

LAPORAN AKHIR

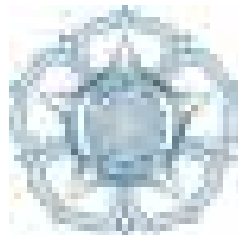
SURVEI PERSEPSI MASYARAKAT
TERHADAP KINERJA PEMERINTAH
KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2021



UNIVERSITAS GADJAH MADA
Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan
2021

LAPORAN AKHIR

SURVEI PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2021



UNIVERSITAS GADJAH MADA
Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan
2021

KATA PENGANTAR

Pemerintah Kota Yogyakarta terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu indikator keberhasilannya adalah diperolehnya beberapa penghargaan pelayanan publik terbaik. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada sebagian masyarakat yang memiliki persepsi yang berbeda terhadap penyediaan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Kota Yogyakarta. Masyarakat memberikan penilaian berkaitan dengan ketidakpuasan dalam pelayanan yang mereka terima, hal ini membangun persepsi secara negatif bagi publik secara umum.

Pada tahun anggaran 2021, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta bekerja sama dengan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM menyelenggarakan kegiatan Survei Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2021. Kegiatan ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang kondisi persepsi/tanggapan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kota Yogyakarta.

Seluruh pekerjaan (100 persen) dalam kegiatan Survei Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2021 telah selesai dilaksanakan. Untuk memaparkan hasil pelaksanaan kegiatan tersebut, maka disusunlah Laporan Akhir kegiatan Survei Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2021. Laporan akhir ini menjelaskan tentang hasil survei. Diawali dengan penjelasan latar belakang, tujuan, kajian pustaka, dan metode. Dilanjutkan dengan pemaparan hasil survei dan kajian media.

Melalui laporan akhir ini, diharapkan dapat memberikan gambaran persepsi masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kota Yogyakarta.

Yogyakarta, Desember 2021

Mengetahui,
Kepala PSKK UGM



Dr. Agus Joko Pitoyo, M.A.

Tim Penyusun:

Triyastuti Setianingrum, S.I.P., M.Sc.

Y. Tsalatsa Abritaningrum, M.P.A.

Suryo Wahyu Utomo, S.Kom.

Dipto Djatmiko, S.Si.



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan	1
1.3 Ruang Lingkup.....	2
1.4 Tinjauan Pusata	2
1.5 Metode.....	4
BAB 2 PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG PENYEDIAAN PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA KEPALA DAERAH KOTA YOGYAKARTA.....	11
2.1 Penyediaan Pelayanan Publik	11
2.2 Kinerja Kepala Daerah.....	13
BAB 3 POTRET PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG KINERJA PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA.....	14
3.1 Pendidikan	14
3.2 Kesehatan.....	20
3.3 Kependudukan	30
3.4 Perizinan.....	34
3.5 Transportasi dan Pariwisata.....	37
3.6 Infrastruktur	46
BAB 4 POTRET PERSEPSI MEDIA TERHADAP KINERJA PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA	53
4.1 Media <i>Online</i>	53
4.2 Media Cetak	73
4.3 Media Sosial: Twitter	77
BAB 5 PENUTUP.....	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Rekomendasi.....	87
REFERENSI.....	91



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Kota Yogyakarta terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu indikator keberhasilannya adalah diperolehnya beberapa penghargaan pelayanan publik terbaik. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada sebagian masyarakat yang memiliki persepsi yang berbeda terhadap penyediaan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Kota Yogyakarta.

Terdapat begitu banyak pengaduan (keluhan) atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Pengamatan menunjukkan bahwa pengguna pelayanan umumnya lebih mudah mengungkapkan dan menyampaikan pernyataan ketidakpuasan (keluhan/pengaduan) daripada pernyataan kepuasan terhadap kinerja pelayanan.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat disebutkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur sebagai penyedia pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Selanjutnya, disebutkan secara umum ada dua pola utama yang digunakan untuk memperoleh aspirasi pengguna pelayanan, yaitu pernyataan pengguna pelayanan terhadap kinerja pelayanan dan pernyataan ketidakpuasan pengguna pelayanan terhadap pelayanan dalam bentuk keluhan (pengaduan).

Pemerintah tidak dapat menghalangi berbagai pendapat masyarakat untuk menilai kinerja pemerintah, baik penilaian negatif maupun positif. Tinggal bagaimana pemerintah menyikapi pendapat masyarakat tersebut. Dalam hal ini, (aparatur) pemerintah sendiri yang dapat menilai apa yang perlu diubah, apa yang perlu diimplementasikan dan sumber daya apa yang tersedia untuk benar-benar membuat perbedaan. Menjadi proaktif dalam membangun citra positif lebih mudah daripada menjadi reaktif terhadap citra negatif.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud Survei Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2021 ini untuk memperoleh kontribusi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.



Tujuan Survei Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2021 ini adalah tersedianya gambaran tentang kondisi persepsi/tanggapan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kota Yogyakarta.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini adalah tersedianya gambaran tentang kondisi persepsi/tanggapan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kota Yogyakarta. Kinerja pemerintah yang dikaji terkait dengan kebijakan dan pelayanan di bidang pendidikan, kesehatan, pariwisata, transportasi, infrastruktur, kependudukan, dan perizinan.

1.4 Tinjauan Pustaka

Selain kebijakan publik, kinerja pemerintah yang dapat dirasakan dampaknya oleh masyarakat secara langsung adalah dalam bentuk pemberian pelayanan publik (Dwiyanto 2008). Ada berbagai macam bentuk pelayanan publik, baik di bidang kesehatan, pendidikan, transportasi, pariwisata, dan lain sebagainya. Melalui pelayanan publik, negara berinteraksi langsung dengan warganya. Interaksi ini, yang juga dibarengi dengan kesadaran masyarakat, memberikan dampak kuat bagi persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

1.4.1 Persepsi Masyarakat

Menurut kamus Bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancaindranya (<https://kbbi.kemdikbud.go.id>). Sedangkan menurut kamus Bahasa Inggris, persepsi (*perception*) adalah tindakan atau kemampuan mempersepsi atau memahami melalui indera atau pikiran (<https://www.dictionary.com>). Menurut Moskowitz dan Orgel (1969), persepsi merupakan proses saat individu mengintegrasikan stimulus yang diterimanya, yaitu menerima, mengatur, dan menginterpretasi kesan untuk memberi arti bagi lingkungan. Ada beberapa faktor yang memengaruhi persepsi, yaitu latar belakang budaya, nilai yang dianut, pengalaman masa lalu, dan berita yang berkembang di masyarakat.

Siapa yang dimaksud masyarakat dalam penelitian ini? Ada berbagai pengertian masyarakat, yang dapat dilihat berdasarkan geografis (*geographical communities*), kepentingan (*interest communities*), unit organisasi sosio-spasial, pola kehidupan dan pekerjaan (*effective community*), cara mengidentifikasi diri dan merasakan loyalitas tertentu (*affective community*). Mengacu pada pendapat beberapa pakar, definisi masyarakat yang dimaksud dalam studi ini adalah mereka yang terkena dampak adanya keputusan/kebijakan, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang berada di wilayah Kota Yogyakarta maupun tidak berada di wilayah Kota Yogyakarta (Abritaningrum, 2016).

Berdasarkan pengertian di atas, maka persepsi masyarakat dalam studi ini adalah pemahaman masyarakat, yaitu mereka yang terkena dampak program atau kebijakan



pemerintah Kota Yogyakarta, baik langsung maupun tidak langsung, berdasarkan pada pengetahuan, penglihatan, pendengaran, dan pengamatan.

Persepsi masyarakat dapat dibentuk oleh satu insiden tunggal atau sejumlah masalah yang dialami secara langsung (Costick, William. 2006). Misalnya, kemacetan, transportasi publik yang buruk, dibentak oleh salah satu petugas pelayanan, atau mungkin karena keluhannya tidak didengar oleh pejabat. Di samping itu, persepsi masyarakat juga dapat dibentuk oleh pemberitaan atau informasi yang ada di media massa maupun media sosial, misalnya twitter, facebook, atau instagram. Persepsi masyarakat tersebut dapat menjadi masukan yang cukup konstruktif dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan kebijakan pemerintah yang lebih baik (Denhardt & Denhardt, 2003).

1.4.2 Kinerja

Selain pembuat kebijakan di tingkat daerah, pemerintah kota juga sekaligus menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat. Artinya, kinerja pemerintah dapat dilihat dari kebijakan yang dikeluarkan dan pelayanan publik yang diberikan.

Kebijakan publik merupakan upaya pemerintah untuk mengatasi masalah pembangunan, sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat yang cukup kompleks dan menyangkut berbagai aspek. Upaya ini dilakukan melalui instrumen tertentu; biasanya berupa keputusan, strategi, termasuk implementasinya (Anderson, 1984). Terdapat sejumlah unsur-unsur pokok kebijakan (Winarno, 2008), diantaranya adalah (a) masalah yang akan diatasi, (b) tujuan yang akan dicapai, (c) cara untuk mengatasi masalah tersebut, (d) kelompok sasaran kebijakan, (e) *stakeholder* yang terlibat dalam seluruh proses/tahap kebijakan, (f) hasil kebijakan, dan (g) apakah hasil kebijakan telah mampu mencapai tujuan kebijakan. Aspek kebijakan yang akan dilihat studi ini setidaknya mencakup nama program/kebijakan pemerintah, ketepatan pada kelompok sasaran, dan dampak yang dirasakan oleh masyarakat dengan adanya intervensi atau kebijakan pemerintah tersebut (Parsons, 2008).

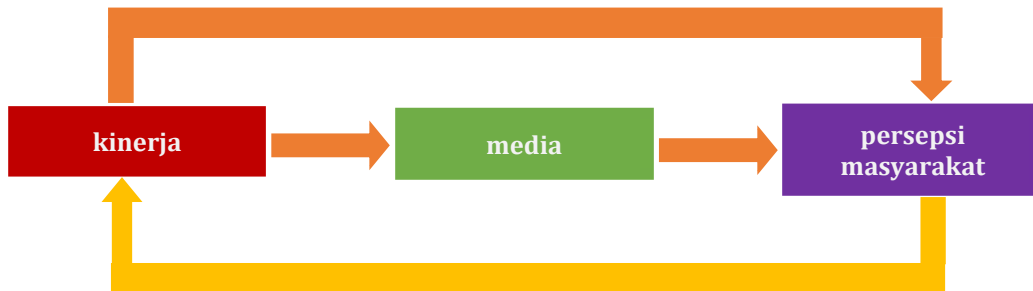
Kinerja pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa indikator. Zeithmal, Parasuraman, & Berry (dalam Subarsono, 2008) menggunakan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* sebagai indikator pelayanan publik. Menurut Lenvine, indikator pelayanan publik meliputi responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Indikator lain yang cukup penting adalah *equality* (persamaan) dan partisipasi publik (Purwanto, 2008). Secara regulasi, pada 2009, melalui UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah berupaya memastikan agar penyelenggaraan pelayanan publik memerhatikan beberapa asas, yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan.

Dari penjelasan teoretis dan regulatif di atas, maka kinerja pemerintah yang dikaji dalam studi ini adalah (1) kinerja kebijakan yang dilihat dari kelompok sasaran dan dampaknya



bagi masyarakat; serta (2) pelayanan publik yang dilihat dari akses masyarakat terhadap pelayanan publik, kinerja penyedia layanan, dan kualitas pelayanan publik.

1.4.3 Kerangka Studi



Gambar 1.4.1 Kerangka Pikir

Kerangka studi ini adalah bahwa kinerja pemerintah berpengaruh terhadap persepsi masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media massa atau media sosial (Gambar 1.4.1). Persepsi masyarakat ini jika dikelola dengan baik dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pemerintah.

- ▣ Kinerja dilihat dari kebijakan dan pelayanan publik pemerintah Kota Yogyakarta. Kebijakan pemerintah dilihat dari isi kebijakan, target/sasaran kebijakan, dan dampak. Sedangkan pelayanan publik dilihat dari akses masyarakat terhadap pelayanan publik, kinerja penyedia layanan, dan di bidang pendidikan, kesehatan, pariwisata, transportasi, infrastruktur, serta kependudukan dan perizinan.
- ▣ Informasi media dilihat dari pemberitaan yang ada di media massa dan media sosial; meliputi isi berita, sumber berita, dan jenis media.
- ▣ Persepsi masyarakat dilihat dari pengetahuan, pendapat, dan pengalaman masyarakat terkait dengan kinerja pemerintah.

1.5 Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah perpaduan antara metode kuantitatif dan kualitatif.

1.5.1 Metode Kuantitatif

Pendekatan kuantitatif dilakukan melalui survei, yang bertujuan untuk menjangkau persepsi masyarakat yang lebih banyak terkait dengan kinerja pemerintah Kota Yogyakarta. Ada dua jenis survei yang dilakukan, sebagai berikut.

a. Survei melalui wawancara langsung

Survei melalui wawancara langsung ditujukan kepada masyarakat pengguna layanan sesuai bidang yang diteliti, yaitu sebagai berikut (Tabel 1.5.1).

Tabel 1.5.1 Jenis Responden

No.	Bidang	Jenis Responden
1	Pendidikan	Orang tua siswa sekolah dasar (SD) dan sekolah menengah pertama (SMP)
2	Kesehatan	Pasien puskesmas
3	Kependudukan	Penggunaan layanan kependudukan di Kantor Mall Pelayanan Publik (MPP)
4	Perizinan	Penggunaan layanan perizinan di Kantor Mall Pelayanan Publik (MPP)
5	Pariwisata dan Transportasi	- Pengunjung tempat wisata dan tempat khusus parkir (TKP) - Pelaku: pemandu wisata, pedagang, sopir/kernet, sopir andong, sopir becak, juru parkir, pengelola parkir - Pengurus RW
6	Infrastruktur	Pengurus RW

Kriteria umum calon responden untuk semua bidang adalah berusia antara 18-65 tahun dan bukan pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Wawancara menggunakan CAPI (*computer assisted personal interview*). Selama proses wawancara, jawaban responden langsung di-*entri* menggunakan aplikasi data entri pada tablet yang telah disediakan; serta direkam untuk kepentingan verifikasi data. Petugas wawancara tetap memerhatikan protokol kesehatan selama proses wawancara berlangsung, yaitu menggunakan masker dan menjaga jarak.

b. Survei melalui aplikasi JSS (Jogja Smart Service)

Survei melalui aplikasi JSS ditujukan kepada masyarakat pemilik akun JSS. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Ada 6 jenis kuesioner yang digunakan, yaitu 1 kuesioner pertanyaan umum, dan 5 kuesioner sesuai bidang (pendidikan, kesehatan, kependudukan, perizinan, pariwisata dan transportasi, infrastruktur). Kuesioner pertanyaan umum ditujukan kepada semua responden, sedangkan kuesioner bidang diisi oleh mereka yang memilih bidang yang diminati.

Kriteria umum calon responden adalah berusia antara 18-65 tahun dan bukan pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta. Oleh karena sulit untuk memperkirakan jumlah responden, maka para pemilik akun JSS, yang ingin terlibat dalam survei diminta untuk melakukan pendaftaran terlebih dahulu. Dengan demikian, dapat terpantau jumlah calon responden survei. Setelah mereka mendaftar, mereka harus mengisi kuesioner pertanyaan umum terlebih dulu, baru kemudian mengisi kuesioner sesuai bidang yang dipilih. Calon responden dapat memilih lebih dari satu bidang yang diminati.

1.5.2 Metode Kualitatif

Metode kualitatif dilakukan melalui dua teknik pengumpulan data sebagai berikut.

a. Focus Group Discussion (FGD)



Pertama, adalah FGD (*focus group discussion*). FGD dilakukan pada tahap persiapan desain studi, penyusunan instrumen, dan tahap analisis data. FGD persiapan desain studi bertujuan untuk mendapatkan masukan topik atau bidang yang akan dikaji. *Output* kegiatan ini adalah teridentifikasinya topik/bidang yang dikaji, yaitu pendidikan, kesehatan, kependudukan, perizinan, transportasi, pariwisata, dan infrastruktur. FGD penyusunan instrumen bertujuan untuk mendapatkan masukan dari penyedia layanan tentang kebijakan/program yang telah dikeluarkan dan pelayanan yang diberikan. Informasi ini membantu dalam penyusunan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. *Output*-nya adalah tersusunnya draf instrumen untuk enam topik/bidang yang dikaji. FGD pada tahap analisis data bertujuan untuk mendapatkan masukan atau umpan balik terkait dengan hasil survei. *Output*-nya adalah masukan guna perumusan rekomendasi.

Peserta FGD adalah perwakilan dari instansi penyedia layanan dalam bidang yang diteliti. Instansi tersebut adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Bagian Organisasi, Bagian Tata Pemerintahan, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda), Dinas Perencanaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman (DPUPKP), Dinas Pariwisata, Dinas Perhubungan, Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kawasan Cagar Budaya, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.

b. Kajian Media

Kajian media bertujuan untuk mengetahui kecenderungan opini masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang termuat dalam media massa (*online* dan cetak) serta media sosial, khususnya twitter.

Kajian media dilakukan dengan menggunakan metode *monitoring* media. *Monitoring* media adalah proses pengumpulan, pengolahan, pengelompokan dan penyajian data tentang sebuah topik berupa kata kunci tertentu. Penelitian ini menggunakan “Kota Yogyakarta” dan “Kota Jogja” sebagai kata kunci utama untuk menghindari bias penyebutan dengan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) atau kabupaten yang berada di wilayah DIY. Bias penyebutan ini jamak terjadi.

Media *monitoring* menggunakan tiga jenis sumber data media dengan jenis karakteristik sebagai berikut.

1. media cetak
 - a. terikat kode etika jurnalistik
 - b. waktu distribusi sangat lambat (harian, mingguan, bulanan)
2. media *online*
 - a. terikat kode etika jurnalistik
 - b. waktu distribusi cepat
3. twitter
 - a. tidak terikat etika jurnalistik
 - b. waktu distribusi sangat cepat



Tabel 1.5.2 menampilkan teknik pengumpulan data secara lebih lengkap.

Tabel 1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

No	Teknik Pengumpulan Data	Tujuan	Sumber data (responden, informan, media)
Metode Kuantitatif			
1	Survei melalui wawancara langsung	Mendapatkan informasi secara lebih rinci berdasarkan jenis pelayanan sebagai berikut.	Kriteria umum: ☐ usia: 18-65 tahun ☐ KTP Jogja dan non-Jogja - tidak ber-KTP Yogyakarta tapi tinggal di Yogyakarta - tidak ber-KTP dan tidak tinggal di Yogyakarta tapi pernah mengakses layanan di Kota Yogyakarta
		a. Kependudukan	☐ Responden: Pengguna layanan di MPP ☐ Jumlah responden: 120
		b. Perizinan	☐ Responden: Pengguna layanan di MPP ☐ Jumlah responden: 30
		c. Pendidikan	☐ Sekolah: - 2 SD: SDN Gambiran & SDN Ngabean - 2 SMP: SMPN 16 & SMPN 11 ☐ Responden: - orang tua siswa SDN kelas 5 & 6 - orang tua siswa SMPN kelas 8 & 9 ☐ Jumlah responden: 11 responden SD dan 109 responden SMP
		d. Kesehatan	☐ Responden: pasien puskesmas ☐ Puskesmas: - Pakualaman (Madya) - Umbulharjo II (Utama) - Gondomanan (Paripurna) ☐ Jumlah responden: 135
		e. Transportasi f. Pariwisata	☐ Responden: - pengunjung dan pelaku - pengurus RW ☐ Lokasi: - TKP Ngabean, TKP Senopati, TKP Abu Bakar Ali - Taman Pintar, Gambiraloka, kawasan



No	Teknik Pengumpulan Data	Tujuan	Sumber data (responden, informan, media)
		g. Infrastruktur	<p>Tugu-Stasiun, kawasan Malioboro (Hotel Inna Garuda-Titik Nol)</p> <p>☰ Jumlah responden: 280</p> <p>Catatan: pertanyaan transportasi & pariwisata juga ditujukan kepada pengurus RW di 12 kelurahan di 6 kecamatan</p> <p>☰ Responden: pengurus RW</p> <p>☰ Lokasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kemantren Mergangsan: Kelurahan Wirogunan dan Keparakan - Kemantren Gondokusuman: Kelurahan Terban dan Klitren - Kemantren Wirobrajan: Kelurahan Wirobrajan dan Pakuncen - Kemantren Kotagede: Kelurahan Purbayan dan Rejowinangun - Kemantren Gedongtengen: Kelurahan Pringgokusuman dan Sosromenduran - Kemantren Mantriheron: Kelurahan Suryodiningratan dan Gedongkiwo <p>☰ Jumlah responden: 120</p>
2	Survei melalui aplikasi JSS	Mengetahui penilaian masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kota Yogyakarta secara umum	<p>☰ Kriteria</p> <ul style="list-style-type: none"> - usia: 18-65 tahun - nonpegawai Pemkot Yogyakarta <p>☰ Responden: yang memiliki akun JSS dan bersedia terlibat dalam survei (baik ber-KTP Kota Yogyakarta dan bukan kota Yogyakarta)</p> <p>☰ Jumlah responden:</p>
Metode Kualitatif			
3	FGD	<ul style="list-style-type: none"> • mengetahui kebijakan/program yang telah dikeluarkan dan pelayanan yang telah diberikan; • mendapatkan umpan baik dari hasil survei. FGD dilakukan dengan dipandu sejumlah pertanyaan penelitian 	<p>Penyedia layanan atau dari instansi terkait</p> <p>Jumlah informan:</p>



No	Teknik Pengumpulan Data	Tujuan	Sumber data (responden, informan, media)
4	Kajian media		
	media massa (<i>online</i> dan cetak)	<ul style="list-style-type: none"> • Memetakan isu berdasarkan kata kunci • Mengetahui kecenderungan sentimen media terhadap isu • Memonitor belanja media yang dilakukan Pemerintah Kota Yogyakarta • Memberikan rekomendasi strategi komunikasi publik oleh Pemerintah Kota Yogyakarta 	<ul style="list-style-type: none"> • Media cetak • 31 Situs berita <i>online</i> terverifikasi Dewan Pers (administratif dan faktual)
	media sosial (twitter)	<ul style="list-style-type: none"> • Memetakan isu berdasarkan kata kunci • Mengetahui kecenderungan opini pengguna twitter • Memonitor amplifikasi berita atau release dari pemkot di twitter (penyebaran informasi melalui twitter - retweet, share link) • Memberikan rekomendasi strategi komunikasi publik oleh Pemerintah Kota Yogyakarta 	twitter

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Keterangan:

- Besarnya jumlah responden SD dan SMP dihitung secara proporsional berdasarkan jumlah siswa di masing-masing sekolah.
- Untuk bidang perizinan, sebelumnya ditargetkan 50 responden. Namun tidak dapat terpenuhi karena pengguna layanan perizinan di Kantor MPP selama survei berlangsung sangat sedikit. Oleh karena itu, 20 responden dialihkan ke bidang kependudukan; sehingga jumlah responden bidang kependudukan menjadi 120 dan jumlah responden bidang perizinan sebanyak 30.

1.5.3 Analisis dan Interpretasi Data

a. Analisis Data Survei

Setelah selesai wawancara, enumerator memeriksa kelengkapan dan konsistensi data hasil wawancara. Selanjutnya, data dikirim ke pusat manajemen data. Langkah berikutnya adalah memeriksa kualitas data untuk memastikan apakah ada pengamatan-pengamatan yang tidak wajar (*unusual observations*) atau sering disebut *cleaning* data. Setelah data dinyatakan "bersih", tahap selanjutnya adalah melakukan analisis menggunakan analisis deskriptif. Data dianalisis dan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan tabulasi silang. Pengolahan data menggunakan Program SPSS.



b. Analisis Media

Pengolahan data pada analisis media menggunakan teknik *clustering*/pengelompokan artikel. Artikel secara hirarkis dikelompokkan berdasar kategori penelitian. Pada setiap kategori penelitian, artikel dikelompokkan berdasarkan kesesuaian topik untuk selanjutnya dilakukan analisa berdasar variabel (i) kategori, (ii) topik, (iii) entitas, dan (iv) tonasi berita.

Selanjutnya, data atau informasi, baik dari hasil survei, FGD, maupun kajian media, akan dianalisis untuk menjadi rekomendasi kebijakan. Tanpa analisis opini publik yang teratur dan sistematis, kebijakan dan pelayanan publik yang layak akan menjadi lebih sulit untuk dirancang dan diimplementasikan di masa depan (Swianiewicz, 2001).



BAB 2

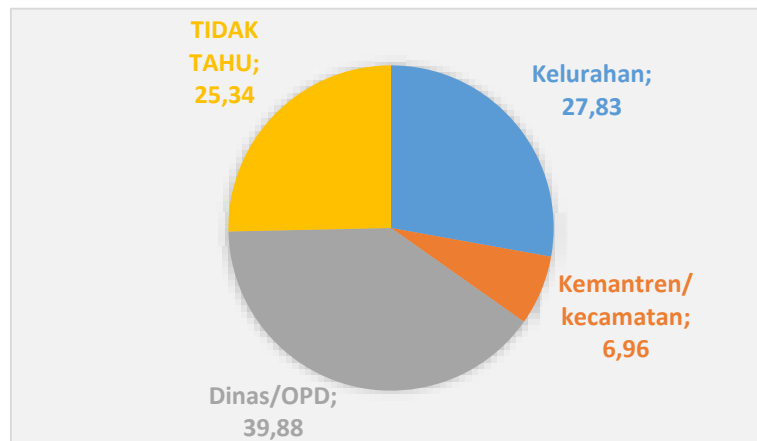
PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG PENYEDIAAN PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA KEPALA DAERAH

Bab ini menjelaskan pendapat masyarakat tentang penyediaan pelayanan publik oleh Pemerintah Kota Yogyakarta dan penilaian terhadap kinerja walikota dan wakil walikota.

2.1 Penyediaan Pelayanan Publik

Pertama, berkaitan dengan pengalaman responden dalam mengakses pelayanan di instansi Pemerintah Kota Yogyakarta. Sebanyak 16,53 persen dari mereka yang pernah mendapatkan pelayanan dari instansi Pemerintah Kota Yogyakarta ternyata pernah mendapat pelayanan yang kurang menyenangkan. Sebagian besarnya (83,47 persen) mendapatkan pelayanan yang menyenangkan dari Pemerintah Kota Yogyakarta.

Kedua, berkaitan dengan penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi di lingkup pemerintahan Kota Yogyakarta. Ada tiga hal yang dinilai oleh responden, yaitu jenjang pemerintahan yang perlu diperbaiki, bidang pelayanan yang dinilai paling baik dan paling buruk, serta prioritas bidang yang perlu diperbaiki.

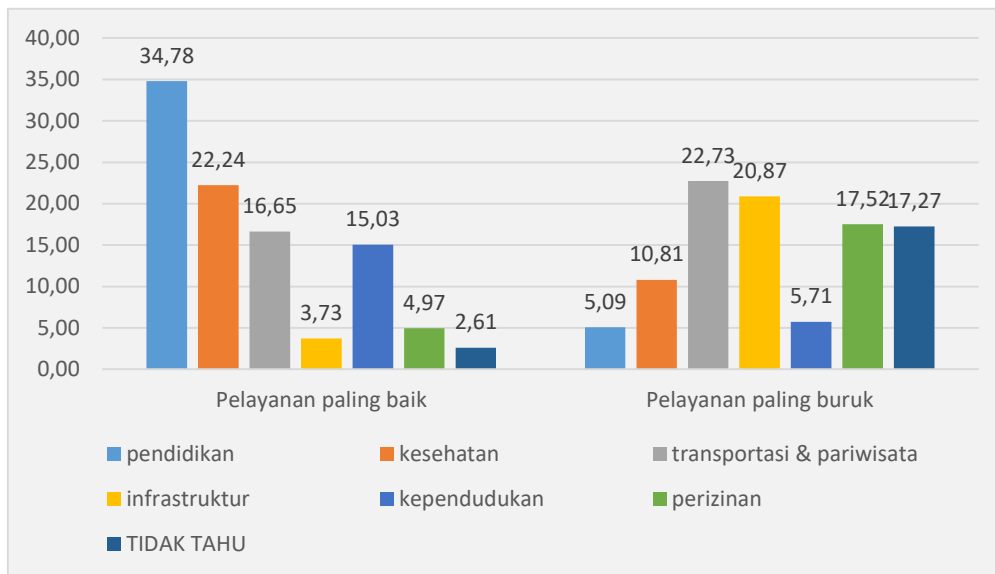


Gambar 2.1.1 Persentase Pendapat Responden tentang Jenjang Pemerintahan yang Perlu Diperbaiki (N=805)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Gambar 2.1.1 menunjukkan persentase pendapat responden tentang jenjang pemerintahan yang perlu diperbaiki. Tampak bahwa level kota, dalam hal ini adalah dinas/OPD, merupakan jenjang pemerintahan yang paling banyak dipilih oleh responden (39,88

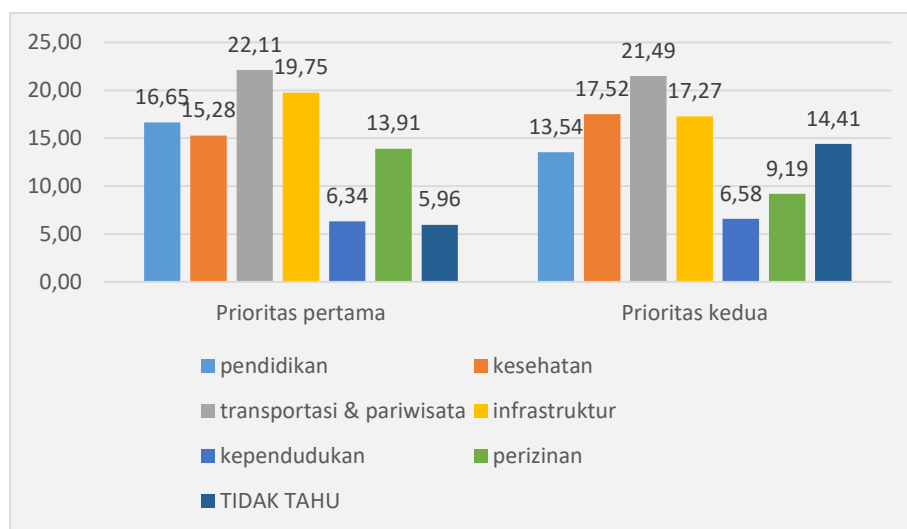
persen). Disusul kemudian adalah level kelurahan (27,83 persen), dan terakhir adalah kementren/kecamatan (6,96 persen).



Gambar 2.1.2 Persentase Pendapat Responden tentang Penilaian Kualitas Pelayanan berdasarkan Bidang (N=805)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Gambar 2.1.2 memperlihatkan bahwa pendidikan adalah bidang pelayanan yang dinilai baik oleh paling banyak responden (34,78 persen), disusul kemudian bidang kesehatan (22,24 persen), dan bidang transportasi dan pariwisata (16,65 persen). Sementara itu, bidang pelayanan yang dinilai paling buruk oleh paling banyak responden adalah bidang transportasi dan pariwisata (22,73 persen), disusul kemudian infrastruktur (20,87 persen), dan perizinan (17,52 persen).



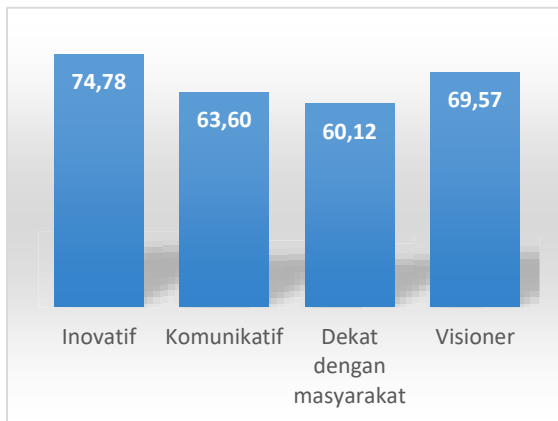
Gambar 2.1.3 Persentase Pendapat Responden tentang Prioritas Bidang yang Harus Diperbaiki (N=805)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Gambar 2.1.3 memperlihatkan bahwa transportasi dan pariwisata adalah bidang yang dipilih oleh paling banyak responden sebagai prioritas pertama (22,11 persen) dan prioritas kedua (21,49 persen) agar perlu diperbaiki.

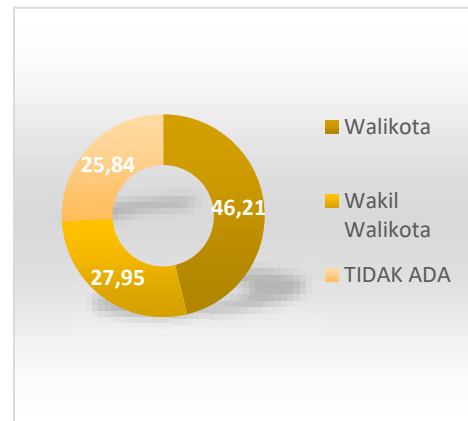
2.2 Kinerja Kepala Daerah

Ada beberapa aspek yang dinilai dalam survei ini berkaitan dengan kinerja kepala daerah, yaitu inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, komunikasi kepala daerah dengan masyarakat, kedekatan hubungan kepala daerah dengan masyarakat, dan visi kepala daerah.



Gambar 2.2.1 Persentase Pendapat Responden tentang Kinerja Kepala Daerah (N=805)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021



Gambar 2.2.2 Persentase Pendapat Responden tentang Kepala Daerah yang Lebih Dikenal (N=805)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Gambar 2.2.1 memperlihatkan bahwa antara lebih dari 50 persen responden menilai kinerja walikota dan wakil walikota baik; yaitu inovatif (74,78 persen), komunikatif (63,60 persen), dengan dengan masyarakat (60,12 persen), dan visioner (69,57 persen). Secara keseluruhan, sebanyak 40,12 persen menilai bahwa kinerja walikota dan wakil walikota saat ini lebih baik dibanding kepemimpinan sebelumnya, 33,91 persen mengatakan sama saja, dan 12,92 persen mengatakan kinerja kepala daerah saat ini lebih buruk dibanding kepemimpinan sebelumnya.

Gambar 2.2.2 memperlihatkan bahwa walikota lebih dikenal/familiar dibanding wakil walikota. Sebanyak 46,21 persen yang lebih kenal walikota, 27,95 persen yang lebih kenal wakil walikota. Yang menarik adalah sebanyak 25,84 persen yang tidak mengenal keduanya.

BAB 3

POTRET PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG KINERJA PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

3.1 Pendidikan

Responden pendidikan adalah orang tua/wali murid untuk jenjang pendidikan SD kelas 5 dan 6, serta jenjang pendidikan SMP kelas 8 dan 9 untuk jenjang pendidikan SMP. Proses wawancara dilakukan di rumah responden. Total jumlah responden Pendidikan adalah 120 orang, terdiri dari 11 responden SD dan 109 responden SMP. Pemilihan responden sebagai perwakilan dari sekolah sesuai dengan akreditasi sekolah,

Karakteristik Responden

Sebagian besar responden tinggal di Kota Yogyakarta, hanya 11,67 persen yang berasal dari luar Kota Yogyakarta. Responden pendidikan sebagian besar ber-KTP Kota Yogyakarta, dan 10 persennya tidak ber-KTP Kota Yogyakarta. Hal ini berarti ada 2 responden yang tinggal di Kota Yogyakarta dan tidak ber-KTP Kota Yogyakarta. Apabila dilihat dari data sekolah, sebanyak 9,17 persen data alamat tempat tinggal tidak sama dengan data dari sekolah

Tabel 3.1.1 memperlihatkan data karakteristik responden berdasarkan kelompok usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan responden. Apabila dilihat berdasarkan kelompok usia, kelompok usia responden cukup variatif. Paling banyak adalah berusia antara 40-49 tahun (58,33 persen) dan paling sedikit usia 18-29 tahun. Sedangkan 1,67 persen berusia di atas 60 tahun hanya 3,21 persen. Dari sisi jenis kelamin, lebih banyak responden perempuan dibanding laki-laki, yaitu 70,83 persen perempuan dan 29,17 persen laki-laki.

Tabel 3.1.1 Karakteristik Responden (N= 120)

Karakteristik Responden	Jumlah	Persen
<i>Kelompok usia</i>		
18-29 tahun	1	0,83
30-39 tahun	23	19,17
40-49 tahun	70	58,33
50-59 tahun	24	20,00
60 tahun ke atas	2	1,67
<i>Jenis kelamin</i>		
Laki-laki	35	29,17



Karakteristik Responden	Jumlah	Persen
Perempuan	85	70,83
Tingkat pendidikan		
Tidak/belum pernah sekolah	2	1,67
Pendidikan dasar (SD/ sederajat – SMP/ sederajat)	17	14,17
SMA/MA/ sederajat	64	53,33
D1/D2/D3	9	7,50
D4/S1	27	22,50
S2/S3	1	0,83
Status Pekerjaan		
Tidak bekerja	39	32,50
Bekerja sendiri	13	10,83
Bekerja dibantu oleh pekerja tidak tetap/tidak dibayar	20	16,67
Bekerja dibantu oleh oleh pekerja tetap/dibayar	10	8,33
Karyawan swasta	25	20,83
Pegawai di institusi pemerintahan (termasuk honorer)	3	2,50
Pekerja bebas (di bidang pertanian/nonpertanian)	8	6,67
Pekerja keluarga tidak dibayar	2	1,67
Tempat tinggal		
Kota Yogyakarta	106	88,33
Di luar Kota Yogyakarta dalam wilayah DIY (Kabupaten Bantul, Gunungkidul, Kulonprogo, Sleman)	14	11,67
Di luar DIY	0	0
Status Administrasi Kependudukan		
Ber-KTP Kota Yogyakarta	108	90,00
Tidak ber-KTP Kota Yogyakarta	12	10,00
Alamat Tinggal sama dengan Alamat dalam Data Sekolah		
Ya	109	90,83
Tidak	11	9,17

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Dari aspek tingkat pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan menengah, yaitu 53,33 persen berpendidikan SMA/MA/ sederajat, dan 30,83 persen berpendidikan tinggi (diploma, sarjana, dan pascasarjana). Sedangkan yang berpendidikan SMP/MTs/ sederajat ke bawah ada 15,83 persen. Dilihat dari pekerjaan, sebanyak 30,86 persen adalah karyawan swasta, 24,69 persen bekerja dibantu pekerja tidak tetap/tidak dibayar, 16,05 persen bekerja sendiri, dan 32,50 persen tidak bekerja (termasuk di dalamnya masih bersekolah).

Kualitas Guru

Berdasarkan UU Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, guru adalah pendidik profesional, dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi peserta didik. Guru memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pendidikan, keimanan, ketakwaan dan akhlak mulia. Guru memiliki



kualifikasi akademik dan latar belakang Pendidikan sesuai dengan bidang tugasnya. Guru memiliki kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas. Guru memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan tugas keprofesionalan. Kualifikasi yang diharapkan guru mampu meningkatkan kualitas guru dalam proses belajar mengajar. Kualifikasi guru dari sisi akademik, kompetensi, sertifikat pendidik, sehat jasmani dan rohani serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan pendidikan nasional.

Tabel 3.1.2 Pendapat Responden tentang Kualitas Guru di Kota Yogyakarta

Kategori	SD		SMPN	
	Jumlah	Persen	Jumlah	Persen
Sangat tidak memadai	1	2,56	0	0
Tidak memadai	4	10,26	9	8,11
Memadai	24	61,54	84	75,68
Sangat memadai	10	25,64	18	16,22
Total	39	100,00	111	100,00

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Pendapat responden terkait dengan kualitas guru di sekolah baik tingkat SD maupun SMP sebagian besar dinilai sudah baik (memadai dan sangat memadai). Responden yang menilai kualitas guru masih kurang di tingkat SD yang menilai belum memadai lebih banyak di tingkat SD dibandingkan di tingkat SMP, sebanyak 12,52 persen (SD) dan sebesar 8,11 persen (SMP).

Sarana Prasarana

Sarana prasarana penunjang KBM menjadi hal yang penting bagi kesuksesan pendidikan itu sendiri. Dengan ketersediaan sarana prasarana yang memadai akan mampu menunjang kualitas pendidikan.

Pendapat responden terkait dengan kesediaan sarana prasarana penunjang KBM di SD maupun SMP, Sebagian besar menilai sudah memadai dan sangat memadai. Sarana prasarana bagi anak berkebutuhan khusus di jenjang SD maupun SMP dinilai sudah memadai dan memperhatikan anak berkebutuhan khusus.

Tabel 3.1.3 Pendapat Responden tentang Ketersediaan Sarana Prasarana Penunjang Kegiatan Belajar Mengajar (KBM)

Kategori	SD		SMPN	
	Jumlah	Persen	Jumlah	Persen
Sangat tidak memadai	1	2,56	0	0
Tidak memadai	2	5,13	3	2,70
Memadai	28	71,79	91	81,98
Sangat memadai	8	20,51	15	13,51
Tidak tahu	0	0	2	1,80
Total	39	100,00	111	100,00

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021



Diskriminasi Pelayanan

Diskriminasi menurut KBBI adalah perbedaan perlakuan terhadap sesama warga negara berdasarkan warna kulit, golongan, suku, ekonomi, agama dan sebagainya. Masyarakat mengharapkan pelayanan public yang adil dan setara, diharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang nondiskriminatif.

Pendapat responden terkait dengan diskriminasi pelayanan di SD maupun SMP, memperlihatkan masih terjadi perbedaan pelayanan meskipun hal tersebut kadang-kadang terjadi. Pada tingkat SD diskriminasi pelayanan dinilai lebih banyak terjadi meskipun frekuensinya kadang-kadang terjadi (12,82 persen), sedangkan di SMP 9,01 persen.

Tabel 3.1.4 Pendapat Responden tentang Diskriminasi Pelayanan

Kategori	SD		SMPN	
	Jumlah	Persen	Jumlah	Persen
Kadang-kadang	5	12,82	10	9,01
Tidak pernah	34	87,18	99	89,19
Tidak Tahu	0	0	2	1,80
Total	39	100,00	111	100,00

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Pemerintah memberikan hak bagi warga negara untuk mendapatkan rasa aman dan bebas dari segala bentuk kekerasan. Segala bentuk kekerasan seksual merupakan kejahatan terhadap martabat kemanusiaan dan pelanggaran hak asasi manusia yang harus dihapus. Pelecehan seksual merupakan kekerasan seksual yang dilakukan dalam bentuk Tindakan fisik atau non fisik kepada orang lain, yang berhubungan dengan bagian tubuh seseorang dan terkait Hasrat seksual, sehingga mengakibatkan orang lain terintimisasi, terhina, direndahkan, atau dipermalukan.

Tabel 3.1.5 Pengetahuan Responden tentang Terjadinya Pelecehan Seksual

Kategori	SD		SMPN	
	Jumlah	Persen	Jumlah	Persen
Kadang-kadang	4	10,26	9	8,11
Tidak pernah	34	87,18	100	90,09
Tidak Tahu	1	2,56	2	1,80
Total	39	100,00	111	100,00

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Menurut pengetahuan responden, kasus pelecehan seksual di SD yang dilakukan guru lebih banyak dibandingkan dengan sesama siswa. Hal ini berbeda dengan di SMP yang lebih banyak dilakukan oleh sesama siswa dan orang lain di luar sekolah, dibandingkan dengan guru.

Pelayanan Publik

Pelayanan yang kurang menyenangkan di sekolah tingkat SD terjadi karena komunikasi yang kurang baik antara walimurid dengan sekolah, dalam KBM, dan terbatasnya sarana



prasarana. Sedangkan di SMP terjadi karena komunikasi yang kurang baik dengan sekolah serta perbedaan pelayanan bagi siswa penerima KMS dan tidak.

Secara lebih umum, penilaian responden terkait dengan implementasi kebijakan Pendidikan baik system zonasi, PPDB, ASPD dan PJJ menunjukkan jawaban yang bervariasi. Terkait dengan system zonasi terhadap pemerataan kualitas Pendidikan dinilai lebih buruk 30,77 persen untuk SD, dan 34,23 persen untuk SMP. Hal ini perlu menjadi perhatian pemerintah. Terkait dengan PPDB dibandingkan tahun 2020 baik di SMP maupun SMP responden di tingkat SD yang menilai lebih buruk (10,26 persen) dan SMP sebesar 6,31.

Tabel 3.1.6 Pendapat Responden tentang Implementasi Kebijakan Pendidikan

Kategori	SD (N=39)		SMPN (N=111)	
	Jumlah	Persen	Jumlah	Persen
Kebijakan Zonasi terhadap Pemerataan Kualitas Pendidikan				
Lebih buruk	12	30,77	38	34,23
Sama saja	11	28,21	34	30,63
Lebih baik	16	41,03	39	35,14
Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dibandingkan tahun 2020				
Lebih buruk	4	10,26	7	6,31
Sama saja	17	43,59	44	39,64
Lebih baik	18	46,15	60	54,05
Assesmen Standarisasi Pendidikan Daerah (ASPD) dalam Menjamin Kualitas Peserta Didik				
Lebih buruk	1	2,56	6	5,41
Sama saja	26	66,67	73	65,77
Lebih baik	12	30,77	32	28,83
Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) terhadap Kualitas Peserta Didik				
Lebih buruk	27	69,23	38	34,23
Sama saja	6	15,38	34	30,63
Lebih baik	6	15,38	39	35,14

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Penilaian lain terkait dengan ASPD untuk menjamin kualitas peserta didik memperlihatkan Sebagian besar responden menilai implementasinya sama saja. Untuk tingkat SD sebesar 66,67 persen dan SMP sebesar 65,77 persen. Sedangkan untuk PJJ terhadap kualitas peserta didik memperlihatkan penilaian untuk Pendidikan di SD lebih buruk dibandingkan dengan Pendidikan di SMP. Pendapat responden yang menilai implementasinya lebih buruk untuk Pendidikan SD sebesar 69,23 persen dan untuk SMP sebesar 34,23.

Beberapa masukan responden terkait dengan pelaksanaan kegiatan PJJ di tingkat SD diharapkan durasi waktu pembelajaran ditambah karena masih dirasakan kurang dan terbatas. Sedangkan kesiapan lainnya menurut pendapat responden SMP adalah komunikasi guru dan siswa (pemberitahuan kegiatan tidak secara mendadak, mengevaluasi belajar siswa, memperingatkan siswa untuk mengurangi bermain game)

Dalam penyelenggaraan PJJ diperlukan beberapa kesiapan dari pihak sekolah sebagai penyelenggara kegiatan. Kesiapan dalam PJJ meliputi sarana prasarana pendukung



(computer, laptop, dll), teknologi (internet, jaringan), materi pembelajaran (google classroom, PPT, link youtube materi, dan lain-lain), serta vaksinasi guru dan tenaga pendidik. Penilaian responden memperlihatkan vaksinasi guru dan tenaga pendidik Sebagian besar menilai sudah memadai, bahkan di tingkat SMP tidak ada responden yang memberikan penilaian tidak memadai.

Tabel 3.1.7 Pendapat Responden tentang Kesiapan dalam Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ)

Kategori	SD (N=39)		SMPN (N=111)	
	Jumlah	Persen	Jumlah	Persen
Sarana Prasarana Pendukung (computer, Laptop, pengeras suara, dll)				
Sangat tidak memadai	0	0,00	1	0,90
Tidak memadai	12	30,77	19	17,12
Memadai	20	51,28	80	72,07
Sangat memadai	7	17,95	9	8,11
Tidak tahu	0	0,00	2	1,80
Teknologi Informasi (internet, jaringan)				
Sangat tidak memadai	0	0,00	1	0,90
Tidak memadai	8	20,51	27	24,32
Memadai	30	76,92	78	70,27
Sangat memadai	1	2,56	4	3,60
Tidak tahu	0	0,00	1	0,90
Materi Pembelajaran (Google Classroom PPT, link Youtube, dll)				
Sangat tidak memadai	1	2,56	1	0,90
Tidak memadai	9	23,08	19	17,21
Memadai	25	64,10	85	76,58
Sangat memadai	4	10,26	6	5,41
Vaksinasi guru dan tenaga pendidik				
Tidak memadai	1	2,56	0	0,00
Memadai	25	64,10	78	70,27
Sangat memadai	12	30,77	30	27,03
Tidak tahu	1	2,56	3	2,70

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai kota pendidikan, telah mengeluarkan berbagai macam inovasi kebijakan yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pendidikan, sehingga tercapai peserta didik yang memiliki karakter. Kondisi pandemic Covid-19 tentu saja memberikan dampak yang nyata terutama bagi bidang Pendidikan. Seringkali disinyalir adanya penurunan kualitas dari peserta didik. Kondisi ini disikapi oleh pemerintah Kota Yogyakarta dengan mengeluarkan berbagai inovasi agar peserta didik tetap mampu mendapatkan pendidikan dengan kondisi saat ini. Beberapa inovasi Pendidikan yang dinilai oleh responden terkait dengan KBS, sekolah ramah anak, grebeg sinau, dan PJJ.



Tabel 3.1.8 Pendapat Responden tentang Bidang Pendidikan dan Dampaknya

Keterangan	SD		SMP	
	Jumlah	Persen	Jumlah	Persen
Inovasi dalam KBS (Konsultasi Belajar Siswa) Online				
Sangat tidak inovatif	1	2,56	1	0,90
Tidak inovatif	10	25,64	19	17,12
Inovatif	23	58,97	79	71,17
Sangat inovatif	3	7,69	6	5,41
Tidak tahu	2	5,12	6	5,41
Sekolah Ramah Anak				
Sangat tidak inovatif				
Tidak inovatif	3	7,69	7	6,31
Inovatif	27	69,23	83	74,77
Sangat inovatif	8	20,51	14	12,61
Tidak tahu	1	2,56	7	6,31
Grebeg Sinau				
Tidak inovatif	2	5,13	11	9,91
Inovatif	22	56,41	71	63,96
Sangat inovatif	8	20,51	13	11,71
Tidak tahu	7	17,95	16	14,41
Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ)				
Sangat tidak inovatif	3	7,69	0	0,00
Tidak inovatif	11	28,21	31	27,93
Inovatif	23	58,97	74	66,67
Sangat inovatif	2	5,13	5	4,50
Tidak tahu			1	0,90
Dampak Pendidikan Karakter terhadap tingkat Kenakalan Peserta Didik				
Lebih buruk	5	4,17	22	19,82
Sama saja	19	15,83	39	35,14
Lebih baik	15	12,50	50	45,05

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Tabel memperlihatkan penilaian responden baik untuk tingkat SD maupun SMP dinilai sudah inovatif. Kebijakan untuk KBS online mendapatkan penilaian paling baik dibandingkan yang lain. Hal ini karena dengan system KBS ini siswa dapat mengikuti pelajaran dan berkonsultasi dengan guru mata pelajaran tertentu.

3.2 Kesehatan

Responden kesehatan adalah pasien yang berobat maupun pengantar/ yang mendampingi pasien berobat di puskesmas. Proses wawancara dilakukan di puskesmas, pemilihan puskesmas sesuai dengan akreditasi puskesmas yaitu madya, utama dan paripurna. Total jumlah responden kesehatan adalah 135 orang, terdiri dari poli umum 99 orang (73,33 persen), poli gigi 10 orang (7,41 persen), poli KIA 19 orang (14,07 persen), konseling (1 orang/0,74 persen (gizi, psikologi, kesehatan lingkungan, ASI eksklusif, dan berhenti



merokok), unit laboratorium 5 orang (3,70 persen), pelayanan gawat darurat 1 orang (0,74 persen).

Karakteristik Responden

Sebagian besar responden tinggal di Kota Yogyakarta, hanya 8,89 persen yang berasal dari luar Kota Yogyakarta. Responden pendidikan sebagian besar ber-KTP Kota Yogyakarta, dan 17,78 persennya tidak ber-KTP Kota Yogyakarta. Hal ini berarti pengguna pelayanan Kesehatan di puskesmas tidak hanya dari Kota Yogyakarta namun termasuk di luar Kota Yogyakarta,

Tabel 3.2.1 memperlihatkan data karakteristik responden berdasarkan kelompok usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan responden. Apabila dilihat berdasarkan kelompok usia, kelompok usia responden hampir sama persentasenya. Paling banyak adalah berusia antara 18-29 tahun (31,11 persen) dan paling sedikit usia 60 tahun ke atas (5,93 persen). Sedangkan usia 30-39 tahun dan 50-59 tahun masing-masing sebanyak 22,22 persen. Dari sisi jenis kelamin, lebih banyak responden perempuan dibanding laki-laki, yaitu 71,11 persen perempuan dan 28,89 persen laki-laki.

Tabel 3. 2.1 Karakteristik Responden (N= 135)

Karakteristik Responden	Jumlah	Persen
Kelompok usia		
18-29 tahun	42	31,11
30-39 tahun	30	22,22
40-49 tahun	25	18,52
50-59 tahun	30	22,22
60 tahun ke atas	8	5,93
Jenis kelamin		
Laki-laki	39	28,89
Perempuan	96	71,11
Tingkat pendidikan		
Tidak/belum pernah sekolah	1	0,74
Pendidikan dasar (SD/ sederajat - SMP/ sederajat)	21	15,56
SMA/MA/ sederajat	78	57,78
D1/D2/D3	8	5,93
D4/S1	24	17,78
S2/S3	3	2,22
Status Pekerjaan		
Tidak bekerja	55	40,74
Bekerja sendiri	20	14,81
Bekerja dibantu oleh pekerja tidak tetap/tidak dibayar	5	3,70
Bekerja dibantu oleh oleh pekerja tetap/dibayar	6	4,44
Karyawan swasta	39	28,88
Pegawai di institusi pemerintahan (termasuk honorer)	8	5,92
Pekerja bebas (di bidang pertanian/nonpertanian)	2	1,48



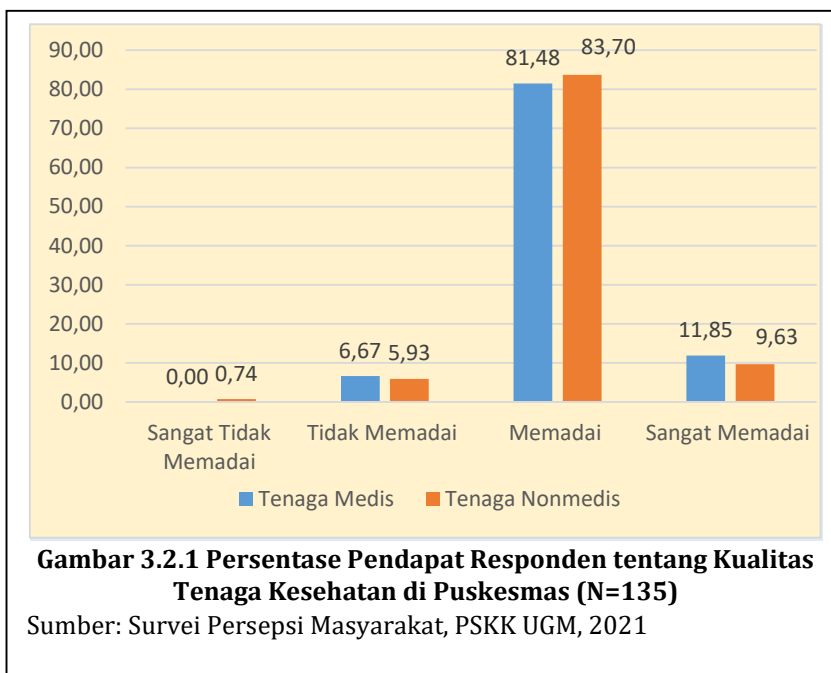
Karakteristik Responden	Jumlah	Persen
Pekerja keluarga tidak dibayar	-	-
Tempat tinggal		
Kota Yogyakarta	123	91,11
Di luar Kota Yogyakarta dalam wilayah DIY (Kabupaten Bantul, Gunungkidul, Kulonprogo, Sleman)	11	8,15
Di luar DIY	1	0,74
Status Administrasi Kependudukan		
Ber-KTP Kota Yogyakarta	111	82,22
Tidak ber-KTP Kota Yogyakarta	24	17,78

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Dari aspek tingkat pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan menengah, yaitu 57,787 persen berpendidikan SMA/MA/ sederajat, dan 25,93 persen berpendidikan tinggi (diploma, sarjana, dan pascasarjana). Sedangkan yang berpendidikan SMP/MTs/ sederajat ke bawah ada 15,56 persen. Dilihat dari pekerjaan, sebanyak 48,75 persen adalah karyawan swasta, 25,00 persen bekerja sendiri, dan 40,74 persen tidak bekerja (termasuk di dalamnya masih bersekolah dan ibu rumah tangga).

Kualitas Sumber Daya Manusia

Dalam pelayanan kesehatan, peran tenaga kesehatan baik medis maupun nonmedis dalam pemberian pelayanan Kesehatan, dalam hal ini di puskesmas memegang peranan penting sebagai garda terdepan.



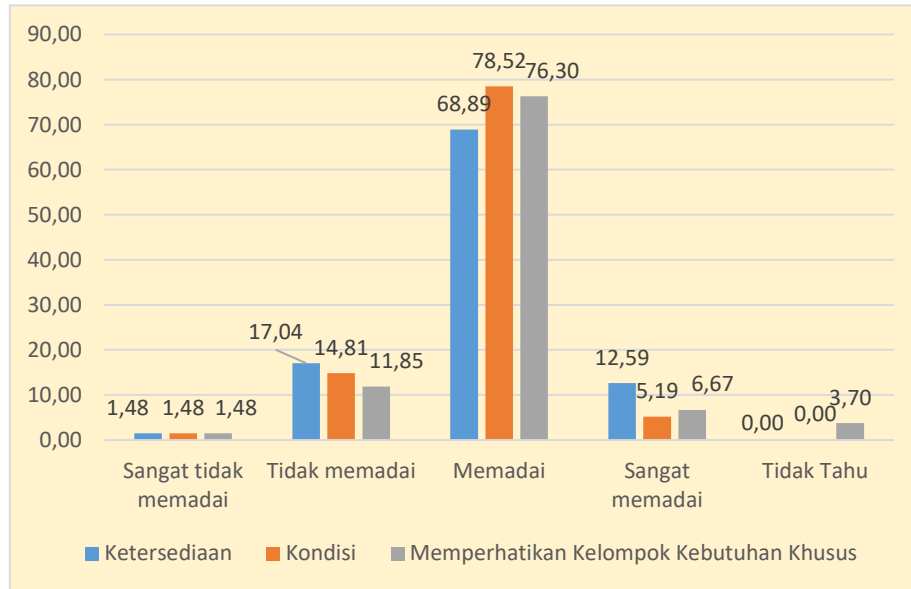
Gambar 3.2.1 memperlihatkan sebagian besar responden menilai tenaga Kesehatan tersebut memadai (baik tenaga medis maupun tenaga nonmedis).

Responden yang menilai tenaga medis memadai sebesar 81,48 persen dan yang menilai sangat memadai sebesar

11,85 persen. Sedangkan untuk tenaga nonmedis yang menilai memadai sebesar 83,70 dan yang menilai sangat memadai sebesar 9,63 persen.

Sarana Prasarana Pelayanan Kesehatan

Sarana prasarana kesehatan menjadi hal yang penting dalam menilai kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan Kesehatan. Sarana prasarana akan menunjang pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan secara lebih optimal.



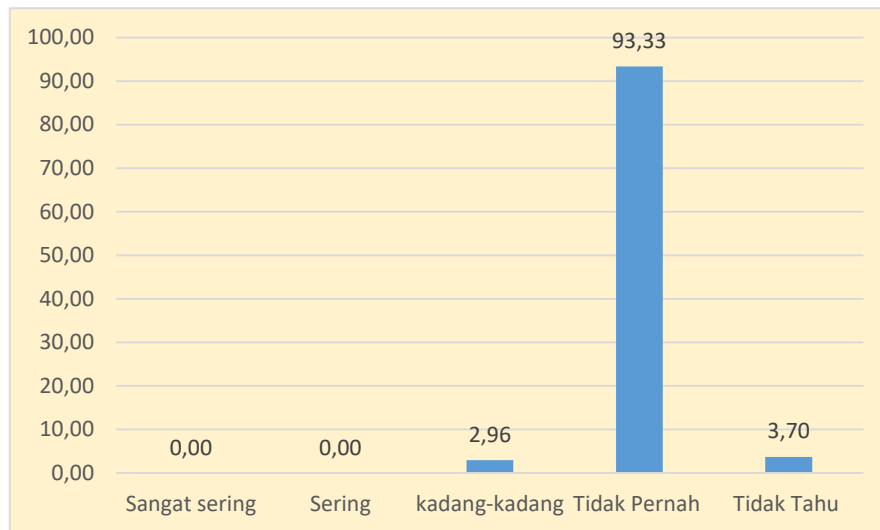
Gambar 3.2.2 Persentase Pendapat Responden tentang Ketersediaan dan Kondisi Sarana Prasarana Kesehatan di Puskesmas (N=135)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Gambar 3.2.2 memperlihatkan persentase responden yang menilai ketersediaan sarana prasarana kurang memadai sebanyak 18,52 persen dan memadai 81,48 persen. Sedangkan kondisi sarana prasarana yang menilai kurang memadai sebesar 16,29 persen dan memadai 83,71 persen. Secara umum sudah relative baik, namun masih membutuhkan peningkatan dalam sarana prasarana baik dari ketersediaan maupun kondisi. Sarana prasarana Kesehatan juga dinilai memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus, sebesar 82,97 persen menilai memadai, sedangkan 13,33 persen kurang memadai, dan 3,70 persen tidak tahu.

Pelecehan Seksual di Pelayanan Kesehatan

Sebagaimana pelayanan Pendidikan, pelecehan seksual juga terjadi pada pelayanan kesehatan. Hal ini sebagaimana terlihat pada pendapat responden berikut.



Gambar 3.2.3 Persentase Pendapat Responden tentang Pelecehan Seksual di Pelayanan Kesehatan (N=135)

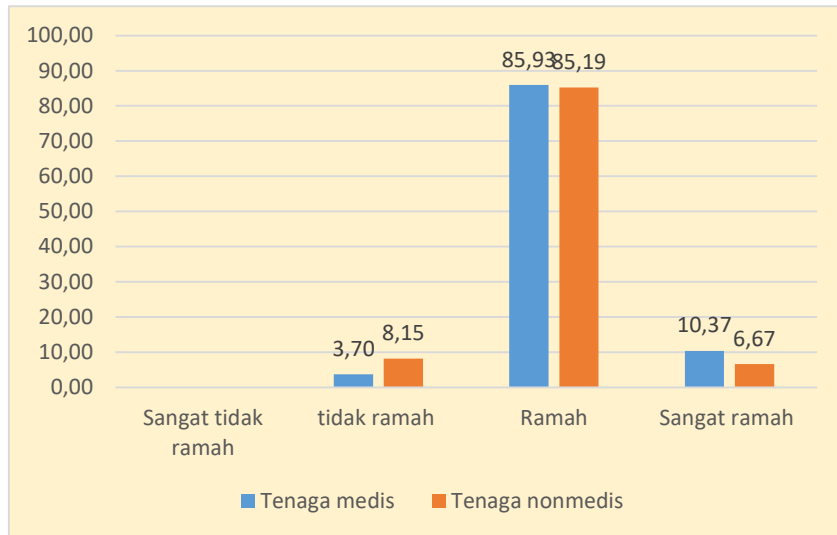
Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Pelecehan seksual tersebut dilakukan oleh tenaga medis, Tenaga nonmedis, dan orang lain di luar Puskesmas. Meskipun jumlah kasus yang terjadi dialami menurut pendapat responden hanya 4 (2,96 persen), namun hal ini perlu juga mendapatkan perhatian.

Keramahan Petugas Pelayanan

Salah satu indikator dalam mengukur kinerja pelayanan adalah keramahan petugas pelayanan. Dalam pelayanan puskesmas terlihat persentase terbanyak pendapat responden petugas Kesehatan baik medis maupun nonmedis dinilai ramah dalam memberikan pelayanan.

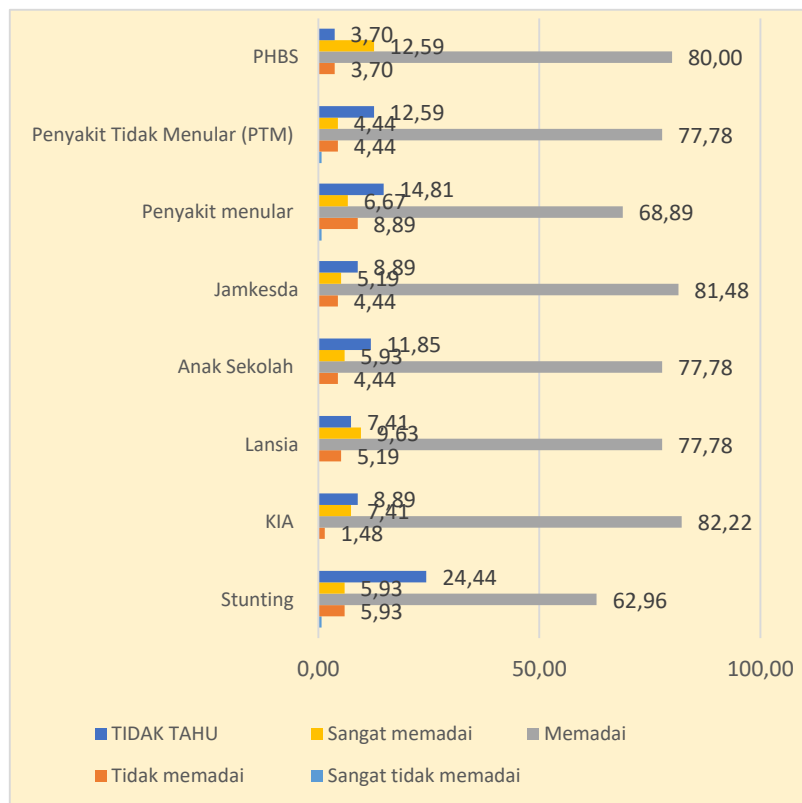
Petugas medis dinilai memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan petugas nonmedis, meskipun persentasenya tidak berbeda jauh. Penilaian responden terhadap petugas medis yang dinilai ramah sebesar 85,93 persen dan dinilai sangat ramah sebesar 10,37 persen. Petugas non medis yang dinilai tidak ramah sebesar 8,15 persen, lebih tinggi dibandingkan dengan petugas medis.



Gambar 3.2.4 Persentase Pendapat Responden tentang Keramahan Petugas Kesehatan (N=135)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Upaya Kesehatan



Gambar 3.2.5 Persentase Pendapat Responden tentang Upaya Pemerintah dalam Bidang Kesehatan (N=135)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

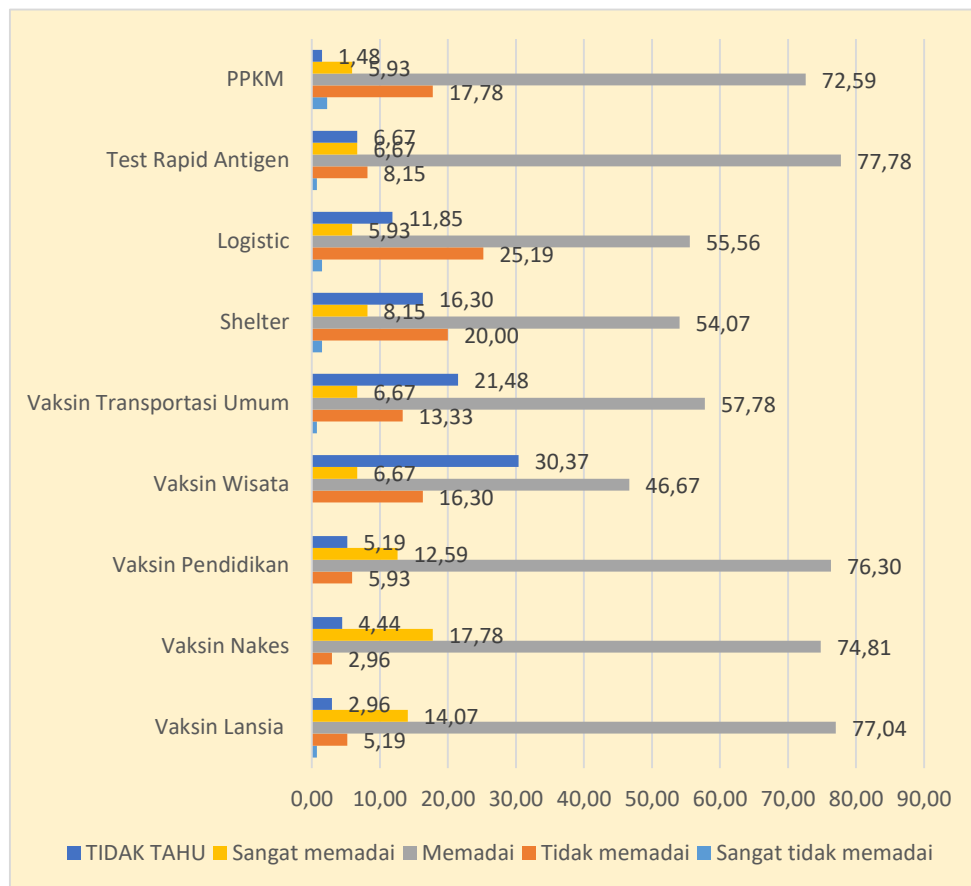
Berbagai upaya dilakukan oleh puskesmas untuk memberikan pelayanan Kesehatan, baik pada pelayanan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS), penanganan penyakit menular,

penanganan penyakit tidak menular (PTM), jaminan Kesehatan daerah (Jamkesda), pelayanan Kesehatan untuk anak sekolah, program untuk Lansia, program untuk Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), dan program penanggulangan stunting.

Penilaian responden terhadap upaya pemerintah dalam pelayanan Kesehatan yang dinilai tidak memadai dengan persentase antara 5-8 persen adalah penanganan penyakit menular, stunting dan lansia. Sedangkan upaya pemerintah yang dinilai memadai adalah untuk pelayanan KIA, jamkesda, maupun PHBS. Stunting sebagai salah satu program nasional dan menjadi target untuk menurunkannya, namun sebanyak 24,44 persen responden tidak mengetahuinya.

Upaya Penanganan Covid-19

Kondisi Kesehatan pada masa pandemic karena Covid-19 menjadi tantangan tersendiri bagi pelayanan Kesehatan. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah dalam upaya penanganan hal ini. Berbagai upaya vaksinasi di berbagai lini mulai dari tenaga nakes, lansia, pendidikan, pariwisata telah dilakukan. Penyediaan shelter dan pemberian logistic juga telah disiapkan termasuk membuat kebijakan pembatasan aktivitas masyarakat untuk menekan penyebaran virus tersebut.



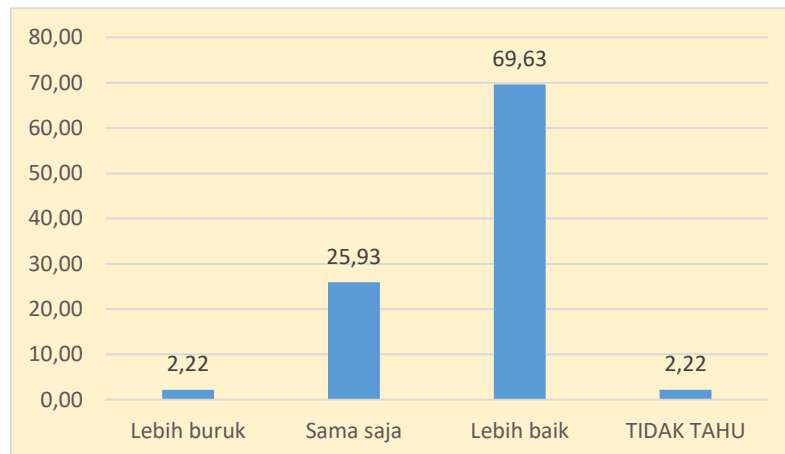
Gambar 3.2.6 Persentase Pendapat Responden tentang Upaya Pemerintah dalam Penanganan Covid-19 (N=135)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Gambar 3.2.5 memperlihatkan beberapa program vaksin tidak diketahui oleh responden, yaitu pemberian vaksin di tempat wisata maupun transportasi umum.

Dampak Kebijakan Kesehatan

Berbagai upaya pelayanan Kesehatan telah dilakukan pemerintah, salah satu tujuannya untuk peningkatan derajat Kesehatan masyarakat. Sebesar 69,63 persen responden menilai pelayanan Kesehatan lebih baik dalam meningkatkan derajat kesehatan, sebanyak 25,93 persen menilai sama saja.

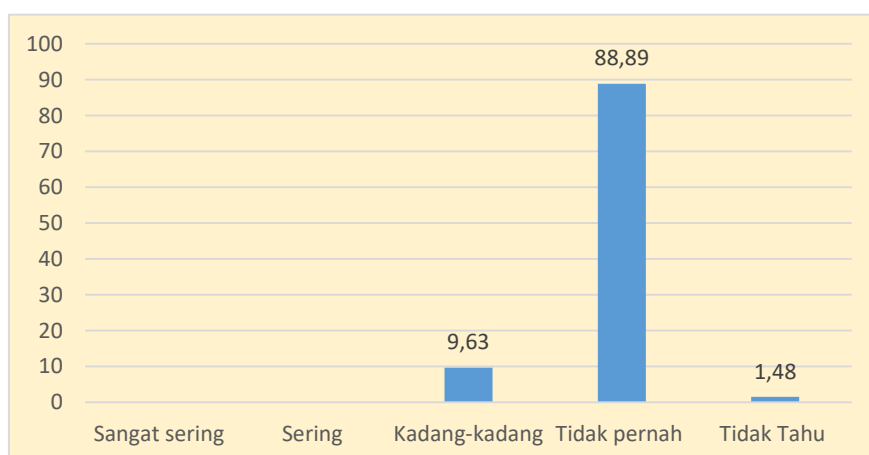


Gambar 3.2.7 Persentase Pendapat Responden tentang Dampak Pelayanan Kesehatan Bagi Peningkatan Derajat Kesehatan (N=135)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Diskriminasi Pelayanan Kesehatan

Sebagaimana pelayanan pendidikan, diskriminasi dalam pelayanan diharapkan juga tidak terjadi pada pelayanan Kesehatan. Menurut pendapat responden sebesar 88,89 persen diskriminasi tidak pernah terjadi. Meskipun ada 9,63 persen responden yang menjawab kalau diskriminasi pelayanan kadang-kadang terjadi.



Gambar 3.2.8 Persentase Pendapat Responden tentang Diskriminasi Pelayanan Kesehatan (N=135)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

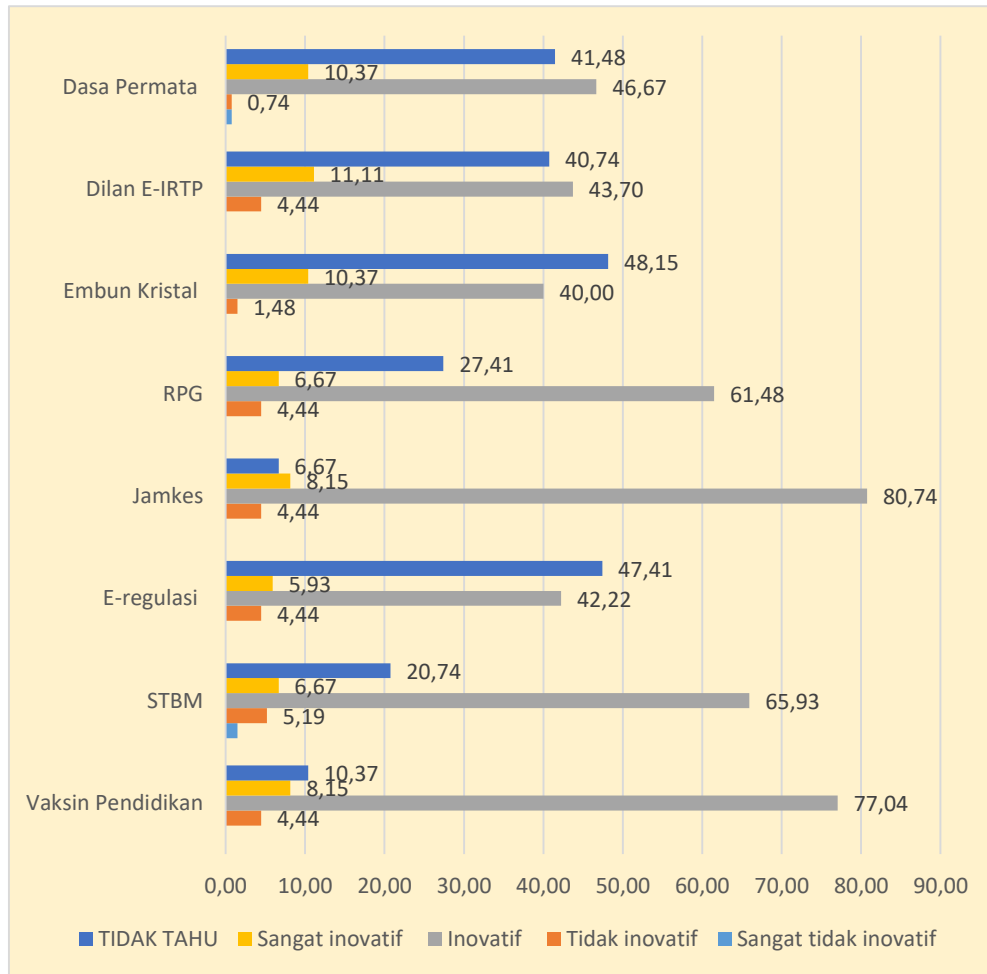
Inovasi Kesehatan

Inovasi dalam pelayanan Kesehatan dilakukan sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan Kesehatan. Inovasi yang dilakukan tidak hanya berkaitan dengan kegiatan preventif namun juga kuratif. Tidak hanya meliputi pelayanan Kesehatan dalam penanganan penyakit namun juga inovasi untuk menjamin keamanan pangan bagi masyarakat.

Inovasi Kesehatan yang dilakukan di Kota Yogyakarta seperti program Dasa Permata (Danurejan Satu Pemberian Makanan Tambahan), dilan E-IRTP (digitalisasi layanan sertifikasi industry rumah tangga pangan, yang ditujukan untuk UMKM di Kota Yogyakarta), embun kristal (untuk mengatasi stunting), rumah pemulihan gizi, jaminan Kesehatan, e-regulasi (pemberian izin praktik tenaga Kesehatan secara online), sanitasi total berbasis masyarakat (STBM), maupun vaksinasi untuk bidang pendidikan (guru dan murid).

Dari sebagian inovasi yang dilakukan di bidang Kesehatan tersebut, di semua pilihan program terdapat jawaban tidak tahu, meskipun persentase responden yang menjawab tidak tahu berbeda antar program. Persentase jawaban responden yang menjawab tidak tahu lebih dari 40 persen paling banyak pada program embun kristal (48,15 persen), E-regulasi (47,41 persen), dasa permata (41,48 persen), dilan E-IRTP (40,74 persen). Hal ini memperlihatkan sosialisasi terhadap inovasi program kegiatan tersebut masih kurang.

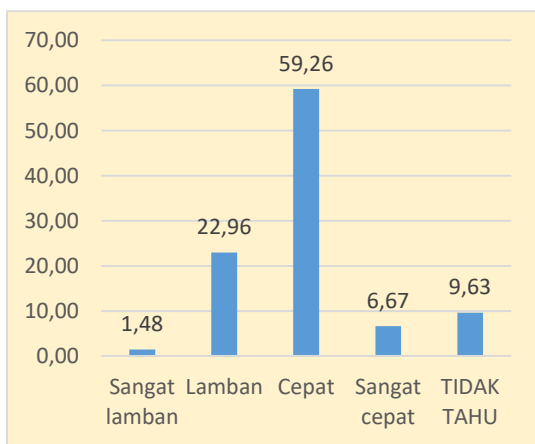




Gambar 3.2.9 Persentase Pendapat Responden tentang Inovasi Pelayanan Kesehatan (N=135)

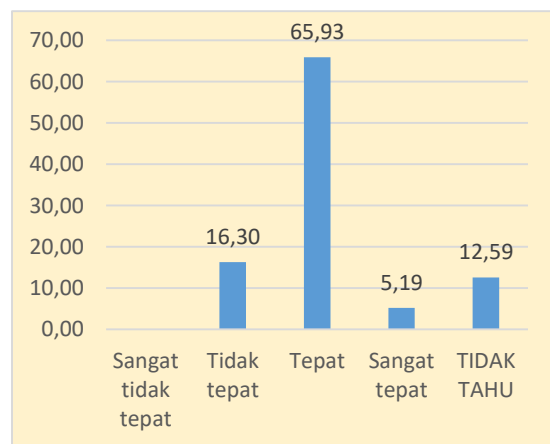
Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Respons Aduan



Gambar 3.2.10 Persentase Pendapat Responden tentang Kecepatan Respons (N=135)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021



Gambar 3.2.11 Persentase Pendapat Responden tentang Ketepatan Respons (N=135)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021



Salah satu indikator lain yang penting dalam mengukur kinerja pelayanan adalah terkait dengan manajemen pengelolaan aduan/saran/masukan dari masyarakat. Gambar 3.2.10 dan 3.2.11 memperlihatkan pelayanan Kesehatan masih kurang dalam kecepatan dan ketepatan dalam merespons aduan/saran/masukan. Persentase penilaian responden terhadap responsa yang menilai kecepatan sangat lamban/lamban sebesar 24,44 persen. Sedangkan dari sisi ketidaktepatan respons sebanyak 16,30 persen masih menilai tidak tepat.

3.3 Kependudukan

Responden kependudukan adalah pengguna pelayanan kependudukan yang mengurus dokumen di MPP (Mall Pelayanan Publik). Proses wawancara dilakukan di MPP pada saat responden melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Total jumlah responden kependudukan adalah 120 orang.

Karakteristik Responden

Sebagian besar responden tinggal di Kota Yogyakarta, hanya 9,17 persen yang berasal dari luar Kota Yogyakarta. Responden kependudukan sebagian besar ber-KTP Kota Yogyakarta, dan 4,17 persennya tidak ber-KTP Kota Yogyakarta. Tabel 3.3.1 memperlihatkan data karakteristik responden berdasarkan kelompok usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan responden. Apabila dilihat berdasarkan kelompok usia, kelompok usia responden cukup variatif. Paling banyak adalah berusia antara 18-29 tahun (39,17 persen), dan paling sedikit usia 6 tahun ke atas (5,00 persen). Dari sisi jenis kelamin, jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan responden perempuan, yaitu 57,50 persen laki-laki dan 42,50 persen perempuan.

Tabel 3.3.1 Karakteristik Responden (N= 120)

Karakteristik Responden	Jumlah	Persen
<i>Kelompok usia</i>		
18-29 tahun	47	39,17
30-39 tahun	27	22,50
40-49 tahun	29	24,17
50-59 tahun	11	9,17
60 tahun ke atas	6	5,00
<i>Jenis kelamin</i>		
Laki-laki	69	57,50
Perempuan	51	42,50
<i>Tingkat pendidikan</i>		
Tidak/belum pernah sekolah	0	0
Pendidikan dasar (SD/ sederajat – SMP/ sederajat)	21	17,50
SMA/MA/ sederajat	60	50,00
D1/D2/D3	5	4,17
D4/S1	31	25,83
S2/S3	3	2,50



Karakteristik Responden	Jumlah	Persen
Status Pekerjaan		
Tidak bekerja	34	28,33
Bekerja sendiri	21	17,50
Bekerja dibantu oleh pekerja tidak tetap/tidak dibayar	7	5,83
Bekerja dibantu oleh oleh pekerja tetap/dibayar	5	4,17
Karyawan swasta	43	35,83
Pegawai di institusi pemerintahan (termasuk honorer)	5	4,17
Pekerja bebas (di bidang pertanian/nonpertanian)	4	3,33
Pekerja keluarga tidak dibayar	1	0,83
Tempat tinggal		
Kota Yogyakarta	109	90,83
Di luar Kota Yogyakarta dalam wilayah DIY (Kabupaten Bantul, Gunungkidul, Kulonprogo, Sleman)	9	7,50
Di luar DIY	2	1,67
Status Administrasi Kependudukan		
Ber-KTP Kota Yogyakarta	115	95,83
Tidak ber-KTP Kota Yogyakarta	5	4,17
Pengurusan Dokumen Adminduk		
1 – 5 kali	26	85,8
6 – 10 kali	13	10,8
11 kali lebih	4	3,3

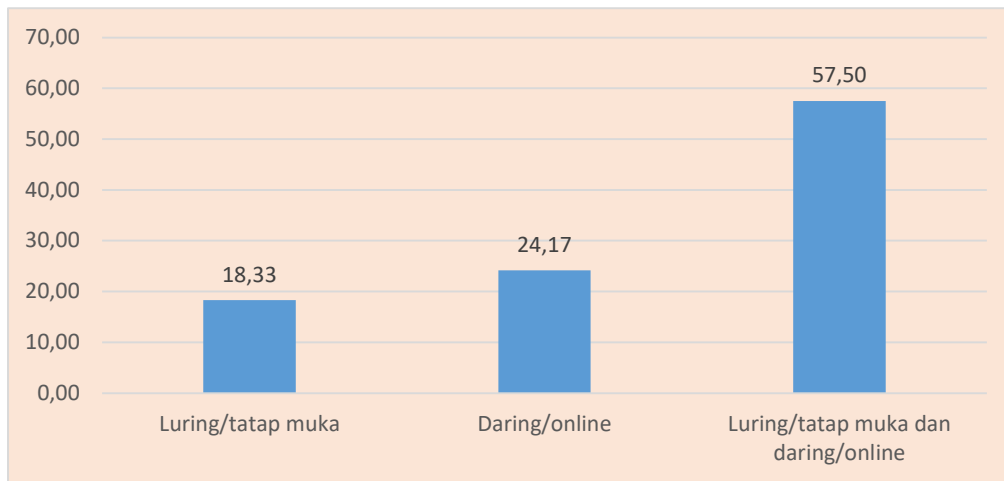
Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Dari aspek tingkat pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan menengah, yaitu 50,00 persen berpendidikan SMA/MA/ sederajat, dan 32,50 persen berpendidikan tinggi (diploma, sarjana, dan pascasarjana). Sedangkan yang berpendidikan SMP/MTs/ sederajat ke bawah ada 17,50 persen. Dilihat dari pekerjaan, Sebagian besar 50,00 persen adalah karyawan swasta, dan 24,42 persen bekerja sendiri.

Pengurusan Dokumen Kependudukan

Terkait dengan dokumen kependudukan, responden yang mengurus dokumen kependudukan paling banyak antara 1-5 kali (85,83 persen), yang mengurus 6-10 kali sebesar 10,83 persen, dan yang mengurus lebih dari 11 kali sebanyak 3,33 persen. Pengurusan dokumen yang pernah diurus oleh responden adalah akte kelahiran, akte kematian, pembuatan KK baru atau pemutakhiran data KK, pemutakhiran data perkawinan, permohonan KIA, permohonan KTP, BPJS Kesehatan, dan Jamkesda.

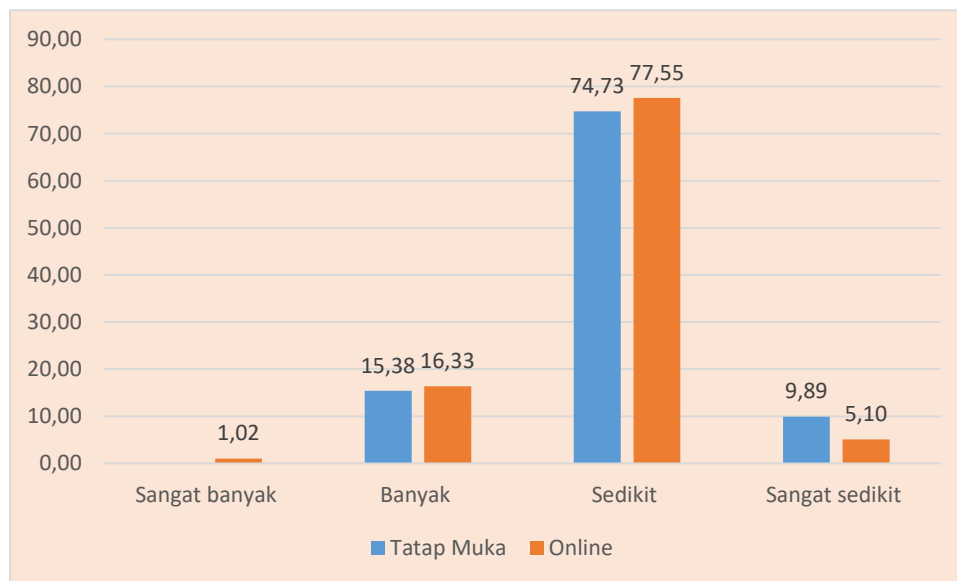




Gambar 3.3.1 Persentase Pendapat Responden tentang Pengalaman dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan (N=120)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

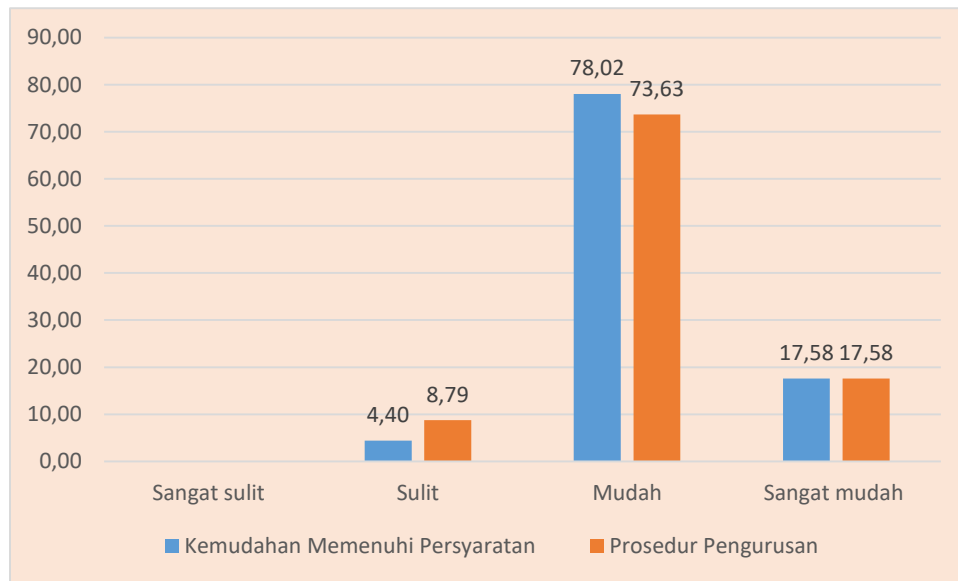
Data survei menunjukkan pengalaman responden dalam pengurusan dokumen kependudukan memperlihatkan masih terdapat pengurusan dokumen baik secara tatap muka maupun online, bahkan perpaduan antara pengurusan tatap muka dan online. Sebanyak 57,50 melakukan pengurusan dokumen kependudukan perpaduan antara tatap muka dan *online*.



Gambar 3.3.2 Persentase Pendapat Responden tentang Jumlah Persyaratan dalam Pengurusan Layanan Kependudukan Tatap Muka dan Online (N=120)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

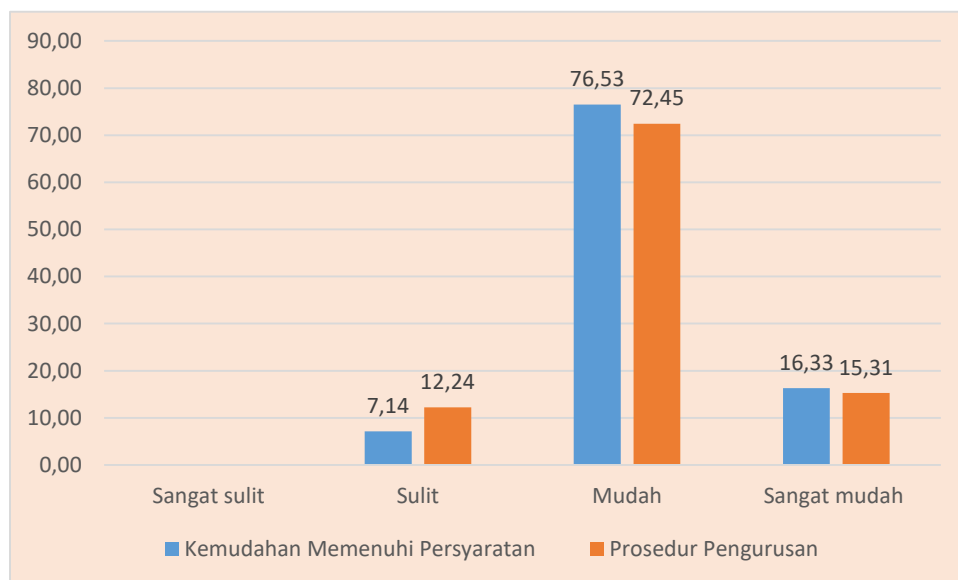
Berkaitan dengan jumlah persyaratan dan pengurusan layanan kependudukan baik yang dilakukan secara tatap muka maupun online, memperlihatkan penilaian responden jumlahnya sedikit. Responden yang menilai jumlahnya banyak (untuk pengurusan online) 17,35 persen, persentase ini lebih banyak dibandingkan yang menilai secara tatap muka (15,38 persen).



Gambar 3.3.3 Persentase Pendapat Responden tentang Kemudahan Memenuhi Persyaratan dan Prosedur Pengurusan Secara Tatap Muka (N=120)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Berkaitan dengan kemudahan untuk memenuhi persyaratan prosedur pengurusan secara tatap muka dan *online* memperlihatkan penilaian mudah dan sangat mudah. Pengurusan secara tatap muka memperlihatkan responden yang menilai mudah untuk memenuhi persyaratan (78,02 persen) dan prosedur pengurusan (73,63 persen). Sedangkan untuk pengurusan *online* yang menilai mudah untuk memenuhi persyaratan (76,53 persen) dan prosedur pengurusan (72,45 persen).



Gambar 3.3.4 Persentase Pendapat Responden tentang Kemudahan Memenuhi Persyaratan dan Prosedur Pengurusan Secara Online (N=120)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

3.4 Perizinan

Responden perizinan adalah pengguna pelayanan perizinan yang mengurus dokumen di MPP (Mall Pelayanan Publik). Proses wawancara dilakukan di MPP pada saat responden melakukan pengurusan dokumen perizinan. Total jumlah responden kependudukan adalah 30 orang.

Karakteristik Responden

Sebagian besar responden tinggal di Kota Yogyakarta (63,33 persen), sebesar 36,67 persen yang berasal dari luar Kota Yogyakarta. Responden perizinan sebanyak 53,33 persen ber-KTP Kota Yogyakarta, dan 46,67 persen tidak ber-KTP Kota Yogyakarta. Hal ini menunjukkan mereka yang mengurus dokumen perizinan tidak selalu bertempat tinggal di Yogyakarta maupun ber-KTP Kota Yogyakarta.

Tabel 3.4.1 memperlihatkan data karakteristik responden berdasarkan kelompok usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan responden. Jenis kelamin responden laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan yaitu 66,67 persen laki-laki dan 33,33 persen perempuan. Dilihat dari tingkat pendidikan semua responden berpendidikan menengah ke atas. Bahkan 63,33 persen berpendidikan D4/S1.

Tabel 3. 4.1 Karakteristik Responden (N= 30)

Karakteristik Responden	Jumlah	Persen
Kelompok usia		
18-29 tahun	9	30,30
30-39 tahun	7	23,33
40-49 tahun	8	26,67
50-59 tahun	2	6,67
60 tahun ke atas	4	13,33
Jenis kelamin		
Laki-laki	20	66,67
Perempuan	10	33,33
Tingkat pendidikan		
Tidak/belum pernah sekolah	0	0
Pendidikan dasar (SD/ sederajat - SMP/ sederajat)	0	0
SMA/MA/ sederajat	9	30,00
D1/D2/D3	2	6,67
D4/S1	19	63,33
S2/S3	0	0
Status Pekerjaan		
Tidak bekerja	3	10,00
Bekerja sendiri	4	13,33
Bekerja dibantu oleh pekerja tidak tetap/tidak dibayar	2	6,67
Bekerja dibantu oleh pekerja tetap/dibayar	7	23,33
Karyawan swasta	14	46,67



Karakteristik Responden	Jumlah	Persen
Pegawai di institusi pemerintahan (termasuk honorer)	0	0
Pekerja bebas (di bidang pertanian/nonpertanian)	0	0
Pekerja keluarga tidak dibayar	0	0
Tempat tinggal		
Kota Yogyakarta	19	63,33
Di luar Kota Yogyakarta dalam wilayah DIY (Kabupaten Bantul, Gunungkidul, Kulonprogo, Sleman)	10	33,33
Di luar DIY	1	3,33
Status Administrasi Kependudukan		
Ber-KTP Kota Yogyakarta	16	53,33
Tidak ber-KTP Kota Yogyakarta	14	46,67
Pengurusan Dokumen Perizinan		
1 - 5 kali	22	73,33
6 - 10 kali	1	3,33
11 kali lebih	7	23,33

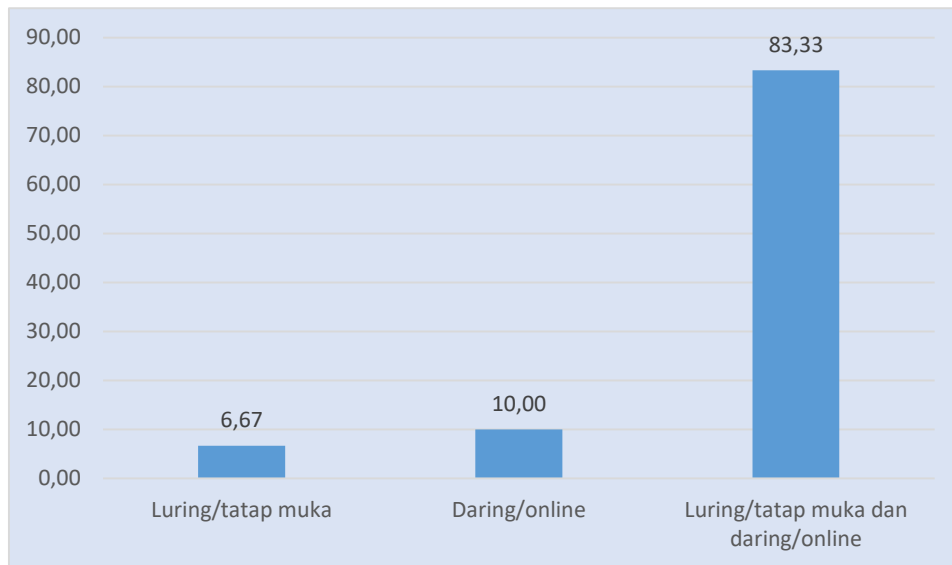
Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Dilihat dari pekerjaan responden, sebanyak 51,85 persen merupakan karyawan swasta, sebanyak 25,93 persen bekerja dibantu oleh pekerja tetap/dibayar karyawan, sebesar 14,81 persen bekerja sendiri dan 7,41 persen bekerja dibantu pekerja tidak tetap.

Pengurusan Dokumen Perizinan

Terkait dengan dokumen perizinan, responden yang mengurus dokumen perizinan paling banyak 1 - 5 kali (73,33 persen), yang mengurus 6-10 kali sebesar 3,33 persen, dan yang mengurus lebih dari 11 kali sebanyak 23,33 persen. Pengurusan dokumen yang pernah diurus oleh responden adalah izin SIUP (Surat Izin Usaha Perusahaan), TDP (Tanda Daftar Perusahaan), Izin Pendirian Lembaga Pendidikan, IMB (Izin Mendirikan Bangunan baik untuk tempat tinggal maupun usaha), SPPL (Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan), SKRK (Surat Keterangan Rencana Kota), TDG (Tanda Daftar Gudang), Sertifikasi Laik fungsi, dan lain-lain.

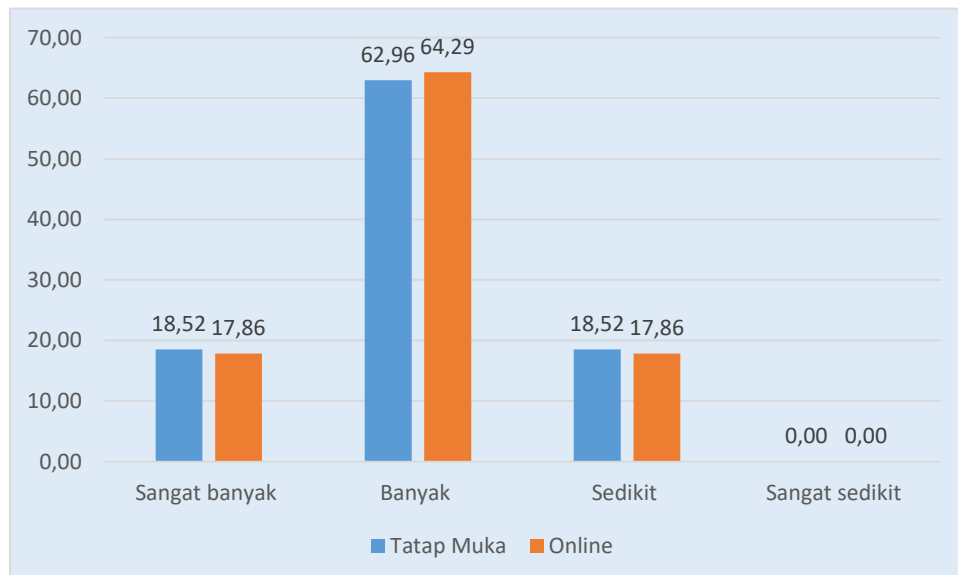




Gambar 3.4.1 Persentase Pendapat Responden tentang Pengalaman dalam Pengurusan Dokumen Perizinan (N=30)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Data survei menunjukkan pengalaman responden dalam pengurusan dokumen perizinan memperlihatkan masih terdapat pengurusan dokumen baik secara tatap muka maupun online, bahkan perpaduan antara pengurusan tatap muka dan online. Sebanyak 83,33 melakukan pengurusan dokumen perizinan perpaduan antara tatap muka dan online. Karena pengguna layanan datang ke kantor MPP untuk berkonsultasi dan kemudian pengurusan berkas-berkas dilakukan secara online.

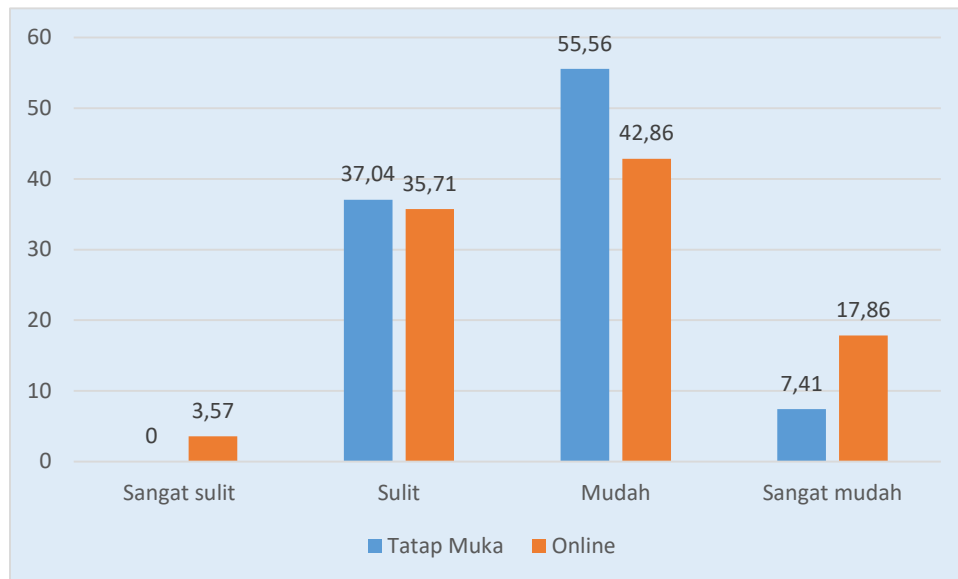


Gambar 3.4.2 Persentase Pendapat Responden tentang Jumlah Persyaratan dalam Pengurusan Layanan Perizinan secara Tatap Muka dan Online (N=30)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Berkaitan dengan jumlah persyaratan dan pengurusan layanan perizinan baik yang dilakukan secara tatap muka maupun online, memperlihatkan penilaian responden

jumlahnya banyak dan sangat banyak. Hal ini berbeda dengan pendapat dengan responden kependudukan. Responden yang menilai jumlahnya sedikit hanya 17,86 (untuk pengurusan online) dan 18,52 persen untuk pengurusan tatap muka. Dokumen perizinan membutuhkan banyak persyaratan sesuai dengan perizinan yang diurus.



Gambar 3.4.3 Persentase Pendapat Responden tentang Kemudahan Memenuhi Persyaratan dalam Pengurusan Layanan Perizinan secara Tatap Muka dan Online (N=30)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Berkaitan dengan kemudahan untuk memenuhi persyaratan prosedur pengurusan secara tatap muka dan online memperlihatkan penilaian ygna bervariasi. Ada pendapat responden yang menilai mudah dan sangat mudah, namun ada juga yang menilai sulit dan sangat sulit. Responden yang menilai mudah untuk pengurus tatap muka sebesar 55,56 persen dan sangat mudah 7,41 persen. Sedangkan untuk pengurusan online yang menilai mudah sebesar 42,86 persen dan sangat mudah 17,86 persen.

3.5 Pariwisata dan Transportasi

Proses wawancara untuk bidang pariwisata dan transportasi berlangsung di tempat wisata dan tempat khusus parkir (TKP) yang telah ditentukan, yaitu GL Zoo, Taman Pintar, kawasan Malioboro (Hotel Inna Garuda – Titik 0), kawasan Tugu – Stasiun, TKP Senopati, TKP Ngabean, dan TKP Abu Bakar Ali. Wawancara ditujukan pengunjung dan pelaku (pemandu wisata, pedagang, sopir/kernet, sopir andong, sopir becak, juru parkir, dan pengelola parkir). Total jumlah adalah 280, terdiri dari 175 responden pengunjung dan 105 responden pelaku.

Karakteristik Responden

Sebagian besar responden tidak tinggal di Kota Yogyakarta. Hanya 28,21 persen yang bertempat tinggal di Kota Yogyakarta; 37,86 persen tinggal di luar Kota Yogyakarta tapi masih dalam wilayah DIY; dan 33,93 persen tinggal di luar DIY. Apabila dilihat dari status



administrasi kependudukan, sebagian besar (73,57 persen) tidak ber-KTP Kota Yogyakarta dan selebihnya (26,43 persen) ber-KTP Kota Yogyakarta.

Tabel 3.5.1 memperlihatkan data karakteristik responden berdasarkan kelompok usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan responden. Apabila dilihat berdasarkan kelompok usia, kelompok usia responden cukup variatif. Paling banyak adalah berusia kurang dari 30 tahun (42,14 persen) dan hanya 3,21 persen yang berusia 60 tahun ke atas. Dari sisi jenis kelamin, lebih banyak responden laki-laki dibanding perempuan, yaitu 53,57 persen laki-laki dan 46,43 persen perempuan.

Tabel 3.5.1 Karakteristik Responden (N= 280)

Karakteristik Responden	Jumlah	Persen
Kelompok usia		
18-29 tahun	118	42,14
30-39 tahun	62	22,14
40-49 tahun	56	20,00
50-59 tahun	35	12,50
60 tahun ke atas	9	3,21
Jenis kelamin		
Laki-laki	150	53,57
Perempuan	130	46,43
Tingkat pendidikan		
Tidak/belum pernah sekolah	6	21,14
Pendidikan dasar (SD/ sederajat - SMP/ sederajat)	45	16,07
SMA/MA/ sederajat	145	51,79
D1/D2/D3	13	4,64
D4/S1	62	22,14
S2/S3	9	3,21
Status Pekerjaan		
Tidak bekerja	59	21,07
Bekerja sendiri	61	21,79
Bekerja dibantu oleh pekerja tidak tetap/tidak dibayar	10	3,57
Bekerja dibantu oleh oleh pekerja tetap/dibayar	24	8,57
Karyawan swasta	87	31,07
Pegawai di institusi pemerintahan (termasuk honorer)	18	6,43
Pekerja bebas (di bidang pertanian/nonpertanian)	19	6,79
Pekerja keluarga tidak dibayar	2	0,71
Tempat tinggal		
Kota Yogyakarta	79	28,21
Di luar Kota Yogyakarta dalam wilayah DIY (Kabupaten Bantul, Gunungkidul, Kulonprogo, Sleman)	106	37,86
Di luar DIY	95	33,93
Status Administrasi Kependudukan		
Ber-KTP Kota Yogyakarta	74	26,43



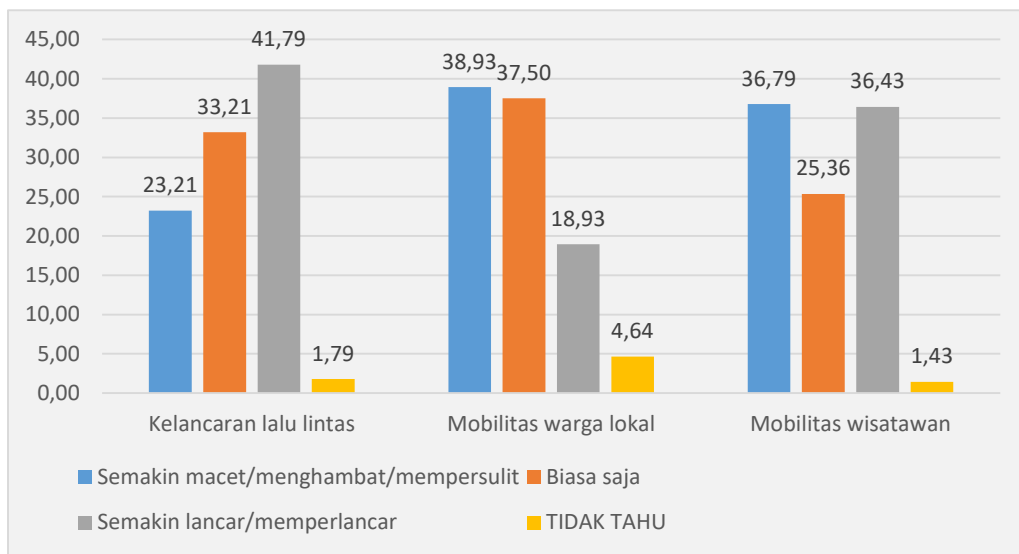
Karakteristik Responden	Jumlah	Persen
Tidak ber-KTP Kota Yogyakarta	206	73,57

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Dari aspek tingkat pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan menengah, yaitu 51,79 persen berpendidikan SMA/MA/ sederajat, dan 30,00 persen berpendidikan tinggi (diploma, sarjana, dan pascasarjana). Dilihat dari pekerjaan, sebanyak 31,07 persen adalah karyawan swasta, 21,79 persen bekerja sendiri, dan terdapat 21,07 persen tidak bekerja (termasuk di dalamnya masih bersekolah).

Pengaturan Jalan Searah

Adanya kebijakan pengaturan jalan searah di beberapa ruas jalan dapat berpengaruh terhadap kelancaran lalu lintas, mobilitas warga lokal, dan mobilitas wisatawan. Hal ini dimaknai secara berbeda-beda oleh responden.



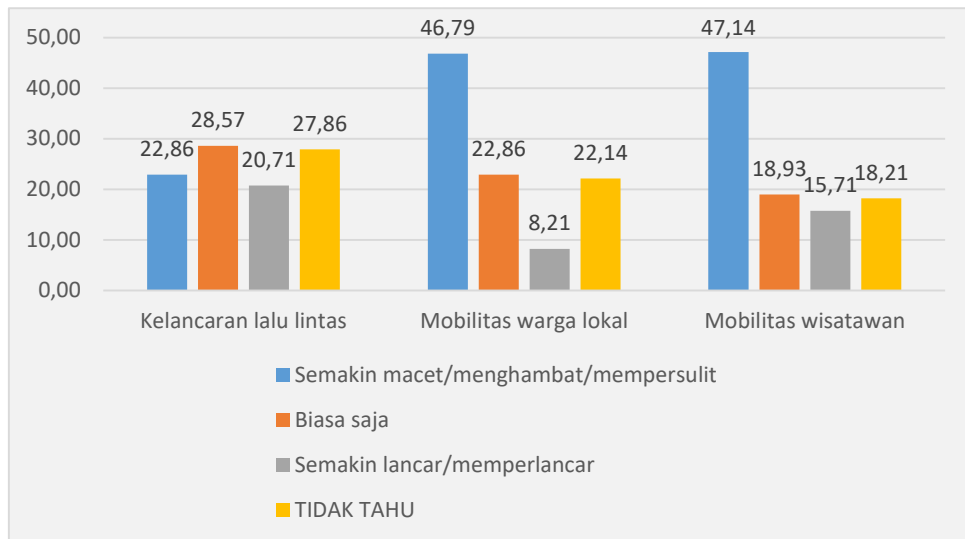
Gambar 3.5.1 Persentase Pendapat Responden tentang Dampak Pengaturan Jalan Searah di Beberapa Ruas Jalan (N=280)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Data menunjukkan bahwa pengaturan jalan searah berdampak pada kelancaran lalu lintas (41,79 persen), tetapi dinilai menghambat mobilitas warga lokal (38,39 persen) dan wisatawan (36,79 persen).

Kebijakan Ganjil Genap

Selain kebijakan pengaturan jalan searah, Pemerintah Kota Yogyakarta juga mencoba menerapkan kebijakan ganjil genap di beberapa ruas jalan di kawasan wisata. Hal ini juga berpengaruh terhadap kelancaran lalu lintas, mobilitas warga lokal, dan mobilitas wisatawan.



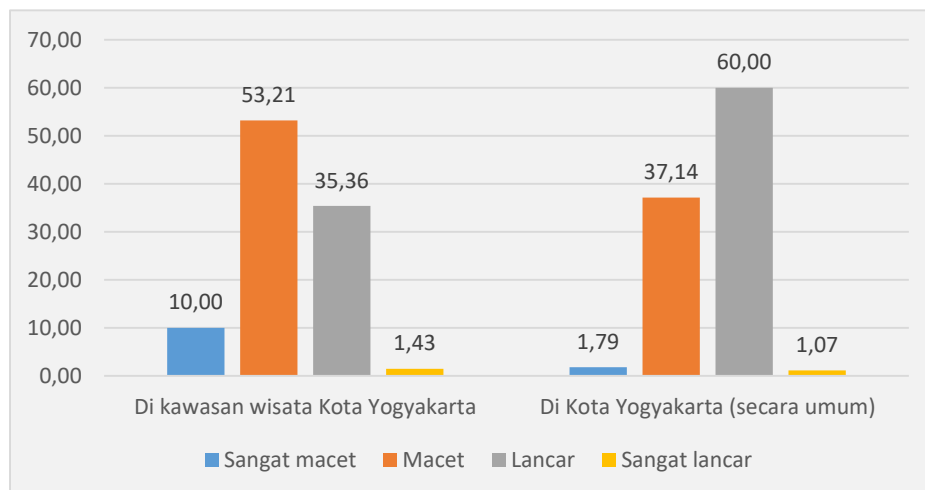
Gambar 3.5.2 Persentase Pendapat Responden tentang Dampak Kebijakan Ganjil Genap di Beberapa Ruas Jalan di Kawasan Wisata (N=280)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Data menunjukkan bahwa kebijakan ganjil genap di kawasan wisata di Kota Yogyakarta menghambat mobilitas warga lokal (46,79 persen) dan wisatawan (47,154 persen) serta kelancaran lalu lintas (22,86 persen).

Kelancaran Lalu Lintas

Gambar 3.5.3 menampilkan pendapat responden tentang kelancaran lalu lintas di kawasan wisata yang ada di Kota Yogyakarta, dan Kota Yogyakarta pada umumnya.



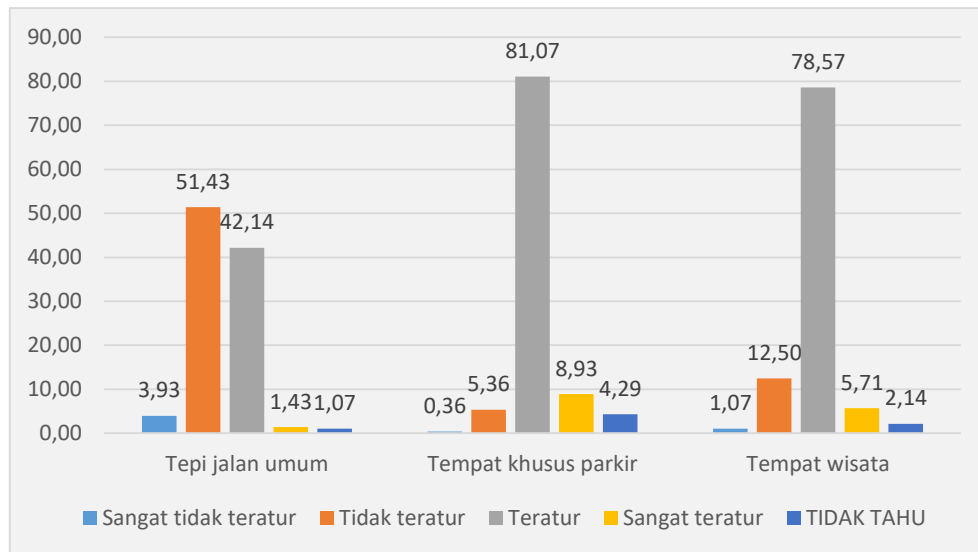
Gambar 3.5.3 Persentase Pendapat Responden tentang Kelancaran Lalu Lintas (N=280)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Sebagian besar responden (61,07 persen) mengatakan bahwa lalu lintas di Kota Yogyakarta pada umumnya lancar, dan 38,93 persen mengatakan macet/sangat macet. Berbeda dengan penilaian terhadap lalu lintas di kawasan wisata. Sebanyak 63,21 persen mengatakan

bahwa lalu lintas di kawasan wisata Kota Yogyakarta macet/sangat macet dan 36,79 persen mengatakan lalu lintas lancar/sangat lancar.

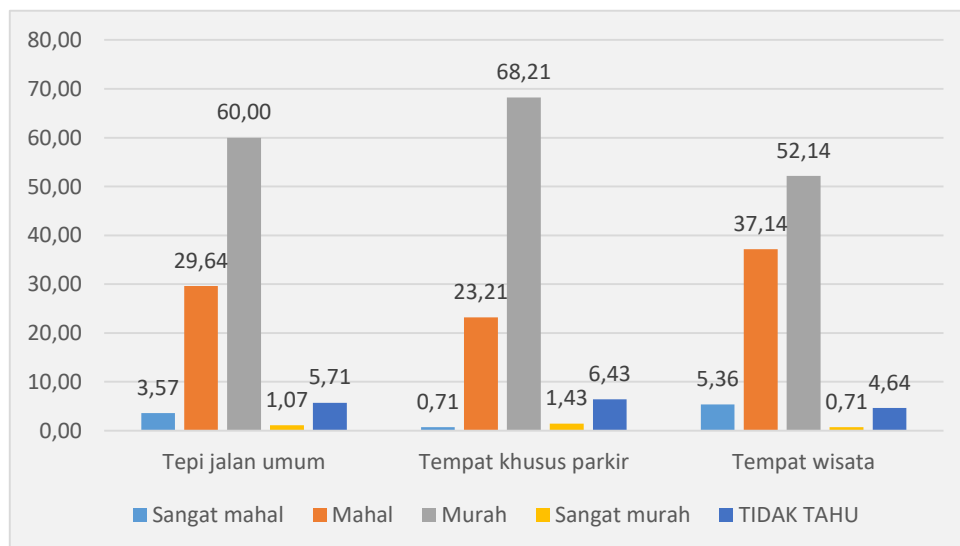
Penataan dan Tarif Parkir



Gambar 3.5.4 Persentase Pendapat Responden tentang Penataan Parkir (N=280)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Gambar 3.5.4 menampilkan pendapat responden tentang penataan parkir di Kota Yogyakarta. Data menunjukkan bahwa penataan parkir di tepi jalan umum dinilai tidak teratur oleh 55,36 persen. Sementara, penataan parkir di tempat khusus parkir dan tempat wisata dinilai teratur oleh sebagian besar responden, yaitu oleh 81,07 persen dan 78,57 persen responden.



Gambar 3.5.5 Persentase Pendapat Responden tentang Tarif Parkir (N=280)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Gambar 3.5.5 menampilkan pendapat responden tentang tarif parkir di Kota Yogyakarta. Sebagian besar responden berpendapat bahwa tarif parkir murah, baik di tepi jalan umum

tempat khusus parkir, maupun tempat wisata (60,00 persen; 68,21 persen; 52,14 persen). Namun masih ada sebagian yang menilai tarif parkir mahal, terutama di tempat wisata, yaitu oleh 42,50 persen.

Pengelolaan Transportasi

Tabel 3.5.2 menampilkan pendapat responden tentang pengelolaan transportasi di Kota Yogyakarta. Sebagian besar responden (66,43 persen) menilai bahwa Pemerintah Kota Yogyakarta inovatif dalam pengelolaan transportasi. Sebagian besar merasa aman berkendara di Kota Yogyakarta (91,07 persen); dan sebanyak 45,36 persen menilai pengelolaan transportasi dalam dua tahun terakhir memberi dampak lebih baik bagi mobilitas masyarakat.

Tabel 3.5.2 Pendapat Responden tentang Pengelolaan Transportasi dan Dampaknya (N= 280)

Keterangan	Jumlah	Persen
<i>Inovasi dalam pengelolaan transportasi</i>		
Sangat tidak inovatif	4	1,43
Tidak inovatif	73	26,07
Inovatif	178	63,57
Sangat inovatif	8	2,86
Tidak tahu	17	6,07
<i>Rasa aman berkendara di Kota Yogyakarta</i>		
Sangat tidak aman	1	0,36
Tidak aman	24	8,57
Aman	231	82,50
Sangat aman	24	8,57
<i>Dampak pengelolaan transportasi dalam dua tahun terakhir</i>		
Lebih buruk	16	5,71
Sama saja	108	38,57
Lebih baik	127	45,36
Tidak tahu	29	10,36

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Keamanan dan Kebersihan Tempat Wisata

Tabel 3.5.3 menampilkan pendapat responden terkait dengan keamanan dan kebersihan tempat wisata di Kota Yogyakarta.

Tabel 3.5.3 Pendapat Responden tentang Keamanan dan Kebersihan Tempat Wisata (N= 280)

Keterangan	Jumlah	Persen
<i>Keamanan di tempat wisata</i>		
Tidak aman	15	5,36
Aman	246	87,86
Sangat aman	19	6,79



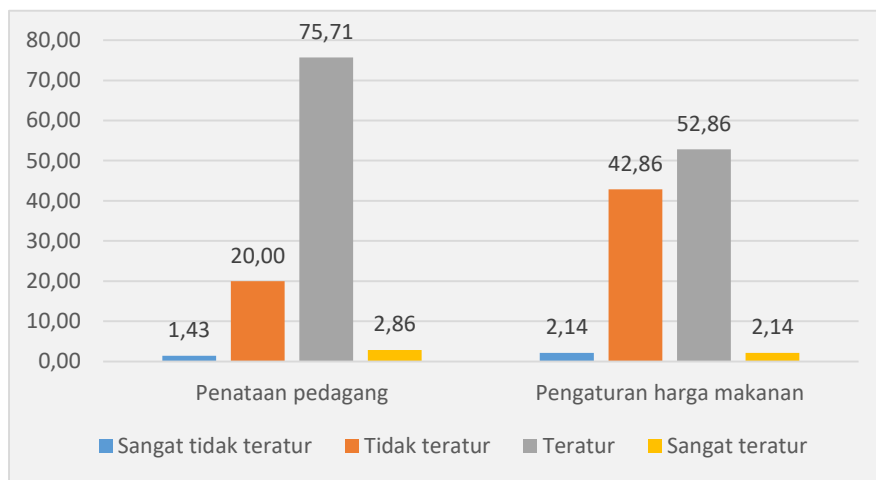
Keterangan	Jumlah	Persen
<i>Kebersihan di tempat wisata</i>		
Kotor	43	15,36
Bersih	231	82,50
Sangat bersih	6	2,14

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Sebagian responden merasa aman selama berada di tempat wisata (94,65 persen) dan sebagian besar menilai bahwa tempat wisata di Kota Yogyakarta bersih (84,64 persen).

Penataan Pedagang di Tempat Wisata

Gambar 3.5.6 menampilkan pendapat responden tentang penataan pedagang di tempat wisata yang ada di Kota Yogyakarta.



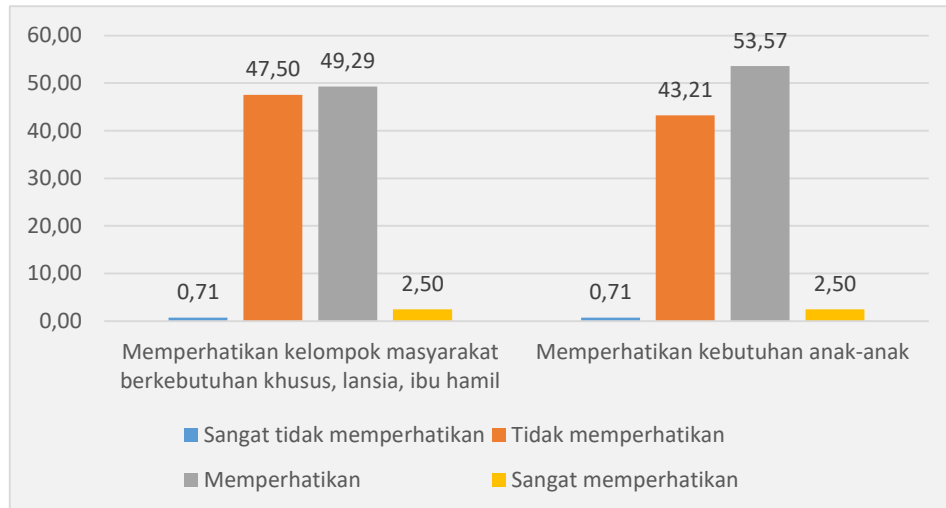
Gambar 3.5.6 Persentase Pendapat Responden tentang Penataan Pedagang di Tempat Wisata (N=280)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Sebagian besar responden berpendapat bahwa penataan pedagang di tempat wisata teratur (78,57 persen). Yang perlu menjadi perhatian adalah pendapat responden tentang pengaturan harga makanan di tempat wisata. Sebanyak 45,00 persen mengatakan bahwa pengaturan harga makanan di tempat wisata tidak teratur. Beberapa kasus wisatawan yang *dithuthuk* oleh pedagang kuliner masih seringkali muncul. Ini sejalan dengan pendapat responden terkait dengan harga makanan di tempat wisata. Sebanyak 51,79 persen responden berpendapat bahwa harga makanan di tempat wisata mahal.

Sarana prasarana di tempat wisata

Gambar 3.5.7 menampilkan pendapat responden tentang sarana prasarana di tempat wisata.



Gambar 3.5.7 Persentase Pendapat Responden tentang Sarana Prasarana di Tempat Wisata (N=280)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Hasil studi menunjukkan bahwa sarana prasarana di tempat wisata tidak memperhatikan kelompok masyarakat berkebutuhan khusus, lansia, dan ibu hamil, serta anak-anak; sebagaimana dikemukakan oleh 48,21 persen dan 43,93 persen responden. Sebanyak 51,79 dan 56,07 persen berpendapat sudah memperhatikan. Terkait dengan kondisi sarana prasarana di tempat wisata, sebagian besar responden (72,86 persen) mengatakan sudah memadai dan sisanya (27,14 persen) mengatakan tidak memadai.

Pengelolaan Pariwisata

Tabel 3.5.4 menampilkan pendapat responden tentang pengelolaan pariwisata di Kota Yogyakarta. Sebagian besar responden (83,57 persen) menilai bahwa Pemerintah Kota Yogyakarta inovatif dalam pengelolaan pariwisata. Sebanyak 49,64 persen menilai pengelolaan pariwisata dalam dua tahun terakhir memberi dampak lebih baik bagi perekonomian masyarakat Kota Yogyakarta.

Tabel 3.5.4 Pendapat Responden tentang Pengelolaan Pariwisata dan Dampaknya (N= 280)

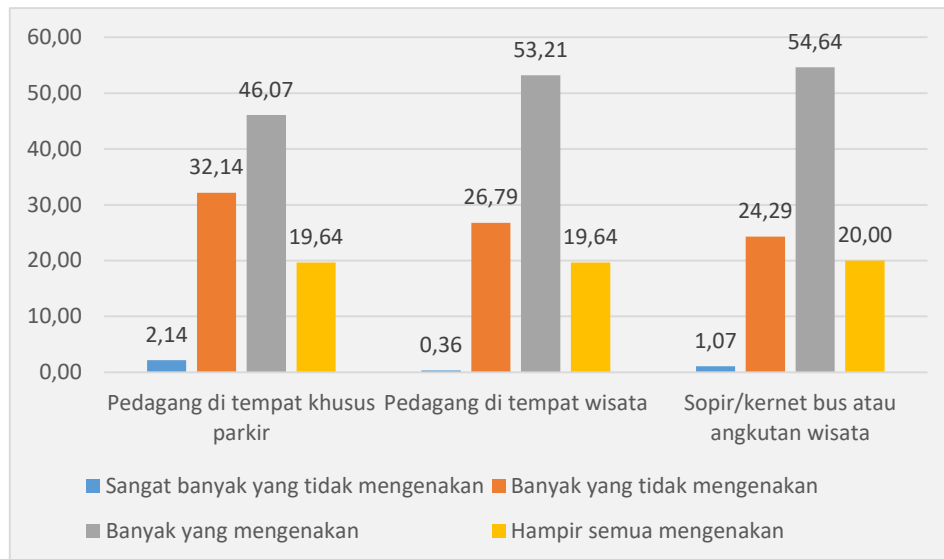
Keterangan	Jumlah	Persen
<i>Inovasi dalam pengelolaan pariwisata</i>		
Tidak inovatif	28	10,00
Inovatif	217	77,50
Sangat inovatif	17	6,07
Tidak tahu	18	6,43
<i>Dampak pengelolaan pariwisata dalam dua tahun terakhir</i>		
Lebih buruk	45	16,07
Sama saja	54	19,29
Lebih baik	139	49,64
Tidak tahu	42	15,00

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021



Protokol Kesehatan

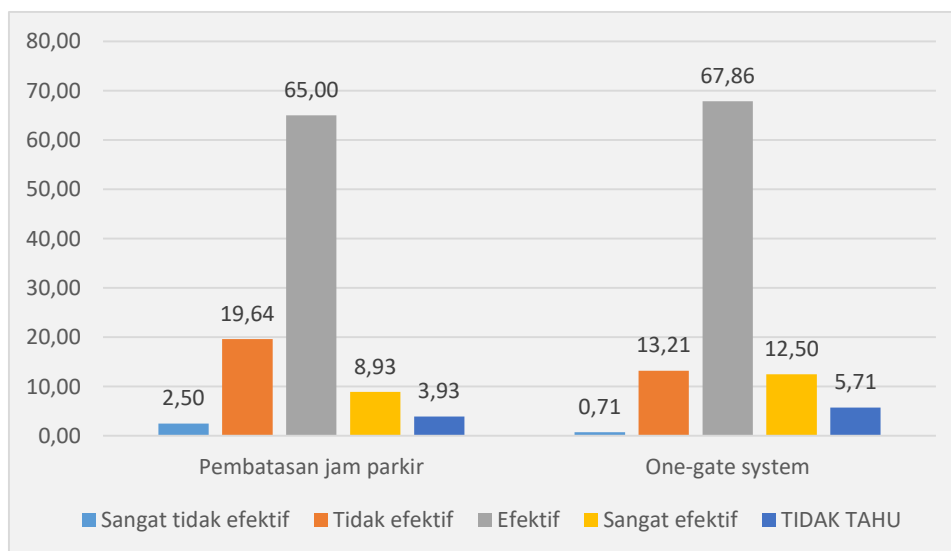
Pandemi Covid-19 memberi dampak dalam pengelolaan transportasi dan pariwisata di Kota Yogyakarta untuk mencegah penyebaran virus Covid-19.



Gambar 3.5.8 Persentase Pendapat Responden tentang Kedisiplinan Pemakaian Masker oleh Pedagang dan Awak Angkutan Wisata (N=280)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Gambar 3.5.8 menampilkan pendapat responden tentang kedisiplinan pedagang dan awak angkutan wisata dalam mengenakan masker. Sebagian besar responden berpendapat bahwa banyak pedagang dan awak angkutan wisata yang mengenakan masker. Di samping itu, sebagian besar responden juga mengatakan bahwa di tempat khusus parkir maupun tempat wisata telah disediakan tempat cuci tangan.



Gambar 3.5.9 Persentase Pendapat Responden tentang Efektivitas Kebijakan Pembatasan Jam Parkir dan One-Gate System (N=280)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Selama pandemi Covid-19, Pemerintah Kota Yogyakarta menerapkan kebijakan pembatasan jam parkir untuk mengurangi kepadatan bus atau wisatawan dan kebijakan *one-gate system* untuk mengurangi potensi penularan Covid-19 dalam berwisata di Kota Yogyakarta. Gambar 3.5.9 menampilkan pendapat responden terhadap efektivitas kedua kebijakan tersebut.

Data menunjukkan bahwa kedua kebijakan tersebut dinilai efektif oleh sebagian responden, yaitu 73,93 persen mengatakan kebijakan pembatasan jam parkir efektif, dan 80,36 persen mengatakan kebijakan *one-gate system* efektif.

3.6 Infrastruktur

Responden bidang infrastruktur adalah pengurus RW sebanyak 120 responden, yang terdiri dari 97 ketua RW (80,83 persen), 13 sekretaris RW (10,83 persen), dan 10 bendahara RW (8,33 persen). Lokasi responden adalah sebagai berikut.

Tabel 3.6.1 Lokasi Survei Bidang Infrastruktur berdasarkan Kelurahan dan Kecamatan (N=120)

Kecamatan	Kelurahan	RW
Kotagede	Purbayan	1,2,4,6,8,9,11,12,13,14
	Rejowinangun	1,2,3,4,5,6,7,9,10,12,
Mergangsan	Wirogunan	4,7,8,9,11,12,17,19,20,24
	Keparakan	1,2,3,4,5,7,8,9,10,13
Mantrijeron	Suryodiningratan	1,2,6,9,10,11,13,14,15,17
	Gedongkiwo	4,6,7,8,9,12,15,16,17,18
Wirobrajan	Wirobrajan	1,2,3,4,5,6,7,9,10,12
	Pakuncen	3,4,5,6,7,8,9,11,12
Gondokusuman	Terban	1,3,4,5,6,7,
	Klitren	1,2,3,4,7,9,10,11,14,16
Gedongtengen	Pringgokusuman	1,2,3,6,9,17,18,19,20,21
	Sosromenduran	1,2,4,5,6,7,8,9,11,13

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Karakteristik Responden

Tabel 3.6.2 memperlihatkan karakteristik responden pengurus RW. Berdasarkan kelompok usia, sebanyak 42,50 persen berusia antara 50-59 tahun dan 30,83 persen berusia 60 tahun ke atas. Sebagian besar responden pengurus RW adalah laki-laki (85,83 persen). Berdasarkan status pekerjaan, sebanyak 32,50 persen tidak bekerja; 20,00 persen sebagai karyawan swasta; 19,17 persen bekerja sendiri.

Tabel 3.6.2 Karakteristik Responden (N= 120)

Karakteristik Responden	Jumlah	Persen
Kelompok usia		
30-39 tahun	8	6,67



Karakteristik Responden	Jumlah	Persen
40-49 tahun	24	20,00
50-59 tahun	51	42,50
60 tahun ke atas	37	30,83
Jenis kelamin		
Laki-laki	103	85,83
Perempuan	17	14,17
Tingkat pendidikan		
Pendidikan dasar (SD/ sederajat - SMP/ sederajat)	5	4,17
SMA/MA/ sederajat	62	51,67
D1/D2/D3	10	8,33
D4/S1	37	30,83
S2/S3	6	5,00
Status Pekerjaan		
Tidak bekerja	39	32,50
Bekerja sendiri	23	19,17
Bekerja dibantu oleh pekerja tidak tetap/tidak dibayar	12	10,00
Bekerja dibantu oleh oleh pekerja tetap/dibayar	16	13,33
Karyawan swasta	24	20,00
Pegawai di institusi pemerintahan (termasuk honorer)	4	3,33
Pekerja bebas (di bidang pertanian/nonpertanian)	2	1,67
Tempat tinggal		
Kota Yogyakarta	119	99,17
Di luar Kota Yogyakarta dalam wilayah DIY (Kabupaten Bantul, Gunungkidul, Kulonprogo, Sleman)	1	0,83
Status Administrasi Kependudukan		
Ber-KTP Kota Yogyakarta	120	100,00

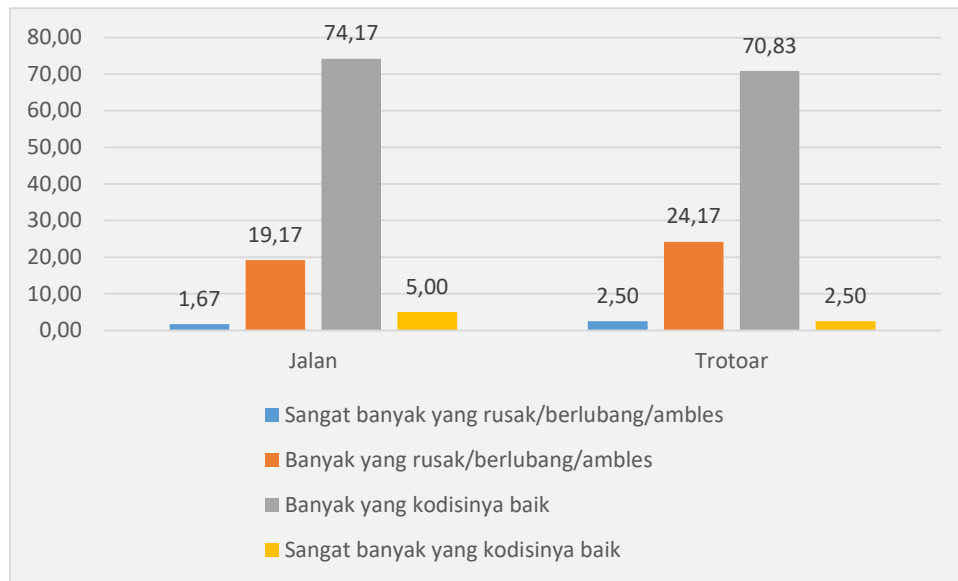
Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Tabel 3.6.2 juga memperlihatkan bahwa hampir semua responden pengurus RW tinggal di Kota Yogyakarta, hanya ada 1 responden yang tinggal di luar Kota Yogyakarta dalam wilayah DIY. Semua responden ber-KTP Kota Yogyakarta.

Infrastruktur

Bagian ini memberikan gambaran pendapat masyarakat tentang kondisi jalan, trotoar, drainase, dan lampu jalan.

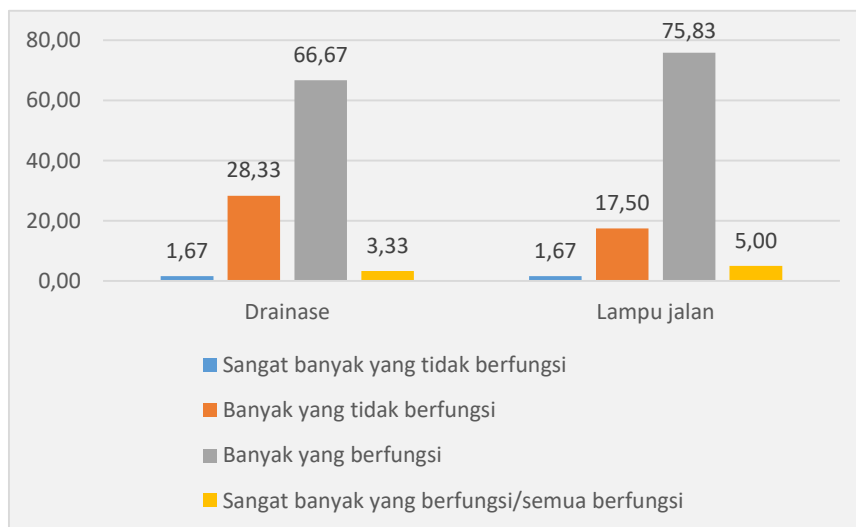




Gambar 3.6.1 Persentase Pendapat Responden tentang Kondisi Jalan dan Trotoar (N=120)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Data menunjukkan bahwa kondisi banyak jalan dan trotoar dinilai baik oleh sebagian besar responden. Sebanyak 79,17 persen mengatakan banyak jalan di Kota Yogyakarta kondisinya baik. Sebanyak 73,33 persen mengatakan banyak trotoar di Kota Yogyakarta dalam kondisi baik.



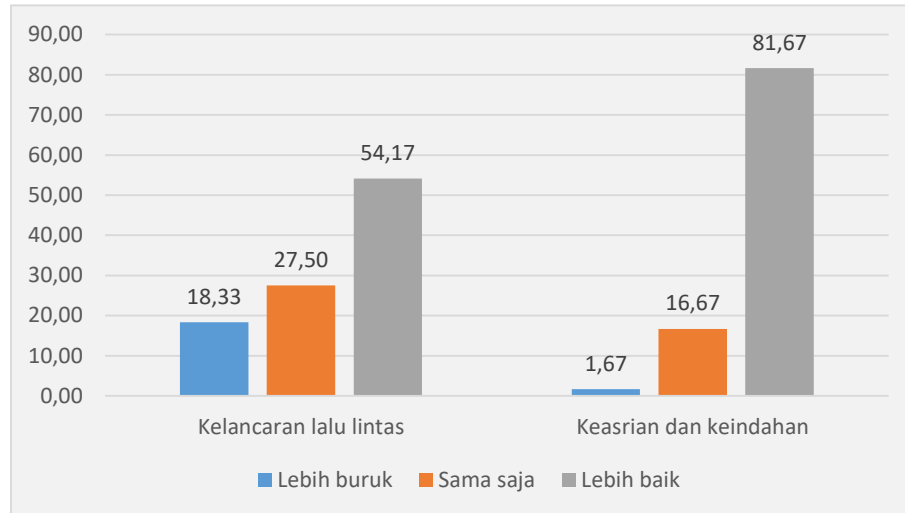
Gambar 3.6.2 Persentase Pendapat Responden tentang Kondisi Drainase dan Lampu jalan (N=120)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Data menunjukkan bahwa banyak drainase dan lampu jalan yang dinilai masih berfungsi oleh sebagian besar responden. Sebanyak 70,00 persen mengatakan banyak drainase di Kota Yogyakarta yang berfungsi. Sebanyak 80,83 persen mengatakan banyak lampu jalan di Kota Yogyakarta yang berfungsi.

Pedestrian

Sebagian besar responden (84,17 persen) menilai kondisi pedestrian/jalur pejalan kaki memadai/sangat memadai, dan 15,83 persen yang menilai kondisi pedestrian/jalur pejalan kaki tidak memadai.



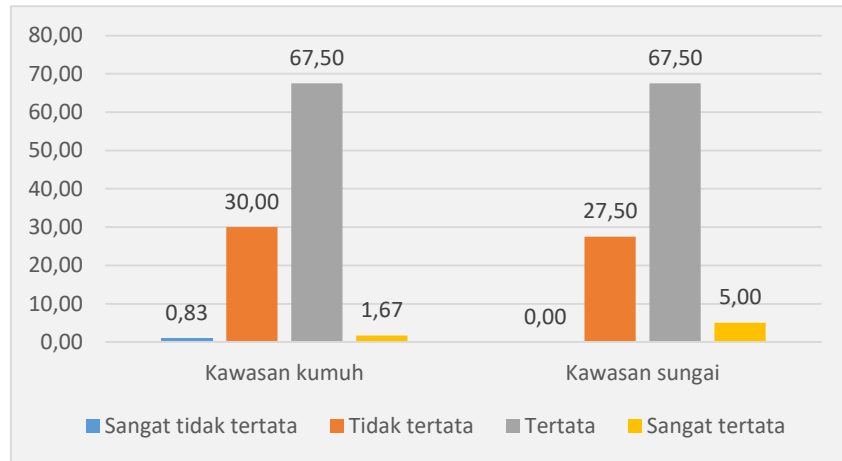
Gambar 3.6.3 Persentase Pendapat Responden tentang Dampak Revitalisasi Pedestrian/Jalur Pejalan Kaki (N=120)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Pemerintah Kota Yogyakarta telah melakukan upaya revitalisasi pedestrian/jalur pejalan kaki. Bagi 54,17 persen responden, revitalisasi pedestrian dinilai memberi dampak lebih baik bagi kelancaran lalu lintas. Sebagian besar responden (81,67 persen) juga berpendapat bahwa revitalisasi pedestrian memberi dampak lebih baik bagi keasrian dan keindahan Kota Yogyakarta.

Kawasan Kumuh

Salah satu upaya Pemerintah Kota Yogyakarta dalam penataan kawasan kumuh adalah pembangunan rumah susun. Survei ini memotret pendapat masyarakat terkait dengan pembangunan rumah susun. Menurut 56,67 persen responden, dalam dua tahun terakhir, lebih banyak orang yang memanfaatkan rumah susun dan juga lebih terawat. Sementara, 15,83 persen responden mengatakan bahwa dalam dua tahun terakhir, lebih banyak rumah susun yang tidak terpakai.



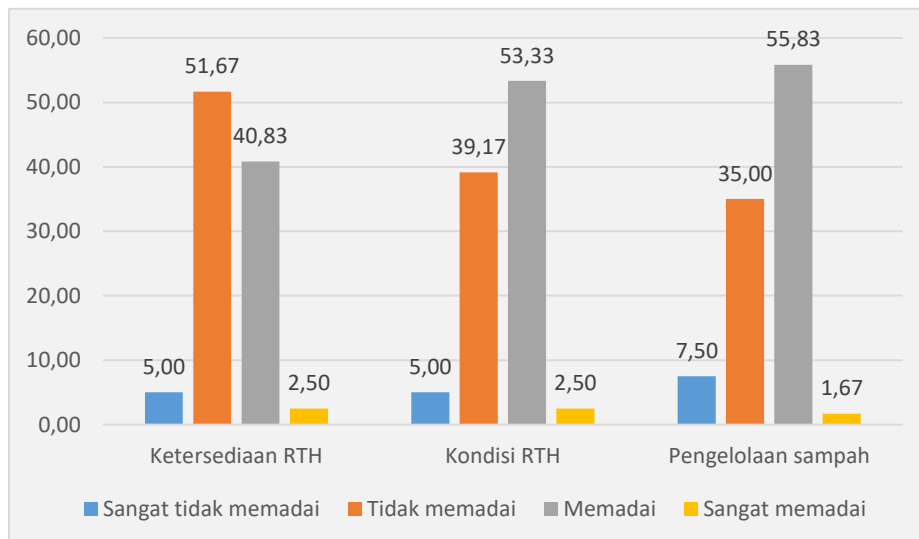
Gambar 3.6.3 Persentase Pendapat Responden tentang Kondisi Kawasan Kumuh dan Kawasan Sungai (N=120)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Gambar 3.6.3 menunjukkan pendapat responden tentang penataan kawasan kumuh dan kawasan sungai. Menurut sebagian besar responden, kawasan kumuh dan kawasan sungai di wilayah Kota Yogyakarta sudah tertata. Hal ini dinyatakan oleh 69,17 persen dan 72,50 persen responden.

Lingkungan

Survei ini juga ingin mengetahui pendapat masyarakat tentang infrastruktur yang berkaitan dengan lingkungan, yaitu ruang terbuka hijau dan pengelolaan sampah.



Gambar 3.6.4 Persentase Pendapat Responden tentang Kondisi Ruang Terbuka Hijau dan Pengelolaan Sampah (N=120)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Data survei menunjukkan bahwa 56,67 persen responden menilai ketersediaan ruang terbuka hijau di Kota Yogyakarta masih tidak memadai. Namun demikian, kondisi ruang terbuka hijau yang tersedia saat ini dinilai sudah memadai oleh 55,83 persen responden.

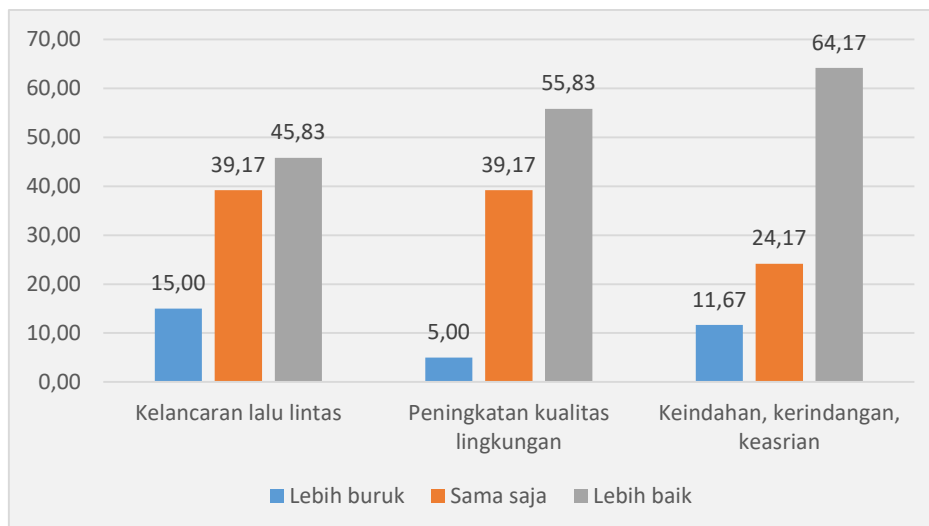
Terkait dengan pengelolaan sampah, terdapat 42,50 persen responden yang mengatakan bahwa pengelolaan sampah di Kota Yogyakarta tidak memadai.

Penataan PKL (Pedagang Kaki Lima)

Pemerintah Kota Yogyakarta cukup intensif dalam melakukan penataan PKL. Hasil survei memperlihatkan bahwa 41,67 persen pengurus RW yang diwawancarai mengatakan penataan PKL dalam dua tahun terakhir lebih baik. Sebanyak 39,19 persen mengatakan sama saja; dan 19,17 persen yang mengatakan bahwa dalam dua tahun terakhir, penataan PKL justru lebih buruk atau semakin tidak tertata.

Pembangunan Fasilitas Umum

Sebagai wujud pembangunan yang inklusif, pembangunan fasilitas umum, seperti trotoar, kawasan ruang terbuka hijau, toilet umum, dan hendaknya memperhatikan masyarakat berkebutuhan khusus dan lansia. Terkait dengan hal tersebut, sebagian besar responden (64,17 persen) berpendapat bahwa pembangunan fasilitas di Kota Yogyakarta memperhatikan masyarakat berkebutuhan khusus dan lansia.



Gambar 3.6.5 Persentase Pendapat Responden tentang Dampak Pembangunan Infrastruktur (N=120)

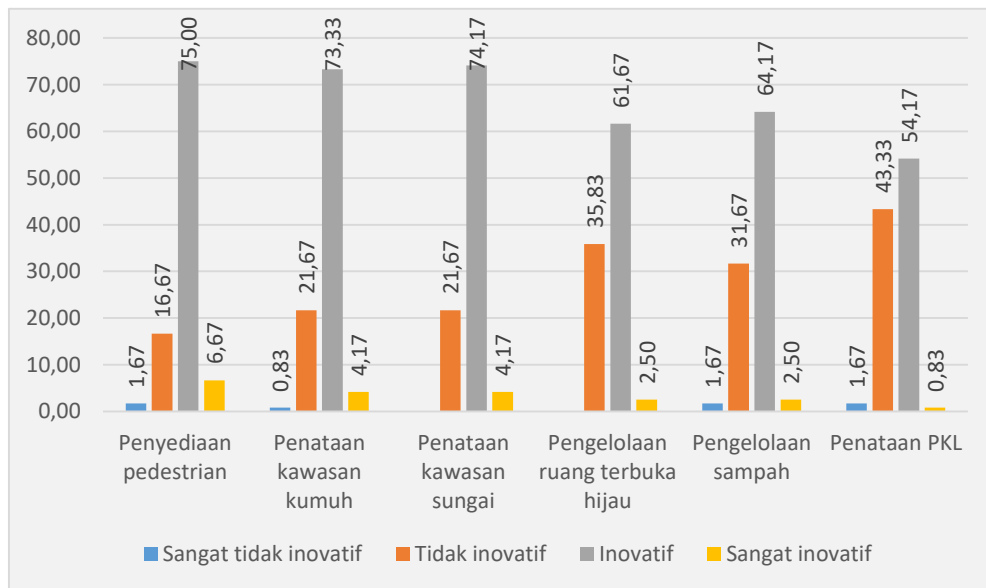
Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Hasil survei memperlihatkan bahwa paling banyak responden yang menilai pembangunan infrastruktur dalam dua tahun terakhir memberi dampak pada kelancaran lalu lintas (45,83 persen); peningkatan kualitas lingkungan hidup (55,83 persen); dan menambah keindahan, kerindangan, dan keasrian Kota Yogyakarta (64,17 persen). Namun masih ada sebagian responden yang berpendapat bahwa pembangunan infrastruktur justru memperburuk kelancaran lalu lintas (15,00 persen); mengurangi kualitas lingkungan (5,00 persen); dan mengurangi keindahan, kerindangan, dan keasrian Kota Yogyakarta (11,67 persen).

Inovasi dalam Pembangunan Infrastruktur

Bagian ini memberikan potret pendapat responden tentang inovasi Pemerintah Kota Yogyakarta dalam pembangunan infrastruktur; khususnya adalah penyediaan pedestrian,

penataan kawasan kumuh, penataan kawasan sungai, pengelolaan ruang terbuka hijau, pengelolaan sampah, dan penataan PKL.



Gambar 3.6.6 Persentase Pendapat Responden tentang Inovasi Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Pembangunan Infrastruktur (N=120)

Sumber: Survei Persepsi Masyarakat, PSKK UGM, 2021

Gambar 3.6.6. memperlihatkan bahwa sebagian besar responden menilai Pemerintah Kota Yogyakarta telah cukup inovatif dalam penyediaan pedestrian (75,00 persen), penataan kawasan kumuh (73,33 persen), penataan kawasan sungai (74,17 persen), pengelolaan ruang terbuka hijau (61,67 persen), dan pengelolaan sampah (64,17 persen). Namun kurang dari 60 persen yang mengatakan bahwa penataan PKL di Kota Yogyakarta inovatif (54,17 persen).

BAB 4

POTRET PERSEPSI MEDIA TENTANG KINERJA PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

4.1 Media Online

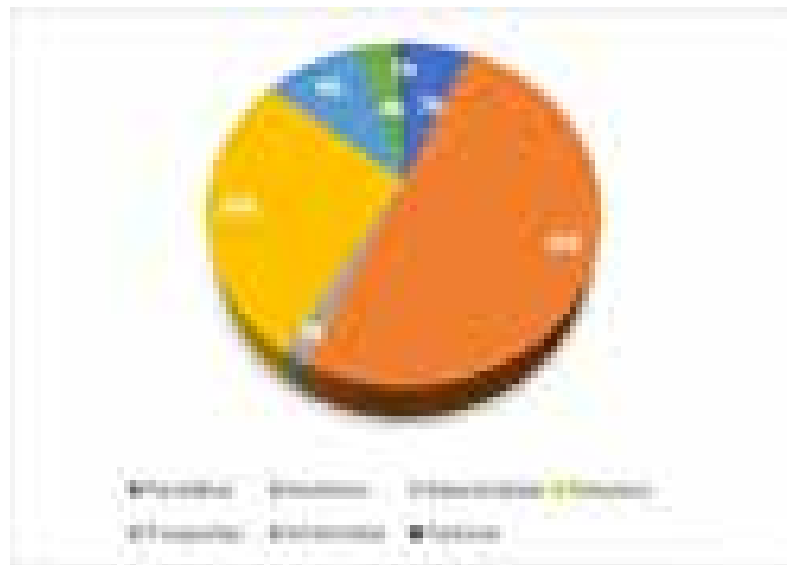
Analisa media online menggunakan sumber data 39 situs berita yang telah terverifikasi administratif dan faktual oleh Dewan Pers Indonesia. Hal tersebut ditujukan untuk mendapatkan berita-berita yang dapat dipertanggung jawabkan, akurat serta berbasis data dan fakta. Situs berita yang dijaring oleh sistem meliputi:

1 Kompas	14 Bisnis	27 MetroTv
2 Detik	15 Merdeka	28 Kontan
3 Republika	16 BeritaSatu	29 NetralNews
4 Antaranews	17 RMOL	30 Elshinta
5 Suara	18 Liputan6	31 Solopos
6 Sindonews	19 Viva	32 Rakyatku
7 Kumparan	20 Indozone	33 SuaraMerdeka
8 Tempo	21 Tirto	34 CNBC Indonesia
9 Medcom	22 Okezone	35 RRI
10 MediaIndonesia	23 IDN Times	36 Lokadata
11 Tribun News	24 Jawapos	37 Warta Ekonomi
12 Inews	25 Cnn	38 Geotimes
13 jpnn	26 Pikiran Rakyat	39 ViceID

Berita-berita yang digunakan untuk analisa adalah berita yang diunggah pada rentang waktu 1 Januari 2021 pukul 00.00 hingga 30 November 2021 pukul 23.59 dengan menggunakan kata kunci "Kota Yogyakarta". Pada rentang waktu tersebut terdapat 1.774 berita yang terkait langsung dengan Pemerintah Kota Yogyakarta.



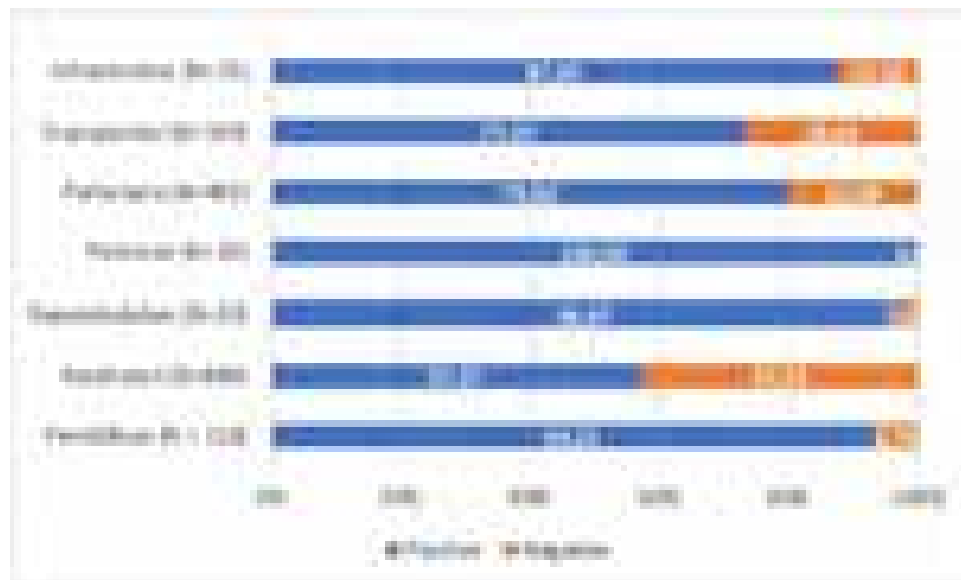
4.1.1 Distribusi Kategori



Gambar 4.1.1 Distribusi Kategori Penelitian

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

Berita dikelompokkan berdasar lima kategori penelitian berdasar isi berita. Dari pengelompokan tersebut kategori kesehatan sebesar 50% dan kategori pariwisata sebesar 27 persen menjadi dua kategori yang mendominasi. Pandemi COVID-19 menjadikan topik yang paling dominan di bidang kesehatan. Hal tersebut sesuai dengan kondisi global penanganan pandemi. Kategori Pariwisata didominasi oleh topik penerapan protokol kesehatan dan dampak pandemi terhadap sektor pariwisata. Hal tersebut sejalan dengan kategori kesehatan.



Gambar 4.1.2 Distribusi Tonasi berdasar Kategori Penelitian

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

Berdasarkan Gambar 4.1.2, distribusi tonasi, kategori kesehatan memiliki persentase tonasi negatif paling tinggi. Hal tersebut dipicu oleh kondisi pandemi pada rentang tahun 2021. Sedangkan kategori pariwisata menempati posisi kedua. Tonasi negatif pada kategori pariwisata didominasi oleh topik penertiban PKL dan aduan harga. Topik aduan harga terkait dengan mahalnya harga pecel lele di Malioboro.

4.1.2 Hasil Kajian Media *Online*

a. Pendidikan

Tabel 4.1.1 Distribusi Topik Kategori Pendidikan

Topik	Positif	Negatif	Total
PTM	68	5	73
PPDB	16	0	16
mulok	7	0	7
literasi	6	0	6
inovasi	4	0	4
ASPD	3	0	3
PJJ	1	2	3
JPD	2	0	2
perlindungan anak dan perempuan	2	0	2
inklusi	1	0	1
tawuran pelajar	0	1	1

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

Topik PTM menjadi topik yang paling banyak di angkat ke pemberitaan dengan pemeberitaan sebanyak 73 artikel. Topik ini didominasi tonasi berita positif sebanyak 93% dari total topik PTM, hal tersebut dapat menjadi indikasi bahwa PTM mendapat sambutan yang baik. Tonasi negatif pada PTM disumbang oleh berita siswa atau sekolah yang terpapar COVID-19 saat melakukan kegiatan belajar mengajar secara tatap muka.

Seluruh berita pada topik PPDB memiliki tonasi positif. Media banyak mengangkat pemberitaan terkait prosedur pendaftaran peserta didik baru di sekolah negeri. Mulai dibukanya PPDB SD jalur cerdas istimewa mendapatkan porsi pemberitaan kedua terbanyak.

Pada topik Muatan Lokal (Mulok) pemberitaan didominasi oleh Gelar Kompetisi Budaya dan Sastra yang diselenggarakan oleh Dinas Kebudayaan Kota Yogyakarta. Terdapat satu pemberitaan tentang program Gandhes Luwes. Program Gandhes Luwes diangkat oleh kantor berita Antara dengan fokus pemberitaan pada memperkuat pendidikan karakter di Yogyakarta.

Topik Literasi, keseluruhan berita bertonasi positif. Pemberitaan tentang Walikota Yogyakarta meraih penghargaan dari perpunas diangkat diangkat oleh situs berita Kumparan sebanyak satu berita. Lomba Bercerita yang diadakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai bentuk upaya meningkatkan minat baca anak mendapatkan satu



pemberitaan dari kantor berita Kumparan. Perpustakaan Guntur Berdaya sebagai wujud upaya pemerintah dalam memandirikan literasi warga juga mendapatkan satu pemberitaan.

Topik Inovasi sebanyak empat pemberitaan terbagi menjadi dua sub topik, yaitu inovasi Kota Layak Anak (KLA) dan inovasi Pusat. Inovasi Kota Layak anak mendapatkan satu pemberitaan dari Antaranews dengan fokus pemberitaan bahwa Kota Yogyakarta menarget predikat Kota Layak Anak kategori utama. Sekolah penggerak menjadi sorotan pada kategori pendidikan. Hal tersebut diindikasikan dengan hadirnya Mendikbudristek Nadiem Makarim.

Kepala Disdikpora Kota Yogyakarta Budhi Asrori mendapatkan satu liputan terkait dengan Asesmen Standar Pendidikan Daerah di Yogyakarta. Pada pemberitaan tersebut diangkat upaya Disdikpora Kota Yogyakarta dalam memastikan agar nilai yang diberikan benar-benar mencerminkan kemampuan siswa yang sebenarnya.

Pembelajaran Jarak Jauh mendapatkan tonasi negatif yang dominan. Hal tersebut disebabkan oleh faktor menurunnya kualitas pendidikan siswa yang diakui oleh Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga (Kadisdikpora) Kota Yogyakarta, Budi Santosa Asrori.

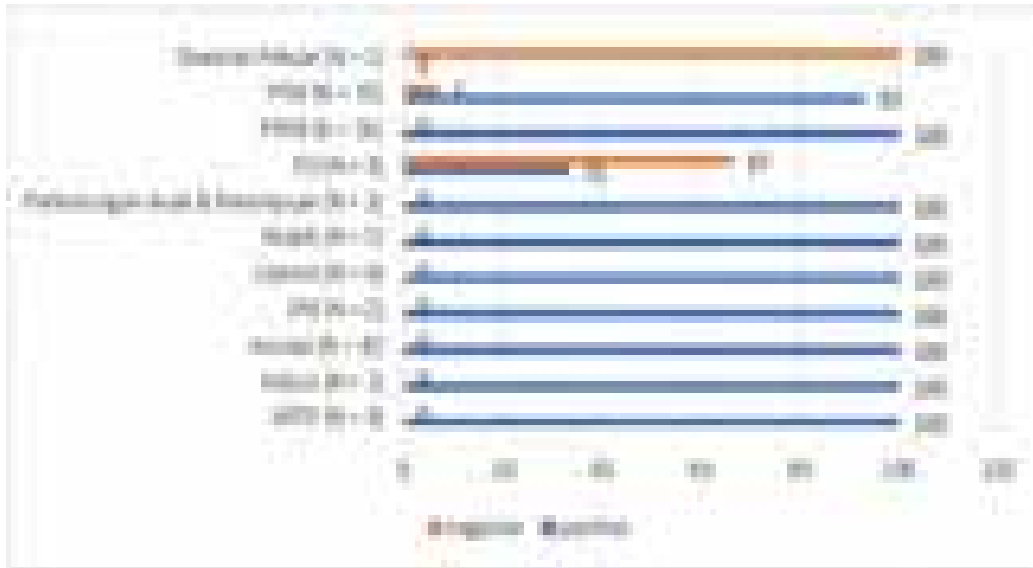
Keseluruhan berita tentang Jaminan Pendidikan Daerah mendapatkan tonasi berita positif. Pemberitaan yang diangkat adalah tentang Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mengalokasikan anggaran Rp27 miliar untuk kebutuhan jaminan daerah melalui APBD 2021 serta Pemkot Yogya Diminta Gencarkan Sosialisasi Keringanan Tunggalan SPP.

Pembentukan Tim Pencegahan Perdagangan Orang yang dilakukan oleh Kota Yogyakarta menjadi fokus pemberitaan pada kategori Perlindungan Anak dan Perempuan. Hal tersebut mendapatkan sambutan positif dikarenakan walau potensi kasus perdagangan orang di Kota Yogyakarta dinilai cukup rendah, namun Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan KB setempat tetap menginisiasi pembentukan tim pencegahan tindak pidana perdagangan orang.

Terdapat satu pemberitaan pada topik Inklusi. Pada topik ini, Pemerintah Kota Yogyakarta mendapatkan tonasi yang baik dikarenakan Pusat Layanan Autis (PLA) telah melayani 662 anak. Catatan pemberitaan pada topik inklusi adalah kurangnya guru yang menopang berjalannya PLA.

Satu berita tentang tawuran pelajar diangkat ke pemberitaan oleh kantor berita Kumparan. Tawuran antara SMA Taman Siswa Kota Yogyakarta dengan SMK Maarif Nanggulan berhasil digagalkan oleh pihak kepolisian.





Gambar 4.1.3 Distribusi Tonasi berdasar Topik Kategori Pendidikan

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

b. Kesehatan

Tabel 4.1.2 Distribusi Topik Kategori Kesehatan

Topik	Positif	Negatif	Total
vaksin	273	80	353
covid-19	114	238	352
faskes	11	31	42
prokes	23	9	32
inovasi	25	2	27
ppkm	17	4	21
donor plasma	8	5	13
insentif nakes	9	2	11
pangan	7	0	7
rokok	7	0	7
jamsos	6	0	6
pemakaman covid-19	2	4	6
oksigen	1	4	5
pengawasan tarif pcr	2	0	2
penyakit menular	2	0	2
antigen wisata	1	0	1
stunting	1	0	1

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

Pada kategori kesehatan, topik vaksin mendapatkan paling banyak pemberitaan, yaitu sebanyak 353. Berdasarkan pemberitaan terdapat 9 kategori target vaksinasi:

- Lansia (Jumlah = 43)
- Pedagang (Jumlah = 25)
- Nakes (Jumlah = 19)
- Pelajar (Jumlah = 17)
- Anak (Jumlah = 7)
- Guru (Jumlah = 7)
- Inklusi (Jumlah = 1)
- ASN (Jumlah = 1)
- Difabel (Jumlah = 1)

Porsi pemberitaan vaksin lansia menempati urutan teratas jumlah pemberitaan. Sosialisasi melalui media online terkati target vaksi inklusi dan difabel masih minim masing-masing hanya satu pemberitaan. Sisa pemberitaan merupakan rilis vaksinasi secara umum. NIK sudah terpakai menjadi kendala dalam program vaksinasi. Pemerintah Kota Yogyakarta mengambil langkah menelusuri kasus terkait tertundanya seorang warga melakukan vaksinasi COVID-19 karena nomor induk kependudukan miliknya sudah digunakan oleh orang lain untuk vaksinasi.

Pemberitaan dengan topik COVID-19 mendapatkan pemberitaan sebanyak 352 total berita. Pemberitaan didominasi oleh update kasus COVID-19 di DIY sebanyak 272 pemberitaan. Dari sudut pandang tonasi berita, masih ada dan adanya penambahan kasus menjadikan banyak berita bertonasi negatif. Dari sudut pandang keterbukaan informasi, kemudahan masyarakat mendapatkan pembaruan data kasus menjadi point positif.

Pada rentang pemberitaan tanggal 13 Juni – 30 Juli 2021 terjadi kenaikan kasus COVID-19 yang signifikan. Kenaikan tersebut berdampak pada kebutuhan shelter penanganan COVID-19. Kinerja Pemerintah Yogyakarta dalam merespon hal tersebut melalui:

- Penyiapan shelter cadangan.
- Penyiapan shelter rusunawa
- Optimalisasi shelter RK/RW
- Penyiapan gedung pemerintah
- Penyiapan rumah sakit darurat
- Penyiapan shelter gedung SD

Hal tersebut mendapatkan total sepuluh pemberitaan dari 18 berita tentang shelter. Kesiapan antisipasi dari Pemkot dengan tetap mengoperasikan dua shelter meski kasus menurun mendapatkan satu rilis berita dengan tonasi positif.

Topik COVID-19 terdapat kelompok pemberitaan dengan sub topik screening dengan jumlah 18 berita. Pemberitaan screening mengangkat tentang wacana penggunaan GeNose oleh Pemerintah Kota Yogyakarta.

Terdapat 15 pemberitaan tentang logistik COVID-19 yang terbagi pada empat rentang waktu sebagai berikut:



- Februari 2021 : Dinsos Yogyakarta pastikan logistik isolasi mandiri penuh aturan gizi.
- April 2021 : Pemkot Yogyakarta menghentikan bantuan makanan untuk pasien COVID-19 isolasi mandiri.
- Mei 2021 : Pemkot Yogyakarta melanjutkan bantuan logistik pasien COVID-19 isolasi mandiri.
- Juli – Agustus 2021 : Program Gandeng Gendong terus berjaan dan penambahan anggaran program pemberian bantuan warga isolasi mandiri.

Penanganan COVID-19 tidak luput dari berita tentang anggaran. Terdapat enam berita yang mengangkat anggaran COVID-19 dengan tiga kelompok pemberitaan:

- Pemerintah Kota Yogyakarta tidak akan melakukan refocusing anggaran untuk penanganan COVID-19.
- 45 Kelurahan mendapatkan tambahan dana penanganan COVID-19.
- Desa dan kelurahan di DIY digelontor danais dan BTT Rp 26,1 M untuk tangani COVID-19.

Pemberitaan tentang terpaparnya puluhan pegawai Pemkot dan Wakil Wali Kota Yogyakarta Heroe Poerwadi mendapatkan 26 pemberitaan.

Selain isu penanganan COVID-19, pada rentang tanggal 13 – 14 Juli 2021 terdapat pemberitaan bertonasi negatif dengan fokus berita pada viralnya video ibu melahirkan sambil berdiri di halaman salah satu rumah sakit milik Pemerintah Kota Yogyakarta. Viralnya video tersebut direspon dengan pemberitaan di tanggal 14 Juli 2021 yang berisi tentang penjelasan kronologis kejadian oleh Kepala Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, Emma Rahmi Aryani.

Penyediaan fasilitas shelter menghadapi overloaddnya shelter utama, Satuan Tugas Penanganan COVID-19 Kota Yogyakarta akan memanfaatkan gedung pemerintah untuk menambah tempat isolasi bagi pasien COVID-19, khususnya pasien dengan gejala ringan. Respon Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap kasus positif COVID-19 yang terus bertambah, dengan menambah fasilitas isolasi mendapatkan dua pemberitaan.

Sebagai upaya percepatan vaksin, rilis berita tentang daftar rumah sakit yang melayani vaksin COVID-19 mendapatkan porsi sebanyak tujuh pemberitaan.

Pemberitaan dengan topik prokes secara umum memberitakan tentang penerapan protokol kesehatan yang dikawal dan diawasi oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Kelompok pemberitaan terbesar pada topik ini adalah penerapan prokes dalam rangkaantisipasi mudik 2021 sebanyak 11 pemberitaan. Aksi pengawasan yang dilakukan Pemkot meliputi operasi masker dan menjadikan area Malioboro dan Stasiun Tugu sebagai area wajib masker.

Topik inovasi pada kategori kesehatan terbagi dalam tiga kelompok besar pemberitaan yaitu:



1. Inovasi terkait COVID-19.
2. Inovasi terkait penyakit menular.
3. Inovasi terkait gizi.

Inovasi Pemerintah Kota Yogyakarta terkait dengan COVID-19 adalah :

- Pendaftaran vaksinasi COVID-19 melalui Aplikasi Jogja Smart Service.
- Peluncuran program Jogja Merdeka Vaksin.
- Peluncuran gelang sebagai tanda sudah divaksin.
- Program vaksin keliling.

Inovasi terkait penyakit menular yaitu mobile screening untuk mendeteksi lebih awal keterpaparan seseorang terhadap penyakit TB (tuberculosis) yang diselenggarakan Pemkot Yogyakarta. Inovasi tersebut mendapat apresiasi dari Menko PMK Muhadjir Effendy.

Inovasi terkait gizi yaitu peluncuran program Aksi Gizi. Pemerintah Kota Yogyakarta melalui Dinas Kesehatan bekerja sama dengan UNICEF meluncurkan program Aksi Bergizi sebagai upaya memberikan literasi kesehatan pada remaja, salah satunya pencegahan anemia pada remaja putri.

Topik PPKM secara garis besar memberitakan tentang langkah Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengikuti kebijakan Pemerintah Pusat dan Kebijakan dari Propinsi Yogyakarta terbagi dalam empat kelompok pemberitaan sebagai berikut:

- Pemkot Yogya Lakukan Penyesuaian Aturan untuk Perketat PPKM Mikro.
- Angka Covid-19 di DIY Makin Tinggi, Sultan HB X Buka Opsi Lockdown.
- Penularan Covid-19 Makin Cepat, Pemkot Yogyakarta Dukung Pemberlakuan PPKM Darurat.
- Pemerintah kota Yogyakarta masih menunggu kebijakan dari pemerintah pusat terkait Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Level 3 pada libur Natal dan tahun baru.

Pemberitaan tentang topik donor plasma terbagi dalam dua rentang. Rentang pertama 19 Januari – 10 Februari 2021. Pada rentang ini fokus pemberitaan pada dimulainya pelayanan donor plasma konvalesen penyintas COVID-19 oleh PMI-DIY. Rentang kedua pada tanggal 16 Juli – 4 Agustus 2021. Naiknya kebutuhan donor plasma dan rencana penambahan mesin plasma konvalesen menjadi fokus pemberitaan pada rentang ini.

Topik insentif nakes muncul pada rentang tanggal 16 – 19 Februari 2021. Insentif Nakes di DIY dari Oktober hingga Desember 2021 Belum Dibayarkan, Total Rp 36,791 Miliar. Tonasi positif berasal dari pemberitaan tentang usaha dari Dinkes Kota Yogyakarta dengan cara menagih dan mengirim surat pada Kemenkes.



Topik pangan pada pemberitaan diisi oleh tiga kelompok pemberitaan tentang kebutuhan pangan di Kota Yogyakarta yaitu:

- Pemerintah Kota Yogyakarta Tambah Cadangan Beras 15 Ton.
- Perjuangan Warga Jogja Hidup di Tengah Pandemi dengan "Rumah Pangan Kita".
- Food estate Yogyakarta untuk penanganan stunting hingga wisata

Keseluruhan berita pada topik pangan bertonasi positif.

Pada topik rokok, pemberitaan tentang Pemerintah Kota Yogyakarta mulai mempertimbangkan sanksi bagi perokok di kawasan Malioboro menjadi fokus utama. Tetapi, meski berlaku sejak 2018, Perda KTR Yogyakarta belum menerapkan sanksi denda.

Pemberitaan pada topik jamsos mendapatkan tonasi positif 100%. Pemberitaan kepesertaan BPJS Kesehatan cabang Yogyakarta mencapai 92,04 persen, BPJS Kesehatan mendorong rumah sakit mitra terus berinovasi dan 350 relawan COVID-19 Yogyakarta menjadi peserta BPJAMSOSTEK adalah tiga kelompok berita yang menyusun topik jamsos.

Tonasi negatif pada topik pemakaman COVID-19 cukup tinggi sebanyak empat berita. Dua kali lebih tinggi jika dibandingkan dengan berita bertonasi positif. Pemberitaan tentang pemulasaraan COVID-19 yang naik 100% dan kendala biaya pemakaman menjadi tema pemberitaan dengan tonasi negatif. Rilis berita tentang kesiapan relawan karang taruna dan informasi jumlah pemakaman COVID-19 sebanyak 244 yang dilakukan oleh Tim BPBD menyumbang tonasi berita positif.

Terjadi kelangkaan oksigen pada rentang pemberitaan bulan Juni – Juli 2021. Empat berita bertonasi negatif dari total lima berita bertopik oksigen. Tonasi negatif berasal dari berita kelangkaan oksigen. Satu berita bertonasi positif berasal dari pernyataan yang disampaikan Ketua Harian Satgas Penanganan Covid-19, Heroe Poerwadi tentang klaim ketersediaan oksigen masih mencukupi. Mengingat pasokan oksigen yang semakin menipis akibat kebutuhan yang tinggi, buntut dari lonjakan kasus Covid-19 di Provinsi DIY.

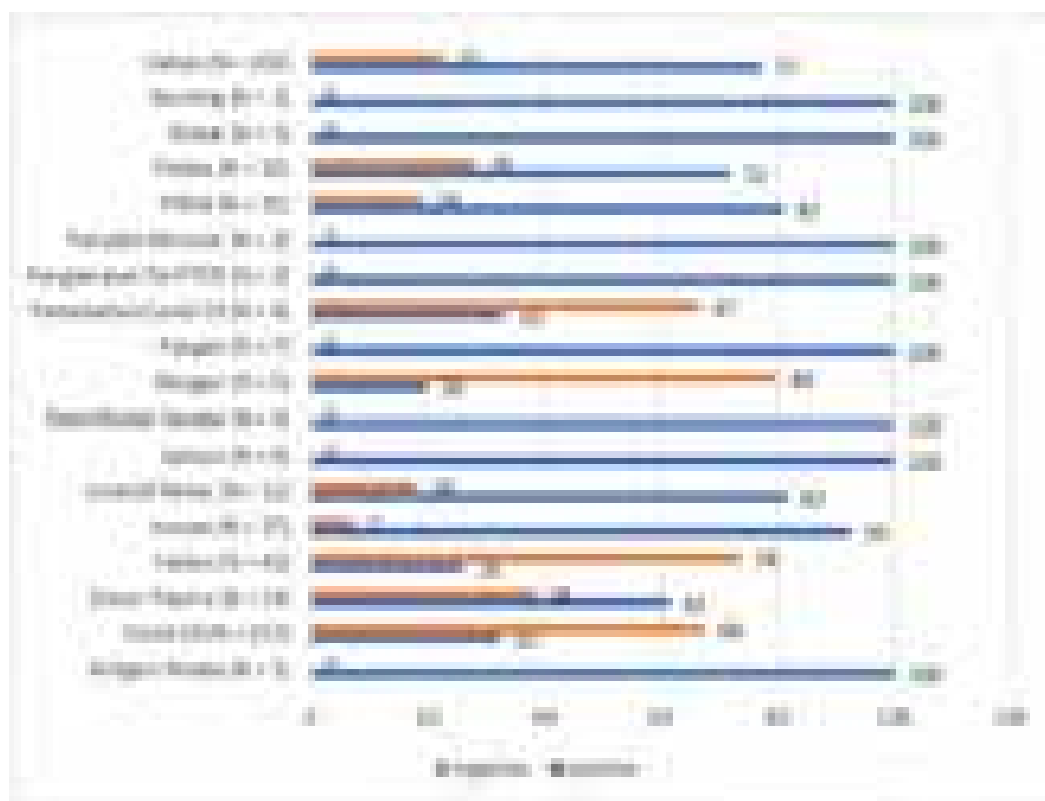
Pada bulan 18 Agustus 2021 terdapat satu pemberitaan tentang Pemerintah Kota Yogyakarta mengawasi RS yang memasang tarif PCR lebih dari Rp 495 Ribu. Pemerintah pusat mengumumkan penetapan tarif tertinggi PCR pada tanggal 31 Agustus 2021. Pada topik pengawasan tarif PCR Pemkot Yogyakarta mendapatkan tonasi positif. Inisiatif dan fungsi pengawasan dari Pemkot berjalan sembari menunggu kebijakan dari pemerintah pusat.

Topik penyakit menular terdapat dua pemberitaan dengan keseluruhan tonasi positif. Pemberitaan pertama mengangkat tentang Pemerintah Kota Yogyakarta tengah menggodok Peraturan Daerah tentang penyakit menular. Langkah itu diambil menyusul pandemi covid-19 yang berkepanjangan dan belum diketahui kapan usai. Berita kedua mengangkat tentang hasil uji coba terkontrol secara acak yang diterbitkan Jurnal Kesehatan New England menunjukkan bahwa terdapat pengurangan kasus demam berdarah 77% di area Yogyakarta, pasca pelepasan bakteri Wolbachia.



Pada topik antigen wisata, terdapat pemberitaan tentang upaya Pemerintah Kota Yogyakarta menjalankan PPKM dengan menyiapkan pengecekan rapid test antigen secara acak di sejumlah titik perbatasan dan tempat wisata saat libur panjang akhir pekan bertepatan dengan perayaan Imlek guna memastikan pendatang dan wisatawan yang datang dalam kondisi sehat.

Hanya ada satu pemberitaan terkait stunting yang menjadi isu nasional. Penanganan stunting di Kota Yogyakarta cukup bagus, dengan angka prevalensi 10 persen di bawah angka nasional. Hanya saja pada 2020 terjadi kenaikan kasus dibanding 2010 yang diakibatkan pandemi Covid-19. Hal ini dimungkinkan adanya pandemi Covid-19 yang menyebabkan operasional Posyandu sempat berhenti selama kurang lebih lima bulan. Selain itu ada peningkatan angka kemiskinan yang berdampak pada asupan gizi pada masyarakat.



Gambar 4.1.4 Distribusi Tonasi berdasar Topik Kategori Kesehatan

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

c. Kependudukan

Tabel 4.1.3 Distribusi Topik Kategori Kependudukan

Topik	Positif	Negatif	Total
e-KTP	13	0	13
disdukcapil	9	1	10
data penduduk	7	0	7

dispensasi pernikahan	1	0	1
kepala daerah	1	0	1
pemberian pelayanan	1	0	1

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

E-KTP menjadi topik yang paling banyak mendapatkan pemberitaan pada kategori kependudukan. Keseluruhan pemberitaan bertonasi positif. Hal tersebut dikarenakan keputusan Pemerintah Kota Yogyakarta mengaktifkan lagi layanan drive thru cetak KTP setelah ditiadakan pada saat PPKM bulan Februari 2021.

Topik Disdukcapil didominasi subtopik inklusi dengan detail Disdukcapil Kota Yogyakarta Siap Beri Hak Kependudukan Kaum Transgender Sesuai Jenis Kelamin sebanyak lima pemberitaan. Pada subtopik KIA, Disdukcapil mendapatkan tonasi positif pada layanan cetak KIA anak di bawah 5 tahun tanpa perlu permohonan orang tua. Terdapat satu berita dengan tonasi negatif pada subtopik persyaratan. Hal tersebut dikarenakan adanya berita tentang penemuan warga yang mengurus dokumen kependudukan justru mereka harus menyediakan dokumen lain yang tidak dibutuhkan pada saat sidang di Kota Yogyakarta, Kota Magelang dan Kabupaten Magelang oleh Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri, Zudan Arif Fakrulloh.

Pada topik data penduduk, Pemerintah Kota Yogyakarta mendapatkan sorotan yang positif. Pendataan yang dilakukan oleh Pemkot pada bulan Maret 2021 mendapatkan pemberitaan berkelanjutan hingga bulan Juni 2021. Selain pendataan pada topik data penduduk terdapat pemberitaan positif terkait berkurangnya penerima Bantuan Sosial. Tonasi positif terhadap usaha Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menanggulangi dampak pandemi COVID-19 dengan langkah mendistribusikan kartu KSJPS kepada keluarga penerima dan penyiapan dana bantuan sosial bagi sekitar 2.000 keluarga miskin yang diketahui belum menerima bantuan apa pun dari pemerintah pusat masing-masing mendapatkan publikasi di Elshinta dan Merdeka.

Jumlah dispensasi pernikahan yang hampir sama dengan tahun lalu diangkat menjadi satu berita dengan tonasi positif oleh kantor berita Antaranews. Berita tentang layana publik Pemkot Yogyakarta berjalan normal usai Lebaran mendapatkan satu liputan dengan tonasi positif. Subtopik kepala daerah diisi oleh satu berita sebanyak 101 daerah termasuk Kota Yogyakarta dipastikan akan dipimpin Penjabat (Pj) kepala daerah di tahun depan.





Gambar 4.1.5 Distribusi Tonasi berdasar Topik Kategori Kependudukan

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

d. Perizinan

Tabel 4.1.4 Distribusi Topik Kategori Perizinan

Topik	Positif	Negatif	Total
JSS	6	0	6
MPP	3	0	3
Ijin Reklame	1	0	1

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

Rilis Pemkot Yogyakarta tentang peningkatan layanan publik Lewat JSS Versi tiga mendapatkan tiga pemberitaan. Tiga pemberitaan mempublikasikan fitur aplikasi JSS:

1. Permohonan layanan perizinan rekomendasi proteksi kebakaran
2. Uji fungsi proteksi kebakaran
3. Permohonan pencetakan KTP dan KIA

Pemberitaan tentang Pemkot Yogyakarta Minta Wisatawan Download Aplikasi JSS mendapatkan satu pemberitaan. Berbeda dengan rilis JSS versi tiga pemberitaan tentang pentingnya wisatawan mengunduh aplikasi JSS kurang mendapatkan Perhatian dari media.

Pada topik MPP, tiga berita dengan tonasi positif mengangkat subtopik peluncuran Mal Pelayanan Publik oleh Pemkot Yogya. Satu berita bertonasi positif mengangkat tentang kebijakan Pemkot Yogyakarta yang akan mengurangi iklan rokok di luar ruang.



Gambar 4.1.6 Distribusi Tonasi berdasar Topik Kategori Perizinan

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

e. Transportasi dan Pariwisata

Tabel 4.1.5 Distribusi Topik Kategori Pariwisata

Topik	Positif	Negatif	Total
proses	81	19	100
destinasi	87	12	99
ppkm	71	7	78
penertiban harga pkl	22	26	48
aduan harga pkl	14	21	35
event	34	0	34
vaksin - wisata	22	2	24
inovasi	19	0	19
promosi	14	0	18
hotel	8	0	8
keamanan	0	6	6
shuttle	4	0	4
aplikasi sugeng rawuh	2	0	2
budaya	2	0	2
dana hibah	2	0	2
insentif pariwisata	1	0	1
kerjasama padang yogya	1	0	1
kerjasama solo yogya	1	0	1
pengelolaan	1	0	1

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

Pada sub kategori pariwisata, proses menjadi topik yang paling banyak mendapatkan sorotan. Penerapan proses wisata menjadi salah satu upaya mewujudkan wisata yang sehat dan aman. Upaya tersebut diharapkan dapat menjaga gerak roda perekonomian di sektor

wisata. Pemberitaan terkait prokes wisata yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta meliputi pemberitaan:

- Wisatawan Dilarang Masuk Objek Wisata di Yogyakarta Tanpa Tes Antigen.
- Dinpar Kota Yogyakarta Akan Pantau Penerapan Prokes di Tempat Wisata Jelang Lebaran.
- Pemkot Jogja Perketat Wisatawan, Wajib Tunjukkan Sertifikat Vaksin dan Negatif Covid-19.
- Pemkot Yogyakarta Siapkan Aturan Baru Berwisata di Malioboro.
- Malioboro dan Stasiun Tugu Jadi Kawasan Wajib Vaksinasi dan Masker.
- Malioboro Sudah Dibuka untuk Wisatawan dengan Prokes Ketat.
- Destinasi Wisata di DIY Dibuka dengan Akses Aplikasi PeduliLindungi
- Sandiaga Dukung Penerbitan QR Code PeduliLindungi di Kawasan Malioboro.

Tonasi negatif pada kategori ini disumbang oleh berita tentang kerumunan orang pada waktu perayaan tahun baru 2021 di area Malioboro.

Sebagai daerah tujuan wisata, topik kategori wisata menjadi topik kedua dengan jumlah pemberitaan yang tinggi. Destinasi wisata yang mendapatkan paling banyak pemberitaan adalah Gembira Loka dan Malioboro dan Taman Pintar. Gembira Loka menjadi salah satu lokasi uji coba pembukaan destinasi wisata di aasa pandemi COVID-19. Sama seperti Gembira Loka, pemberitaan terkait Taman pintar juga mengangkat tentang uji coba pembukaan. Uji coba pembukaan taman pintar tidak jadi dilakukan yang kemudian diganti dengan dua layanan virtual. Hingga akhirnya pada PPKM Level 2, taman pintar mulai dibuka untuk wisatawan.

Malioboro sebagai tujuan wisata yang digemari wisatawan mendapatkan sorotan dengan dikarenakan penutupan plang Jalan Malioboro sebanyak empat berita. Upaya Pemerintah Kota Yogyakarta mengantisipasi libur natal dan tahun baru dengan menerapkan One Gate System serta Aplikasi Sugeng Rawuh mendapatkan satu pemberitaan.

Pada topik PPKM, pemberitaan didominasi oleh dampak PPKM pada sektor pariwisata. Berita terkait dampak PPKM terbagi dalam beberapa kelompok pemberitaan sebagai berikut:

- PPKM Jawa Bali Hari Pertama, Tugu Jogja Sampai Malioboro Sepi.
- Pengunjung Malioboro Sepi Saat PPKM, Lesehan Pilih Tutup.
- Satgas Covid-19 Ingatkan Objek Wisata Yogyakarta Disiplin Batasi Pengunjung.
- Pemkot Yogyakarta Klaim Malioboro Lebih Sepi Wisatawan Saat Libur Lebaran.
- Perpanjang PPKM Mikro, Sultan HB X: Perketat Lagi Destinasi Wisata
- Pemkot Yogyakarta Tutup Sejumlah Destinasi Wisata Selama PPKM.
- Destinasi Wisata di DIY Dibuka dengan Akses Aplikasi PeduliLindungi.



- Sultan HB X Belum Izinkan Bioskop Buka di Yogya.
- DIY Uji Coba Pembukaan Destinasi Wisata di Masa Pandemi Covid-19
- Yogyakarta PPKM Level 2, Pemkot Terapkan Strategi Genjot Pariwisata

Upaya Pemerintah Kota Yogyakarta menggenjot sektor pariwisata mendapatkan dua pemberitaan. Strategi memperpanjang durasi tinggal wisatawan menjadi jurus yang lebih jitu ketimbang mengandalkan jumlah kunjungan saja. Hal tersebut disampaikan oleh Kepala Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta, Wahyu Hendratmoko.

Kasus pecel lele mahal di Malioboro menjadi fokus pemberitaan dari berbagai media dengan total pemberitaan sebanyak 83 berita dengan 47 berita bertonasi negatif. Pemberitaan tersebut secara umum terbagi menjadi point aduan dan penertiban. Terdapat 38 berita aduan dan 48 berita penertiban. Peristiwa berawal dari video viral wisatawan keluhkan mahalnya harga pecel lele di Lesehan Malioboro. Hal tersebut direspon PKL Malioboro dengan berencana menggugat pengunggah video. Pemerintah Kota Yogyakarta melalui Wakil Walikota Heroe Poerwadi menjadi penengah dengan meminta dan memastikan paguyuban komunitas Malioboro tidak akan melaporkan pembuat video pecel lele nuthuk atau mahal di Jalan Malioboro.

Langkah-langkah dan tindakan yang diambil Pemkot Yogyakarta dalam menyikapi kasus pecel lele mendapatkan unggahan berita dengan pengelompokan sebagai berikut :

- Pemkot Yogya Telusuri Pecel Lele Harga Mahal di Malioboro.
- Pedagang Pecel Lele yang Nuthuk Harga Dilarang Berjualan.
- Pemkot Yogyakarta Minta Pelaku Kuliner Cantumkan Daftar Harga.

Selain kasus pecel lele, seorang pengguna internet mengeluhkan perlakuan tidak menyenangkan dari oknum pedagang di Malioboro. Pengguna internet tersebut mengaku ditendang oleh oknum tersebut. Hal tersebut direspon Kepala UPT Pengelolaan Kawasan Cagar Budaya Kota Yogyakarta, Ekwanto dengan menginformasikan bahwa pengunjung dapat melapor di masing-masing gate atau zona-zona yang ada layanan aduan ataupun melalui telepon di sana, yang akan dilayani dengan baik 24 jam. Pengguna internet tersebut menggunakan kanal instagram untuk melapor kepada Pemerintah Kota Yogyakarta.

Pemberitaan pada topik event meliputi kegiatan sebagai berikut:

- Jogja Music Week
- Festival Pasar Kembang atau Sarkem Fest 2021
- PKL Malioboro Kumandangkan Lagu Indonesia Raya dan Garuda Pancasila pada 1 Juni
- Brand Wisata Baru Kota Yogyakarta, Drama Musikal Hanacaraka
- Gelaran Wayang Jogja Night Carnival Peringatan HUT Kota Yogya
- Sekati ing Mall



- Biennale Jogja XVI

Sarkem Fest 2021 dan Sekati ing Mall menjadi gebrakan Pemkot dalam rangka menggeliatkan kembali perekonomian warga di sekitar Malioboro dan juga UMKM.

Vaksin Wisata mendapatkan perhatian khusus dari Presiden Joko Widodo dan juga Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Sandiaga Uno sebagai upaya membangkitkan pariwisata dan ekonomi. Tonasi negatif terdapat pada pemberitaan mengenai ketimpangan vaksinasi wisata yang diakui oleh Kepala Dinas Pariwisata DIY Singgih Rahardjo. Tonasi negatif yang lain berasal dari belum divaksinnya abdi dalem di Keraton Yogyakarta. Pemerintah Kota Yogyakarta merespon dengan melakukan pendataan.

Pada topik inovasi, program Monalisa dan Jogja Bike mendapat porsi pemberitaan yang cukup banyak yaitu 19 pemberitaan. Inovasi tersebut berpotensi menjadi daya tarik baru bagi wisatawan yang ingin menikmati Yogyakarta sembari bersepeda.

Topik promosi memuat pemberitaan tentang upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menarik minat wisatawan. Pemberitaan meliputi kelompok berita:

- Pemkot Yogya Kini Fokus Promosi Pariwisata lewat Media Sosial Saat PPKM.
- Pemkot Yogyakarta Dukung Rencana Pemerintah Adakan Program Work From Jogja.
- Pemkot Yogyakarta Gencarkan Kampanye Aktivitas Wisata Sehat.

Kampanye Aktivitas Wisata Sehat paling banyak mendapatkan liputan dengan 6 pemberitaan.

Pemberitaan tentang perpanjangan moratorium pembangunan hotel mendapatkan satu berita pada bulan Januari 2021. Staycation diprediksi terus menarik wisatawan. Pada bulan Oktober 2021 tingkat hunian hotel di Jogja pada akhir pekan sudah mencapai 80%.

Pada topik keamanan, isu pengunjung malioboro digoda Petugas "Jogoboro" menjadi fokus pemberitaan. Keseluruhan berita bertonasi negatif. Kasus tersebut ditindak lanjuti dengan pemberian hukuman push up dan surat peringatan. Korban memberikan apresiasi pada UPT Pengelolaan Kawasan Cagar Budaya Kota Yogyakarta yang sudah menindaklanjuti kasus ini. Catatan dari korban terhadap tindak lanjut yang dilakukan adalah kasus terkesan baru ditangani secara serius setelah pemberitaan yang viral. Korban menyuarakan kejadian yang dialami melalui kanal Twitter.

Taman Pintar Yogyakarta menyediakan layanan bus gratis untuk wisatawan yang hendak datang ke sana. Semua itu untuk menggeliatkan lagi minat masyarakat. Masyarakat sempat terkendala transportasi untuk berkunjung ke Taman Pintar Yogyakarta saat pandemi COVID-19. Terdapat empat pemberitaan dengan topik shuffle dengan 100% tonasi positif.

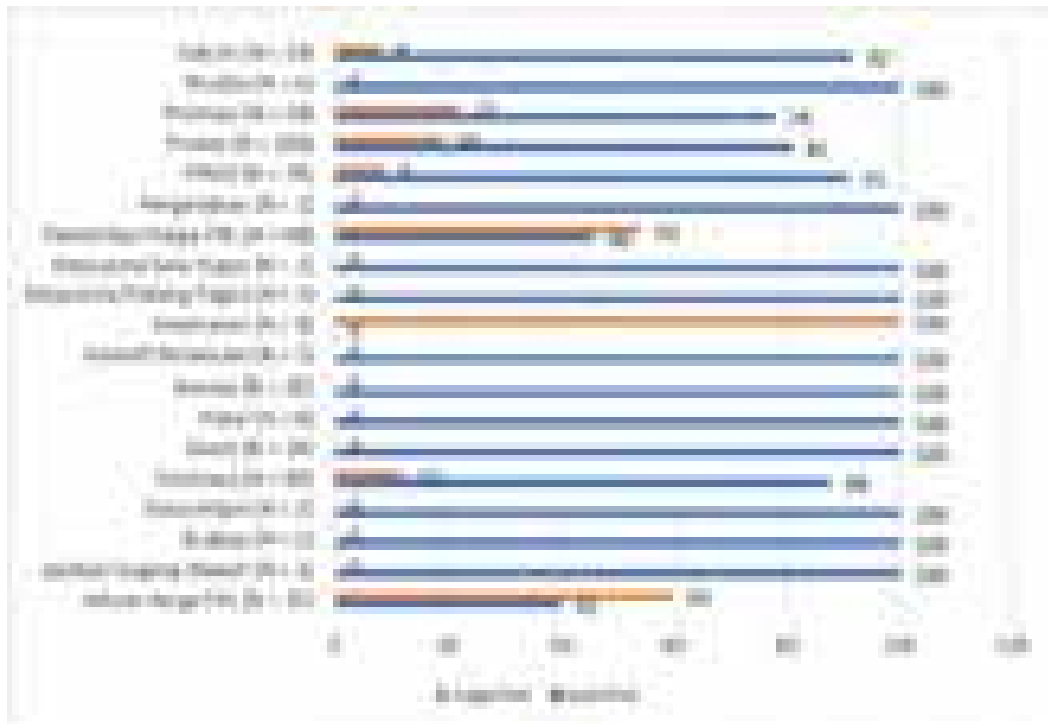
Terdapat dua pemberitaan tentang upaya Pemerintah Kota Yogyakarta dalam memberi kemudahan wisatawan dalam mengakses QR Code dengan cara menambah titik akses Aplikasi Sugeng Rawuh. Keseluruhan berita memiliki tonasi positif.



Kepedulian Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap budaya dengan cara mengadakan jamasan Tombak Kyai Wijaya Mukti mendapatkan satu pemberitaan dengan tonasi positif. Penguatan sektor kebudayaan juga ditunjukkan dengan pengukuhan Dewan Kebudayaan Kota Yogyakarta periode 2021-2023 yang dilakukan oleh Walikota Yogyakarta, Hariadi Suyuti.

Pada tahun anggaran 2020, Pemerintah Kota Yogyakarta memperoleh total dana hibah pariwisata sebanyak Rp33 miliar. 70 persen untuk hotel dan restoran, sedangkan 30 persen dikelola oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Sebanyak 15 hotel dan restoran di Kota Yogyakarta yang menjadi penerima dana hibah pariwisata dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada 2020 mengembalikan sisa dana tersebut yang tidak mampu terserap.

Pada bulan November 2021 terdapat pemberitaan tentang menyalurkan bantuan pemerintah untuk usaha pariwisata (BPUP) yang akan dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta. BPUP ini akan diberikan kepada usaha jasa pariwisata, seperti hotel melati, penginapan jangka panjang, biro atau agen perjalanan wisata, dan spa. Besaran bantuan yang akan diterima oleh pelaku usaha pariwisata adalah Rp1,8 juta.



Gambar 4.1.6 Distribusi Tonasi berdasar Topik Kategori Pariwisata dan Transportasi
Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

f. Infrastruktur

Tabel 4.1.6 Distribusi Topik Kategori Infrastruktur

Topik	Positif	Negatif	Total
permukiman kumuh	11	0	11
pedestrian	9	0	9



pengelolaan sampah	9	0	9
pemadaman lampu	7	1	8
air minum	6	0	6
longsor	1	5	6
rth	4	0	4
wifi publik	4	0	4
pemeliharaan	0	3	3
penataan infrastruktur jalan	2	1	3
penataan kawasan sungai	1	2	3
infrastruktur olahraga	2	0	2
kawasan bencana	2	0	2
hidran	1	0	1
pemadam kebakaran	1	0	1

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

Pemukiman kumuh menjadi topik yang paling banyak mendapatkan pemberitaan dengan subtopik sebagai berikut:

1. Penanganan Kawasan Kumuh di Kota Yogyakarta Digelontor Dana Rp18 Miliar
2. Kawasan Kumuh di Yogyakarta Tinggal 114,7 Hektare
3. Tower dua Rusun Tegalrejo Yogyakarta diharapkan selesai Oktober
4. Kementerian PUPR Bangun Rusun MBR Yogyakarta

Keseluruhan pemberitaan pada topik ini bersentimen positif. Hal tersebut dikarenakan tiga point sebagai berikut:

1. Tersedianya dana penanganan kawasan kumuh.
2. Berkurangnya kawasan kumuh.
3. Pembangunan Rusun.

Topik pedestrian mendapatkan tonasi berita positif pada setiap rilis dari berbagai media. Hal tersebut tidak lepas dari faktor perencanaan dan pelaksanaan revitalisasi pedestrian Yogyakarta, ketersediaan anggaran revitalisasi pedestrian Ahmad Dahlan serta keberlanjutan penataan kawasan pedestrian.

Himbauan Pemkot Yogyakarta terhadap masyarakat agar bijak dalam mengelola sampah masker mendapatkan publikasi sebanyak empat berita yang semuanya bertonasi positif. Upaya dari Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengelola sampah yang mendapatkan pemberitaan media meliputi:

1. Peningkatan frekwensi pengambilan sampah.
2. Kajian penggunaan incinerator mobile.
3. Mendorong pelaku usaha mengelola sampah.



4. Inovasi penarikan retribusi sampah secara nontunai.

Sebagai upaya untuk mengurangi kerumunan, Pemerintah Kota Yogyakarta menerapkan pemadaman lampu pada titik-titik tertentu. Seiring dengan membaiknya situasi dan PPKM, Pemkot menyikapi trend positif tersebut dengan melakukan uji coba penyalaaan kembali lampu-lampu termasuk di kawasan Malioboro. Hal tersebut disertai dengan peningkatan pengawasan aktivitas masyarakat atau wisatawan agar protokol kesehatan tetap berjalan. Tonasi berita negatif pada kategori ini muncul pada berita penambahan titik-titik pemadaman lampu pada bulan Juli 2021.

Pemberitaan pada topik air minum menempatkan berita tentang Kementerian PUPR membangun SPAM Regional Kartamantul di Yogyakarta sebagai subtopik yang paling banyak mendapatkan pemberitaan, yaitu tiga berita bertonasi positif. Proyek penggantian pipa PDAM Yogyakarta yang ditarget selesai November yang diunggah pada bulan Agustus hingga akhir November tidak mendapatkan pemberitaan perkembangan terbaru terkait capaian target.

Topik longsor menjadi topik yang dominan di bulan November 2021. Pada tanggal 11 terdapat lima pemberitaan bertonasi negatif dari enam total berita. Peristiwa longsor tebing Kali Code mendapatkan perhatian dari media. Selain longsor, pada tanggal tersebut di pemberitaan yang sama terdapat peristiwa hujan-angin, banjir dan pohon tumbang.

Jumlah minimal luas Ruang Terbuka Hijau atau RTH berdasarkan Undang-undang Nomor 6 tahun 2007, tentang Penataan Ruang adalah 30 persen dari luas wilayah kota. Di mana dalam UU Peraturan Menteri (Permen) PU nomor 05/PRT/M/2008 tentang Pedoman Penyediaan dan Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau di Kawasan Perkotaan disebutkan proporsi RTH pada wilayah perkotaan sebesar minimal 30 persen yang terdiri dari 20 persen ruang terbuka hijau publik dan 10 persen terdiri dari ruang terbuka hijau privat. Hal tersebut menjadi isu utama bagi Pemerintah Kota Yogyakarta yang secara terang-terangan mengaku kesulitan bila harus memenuhi target RTH sesuai amanat undang-undang. Pada pemberitaan yang lain, warga Kampung Karangwaru Kidul, Kecamatan Tegalrejo, Kota Yogyakarta memiliki inisiatif melakukan pengijauan lingkungan dengan menanami gang dengan anggur dan tanaman langka.

Pada topik wifi publik pemberitaan terkait usaha Pemerintah Yogyakarta mendapatkan pemberitaan bertonasi positif secara berkesinambungan. Pada bulan Juni 2021 pemberitaan pembentukan Gerakan Manfaatkan WiFi Publik. Hal tersebut dengan menargetkan 617 RW terjangkau wifi publik. Tindak lanjut dari perencanaan tersebut berkesinambungan dengan pemberitaan pada bulan Oktober 2021 dengan pemberitaan Pemkot menggandeng pihak ketiga dalam penyediaan wifi yang dalam penyediaanya tidak hanya mengandalkan APBD.

Kerusakan pada lantai tugu yang baru dua bulan diresmikan menjadi sorotan dengan keseluruhan berita bertonasi negatif. Hal tersebut dikarenakan faktor kerusakan pada lantai dan manhole.



Topik penataan infrastruktur jalan secara keseluruhan berupa pemberitaan tentang pembongkaran pembatas jalan. Satu berita bertonasi negatif terkait dengan uji coba pembongkaran di titik nol kilometer yang berpotensi menimbulkan kerumunan.

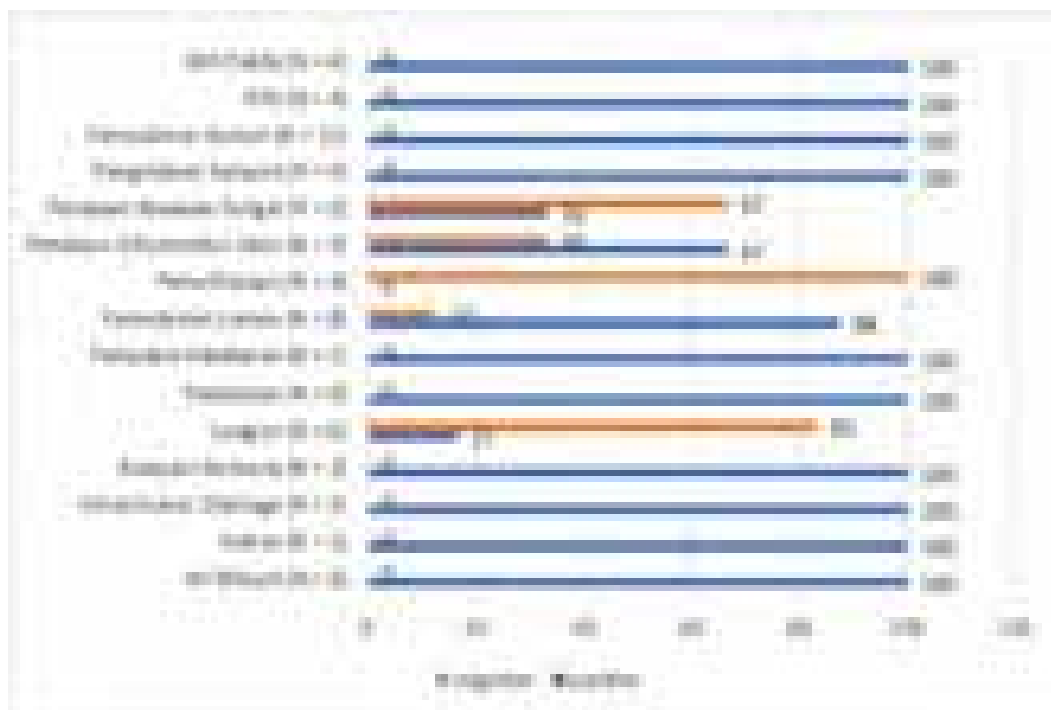
Pengrusakan warga terdampak dan penumpukan sampah menjadi pemberitaan bertonasi negatif pada topik penataan kawasan sungai. Satu berita bertonasi positif mengangkat berita dukungan warga terhadap penataan sungai dengan harapan warga agar tidak digusur secara semena-mena.

Topik infrastruktur olahraga didominasi berita dengan objek lapangan sepak bola. Salah satu target pada kategori ini adalah pembangunan mini stadion Lapangan Karang Kotagede selesai akhir 2021.

Peningkatan kesiagaan masyarakat dalam bidang kebencanaan dilakukan oleh Baznas dengan menjalankan program pemberdayaan di Sungai Gajah Wong dan penambahan 15 kampung tangguh bencana pada tahun 2021.

Sebagai wujud kesiapan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam penanganan kebakaran, terdapat dua publikasi berita yang mengangkat tentang:

1. Pemkot Yogya melanjutkan pembangunan hidran kampung
2. Relawan kebakaran berbasis RW



Gambar 4.1.7 Distribusi Tonasi berdasar Topik Kategori Infrastruktur

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

4.2 Media Cetak

Monitoring media cetak dilakukan kepada tiga terbitan koran : Kedaulatan Rakyat, harian Jogja & Kompas. Pemilihan ketiga media cetak tersebut untuk mewakili cakupan wilayah pemberitaan sekaligus pembacanya. Kedaulatan Rakyat & Harian Jogja mempunyai cakupan DIY-Jateng, sedangkan untuk cakupan nasional diwakili oleh Kompas.

Hasil dari monitoring media cetak selama bulan November 2021, menghasilkan 103 artikel yang berasal dari Kedaulatan Rakyat dengan 100 artikel & Harian Jogja dengan 3 artikel. Sayangnya, Kompas yang mempunyai cakupan wilayah nasional tidak memuat artikel yang terkait langsung mengenai Kota Yogyakarta.

Secara umum pemberitaan mengenai Kota Yogyakarta di media cetak selama bulan November 2021 mempunyai sentimen pemberitaan yang positif. Dari 103 artikel, hanya dua artikel yang mempunyai sentimen negatif. 2 artikel tersebut berisi mengenai longsornya talut sungai Gajahwong yang berdampak kepada Taman Gajahwong dan keresahan anggota DPRD DIY terhadap merebaknya fenomena manusia silver dan anak jalanan khususnya di Kota Yogyakarta.

4.2.1 Distribusi Kategori



Gambar 4.2.1 Distribusi Kategori Penelitian

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

Dari 103 artikel mengenai Kota Yogyakarta, 55 artikel berasal dari kategori Lainnya, 17 artikel kategori Pendidikan, 14 artikel kategori Pariwisata, 7 artikel kategori Kesehatan, 6 artikel kategori Transportasi, 3 artikel Infrastruktur dan 1 artikel Kependudukan.

Khusus artikel yang masuk di dalam kategori Lainnya berisi topik pemberitaan mengenai : kegiatan olahraga, pemilihan ketua KONI Yogyakarta, daftar telepon darurat, kriminalitas dan transaksi digital pada UMKM

4.2.2 Hasil Kajian Media Cetak

a. Pendidikan

Tabel 4.2.1 Distribusi Topik Kategori Pendidikan

Topik	Positif	Negatif
Event (N = 8)	100,0	0
Hari Guru Nasional (N = 3)	100,0	0
PTM (N = 3)	100,0	0
Pahlawan (N = 1)	100,0	0
Olahraga (N = 1)	100,0	0
Inovasi (N=1)	100,0	0

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

Dari 17 artikel yang berada di dalam kategori Pendidikan, 8 diantaranya memberitakan mengenai beragam *event* pendidikan.

- Seminar Nasional untuk mengusulkan Serangan Umum 4 Maret 1949 sebagai Hari Besar Nasional
- Perayaan HUT SMPN 16,
- Musyawarah Kerja Kepala Sekolah SMA/MA,
- MTQ antar SD/MI Kota Yogyakarta
- Seminar di SMPN 12
- Literasi Digital Netizen Fair
- Lomba Menyanyi Porseni PGRI

Perayaan peringatan Hari Guru Nasional di berbagai instansi pendidikan diberitakan oleh tiga artikel. Jumlah artikel yang sama juga dimiliki oleh topik Pembelajaran Tatap Muka, yang memberitakan mengenai usaha Disdikpora Kota Yogyakarta memaksimalkan PTM untuk meningkatkan mutu pendidikan dan langkah pencegahan munculnya kluster sekolah.

Topik pemberitaan mengenai Inovasi, Pahlawan dan Olahraga masing-masing hanya memiliki 1 artikel pemberitaan yang berisi : kesiapan Madrasah untuk melakukan inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Inovasi), Pengusulan HOS Tjokroaminoto sebagai pahlawan nasional oleh Masyarakat Indonesia Maju (MIM) Kota Yogyakarta (Pahlawan) & SMA Muhammadiyah 7 akan mengembangkan kelas olahraga (Olahraga).

b. Kesehatan

Tabel 4.2.2 Distribusi Topik Kategori Kesehatan

Topik	Positif	Negatif
<i>event</i> (N=2)	100,0	0
vaksin (N=2)	100,0	0
Covid-19 (N=3)	100,0	0



Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

Pada kategori Kesehatan yang memiliki 7 artikel, terdiri dari 3 topik pemberitaan yang berbeda ; topik *event* & vaksin yang masing-masing memiliki 2 artikel serta topik covid yang terdiri dari 3 artikel.

Topik *event* diisi oleh pemberitaan mengenai donor darah yang diselenggarakan oleh dua institusi berbeda ; Lions Club Yogyakarta dan Dharma Wanita Persatuan DIY yang bekerjasama dengan PMI Kota Yogyakarta.

Untuk topik mengenai vaksin terdiri dari dua artikel yang kesemuanya memberitakan persiapan yang dilakukan oleh Pemkot Yogyakarta, Dinas Kesehatan Yogyakarta dan Disdikpora Yogyakarta untuk menggelar vaksinasi khusus anak berusia 6 – 11 tahun yang diperkirakan berjumlah 40.000 anak.

Artikel mengenai peluang Kota Yogyakarta menjadi daerah endemi, himbuan Sri Sultan HB X kepada masyarakat untuk tetap taat prokes meski kasus covid menurun dan bantuan dari Komisi A DPRD Kota Yogyakarta terhadap masyarakat yang terdampak covid merupakan berita yang berada di dalam topik covid.

c. Kependudukan

Tabel 4.2.3 Distribusi Topik Kategori Kependudukan

Topik	Positif	Negatif
Manusia Silver (N = 1)	0	100,0

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

Kategori Kependudukan merupakan kategori yang mempunyai jumlah pemberitaan paling sedikit dibanding kategori lainnya dengan jumlah 1 artikel bersentimen negatif. Artikel tersebut mengulas tentang keresahan Wakil Ketua DPRD DIY, Huda Tri Yudiana, yang menyoroti fenomena manusia silver dan anak jalanan. Keberadaan mereka dianggap sudah cukup meresahkan karena tidak hanya berkeliaran di pusat Kota Yogyakarta, namun juga ke beberapa pelosok daerah. Untuk itu Wakil Ketua DPRD DIY meminta Satpol PP & Dinsos untuk segera bertindak berdasarkan payung Perda yang sudah ada.

d. Perizinan

Kategori Perizinan merupakan satu-satunya kategori yang tidak memiliki artikel pemberitaan di media cetak selama bulan November 2021.

e. Transportasi dan Pariwisata

Tabel 4.2.4 Distribusi Topik Kategori Pariwisata

Topik	Positif	Negatif
Event (N = 9)	100,0	0
Kuliner (N = 1)	100,0	0
Pokdarwis (N = 1)	100,0	0
Sejarah (N = 1)	100,0	0
Hotel (N = 1)	100,0	0



Topik	Positif	Negatif
Kampung (N = 1)	100,0	0

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

Artikel di kategori Pariwisata mayoritas berasal dari topik pemberitaan mengenai *event* dengan 9 artikel. Pada topik ini terdapat berbagai macam pemberitaan yaitu :

- Penyelenggaraan Jogja Cross Culture secara daring (2 artikel)
- Penyelenggaraan Jogja International Batik Festival (1 artikel)
- Lomba Mancing yang diselenggarakan oleh Dinas Kelautan & Perikanan DIY (1 artikel)
- Pameran Museum Kota Yogyakarta yang diselenggarakan oleh Kundho Kabudayan Kota Yogyakarta (1 artikel)
- Pameran Potensi Desa Budaya (1 artikel)
- Lomba MTQ oleh Kantor Kemenag Wil Kota Yogyakarta (1 artikel)
- Festival Sastra Yogyakarta 2021 yang diselenggarakan oleh Kundho Kabudayan Kota Yogyakarta (1 artikel)

Untuk topik lainnya pada kategori Pariwisata masing-masing hanya memiliki 1 artikel ; Fakultas Arsitek & Desain UKDW dukung penguatan branding kampung wisata di Kota Yogyakarta (topik Kampung), artikel mengenai daftar hotel di kota Yogyakarta (topik Hotel), Kundho Kabudayaan DIY menetapkan Metode Belajar Sari Swara dalam Sistem Among di Tamansiswa sebagai warisan budaya tak benda (topik Sejarah), Hibah Gubernur kepada Pokdarwis (topik Pokdarwis) & Dibukanya outlet warung RamenYA di Yogyakarta (topik Kuliner).

Tabel 4.2.5 Distribusi Topik Kategori Transportasi

Topik	Positif	Negatif
One Gate System (N=4)	100,0	0
PPKM (N=1)	100,0	0

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

Pada kategori Transportasi, topik One Gate System mendominasi dengan jumlah 4 artikel. 2 artikel mengenai apresiasi yang dilontarkan oleh pemerintah pusat dan peneliti senior Pustral UGM, Dr Arif Wisnadi, kepada Kota Yogyakarta yang menerapkan One Gate System. Sedangkan 2 artikel lainnya memberitakan perihal rencana kesiapan Pemkot Yogyakarta menerapkan One Gate System dan proses penerapan One Gate System di Kota Yogyakarta.

Untuk topik PPKM hanya berisi 1 artikel yang berisi kesiapan Pemkot Yogyakarta menghadapi PPKM Mikro saat Nataru dengan mengaktifkan beberapa posko di titik-titik krusial.



f. Infrastruktur

Tabel 4.2.6 Distribusi Topik Kategori Infrastruktur

Topik	Positif	Negatif
Kampung (N=1)	100,0	0
Olahraga (N=1)	100,0	0
Longsor (N=1)	0	100,0

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

Secara keseluruhan, kategori Infrastruktur terdiri dari 3 topik pemberitaan yang masing-masing memiliki 1 artikel yaitu ; Kampung Suronatan mendeklarasikan diri menjadi kampung Panca Tertib (topik Kampung), Taman Gajahwong yang dibangun Kementerian PUPR terdampak longsor akibat talut di sekitarnya jebol (topik Longsor) & Usulan Koordinator Olahraga Kemantren mengenai pembangunan fasilitas olahraga di berbagai kemantren (topik Olahraga).

4.3 Media Sosial: Twitter

Selama bulan November 2021, percakapan di Twitter yang terkait langsung dengan Kota Yogyakarta berjumlah 323 twit. Dari jumlah tersebut sebanyak 298 twit mempunyai sentimen positif, 14 twit bersentimen negatif dan 11 twit bersentimen netral.

Untuk 14 twit bersentimen negatif berasal dari kategori Infrastruktur dengan 7 twit, Lainnya dengan 5 twit dan Kesehatan dengan 2 twit. Twit bersentimen negatif pada kategori Infrastruktur paling banyak berasal dari topik tanah longsor di bantaran kali Code, Terban.

Sedangkan twit bersentimen negatif yang berasal dari kategori Lainnya terkait dengan ; Keberatan Walikota Yogyakarta dengan label derbi Mataram antara PSIM vs Persis. Pada kategori Kesehatan twit yang bersentimen negatif berisi tentang penambahan pasien Covid-19 di awal bulan November 2021. Khusus untuk sentimen netral berasal dari twit yang berisi tautan dan atau twit yang mengandung informasi.

4.3.1 Distribusi Kategori



Gambar 4.3.1 Distribusi Kategori Penelitian

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

Dari 324 twit mengenai Kota Yogyakarta 233 twit berasal dari kategori Pariwisata. Hal tersebut selaras dengan salah satu persepsi dan anggapan masyarakat tentang Yogyakarta sebagai Kota Pariwisata.

Sedangkan untuk kategori yang lain adalah ; Lainnya dengan 31 twit, Kesehatan dengan 25 twit, Infrastruktur dengan 17 twit, Kependudukan dengan 8 twit, Transportasi dengan 3 twit, Pendidikan dengan 4 twit dan Perizinan dengan 2 twit.

Khusus kategori Lainnya diisi oleh twit mengenai ; Pertandingan Liga 2 antara PSIM vs Persis Solo, Info warung nasi goreng kambing, Persiapan acara MTQ dan Info cuaca seputaran Kota Yogyakarta oleh BMKG.

4.3.2 Hasil Kajian Media Sosial (Twitter)

a. Pendidikan

Tabel 4.3.1 Distribusi Topik Kategori Pendidikan

Topik	Positif	Negatif	Netral
Supervisi (N=1)	100,0	0	0
PKL (N=1)	100,0	0	0
Penghargaan (N=1)	100,0	0	0
Inovasi (N=1)	100,0	0	0

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

Topik percakapan yang berada pada kategori Pendidikan memiliki jumlah twit yang relatif sedikit dengan 4 twit. Masing-masing twit tersebut berasal dari topik yang berbeda. Topik Supervisi berasal dari twit yang dilontarkan oleh akun @bppauidikmasdiy mengenai hasil Pemaparan Hasil Supervisi Satuan PAUD dan Dikmas yang diikuti oleh Penilik dan Pengawas Kota Yogyakarta.

Untuk topik PKL & Penghargaan berasal dari twit akun @Kemenag_Yk_kota. Topik PKL berisi mengenai pelepasan mahasiswa PKL UIN Yogyakarta oleh Kepala Kantor Kemenag Kota Yogyakarta. Sedangkan untuk topik Inovasi berisi mengenai kolaborasi PT. WIKA dan Kemendikbudristek yang mengembangkan energi baru, terbarukan, dan konversi energi (EBTKE) di UGM & UNISA. Twit tersebut merupakan hasil retweet (dibagikan ulang) oleh akun @unisa_yogya terhadap twit yang berasal dari akun @KoranBUMN.

b. Kesehatan

Tabel 4.3.2 Distribusi Topik Kategori Kesehatan

Topik	Positif	Negatif	Netral
Covid (N=22)	90,9	9,1	0
Donor Darah (N=2)	100,0	0	0
Vaksin (N=1)	100,0	0	0

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

Topik perbincangan yang terkait langsung dengan kategori Kesehatan memiliki jumlah 24 twit. Jumlah tersebut didominasi oleh topik Covid dengan 22 twit. 17 diantaranya



merupakan tweet milik akun @PemkotJogja yang seluruhnya berisi mengenai informasi penambahan pasien kasus Covid di Yogyakarta. Sedangkan 5 tweet sisanya berasal dari @SatpolPP_DIY, @tribunjogja,

c. Kependudukan

Tabel 4.3.3 Distribusi Topik Kategori Kependudukan

Topik	Positif	Negatif	Netral
Job Fair (N=8)	100,0	0	0

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

Pada kategori Kependudukan hanya terdapat 1 topik percakapan yaitu mengenai Job Fair. Isi tweet pada topik tersebut kesemuanya berasal dari retweet (dibagikan ulang) terhadap tweet dari akun @PemkotJogja mengenai Job Fair yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kota Yogyakarta.

d. Perizinan

Tabel 4.3.4 Distribusi Topik Kategori Perizinan

Topik	Positif	Negatif	Netral
MPP (N=1)	100,0	0	0
Retribusi (N=1)	100,0	0	0

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

Kategori Perizinan hanya memiliki 2 jumlah topik perbincangan yang masing-masing hanya memiliki 1 tweet. Topik MPP berasal dari tweet @PemkotJogja yang berisi mengenai informasi Mall Pelayanan Publik yang dapat melayani pembayaran perpajakan hingga STNK tahunan.

Sedangkan topik retribusi berisi mengenai berakhirnya relaksasi retribusi bagi pedagang pasar tradisional di Kota Yogyakarta. Tweet tersebut dilontarkan oleh akun @voidotid. Akun tersebut merupakan akun resmi dari media online voi.id.

e. Transportasi dan Pariwisata

Tabel 4.3.5 Distribusi Topik Kategori Pariwisata

Topik	Positif	Negatif	Netral
destinasi (N=229)	99,6	0,0	0,4
event (N=2)	100,0	0,0	0,0
hotel (N=1)	0,0	0,0	100,0
pokdarwis (N=1)	100,0	0,0	0,0

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

Topik percakapan mengenai Destinasi mendominasi tweet yang berada pada kategori Pariwisata dengan 229 tweet. 1 tweet bersentimen netral pada topik Destinasi berasal dari akun @jamal_formigran yang membagi tautan mengenai Alun-Alun Utara Yogyakarta.

Mayoritas topik Destinasi diisi oleh tweet yang berisi daftar tempat nongkrong dan lokasi kuliner. 103 tweet berasal dari tweet mengenai daftar rangkuman tempat nongkrong di Kota



Yogyakarta. Awalnya twit tersebut berasal dari akun @IlhamMalul yang kemudian di retweet (dibagikan ulang) sebanyak 102 twit.

Begitupula dengan 126 twit mengenai lokasi kuliner. Twit aslinya berawal dari akun @frdaussprtra yang membagikan daftar warung soto di sekitar Alun-Alun Utara. Twit tersebut kemudian mendapat retweet (dibagikan ulang) sebanyak 125 twit.

Untuk tiga topik percakapan lainnya diisi oleh *Event* dengan 2 twit serta topik Hotel & Pokdarwis yang masing-masing hanya memiliki 1 twit. Twit mengenai topik *Event* kesemuanya berisi tentang penyelenggaraan Wayang Jogja Night Carnival yang ditwit oleh akun @pesonaid_travel.

Twit yang berada pada topik Hotel berisi tautan daftar nomor reservasi hotel di Kota Yogyakarta. Twit tersebut dicuitkan oleh akun @tukangsipil. Untuk topik Pokdarwis justru dicuitkan oleh akun @POLSEK_JTJOGJA yang berisi mengenai kehadiran Bhabinkamtibmas Bumijo pada acara sosialisasi Pokdarwis Bumijo.

Tabel 4.3.6 Distribusi Topik Kategori Transportasi

Topik	Positif	Negatif	Netral
logistik (N=2)	0,0	0,0	100,0
info lalu lintas (N=1)	0,0	0,0	100,0

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

Topik percakapan yang berada pada kategori Transportasi hanya diisi oleh dua topik ; Logistik & Info Lalin. Kesemua twitnya memiliki sentimen netral karena berisi informasi. Twit yang berada pada topik Logistik dicuitkan oleh akun @KA_Logistics yang kedua twitnya berisi mengenai informasi jam operasional dan lokasi kantor KA Logistics di Kota Yogyakarta.

Sedangkan akun @ATCS_DIY yang mencuitkan 1 twit mengenai info lalu lintas di beberapa ruas jalan Kota Yogyakarta berada pada topik Logistik.

f. Infrastruktur

Tabel 4.3.7 Distribusi Topik Kategori Infrastruktur

Topik	Positif	Negatif	Netral
Hibah KPK (N=7)	100,0	0	0
Longsor (N=6)	0	100,0	0
Pembangunan Balai RW (N=3)	100,0	0	0
Cagar Budaya (N=1)	0	100,0	0

Sumber: Berbagai Media, Diolah, PSKK UGM, 2021

Infrastruktur menjadi kategori yang paling banyak memiliki twit bersentimen negatif dibandingkan kategori lainnya. Twit tersebut berasal dari 2 topik ; Longsor dan Cagar Budaya. Pada topik Longsor yang berisi mengenai tanah longsor di bantaran kali Code, Terban. 6 twit yang mencuitkan mengenai hal tersebut berasal dari akun @kumparan dengan 2 twit yang kemudian di retweet (dibagikan ulang) oleh akun @garrettpopkorn &



@Syamsud76579252. Masing-masing akun me-retweet 1 twit yang berasal dari akun @kumparan.

Sedangkan akun @tempodotco yang juga mencuitkan 1 twit mengenai tanah longsor di Terban, kemudian twit tersebut di retweet (dibagikan ulang) oleh akun @ firdamar34. Untuk twit bersentimen negatif lainnya berasal dari akun @H4fizhIhsannagi yang meretweet cuitannya sendiri mengenai kondisi salah satu Cagar Budaya di Kota Yogyakarta yang terbengkalai.

Topik lain yang ada di dalam kategori Infrastruktur adalah Hibah KPK dengan 7 twit dan pembangunan Balai RW dengan 3 twit. Topik Hibah KPK awalnya hanya dicuitkan oleh akun @detikcom. Twit mengenai hibah tanah dari KPK untuk Pemerintah Kota Yogyakarta sebesar Rp 55.323.251.000 tersebut kemudian memperoleh retweet (dibagikan ulang) sebanyak 6 twit.

Terakhir, 3 twit yang berada pada topik Pembangunan Balai RW kesemuanya berasal dari akun @Gerindra. Ketiga twit tersebut merupakan twit bersambung yang berisi mengenai bantuan pembangunan gedung pertemuan kepada warga RW 07, Kelurahan Baciro oleh Ririk Banowati Permanasari, anggota DPRD Kota Yogyakarta dari Fraksi Gerindra.



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei, disimpulkan sebagai berikut.

- a. Dari enam bidang yang dikaji, pelayanan bidang pendidikan dinilai paling baik dan pelayanan transportasi dan pariwisata dinilai paling buruk. Pelayanan dinas/OPD dinilai kurang baik dibandingkan pelayanan kelurahan maupun kemantren/kecamatan.
- b. Kinerja walikota dan wakil walikota dinilai inovatif, komunikatif, dekat dengan masyarakat, dan visioner. Masyarakat lebih banyak yang mengenal walikota dibanding wakil walikota.
- c. Di bidang pendidikan, disimpulkan sebagai berikut.
 - Kualitas guru di tingkat SD dinilai kurang memadai dibandingkan kualitas guru SMP
 - Sarana prasarana pendidikan baik di tingkat SD maupun SMP dinilai sudah baik, dan sudah memperhatikan untuk masyarakat berkebutuhan khusus
 - Masih terjadi diskriminasi (pembedaan pelayanan pendidikan) baik tingkat SD maupun SMP.
 - Pelecehan seksual juga masih terjadi untuk tingkat SD dan SMP, pelakunya bervariasi. Untuk tingkat SD lebih banyak dilakukan oleh guru dibandingkan oleh sesama siswa sedangkan di SMP lebih banyak dilakukan oleh sesama siswa maupun pihak lain di luar sekolah
 - Beberapa kebijakan pendidikan dinilai masih kurang di dalam pelaksanaannya, baik system zonasi, PPDB, ASPD maupun PJJ.
 - Kesiapan dalam penyelenggaraan PJJ baik tingkat SD maupun SMP masih membutuhkan kesiapan yang lebih baik. Hal ini seperti kurangnya sarana prasarana pendukung, teknologi, materi pembelajaran. Sedangkan yang dinilai paling baik adalah vaksinasi untuk tenaga guru dan pendidik.
 - Beberapa program pendidikan baik di tingkat SD maupun SMP dinilai sudah inovatif, inovasi paling baik adalah adanya KBS Online yang memudahkan siswa untuk mengikuti pelajaran.
- d. Di bidang kesehatan, studi ini menyimpulkan bahwa.



- Kualitas tenaga Kesehatan (medis dan nonmedis) dinilai sudah memadai
 - Kondisi sarana prasarana dari sisi ketersediaan sudah relative memadai, dan telah mempertimbangkan masyarakat berkebutuhan khusus.
 - Pelecehan seksual masih terjadi dalam bidang Kesehatan, hal ini dilakukan baik oleh tenaga medis maupun nonmedis.
 - Sebagian besar tenaga medis dan nonmedis dinilai ramah oleh pengguna layanan puskesmas
 - upaya pemerintah dalam pelayanan Kesehatan yang dinilai tidak memadai adalah penanganan penyakit menular, stunting dan lansia. Sedangkan upaya pemerintah yang dinilai memadai adalah untuk pelayanan KIA, jamkesda, maupun PHBS.
 - Stunting sebagai salah satu program nasional dan menjadi target untuk menurunkannya, namun masih banyak responden yang tidak mengetahui program untuk penurunan stunting.
 - Upaya untuk penanganan covid sudah dinilai memadai bagi masyarakat namun program vaksin untuk bidang pariwisata maupun di transportasi umum masih belum banyak diketahui.
 - Berbagai upaya Kesehatan sudah dinilai lebih baik dalam meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat, meskipun masih banyak juga yang menilai kondisinya sama saja
 - Berbagai inovasi dalam pelayanan Kesehatan tidak diketahui, paling banyak untuk program embun kristal, e-regulasi, dan dilan E-IdRTP.
 - Respons terhadap aduan/saran/masukan dalam pelayanan Kesehatan dinilai masih kurang baik pada kecepatan dan ketepatan
- e. Bidang kependudukan, kesimpulannya adalah sebagai berikut.
- Sebagian besar masyarakat melakukan pengurusna dokumen kependudukan
 - Pengurusan dokumen kependudukan dilakukan tidak hanya melalui tatap muka namun juga melalui online.
 - Jumlah persyaratan dan pengurusan dokumen kependudukan baik tatap muka maupun online dinilai sedikit dan pengurusannya juga dinilai mudah.
- f. Bidang perizinan, disimpulkan bahwa.
- Pengurusan dokumen perijinan dilakukan baik secara tatap muka maupun online. Pengurusan tatap muka dilakukan di kantor MPP untuk berkonsultasi dan kemudian pengurusan secara online diperlukan untuk pengurusan berkas-berkas kelengkapan perizinan.
 - Pengalaman dalam melakukan pengurusan dokumen perizinan cukup sering dilakukan terutama bagi sector usaha.



- Persyaratan maupun prosedur dalam pengurusan dokumen perizinan dinilai masih relative sulit dan tidak mudah
- g. Beberapa kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta di bidang transportasi justru dinilai menghambat mobilitas masyarakat. Studi ini juga mengkonfirmasi bahwa masih ditemukan ketidakteraturan tarif parkir di tepi jalan umum dan juga ketidakteraturan harga makanan di tempat-tempat wisata. Studi ini juga menemukan bahwa sarana prasarana di tempat wisata belum inklusif. Secara umum, pengelolaan transportasi dan pariwisata di Kota Yogyakarta cukup inovatif dan dampaknya dalam dua tahun terakhir lebih baik. Kebijakan pemerintah Kota Yogyakarta di masa pandemi dinilai efektif oleh masyarakat.
 - h. Kondisi infrastruktur secara umum dinilai memadai dan berfungsi baik oleh masyarakat. Kebijakan revitalisasi pedestrian dinilai memberi dampak positif bagi lalu lintas dan lingkungan di Kota Yogyakarta. Studi ini mengkonfirmasi bahwa rumah susun belum dapat berfungsi secara maksimal; beberapa kawasan kumuh dan sungai masih belum tertata. Survei ini menemukan bahwa pembangunan fasilitas umum dinilai memperburuk kelancaran lalu lintas dan kualitas lingkungan hidup. Secara umum, pembangunan atau pelayanan di bidang infrastruktur cukup inovatif, kecuali penataan PKL.

Berdasarkan kajian media *online* disimpulkan sebagai berikut.

- a. Pada bidang pendidikan, studi ini menemukan bahwa topik Pembelajaran Jarak Jauh mendapatkan tonasi negatif yang cukup besar. Hal tersebut mengindikasikan PJJ masih belum mendapatkan formula yang efektif dalam penerapannya berdampak langsung pada kualitas siswa. Pada topik penerapan PTM, penanggulangan penularan COVID-19 di lingkungan sekolah menjadi point negatif walau tidak signifikan secara persentase pemberitaan. Kasus tawuran pelajar masih terjadi walau tidak mendapatkan porsi pemberitaan yang besar. Studi ini juga menemukan kurangnya tenaga guru pada Pusat Pelayanan Autis membutuhkan perhatian khusus. Pada topik PPDB, Perlindungan Anak dan Perempuan, Muatan Lokal, Literasi, JPD, Inovasi, Inklusi dan ASPD, Pemerintah Kota Yogyakarta mendapatkan performa yang bagus. Hal tersebut diindikasikan dengan tidak adanya tonasi berita negatif pada topik-topik tersebut.
- b. Kategori kesehatan di masa pandemi didominasi oleh pemberitaan update data kasus COVID-19. Hal tersebut menyumbang banyak tonasi negatif. Pada sudut pandang keterbukaan informasi, update data kasus COVID-19 memiliki nilai yang positif. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi perkembangan kasus termutakhir dengan data dari berbagai pihak termasuk rilis dari Pemerintah Kota Yogyakarta.
- c. Mengacu pada data distribusi topik dan tonasi berita, pada kategori kependudukan, Pemerintah Kota Yogyakarta mendapatkan pemberitaan yang hampir semua positif. Pemberitaan negatif ada pada berita yang tidak menyebut secara eksplisit daerah yang



harus menyediakan dokumen lain yang tidak dibutuhkan pada saat pengurusan dokumen kependudukan.

- d. Di bidang perizinan, berdasarkan tabel distribusi tonasi berita, keseluruhan pemberitaan pada topik Mal Pelayanan Publik memiliki performa yang sangat baik dengan 100 persen berita bertonasi positif. Informasi update JSS mendapatkan rilis yang lebih banyak jika dibandingkan dengan rilis berita sosialisasi pentingnya JSS bagi wisatawan. Jenis layanan penting terkait kebakaran mendapatkan perhatian dari Pemerintah Kota Yogyakarta. Rilis publikasi tentang peluncuran Mall Pelayanan Publik cukup mendapatkan perhatian dengan porsi 30% dari total pemberitaan kategori MPP.
- e. Mengacu pada data tonasi, isi berita dan pengelompokan bidang infrastruktur, studi ini menemukan bahwa pada topik kawasan kumuh, kinerja Pemerintah Kota Yogyakarta banyak diangkat dalam pemberitaan. Hal tersebut menjadi hal yang positif dalam publikasi kinerja Pemkot. Sementara, perencanaan, pelaksanaan dan ketersediaan anggaran revitalisasi pedestrian Yogyakarta mendapatkan publikasi yang baik sebagai wujud komitmen Pemerintah Kota Yogyakarta. Pemerintah Kota Yogyakarta mendapatkan pemberitaan yang positif pada topik pengelolaan sampah, Kajian ini juga menemukan bahwa respons Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap PPKM dengan cara pemadaman lampu guna mengurangi kerumunan mendapatkan publikasi yang baik dengan banyaknya liputan terkait pemadaman lampu hingga uji coba menghidupkan lampu kembali. Pembangunan SPAM Regional Kartamantul di Yogyakarta paling banyak mendapatkan pemberitaan pada topik air minum. Kerusakan pada lantai tugu yang baru dua bulan diresmikan menjadi sorotan dengan keseluruhan berita bertonasi negatif. Peristiwa kebencanaan berupa longsor, banjir dan pohon tumbang membutuhkan perhatian yang lebih dari Pemerintah Kota Yogyakarta. Pada topik wifi publik pemberitaan terkait usaha Pemerintah Yogyakarta mendapatkan pemberitaan bertonasi positif secara berkesinambungan. Topik penataan infrastruktur jalan secara keseluruhan berupa pemberitaan tentang pembongkaran pembatas jalan. Penggusuran menjadi isu utama dari topik penataan sungai. Topik infrastruktur olahraga didominasi berita dengan objek lapangan sepak bola.
- f. Tarif parkir menjadi sorotan utama pada kategori transportasi. Penerapan one-gate system dan pembatasan kendaraan sangat bagus secara performa pemberitaan.

Berdasarkan kajian media cetak, ditemukan hal sebagai berikut.

- a. Pemberitaan yang berada pada kategori Pendidikan di dominasi oleh berita-berita mengenai event/kegiatan terkait dengan dunia pendidikan. Mulai dari seminar, perayaan hut sekolah hingga lomba antar guru. Pada periode pemberitaan media cetak bulan Novembr 2021, kategori Kesehatan justru tidak mendapat porsi yang cukup besar. Meski saat ini seluruh dunia sebenarnya masih dalam kondisi pandemi.
- b. Dari 7 artikel pemberitaan yang berada di kategori Kesehatan, terdapat 5 topik pemberitaan yang terkait langsung dengan pandemi. 2 artikel mengenai persiapan vaksinasi anak dan 3 artikel lainnya yang menyangkut himbauan Gubernur DIY kepada



masyarakat agar tetap taat prokes. Berita mengenai Pembelajaran Tatap Muka yang saat ini sedang menjadi isu hangat secara nasional, justru hanya memiliki 3 artikel pemberitaan. Dari ketiga berita tersebut, dua diantaranya berisi mengenai usaha Disdikpora Kota Yogyakarta untuk meningkatkan kualitas mutu pendidikan yang dianggap menurun selama pandemi.

- c. Selama bulan November 2021, pemberitaan di media cetak pada kategori Kependudukan dapat dikatakan tergolong sangat minim. Bahkan dari 1 artikel yang berasal dari kategori Kependudukan, mempunyai sentimen negatif. Yaitu mengenai keluhan Wakil Ketua DPRD DIY mengenai semakin menyebarnya fenomena manusia silver dan anak jalanan.
- d. Kategori Perizinan merupakan satu-satunya kategori yang tidak memiliki artikel pemberitaan di media cetak selama bulan November 2021.
- e. Kategori Pariwisata & Transportasi memiliki jumlah pemberitaan paling banyak diantara kategori lainnya. 19 artikel yang masuk ke dalam kategori ini berasal dari 8 topik yang berbeda. Topik yang paling banyak memiliki artikel pemberitaan adalah *Event*. Karena sudah menjadi pengetahuan umum, bahwa di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta khususnya Kota Yogyakarta memang kaya akan acara budaya dan wisata. Topik *One Gate System* yang memiliki 4 artikel pemberitaan, mempunyai irisan yang sangat kuat dengan isu pariwisata dan kesehatan. Karena sistem satu pintu bagi bus wisata yang digagas Pemkot Yogyakarta ini merupakan aksi preventif dalam mengurangi penyebaran Covid-19 oleh wisatawan yang akan masuk Kota Yogyakarta.
- f. Dalam persepsi masyarakat umum, Infrastruktur merupakan salah satu kategori yang tiap tahunnya mempunyai 'hajatan' yang cukup besar pada akhir tahun. Perbaikan jalan, pembangunan dan peningkatan fasum, dan beberapa pekerjaan yang berdampak langsung kepada masyarakat lainnya. Namun hal tersebut berbanding terbalik dengan pemberitannya di media cetak yang hanya memiliki 3 topik dari 3 artikel. Dari ketiga topik tersebut tidak ada satupun artikel yang membahas mengenai capaian infrastruktur Pemkot Yogyakarta selama satu tahun terakhir. Bahkan terdapat satu artikel bersentimen negatif yang berisi tentang dampak longornya salah satu talut sungai Gajahwong.

Berdasarkan kajian media sosial, yaitu twitter, ditemukan hal sebagai berikut.

- a. Pada kategori Pendidikan di dominasi oleh twit-twit yang berasal dari akun-akun resmi institusi yang terkait dengan dunia pendidikan, seperti @bppauidikmasdiy, @Kemenag_Yk_kota, dan @unisa_yogya. Tidak ada satupun akun personal yang mengeluarkan twit pada kategori pendidikan. Hal tersebut bisa diartikan bahwa pada bulan November 2021 tidak ada isu mengenai Pendidikan di Kota Yogyakarta yang memantik akun-akun personal untuk memabagi opini atau pendapat mereka di Twitter.



- b. Kumpulan Twit yang berada di kategori kesehatan dapat dikatakan merepresentasikan kondisi di dunia nyata. Karena mayoritas berisi mengenai perkembangan pasien kasus Covid-19 selama bulan November 2021.
- c. Twit di kategori Kependudukan seluruhnya dikeluarkan oleh akun @PemkotJogja. Hal tersebut menandakan bagaimana kategori ini belum mempunyai perhatian yang cukup, baik dari sisi institusi terkait maupun masyarakat.
- d. Sedikitnya twit di kategori Perizinan berbanding terbalik dengan inovasi-inovasi Pemkot Yogyakarta di bidang ini. Twit mengenai Mall Pelayanan Publik sebenarnya mempunyai potensi yang baik sebagai langkah sosialisasi. Namun sayangnya memiliki jumlah kuantitas yang terbatas.
- e. Kategori Pariwisata & Transportasi menjadi kategori yang paling banyak mempunyai twit dengan 237 twit. Hal tersebut merupakan representasi dari posisi Kota Yogyakarta sebagai salah satu destinasi pariwisata di Indonesia. Fakta menariknya, jumlah tersebut berasal dari retweet (dibagikan ulang) terhadap dua twit mengenai rekomendasi destinasi kuliner dan tempat nongkrong di Kota Yogyakarta. Bahkan 2 twit tersebut berasal dari cuitan akun. Hal ini menandakan bagaimana populernya destinasi pariwisata di Kota Yogyakarta. Namun sebaliknya, kategori Transportasi belum mendapatkan perhatian yang cukup. Di sisi lain, hal tersebut menandakan bahwa tidak adanya keluhan atau isu negatif di bidang Transportasi. Namun sebaliknya, juga dapat diartikan sebagai ketiadaan hal yang patut dikabarkan maupun diapresiasi di bidang ini.
- f. Sekiranya terdapat 3 twit yang dapat menjadi perhatian karena mendominasi jumlah twit pada kategori Infrastruktur. Pertama, mengenai berita tanah longsor di bantaran kali Code, terban. Twit tersebut berawal dari cuitan dua akun media online, @kumparan & @tempodotco, yang mencuitkan berita longsor sekaligus membagikan tautan artikel di media mereka masing-masing. Kedua, mengenai hibah tanah oleh KPK kepada Pemkot Yogyakarta senilai Rp 55.323.251.000. Twit tersebut awalnya dicuitkan oleh akun media online @detikcom dan kemudian di retweet oleh 6 akun personal. Terakhir twit mengenai pembangunan balai warga di RW 07, Kelurahan Baciro yang dibantu oleh Anggota DPRD Kota Yogyakarta, Ririk Banowati. Informasi tersebut dicuitkan dengan metode bersambung sejumlah 3 twit oleh akun @Gerindra. Dari ketiga twit tersebut dapat dilihat bagaimana Pemkot Yogyakarta belum menggunakan platform Twitter untuk memberikan informasi atau berinteraksi dengan masyarakat terkait dengan bidang Infrastruktur.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei, maka pelayanan transportasi dan pariwisata adalah bidang yang perlu untuk segera diperbaiki, disusul kemudian adalah bidang infrastruktur. Sedangkan berdasarkan jenjang pemerintah, disarankan agar pelayanan di dinas/OPD ditingkatkan.

Pada bidang pendidikan, direkomendasikan sebagai berikut.



- Kebijakan peningkatan kualitas guru (terutama dalam teknologi), dengan memberikan pelatihan dan pendampingan.
- Membuat Standar Pelayanan Prosedur (SOP) dalam penyelenggaraan pendidikan agar dapat meminimalisir terjadinya diskriminasi pelayanan
- Memberikan sanksi yang tegas dan aturan tertulis terhadap pelaku pelecehan seksual di bidang pendidikan
- Pelaksanaan PJJ maupun PTM terbatas perlu didukung dengan standar pelayanan yang jelas.

Bidang kesehatan, direkomendasikan (a) Membuat Standar Pelayanan Prosedur (SOP) dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan agar dapat meminimalisir terjadinya diskriminasi pelayanan; (b) Memberikan sanksi yang tegas dan aturan tertulis terhadap pelaku pelecehan seksual di bidang Kesehatan; (c) Mensosialisasikan inovasi pelayanan Kesehatan dalam berbagai media maupun pelaku Kesehatan.

Bidang kependudukan, direkomendasikan (a) terus meningkatkan inovasi pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus seperti lansia, maupun difabel, (b) melakukan sosialisasi terhadap berbagai kebijakan kependudukan.

Pada bidang perizinan, direkomendasikan (a) Memberikan prosedur pelayanan yang jelas disertai dengan informasi yang memadai sehingga memudahkan masyarakat yang akan mengurus dokumen perizinan; (b) kelengkapan dokumen perizinan diharapkan terintegrasi dalam satu system; (c) Terus meningkatkan inovasi pelayanan perizinan bagi masyarakat berkebutuhan khusus seperti lansia, maupun difabel; (d) Melakukan sosialisasi terhadap kebijakan baru terkait perizinan.

Pada bidang transportasi dan pariwisata, direkomendasikan (a) perlu dikaji pengaturan lalu lintas, khususnya yang berada di kawasan wisata Kota Yogyakarta; (b) pengaturan tarif parkir di tepi jalan umum dan harga makanan di kawasan wisata; (c) penyediaan sarana prasarana yang lebih inklusif.

Pada bidang infrastruktur, direkomendasikan (a) optimalisasi pemanfaatan rumah susun; (b) penataan kawasan kumuh dan kawasan sungai yang lebih baik lagi; (c) perlunya inovasi dalam penataan PKL.

Berdasarkan kajian media massa, direkomendasikan sebagai berikut.

- a. Dalam rentang waktu satu caturwulan terakhir, isu di dunia pendidikan secara nasional banyak terkait dengan bagaimana meningkatkan kualitas mutu pendidikan dengan memaksimalkan PTM tanpa menimbulkan klaster baru. Selain itu, sudah dibukanya akses vaksin untuk anak-anak berusia 6-11 tahun, juga menimbulkan harapan baru bagi keberlangsungan PTM. Dua hal tersebut yang sekiranya menjadi perhatian bagi Pemerintah Kota Yogyakarta apabila ingin melakukan belanja media. Hal-hal inovasi kebijakan yang terkait dengan PTM dan kesiapan vaksinasi bagi anak usia 6-11 tahun dapat menjadi fokus pemberitaan kedepannya. Selain itu, perlu untuk menambah pemberitaan mengenai keberhasilan Pemerintah Kota Yogyakarta menekan terjadinya



klaster sekolah. Selain meningkatkan kredibilitas publik, juga akan memberikan rasa nyaman pada masyarakat.

- b. Minimnya berita pada kategori Kesehatan, baik secara umum maupun yang terkait langsung dengan pandemi Covid-19, dapat diartikan sebagai dua hal; sedikitnya isu mengenai kesehatan di Kota Yogyakarta (dalam arti yang positif maupun negatif) atau tidak adanya perhatian dari masyarakat Kota Yogyakarta tentang isu kesehatan. Pemerintah Kota Yogyakarta diharapkan mampu mengisi kekosongan berita mengenai isu-isu kesehatan dengan lebih banyak mengangkat isu-isu yang terkait langsung dengan pandemi. Misalnya tingkat keberhasilan vaksin, *update* perkembangan vaksinasi anak (dapat berkolaborasi dengan kategori Pendidikan) dan perbaikan faskes yang sudah dilakukan belajar dari gelombang kedua Covid-19.
- c. Kategori Kependudukan sebenarnya memiliki isu-isu yang cukup krusial. Mengingat kategori tersebut memiliki erat kaitannya dengan dampak parabola dari pandemi. Alangkah baiknya apabila mempublikasikan langkah-langkah Pemkot Yogyakarta dalam menangani masalah Kependudukan di era pandemi. Harapannya, langkah-langkah tersebut dapat dibaca oleh masyarakat yang lebih luas dan menimbulkan efek kenyamanan sekaligus kepercayaan terhadap Pemerintah Kota Yogyakarta.
- d. Untuk meningkatkan *awarness* masyarakat sekaligus meruntuhkan citra sulitnya Perizinan, Pemkot Yogyakarta harus memperbanyak publikasi mengenai inovasi-inovasi di bidang Perizinan. Publikasi yang fokus dan terarah dapat dipilih untuk mencapai hasil tersebut. Misalnya melakukan sosialisasi Mall Pelayanan Publik dalam bentuk artikel pemberitaan yang berisi mengenai testimoni warga yang sudah merasakannya. Dengan begitu pembaca dapat ikut merasakan betapa mudahnya mengurus sesuatu melalui Mall Pelayanan Publik.
- e. Pemberitaan mengenai pariwisata di media cetak akan lebih menarik apabila memiliki variasi topik yang beragam dengan. Misalnya mengenai jenis-jenis destinasi wisata yang dimiliki oleh Kota Yogyakarta. Mulai dari kuliner, wisata *experience* yang banyak melibatkan *community based tourism* dan kebijakan-kebijakan Pemkot Yogyakarta dalam hal pengembangan pariwisata. Tujuannya untuk memberikan informasi dan pilihan sebanyak-banyaknya bagi masyarakat luar yang akan berkunjung. Sebaliknya, bagi warga Kota Yogyakarta, mengetahui kebijakan apa saja terkait pengembangan pariwisata akan membuat mereka mudah memahami jika ada perubahan dan pembangunan terkait hal tersebut. Misalnya ketika ada pengalihan jalur ketika memasuki waktu-waktu *high season* atau penataan trotoar untuk memperkuat infrastruktur pariwisata.
- f. Capaian apa saja yang sedang dan sudah dilakukan oleh Pemkot Yogyakarta sangat penting untuk dipublikasikan. Selain sebagai bentuk transparansi dan pertanggungjawaban kepada publik, informasi-informasi semacam itu mampu menumbuhkan rasa ikut memiliki bagi masyarakat atas infrastruktur yang ada.

Berdasarkan kajian media sosial twitter, dapat direkomendasikan sebagai berikut.

- a. Memantik perbincangan mengenai sesuatu isu di Twitter bukanlah persoalan yang mudah. Diperlukan konsistensi bagi akun-akun institusi yang terkait dengan



Pendidikan di bawah Pemkot Yogyakarta untuk selalu memberikan kabar dan informasi terbaru. Tentunya disertai dengan gaya dan pilihan kalimat yang disesuaikan dengan sasaran penerimanya.

- b. Akun-akun institusi yang terkait dengan Kesehatan yang berada di bawah Pemkot Yogyakarta diharapkan lebih aktif lagi memberikan informasi seputaran pandemi maupun isu-isu kesehatan lainnya. Selain untuk memberikan informasi bagi masyarakat, efeknya diharapkan mampu memberika rasa tenang bagi masyarakat selama masih melewati pandemo Covid-19. Apalagi saat ini masyarakat masih mempunyai keraguan besar untuk pergi ke faskes karena takut terpapar Covid-19.
- c. Masyarakat penting untuk memahami isu Kependudukan yang sedang menjadi Pemkot Yogyakarta. Untuk itu diperlukan twit-twit yang berasal dari institusi terkait Kependudukan di bawah Pemkot Yogyakarta mengenai rencana dan apa saja yang sedang dilakukan pemerintah kota di bidang Kependudukan yang akan berdampak langsung bagi warga.
- d. Pemkot Yogyakarta mempunyai peluang yang besar untuk menggunakan Twitter sebagai salah satu kanal sosialisasi di bidang Perizinan. Karena selain dapat diakses oleh publik yang luas, bahkan di luar warga Kota Yogyakarta, juga mampu memberikan efek yang baik terhadap citra Pemkot Yogyakarta. Misalnya dengan memberikan informasi di Twitter mengenai fungsi dan kegunaan JSS bagi wisatawan.
- e. Akan menjadi hal yang cukup baik apabila Pemkot Yogyakarta mengajak kolaborasi berbagai pihak di bidang Pariwisata dan Transportasi untuk mencuitkan hal-hal terkait. Mulai dari *grand design*, kebijakan baru, inovasi sampai membuka layanan keluhan. Hal ini dapat ditempatkan sebagai salah satu usaha Pemkot Yogyakarta untuk terus melibatkan masyarakat dalam usaha mengembangkan Pariwisata & Transportasi.
- f. Pemkot Yogyakarta dapat menggunakan platform Twitter untuk memberikan informasi sebanyak-banyaknya mengenai apa saja kebijakan dan kegiatan di bidang Infrastruktur. Selain itu, Pemkot Yogyakarta juga dapat memfungsikan Twitter sebagai kanal layanan keluhan dan pelaporan. Hal tersebut akan memberi kemudahan jangkauan kepada masyarakat, sekaligus membuat inovasi dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi.



REFERENSI

- Abritaningrum, Yam'ah Tsalatsa. 2006. Proses Deliberatif dalam Pembuatan Keputusan untuk Peningkatan Kualitas Peayanan Publik (Kasus Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat di Puskesmas di Kota Yogyakarta). *Tesis*. Yogyakarta: Pascasarjan Manajemen dan Kebijakan Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM.
- Anderson, James E. 1984. *Public Policy Making*. New York: Hol, Rinehart and Winston.
- Beierle, Thomas C. 1998. Public Participation in Environmental Decisions: An Evaluation Framework Using Social Goals. *Discussion Paper 99-06*. Washington DC: Resources for The Future.
- Costick, William. 2006. Perception of Public Service and Improving Your City's Image. *Michigan Municipal Review*. Januari/February 2006. Michigan: Michigan Municipal League.
- Denhardt, Janet V. & Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: M.E. Sharpe. Inc.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Jamal, Haroon & Khan, Zia-ul-Haque. 2016. Citizens' Perception of Urban Public Services. *Research Report No. 97*. Karachi: Social Policy and Development Centre.
- Purwanto, Erwan. 2008. Keluhan sebagai Bentuk Partisipasi. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*. Volume 12 Nomor 1 (Mei 2008).
- Moskowitz, M.J., & Orgel, A.R. 199. *General Psychology: A Core Text in Human Behaviour*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Parsons, Wayne. Terj. Tri Wibowo Budi Santoso. 2008. *Public Policy: Pengantar Teori dan Pratik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana.
- Rowe, Gene & Frewer, Lynn J. 2004. Evaluating Public-Participation Exercises: A Research Agenda. *Science, Technology, & Human Values*. Vol. 29, No. 4 (Autumn 2004). Pp. 512-557.
- Subarsono, A.G. 2008. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Swianiewicz, Pawel (editor). 2001. *Public Perception of Local Governments*. Budapest: Local Government and Public Service Reform Initiative, Open Society Institute.
- Wang, Xiaohu. 2001. Assessing Public Participation in U.S. Cities. *Public Performance & Management Review*, Vol. 24, No. 4. (Jun., 2001), pp. 322-336. M.E. Sharpe, Inc.
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: MedPress.



