

## SINOPSIS

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah secara umum berdasarkan kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari pengaduan atau keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informative, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme (Suryadi, 2010). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta masih belum diketahui, padahal Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta melayani kebutuhan siswa dari tingkat TK sampai dengan tingkat SMP baik negeri maupun swasta. Jumlah SMP negeri dan swasta di Kota Yogyakarta sebanyak 57 sekolah, sedangkan jumlah SD negeri dan swasta di Kota Yogyakarta sebanyak 202 sekolah. Berdasarkan pada hasil *pra survey* tanggal 1 November 2016 pada bagian ini belum terdapat denah yang mempermudah para pengguna layanan untuk menuju ke bagian ini. Sarana dan pra sarana juga belum maksimal seperti belum adanya papan informasi yang memuat persyaratan teknis dan administrative serta informasi yang perlu disampaikan kepada masyarakat. Informasi yang diumumkan hanya ditempelkan pada pintu di bagian ini.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta pada bulan Februari – Maret 2017. Responden penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan yang mudah ditemui di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, studi dokumentasi dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta adalah baik. Kualitas pelayanan publik yang dipersepsi adalah konsistensi kerja (*performance*), kemampuan untuk dipercaya (*dependability*), kemauan pegawai, kesiapan pegawai, keterampilan pegawai, pengetahuan pegawai, kemudahan pegawai untuk dihubungi, kemudahan pegawai untuk ditemui, sikap sopan santun, dan sikap ramah dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil kesimpulan, maka dapat diberikan saran sebagai berikut: Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta harus mempertahankan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat, Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta harus memperhatikan dan meningkatkan aspek-aspek yang masih diberikan persepsi yang kurang baik dari masyarakat.