3
6	3	3	2	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	2	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	4	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	3	4	4	4	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	2	3	3	3	3	3	3
15	3	3	2	4	3	3	3	3	4
16	4	3	2	3	3	3	3	3	3
17	3	3	4	3	3	4	4	4	4
18	3	3	2	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	4	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	4	3	4	3	4
23	3	4	4	4	3	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	4	4	3	3	4	3	3
27	3	3	3	3	3	3	4	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	3	3	3	4	4	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3



34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	3	4	3	3	4	4	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	4	3	4	4
41	3	3	3	3	3	4	4	4	3
42	1	2	2	2	3	3	3	3	2
43	3	3	2	3	3	3	3	3	3
44	2	2	1	3	2	3	3	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	3	3	3	3	4	3	3
47	3	3	4	4	3	4	4	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	3	3	3	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	4	3	3
53	3	3	3	3	3	3	4	4	3
54	3	3	3	3	3	3	4	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	4	4	3	4	4	3
58	3	3	3	3	3	3	4	3	3
59	3	3	3	3	3	3	4	4	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	4	4	3
63	3	3	3	3	3	3	4	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	4	4	3
67	3	3	3	2	3	3	4	4	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	2	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	4	3	3
76	3	3	3	3	3	3	4	3	3
77	3	3	3	3	3	3	4	4	3
78	3	3	3	3	3	3	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	4	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	4	3
82	3	3	3	3	3	3	4	4	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	2	2	2	3	3	3	2	3
85	4	4	3	4	3	4	4	4	4
86	3	2	2	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3
88	4	3	2	2	4	3	3	2	3

89	3	2	3	2	4	3	3	3	3
90	4	3	3	4	4	3	4	2	3
91	3	3	2	4	3	4	3	2	4
92	4	4	3	3	3	3	4	3	3
93	3	2	4	1	2	4	3	2	4
94	3	4	2	3	2	1	4	3	2
95	2	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	4	4	2	3	2	3	3	3
97	3	3	2	3	3	4	3	3	2
98	4	3	2	4	3	3	4	3	2
99	4	3	2	3	4	2	3	3	3
100	4	3	2	4	4	3	3	2	3
101	4	2	2	3	3	3	4	4	3
102	3	2	3	3	3	3	3	2	3
103	3	2	2	3	3	2	3	3	3
104	3	3	3	2	3	3	3	3	3
105	3	3	2	2	3	3	4	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	4	3	3	3	3
108	3	3	4	2	2	3	3	3	3
109	3	3	2	2	3	2	3	3	3
110	3	2	2	3	3	3	4	3	3
111	2	3	4	3	3	3	4	2	3
112	2	4	3	2	3	4	3	3	4
113	3	3	2	3	3	3	4	3	3
114	4	3	3	3	3	3	3	4	4
115	2	3	4	3	2	3	3	3	3
116	2	2	3	3	3	3	3	3	3
117	2	3	3	4	2	3	4	3	3
118	3	2	3	4	2	3	4	3	3
119	3	3	2	2	4	3	3	4	3
120	4	3	2	2	3	4	3	2	4
121	3	2	3	2	3	2	4	3	3
122	2	3	3	3	3	4	3	3	3
123	3	3	2	2	4	3	3	3	3
124	3	2	4	4	2	3	3	4	3
125	2	3	4	2	2	3	3	4	4
126	4	4	3	2	2	3	4	3	3
127	3	2	4	3	4	2	3	3	3
128	2	3	2	2	3	3	4	3	3
□Nilai /Unsur	396	385	376	385	391	397	434	410	402
NRR / Unsur	3,143	3,056	2,984	3,056	3,103	3,151	3,444	3,254	3,141
NRR tertbg/ unsur	0,346	0,336	0,328	0,336	0,341	0,347	0,379	0,358	0,345
IKM Unit pelayanan									*) 3,116 **) 87,21

- Deskripsi Hasil Analisis

Dari hasil pengolahan data dengan mengacu pada PermenPAN & RB Nomor 14 Tahun 2017, diperoleh hasil bahwa SKM Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta Tahun 2021 mendapat skor 87,21 dengan kategori Baik. Dari 9 unsur yang dijadikan parameter dalam pengukuran SKM, maka unsur yang masih perlu ditingkatkan adalah "*Waktu Pelayanan*". Adapun upaya yang dilakukan oleh Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta adalah melakukan koordinasi internal antar bidang untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Jika dibandingkan dengan pengukuran SKM pada tahun sebelumnya, dapat dilakukan kesimpulan bahwa kinerja Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat Kota Yogyakarta adalah Baik.

Jika dilihat dari nilai per unsur pelayanan, maka dapat digambarkan sebagai berikut :

Nilai SKM per Unsur Pelayanan  
Tahun 2019

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan Pelayanan	3,143
2	Prosedur Pelayanan	3,056
3	Waktu Pelayanan	2,984
4	Alur Pelayanan	3,056
5	Produk Pelayanan	3,103
6	Kompetensi Pelaksana	3,151
7	Perilaku Pelaksana	3,444
8	Keterbukaan Pelayanan	3,254
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,141
	IKM Unit Pelayanan	87,21
	Mutu Pelayanan	B
	Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

Dari tabel dapat dianalisis bahwa dalam pengukuran hasil survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta di Tahun 2021 menggunakan 9 unsur pelayanan yang merupakan amanat dari PermenPAN & RB Nomor 14 Tahun 2017.

### BAB III

#### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta yang dapat diukur dengan survey kepuasan masyarakat maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

##### A. Kesimpulan

1. Hasil survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta pada Tahun 2021 secara umum dikategorikan Baik. Hal ini dapat dilihat perolehan nilai indeks survey selama 3 tahun sebagai berikut :

- Tahun 2019 mendapat nilai 77,91 (Kategori Baik);
- Tahun 2020 mendapat nilai 79,25 dengan kategori Baik;
- Tahun 2021 mendapat nilai 87,21 dengan kategori Baik.

Tahun 2021 ada peningkatan dari sisi perolehan nilai yaitu sebesar 7,96.

Ada berbagai faktor yang menyebabkan nilai indeks di Tahun 2020 mengalami peningkatan, antara lain pembenahan secara internal terkait dengan kegiatan fasilitasi yang telah dilakukan oleh Dinas Pertanahan dan Tata Ruang baik berkaitan dengan sarana prasarana pelayanan maupun peningkatan kualitas sumber daya manusianya dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan.

2. Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kota Yogyakarta dari tahun ke tahun melakukan pembenahan baik secara internal maupun eksternal. Pembenahan secara internal dilakukan dengan kegiatan sosialisasi dan rapat internal dengan tujuan untuk mengoptimalkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing maupun pembenahan secara eksternal dengan melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah/Unit Kerja lain sesuai dengan kewenangan dan ruang lingkup permasalahan.

##### B. Saran

1. Perlunya melakukan koordinasi dengan SKPD/Perangkat Daerah terkait dalam rangka persamaan persepsi tentang aturan-aturan yang berkaitan dengan produk-produk layanan yang dilaksanakan oleh Dinas Pertanahan dan Tata Ruang sehingga pelayanan yang terkait dengan SKPD lain dapat diselesaikan secara tepat waktu.

2. Kegiatan evaluasi kinerja hendaknya dilakukan secara rutin dalam rangka meningkatkan kompetensi pegawai dalam memberika pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan peraturan yang ada maupun sesuai dengan SOP yang telah ada sehingga pelayanan prima benar-benar dapat terwujud.

Yogyakarta, Januari 2022

Kepala Dinas Pertanahan dan Tata Ruang  
(Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta)



Wahyu Handoyo Hardjono Putro, ST, MT, MTP  
NIP. 19720411 199803 1 007