PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
KEMANTREN GEDONGTENGEN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2022

SEGORO AMARTO
SEMANGAT GOTONG ROYONG AGAWE MAJUNE NGAYOGYOKARTO
KEMANDIRIAN – KEDISIPLINAN – KEPEDULIAN – KEBERSAMAAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatNya, sehingga penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kemantren Gedongtengen Tahun 2022 dapat terselesaikan.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari proses evaluasi kinerja , dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif , serta berbasis kebutuhan masyarakat.
Pentingnya pelayanan terhadap pengguna layanan, sejalan dengan semakin meningkatnya tuntutan pengguna layanan terhadap layanan yang ramah dan service excellent.

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dlam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
Kepuasan masyarakat dapat menjadi acuan berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada lembaga layanan publik.

Kami menyadari bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih terdapat kekurangan, maka saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan sebagai bahan penyempurnaan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat di tahun mendatang.

Yogyakarta, 4 Agustus 2022
MANTRI PAMONG PRAJA
GEDONGTENGEN

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
KEMANTREN GEDONGTENGEN

Drs. ANANTO WIBOWO,M.I.P
NIP.197305241992031003

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2022

DAFTAR ISI

Halaman

Kata Pengantar

Daftar Isi

Daftar Tabel

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah …… ……. 1

B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) …… 3

C. Metode Pengukuran ……..... 4

D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 5

E. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 6

BAB II ANALISA HASIL SURVEI 8

A. Data Kuesioner 8

B. Perhitungan Pengukuran 11

C. Deskripsi Hasil Analisis 18

BAB III PENUTUP 25

A. Kesimpulan 25

B. Saran/Rekomendasi 26

LAMPIRAN

Format Laporan HasilPublikasi SKM diruang Pelayanan

SK Tim SKM Kemantren Gedongtengen Tahun 2022

Penghitungan Jumlah Sampel dari populasi tetentu.

Instrumen Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik eksternal.

Lampiran foto bukti publikasi SKM Tahun 2022

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 9

Tabel 2.2 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 10

Tabel 2.3 Rentang Nilai SKM 12

Tabel 2.4 Nilai SKM Kemantren Gedongtengen Tahun 2018- 2022 20

Tabel 2.5 Nilai SKM per Unsur Pelayanan Tahun 2022 21

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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

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

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

a. Diketahuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
b. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
c. Diketahuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
d. Diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
e. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM).
f. Diketahuinya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM.

Pengukuran Suvey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta dijadikan tolok ukur untuk mengetahui kinerja Perangkat Daerah/Unit Kerja Kemantren dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hasil pengukuran SKM dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Perangkat Daerah /Unit Kerja untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik.

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta.

Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pengguna jasa layanan, maka Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta sebagai salah satu unsur pelaksana Pemerintahan melakukan pengukuran SKM secara rutin sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh Pegawai/ASN di Kemantren Gedongtengen kepada masyarakat selaku pengguna layanan.

Kemantren Gedongtengen meliputi 2 (dua) kelurahan yaitu Kelurahan Pringgokusuman dan Kelurahan Sosromenduran memberikan pelayanan publik untuk berbagai kalangan masyarakat, antara lain warga, PKL, pengusaha, pelajar,pensiunan dan lain-lain. Berdasar Peraturan Walikota Nomor 126 Tahun 2021 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Mantri Pamong Praja, maka Kemantren memberikan beberapa pelayanan di bidang pemerintahan umum, pembinaan jam belajar masyarakat, pemeliharaan sarpras fisik, izin pemakaian barang milik daerah, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pelayanan administrasi kependudukan, pendampingan pendafaran perizinan berusaha bagi usaha mikro kecil perseorangan melalui online single submission, pembinaan PK5 serta ketentraman dan ketertiban, Dalam memberikan pelayanan, baik Kemantren maupun Kelurahan berusaha memberikan yang terbaik sesuai kebutuhan masyarakat, namun kadang-kadang masih ada kekurangan yang belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

B. Tujuan SKM

Tujuan dari kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

a. Untuk mengetahui dan mengukur tingkat kinerja unit pelayanan di Kemantren Gedongtengen secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
b. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur peyelenggara pelayanan publik.

c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan masyarakat (IKM) melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kemantren Gedongtengen..
d. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan. Kemantren Gedongtengen
e. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
f. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
g. Sebagai umpan balik untuk memperbaiki layanan.

C. Metode Pengukuran

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

a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9).
b. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
    a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

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

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

1. Indeks per unsur pelayanan

   Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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

D. Tim SKM

Tim penyusun SKM Tahun 2020 pada Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta sebagai berikut :

Penanggungjawab : Drs. Ananto Wibowo, MIP

Sekretaris : Dra. Nunuk Sudaryanti, M.Si

Anggota : 1. Dra. Gandhini Kusumo Widiyatsi

2. Dra. Ida Yosephin
3. Ridla Muawanah, S.I.P
4. Hendy Setiawan, S.I.P
5. Muhammad Hilkam, AMd
6. Wahyu Agustina, AMd
7. Aprilina Anggraeni, SPd..
8. Ulfa Nur Oktiana, SH
9. Cicilia Winda Widiana, AMd

Tugas Tim adalah sebagai berikut :

1. Ketua :
   a. Merencanakan dan mengkoordinir kegiatan pengukuran SKM mulai dari proses pencermatan instrument, pengolahan data hingga penyusunan laporan.
   b. Melaporkan hasil pengukuran SKM kepada Mantri Pamong Praja Gedongtengen Kota Yogyakarta.
2. Sekretaris

   Mencatat dan mendokumentasikan kegiatan pengukuran SKM pada Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta.
3. Anggota
   a. Menggandakan dan mendistribusikan instrument.
   b. Mengidentifikasi masyarakat Gedongtengen yang akan dijadikan responden.
   c. Melakukan entry data.
   d. Mengolah data dan membuat laporan hasil SKM.

E. Jadwal Pelaksanaan SKM

Tatakala kegiatan penyusunan SKM pada Kemantren Gedongtengen sebagai berikut :

No	Kegiatan	JUNI					JULI				AGUSTUS				
		I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	I	II	III	IV	V
1	Pembentukan Tim														
2	Rapat Koordinasi														
3	Pencermatan Instrumen														
4	Penggandaan Instrumen														
5	Pendistribusian Instrumen														
6	Entry Data														
7	Olah Data														
8	Penyusunan Laporan														

Adapun penyiapan bahan dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

a) Kuesioner

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

Karena ada kendala pandemi COVID19, maka penyampaian kuesioner dilakukan dengan 2 cara disampaikan kepada warga yang datang langsung ke Kemantren maupun secara online

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

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

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

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

b) Bentuk Jawaban

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

BAB II

ANALISA HASIL SURVEY

A. Data Kuesioner

Sehubungan dengan adanya kendala pandemi COVID19, jumlah pengunjung/pengguna layanan di Kemantren Gedongtengen juga mengalami penurunan terutama terkait dengan pelayanan kependududkan , karena sesuai Surat Edaran dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 470/417 tanggal 23 Maret 2020 tentang Perubahan Mekanisme Layanan Adminduk, layanan administrasi kependudukan yang semula dilaksanakan di 14 Kemantren dipusatkan/tersentral di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara daring.

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta dilakukan terhadap masyarakat yang pernah menggunakan layanan di Kemantren Gedongtengen, dengan menggunakan kusioner secara online maupun yang datang langsung ke Kemantren.

Penentuan jumlah sampel responden berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta dengan taraf kesalahan 5% ,maka data jumlah responden sebanyak 150 responden ,ditetapkan berdasar jumlah warga yang dilayani bulan Januari 2022 sampai dengan Juli 2022 sebanyak 283 pelayanan

Adapun teknis pelaksanaan pemberian kuesioner sebagai berikut :

Kuesioner dibagikan kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan di Kantor Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta melalui isian formulir SKM yang diisi langsung maupun melalui online, yang diambil secara sampel dari jumlah masyarakat yang di layani oleh Pegawai PNS/ASN di Kemantren Gedongtengen dan pernah berhubungan langsung dengan Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta . Dari hasil rekapitulasi, jumlah kuesioner yang dibagi dan kembali ke Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta sebanyak 150 kuesioner ,

Karakteristik responden survey kepuasan masyarakat pada Kemantren Gedongtengen sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jumlah kuesioner yang masuk sebanyak 150 Orang, dapat dijelaskan bahwa responden pengisian survey kepuasan masyarakat pada Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta paling banyak berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 80 Orang (53,33%) , sedang responden laki-laki sebanyak 70 Orang (46,67 %). Pengguna layanan lebih banyak kaum ibu/ perempuan , karena waktu pelayanan sebagian besar pada jam kerja.

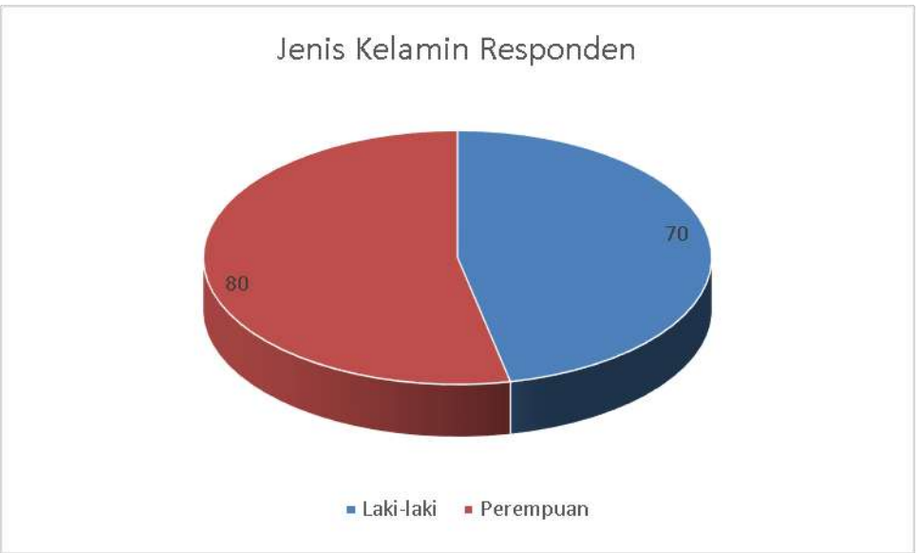
Data responden berdasar jenis kelamin dijelaskan dalam Tabel 2.1 berikut ini :

Tabel 2.1

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Perempuan	80	53,33%
2	Laki-laki	70	46,67%
Total		150	100%

Sumber : Data Primer diolah



b. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jika dilihat dari tingkat pendidikan, responden pengisi kuesioner survey kepuasan masyarakat pada Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta paling banyak berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 88 orang (58,67%), kemudian disusul dengan responden berpendidikan D1,D2,D3,D4 sebanyak 26 Orang (17,33%), responden berpendidikan S1 sebanyak 22 orang (14,67%), SLTP sebanyak 12 Orang (8,00%) dan berpendidikan SD sebanyak 2 orang (1,33%)

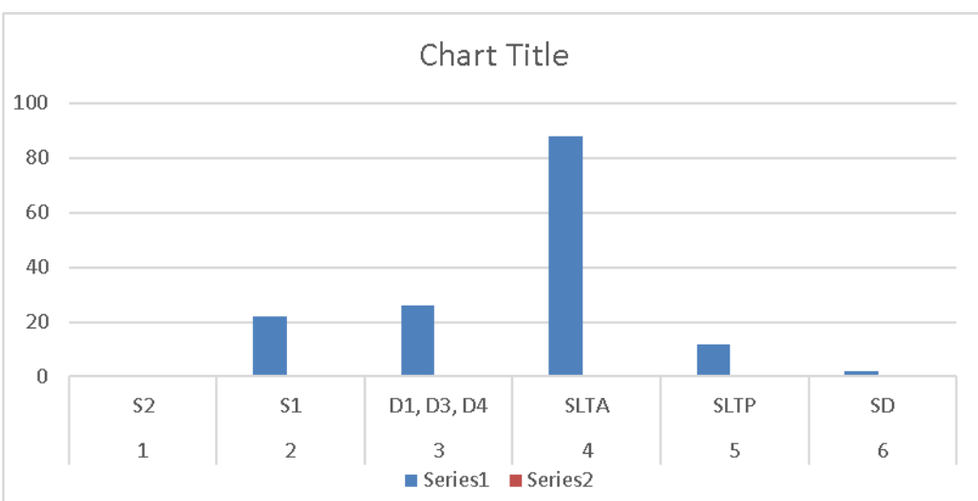
Data responden berdasar tingkat pendidikan dijabarkan dalam tabel 2.2 berikut ini :

Tabel 2.2

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	S2	0	0.00%
2	S1	22	14.67%
3	D1, D2,D3, D4	26	17.33%
4	SLTA	88	58.67%
5	SLTP	12	8.00%
6	SD	2	1.33%
	Total	150	100.00%

Sumber Data Primer diolah

Adapun data responden berdasarkan tingkat pendidikan, apabila digambarkan dalam grafik sebagai berikut :



Data kuesioner disusun berdasarkan hasil rekapitulasi pengisian kuesioner instrumen Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik eksternal sesuai Tupoksi Kemantren Gedongtengen seperti tercantum pada lampiran II Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta, terdiri dari 9 unsur .

B. Perhitungan Pengukuran

Berdasarkan pengukuran Skala Likert seperti tercantum pada Lampiran IV Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata terimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut : SKM Unit Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

a. menambah unsur yang dianggap relevan;

b. memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

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

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

1 = tidak baik
2 = kurang baik
3 = baik
4 = sangat baik

Adapun rentang nilai yang digunakan sebagai berikut :

Tabel 2.3 Rentang Nilai SKM

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

Sumber : Permenpan 14 Tahun 2017

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : KEMANTREN GEDONGTENGEN KOTA YOGYAKARTA
ALAMAT : JL. Jlagran No. 52 Yogyakarta 55272
Tlp/Fax. : (0274) 5157878

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	4	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	2	3	3	3	3	4	4
3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	4	4	3	4	3	3	4	3	3
6	3	3	4	4	4	3	4	3	3
7	3	4	3	4	3	3	3	3	3
8	4	3	3	4	3	4	3	4	3
9	3	4	3	4	4	3	4	4	4
10	3	3	4	4	3	3	3	3	3
11	4	3	3	4	4	3	4	4	4
12	4	4	3	4	4	3	3	4	4
13	3	3	4	3	3	4	3	3	4
14	4	4	3	4	4	3	4	4	4
15	3	3	2	4	3	3	3	4	4
16	3	4	4	4	3	4	4	3	3
17	3	4	3	4	4	3	4	4	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4
20	3	4	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	4	3	4	4	4
22	4	3	4	4	4	3	3	4	4
23	4	3	3	4	3	4	3	4	3
24	3	3	3	4	3	3	4	3	3
25	3	4	4	4	3	4	3	4	4
26	3	3	3	4	3	3	4	3	3
27	4	3	3	3	4	4	3	4	3
28	3	4	3	4	3	3	4	4	3
29	3	3	2	3	3	3	3	4	4
30	4	3	3	4	4	3	4	3	4
31	3	4	3	3	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	3	4	4	4	3
34	3	3	4	4	3	3	3	4	4
35	3	3	3	3	4	4	3	4	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	2	3	3	4	4	4	3	3
38	3	3	3	3	4	3	4	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	4	4
40	4	4	4	4	4	3	4	3	3
41	4	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3
43	4	4	3	4	4	3	4	3	4
44	3	3	3	4	3	4	3	3	3
45	3	4	3	4	4	3	4	4	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	3	3	4
48	3	4	3	4	4	3	4	4	4
49	3	4	3	4	4	4	3	3	3
50	3	3	3	4	3	3	4	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3

52	4	3	3	4	3	4	3	4	3
53	3	2	2	3	3	3	3	3	3
54	3	4	3	4	3	3	3	3	3
55	4	3	4	4	4	4	4	4	3
56	4	3	3	3	3	3	4	4	4
57	4	3	3	4	3	4	4	3	3
58	3	3	3	4	4	3	3	3	4
59	4	4	3	4	3	4	4	3	3
60	4	4	4	4	3	4	3	3	4
61	3	4	3	4	4	4	4	4	3
62	4	3	4	4	3	3	4	3	4
63	3	3	4	4	3	4	3	3	3
64	3	3	3	4	4	3	3	3	3
65	4	4	3	4	3	3	4	4	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	4	3	4	4	4	3	3	4	4
68	4	3	4	4	4	4	4	3	3
69	3	3	3	4	3	4	4	3	3
70	3	4	3	4	3	4	3	4	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	4	3	3	4	4	3	4	3	4
73	3	4	3	4	3	3	4	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	4	4
75	3	3	4	4	3	4	4	3	3
76	4	3	3	4	4	3	3	4	4
77	4	3	3	4	3	3	3	4	4
78	3	3	4	4	4	3	4	3	3
79	3	4	3	4	3	4	4	4	3
80	3	4	3	3	3	3	3	4	3
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	3	4	3	4	3	3	3	3	3
83	3	3	4	4	3	3	3	3	3
84	4	3	3	4	4	4	4	4	4
85	4	3	3	4	4	4	4	4	3
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	4	4	3	4	4	3	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	4	4	3	4	3	4	4	3	3
91	4	3	4	4	3	3	3	4	3
92	3	3	3	4	3	3	4	4	3
93	4	4	3	4	4	4	4	4	4
94	3	4	3	4	4	3	3	4	4
95	3	4	3	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	3	4	4	4	3
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3
98	4	4	3	4	4	3	4	4	4
99	4	4	3	4	3	4	4	3	3
100	4	4	3	4	3	3	3	4	3
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3
102	4	4	3	4	3	3	3	3	4
103	4	3	3	4	3	3	3	3	3
104	4	3	3	3	4	4	4	3	3
105	3	4	3	4	3	3	3	3	3
106	4	4	3	4	4	3	4	3	4
107	4	3	3	4	3	3	3	3	3
108	3	4	4	4	3	3	3	3	3
109	4	3	3	3	4	3	4	4	3

110	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
111	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
112	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
113	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
114	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
115	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
116	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
118	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
119	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
120	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
121	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
122	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
123	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
124	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
125	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
126	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
127	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
128	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
129	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
130	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
131	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
132	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
133	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
134	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
135	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
136	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
137	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
138	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
139	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
140	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
142	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
143	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
144	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
145	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
146	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
147	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
149	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
150	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
Σ Nilai /Unsur	513	505	485	578	502	498	522	513	507	
NRR / Unsur	3.420	3.367	3.233	3.853	3.347	3.320	3.480	3.420	3.380	
NRR tertbg/ unsur	0.376	0.370	0.356	0.424	0.368	0.365	0.383	0.376	0.372	*) 3.390
SKM Unit pelayanan										**) 84.76

Keterangan :
- U1 s.d. U14

- NRR	=	Unsur-Unsur pelayanan
- IKM	=	Nilai rata-rata
- *)	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
-**)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang
NRR Per Unsur	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
	=	Jumlah nilai per unsur dibagi
NRR tertimbang		Jumlah kuesioner yang terisi
per unsur	=	NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN = 84,76

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3.420
U2	Prosedur Pelayanan	3.367
U3	Waktu Pelayanan	3.233
U4	Biaya/tarif pelayanan	3.853
U5	Produk Pelayanan	3.347
U6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.320
U7	Perilaku pelaksana pelayanan	3.480
U8	Maklumat pelayanan	3.420
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.380

Mutu Pelayanan :		
A (Sangat Baik)	**: 88,31 - 100,00**	
B (Baik)	**: 76,61 - 88,30**	
C (Kurang Baik)	**: 65,00 - 76,60**	
D (Tidak Baik)	**: 25,00 - 64,99**	

Nilai Persepsi									
	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
No	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**
4	63	57	39	128	52	48	72	63	57
3	87	91	107	22	98	102	78	87	93
2	0	2	4	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	**150**	**150**	**150**	**150**	**150**	**150**	**150**	**150**	**150**

Mutu Pelayanan :		
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60	
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99	

Yogyakarta, 4 Agustus 2022

MANTRI PAMONG PRAJA

Kemantren Gedongtengen

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA KEMANTREN GEDONGTENGEN

Drs. ANANTO WIBOWO, M.I.P

NIP. 197305241992031003

C. Deskripsi Hasil Analisis

Dari hasil pengolahan data dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta , diperoleh hasil bahwa SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta Tahun 2022 mendapat skor 84,76 dengan kategori Baik. Dari 9 unsur yang dijadikan parameter dalam pengukuran SKM, maka unsur yang masih perlu ditingkatkan adalah *"Waktu Pelayanan , Prosedur Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana Pelayanan"*.

Upaya yang telah dilakukan Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta untuk meningkatkan kinerja pelayanan antara lain :

a. Secara rutin melakukan koordinasi secara internal antar Jawatan maupun antar Sub Bagian maupun gabungan antar Jawatan dan antar Sub Bagian dalam rangka pemetaan urusan dalam kaitannya dengan pelayanan masyarakat dan melakukan evaluasi rincian tugas dan fungsi secara berkala baik karena permintaan Perangkat Daerah yang lain maupun masyarakat.
b. Mengadakan kerja sama dan koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,UPT Puskesmas Gedongtengen, KUA Kemantren Gedongtengen dan mendorong peran aktif tokoh masyarakat /lembaga masyarakat yaitu RT/RW, LPMK, kader GISA, kader Bumil untuk percepatan pelayanan terpadu dokumen kelahiran, dokumen kematian dan dokumen perkawinan,maupun pelayanan lain.
c. Memberikan sosialisasi, informasi kepada masyarakat melalui perpaduan desiminasi offline dan online dengan mengacu pada protokol kesehatan dengan membatasi jumlah peserta desiminasi dalam 3 lokasi (kemantren dan 2 kelurahan), melalui leaflet maupun Wa grup dan JSS tentang persyaratan dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan terpadu administrasi kependudukan maupun jenis pelayanan lain, agar proses pelayanan dapat cepat dan lancar apabila persyaratan telah lengkap sesuai ketentuan yang berlaku.

d. Mengoptimalkan Sumber Daya Manusia yang ada untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan melaksanakan kegiatan OPD Kemantren Gedongtengen dan mengirim SDM yang ada untuk mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh BKPSDM maupun Dinas lain untuk meningkatkan kemampuan personil dalam melayani masyarakat..
e. Membantu /pendampingan warga masyarakat terutama lansia yang tidak mempunyai sarana hp android atau gagap teknologi untuk bisa tetap mendapat pelayanan daring/online dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan menggunakan sarana hp dan komputer dari Kemantren.
f. Melengkapi sarana dan prasarana pelayanan termasuk sarana pelayanan baru sesuai protokol kesehatan baru antara lain tempat cuci tangan dan pemeriksaan suhu badan dengan thermogun bagi warga pengguna layanan sebelum masuk ruang pelayanan, hand sanitizer pada meja pelayanan, kaca pembatas antara petugas pelayanan dengan warga , ruang tamu untuk tamu dari luar Kemantren .
g. Mengadakan rapat koordinasi rutin seminggu sekali antara Sekretariat, Jawatan, Sub Bagian di Kemantren dengan Lurah dan personil pelayanan Kelurahan dipimpin Mantri Pamong Praja untuk membahas kendala dan permasalahan pelaksanaankegiatan dan pelayanan..

Jika dibandingkan dengan pengukuran SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) pada tahun sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta setiap tahun selalu ada perbaikan dan peningkatan nilai SKM setiap tahun, dan termasuk kategori Baik.

Hal ini dapat dilihat dari hasil penilaian SKM pada tahun 2018 sebesar 82,10 (kategori baik), tahun 2019 sebesar 82,54 (kategori baik), tahun 2020 sebesar 83,20 (kategori baik), tahun 2021 sebesar 83,64 (kategori baik), tahun 2022 sebesar 84,76 (kategori baik).

Berikut ini nilai SKM Kemantren Gedongtengen dalam 5 (lima) tahun terakhir pada tabel 2.4 :

Tabel 2.4
Nilai SKM Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta
Tahun 2018-2022

NO	Tahun	Nilai	Kategori
1	2018	82.10	Baik
2	2019	82.54	Baik
3	2020	83,20	Baik
4	2021	83,64	Baik
5	2022	84,76	Baik

Sumber : Data Sekunder (Diolah)

Pengukuran hasil survei kepuasan masyarakat pada Kemantren Gedongtengen Tahun 2022 tersebut menggunakan 9 unsur pelayanan , sesuai contoh kuesioner pada lampiran II Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta, yaitu :

Persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya / tarif pelayanan, produk pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, maklumat pelayanan,dan penanganan pengaduan,saran dan masukan. Dengan rincian:

1. Persyaratan pelayanan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, persyaratan teknis maupun administratif
2. Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasar kesepakatan penyelenggara dan masyarakat,.(saat ini layanan semua gratis)
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan,produkpelayanan merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana pelayanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat pelayanan adalah kesesuaian standar pelayananan dengan kesanggupan dan kewajiban Perangkat Daerah / Unit Kerja dalam memberikan pelayanan.
9. Penanganan pengaduan saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Tabel 2.5
Nilai SKM per Unsur Pelayanan Tahun 2022

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan Pelayanan	**3.420**
2	Prosedur Pelayanan	**3.367**
3	Waktu Pelayanan	**3.233**
4	Biaya/ tarif pelayanan	**3.853**
5	Produk pelayanan	**3.347**
6	Kompetensi pelaksana pelayanan	**3.320**
7	Perilaku pelaksana pelayanan	**3.480**
8	Maklumat pelayanan	**3.420**
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	**3.380**

Dari 9 unsur tersebut di atas dapat dianalisis sebagai berikut :

Unsur pertama persyaratan pelayanan Kemantren Gedongtengen mendapat nilai 3.420 termasuk kategori baik , hal tersebut sesuai dengan komitmen dari seluruh pegawai di Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta untuk memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada semua warga masyarakat Kemantren Gedongtengen, didukung adanya kelengkapan SOP dan SPP sesuai peraturan yang berlaku dan penyampaian informasi kepada masyarakat tentang persyaratan masing-masing jenis pelayanan melalui berbagai cara langsung maupun secara online (melalui grup WA dan website Kemantren).

Unsur kedua prosedur pelayanan Kemantren Gedongtengen mendapat nilai 3.367 termasuk kategori baik, setiap jenis pelayanan dikecamatan telah dilengkapi dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Publik (SPP), ada 21 SOP dan SPP pelayanan. Meskipun ada beberapa responden yang menilai kurang mudah terkait dengan prosedur pelayanan online, pada umumnya disebabkan karena kurang lengkap persyaratan lampiran dokumen yang dibawa/diupload pengguna layanan.

Unsur ketiga waktu pelayanan kemantren mendapat nilai 3.233, masih termasuk kategori baik , meskipn dari 9 unsur mendapat nilai yang paling rendah karena adanya perubahan prosedur beberapa pelayanan terutama pelayanan administrasi kependudukan akibat pandemi covid 19 yang semula dapat dilaksanakan langsung di 14 kemantren disentralisasikan/ dipusatkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, secara online, agak mengalami kendala karena keterbatasan waktu pelayanan online , khususnya jam pelayanan wa online dari jam 08.00-10.00WIB, . untuk 1 (satu) nomor WA pribadi petugas pelayanan /1 (satu) akun setiap hari dibatasi hanya untuk 1 fasilitasi permohonan layanan kependudukan dan pencatatan sipil untuk warga.

Unsur keempat yaitu biaya/ tarif pelayanan , mendapat nilai 3.853, termasuk kategori sangat baik, karena untuk seluruh pelayanan di kemantren gratis , sesuai aturan yang berlaku , sehingga baik masyarakat yang kurang mampu mapun yang mampu secara ekonomi mendapat pelayanan yang sama dan tidak ada biaya pelayanan..

Unsur kelima produk pelayanan , mendapat nilai 3.347 , termasuk kategori baik, hasil pelayaan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan disepakati bersama, adanya produk 3 in1 untuk dokumen kelahiran, dokumen kematian, dokumen perkawinan dan pelayanan KTP untuk warga yang berusia 17 tahun agar warga semakin mudah untuk mendapatkan lebih dari satu produk pelayanan yang lebih lengkap untuk satu permohonan, meskipun untuk pelayanan cetak KTP saat ini karena adanya sentralisasi pelayanan di Dindukcapil warga agak jauh bila memerlukan pelayanan rekam maupun cetak KTP dan KIA.

Unsur keenam kompetensi pelaksana pelayanan dengan nilai 3.320 , termasuk kategori baik, berbagai upaya untuk meningkatkan kompetensi pelayanan melalui pelatihan dan pembinaan telah dilaksanakan secara eksternal dengan mengirim personil untuk mengikuti pelatihan/bimtek melalui Dinas terkait antara lain Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, DPMPTSP , Dinas Kominfo Persandian, BKPSDM maupun pembinaan internal oleh kemantren , dimaksudkan agar kompetensi pegawai semakin baik sesuai dengan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat.

Unsur ketujuh perilaku pelaksana pelayanan nilai 3.480, termasuk kategori baik, menurut persepsi responden, hal tersebut diperoleh berkat adanya komitmen dari masing-masing oegawai di kemantren untuk dapat bekerja secara optimal melayani masyarakat.
Di samping itu juga adanya dorongan ,motivasi dan pembinaan dari pimpinan melalui rapat internal yang rutin dilaksanakan di kemantren maupun di kelurahan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Unsur kedelapan yaitu unsur maklumat pelayanan nilai 3.420, termasuk kategori baik , dengan adanya kesesuaian standar pelayanan dengan kesanggupan dan kewajiban perangkat daerah dalam hal ini kemantren dalam memberikan pelayanan.

Unsur kesembilan yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan, dengan nilai 3.380 termasuk kategori baik. Untuk mekanisme tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan, Pemerintah Kota Yogyakarta telah menyediakan sarana internet di ruang publik setiap RW di kemantren Gedongtengen dan 2 kelurahan yaitu Pringgokusuman dan Sosromenduran, sarana pengaduan online melalui Jogja Smart Service (JSS), UPIK, yang dapat dimanfaatkan oleh warga kota Yogyakarta atau warga juga dapat mengajukan pengaduan, saran dan masukan secara langsung datang ke kemantren atau kelurahan. Maksimal 2 x 24 jam sudah harus ditanggapi/dijawab oleh instansi yang bersangkutan.

Untuk unsur sarana dan prasarana pelayanan karena belum tercantum dalam kuesioner yang dibagi kepada warga masyarakat pengguna layanan, maka belum dapat diukur nilai SKM nya.

Namun demikian kemantren Gedongtengen selalu berupaya meningkatkan sarana dan prasarana yang ada untuk meningkatkan kenyamanan warga masyarakat pengguna layanan baik mandiri dengan menggunakan anggaran kemantren, maupun dukungan dari Dinas terkait antara lain Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman (DPUPKP), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dsb.

Sarana pelayanan yang telah tersedia di Kemantren Gedongtengen antara lain : komputer, printer, AC, kursi tunggu, Pojok Senba (Senang Baca) yang menyediakan surat kabar, buku bacaan, majalah, untuk memberikan tambahan sarana informasi kepada warga dan makanan kecil untuk warga yang menunggu layanan, serta pojok bermain untuk permainan anak.

Prasarana yang tersedia berupa ruang pelayanan ,toilet, ruang laktasi untuk ibu menyusui, ramp untuk akses difabel masuk ke ruang pelayanan, ruang khusus untuk tempat merokok.

Disamping itu sarana tambahan untuk memenuhi protokol kesehatan menghadapi pandemi covid19 juga telah tersedia yaitu tempat cuci tangan untuk pengunjung/warga pengguna layanan sebelum memasuki ruang pelayanan, thermogun (alat pengukur suhu badan), hand sanitizer,kaca pembatas /loket antara petugas dan pengguna layanan ,ruang tamu di luar ruang kerja pegawai , ruang isolasi untuk pegawai yang kurang sehat.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pada Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. Hasil survey kepuasan masyarakat pada Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta pada Tahun 2022 secara umum dikategorikan Baik. Hal ini dapat dilihat perolehan nilai indeks survey selama 5 tahun sebagai berikut :

   Hasil pengukuran IKM pada tahun 2018 yang mendapat nilai 82,10 (Kategori Baik), Tahun 2019 yang mendapat nilai 82,54 (kategori Baik), Tahun 2020 mendapat nilai 83,20 (kategori baik), Tahun 2021 mendapat nilai 83,64 (Kategori Baik) dan Tahun 2022 mendapat nilai 84,76 (Kategori Baik).

2. Pembatasan akses aparat Kemantren terhadap aplikasi pelayanan yang terkait dengan OPD lain berpengaruh terhadap kecepatan waktu pelayanan kepada masyarakat, antara lain tidak ada lagi akses penggunaan SIAK, item di JSS sangat banyak namun hanya sebagian kecil (terbatas) yang dapat diakses kemantren dan Kelurahan untuk dapat membantu/memfasilitasi warga masyarakat untuk memanfaatkan aplikasinya, sehingga unsur waktu pelayanan mendapat nilai paling rendah dari 9 unsur pelayanan..

3. Tingkat harapan dari warga terhadap kinerja Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta yang semakin tinggi , sehingga perlu dilakukan peningkatan secara internal terkait dengan kegiatan fasilitasi yang telah dilakukan oleh Kemantren Gedongtengen berkaitan dengan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, keamanan ketertiban, pemeliharaan sarana prasarana fisik, pemerintahan umum.

4. Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta dari tahun ke tahun melakukan pembenahan baik secara internal maupun eksternal. Pembenahan secara internal dilakukan dengan kegiatan rutin sosialisasi dan rapat koordinasi internal dengan tujuan untuk mengoptimalkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada Perangkat Daerah/Unit Kerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing maupun pembenahan secara eksternal dengan melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah/Unit Kerja lain di luar Kemantren sesuai dengan kewenangan dan ruang lingkup permasalahan.

5. Untuk meningkatkan kemampuan/kompetensi aparat pelayanan , Kemantren Gedongtengen telah mengirim/ mengikutsertakan personil pelayanan mengikuti pelatihan/bimtek yang terkait dengan pelayanan antara lain : bimbingan teknis service excelent, born to defense, sosialisasi Adminduk, bimtek pelaporan dan penilaian inovasi daerah.

B. Saran

1. Item di JSS (Jogja Smart Service) perlu disederhanakan tidak terlalu banyak dan rumit agar lebih mudah diaplikasikan oleh warga masyarakat (lebih familiar) , prosedur penggunaan JSS perlu dsederhanakan , serta adanya penambahan waktu pelayanan melalui WA pelayanan terutama pelayanan kependudukan .
2. Di Kemantren perlu ada WA khusus pelayanan kemantren untuk kelancaran pelayanan selama jam kerja yang terkait dengan WA pelayanan Dindukcapil dengan batasan kuota pelayanan yang lebih fleksibel sehingga tidak memakai nomor WA pribadi petugas pelayanan, karena dengan menggunakan nomor WA pribadi pendaftaran pelayanan setiap hari dibatasi hanya untuk 1 fasilitasi mendaftarkan untuk pelayanan warga, hal tersebut berpengaruh terhadap kecepatan waktu pelayanan.

3. Penambahan akses untuk kemantren dan kelurahan untuk dapat membantu warga yang tidak mempunyai hp androit dan tidak dapat mengakses JSS agar warga tersebut tetap dapat memanfaatkan layanan yang ada di JSS baik untuk layanan kesehatan, Dukcapil, perdagangan/pemasaran produk, perizinan, sehingga warga tidak perlu terlalu jauh ke Balai kota untuk dapat menggunakan item layanan tersebut.
4. Kegiatan evaluasi rincian tugas dan fungsi hendaknya dilakukan secara berkala baik karena permintaan Perangkat Daerah lain maupun dengan melihat permasalahan yang dialami oleh masing-masing Perangkat Daerah/Unit Kerja lain dengan membandingkan antara volume pekerjaan, regulasi aturan maupun beban kerja dan pembagian personil.
5. Pelimpahan kewenangan kepada Kemantren dan Kelurahan hendaknya disesuaikan dengan ketersediaan anggaran , sarana prasarana dan sumber daya manusia,

Mantri Pamong Praja
Kemantren Gedongtengen

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
KEMANTREN GEDONGTENGEN

Drs. ANANTO WIBOWO, M.I.P
NIP. 19730524 199203 1 003

LAPORAN SKM TAHUN 2022

Unit Pelayanan : KEMANTREN GEDONGTENGEN KOTA YOGYAKARTA
Alamat : Jl. Jlagran Lor No. 52 Yogyakarta 55272
Telephon/Fax : (0274) 5157878

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan pelayanan	3.420
2	Prosedur Pelayanan	3.367
3	Waktu Pelayanan	3.233
4	Biaya/tarif pelayanan	3.853
5	Produk Pelayanan	3.347
6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.320
7	Perilaku pelaksana pelayanan	3.480
8	Maklumat pelayanan	3.420
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.380

NRR	**3.390**
IKM Unit Pelayanan	**84.76**
Mutu Pelayanan	**B**
Kinerja Unit Pelayanan	**BAIK**

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan :
Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan :
1. Unsur jangka waktu penyelesaian pelayanan
2. Unsur produk pelayanan
3. Unsur kompetensi pelaksanan pelayanan

Upaya yang perlu dilakukan serta ditingkatkan untuk meningkatkan unsur pelayanan :

1 Memberikan pengertian ,informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan / prosedur baru yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan serta teknis cara mengajukan permohonan pelayanan terutama untuk pelayanan secara online ,agar proses pelayanan dapat lebih lancar apabila persyaratan telah lengkap sesuai ketentuan peraturan yang berlaku

2 Menyampaikan informasi/ sosialisasi kepada masyarakat melalui pengurus RT/RW, PKK, Kader GISA, Forum UMKM tentang cara penggunaan,manfaat aplikasi Jogja Smart Service (JSS) untuk mengakses berbagai pelayanan online (pelayanan kesehatan/pendaftaran vaksin/pemeriksan Puskesmas/layanan ambulance gratis, pelayanan kependudukan dan pencatatn sipil, pelayanan perizinan, pelayanan perdagangan/pemasaran produk UMKM ,

layanan kebencanaan dan pengaduan)

3 Menyampaikan informasi/ sosialisasi kepada masyarakat melalui pengurus RT/RW, PKK, Kader GISA tentang peraturan-peraturan baru serta prosedur baru pelayanan kependudukan dan perizinan melalui pemberian leaflet secara langsung/luring maupun disampaikan melalui Website (daring), dengan meringkas pokok-pokok yang perlu diperhatikan warga terkait aturan-aturan baru

4 Meningkatkan koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil , Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) ,Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian, serta UPT Puskesmas Gedongtengen dan KUA Kecamatan Gedongtengen, agar dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat

5 Membantu meningkatkan fasilitasi /pendampingan kepada warga yang tidak mempunyai sarana Hp androit atau yang gaptek (tidak terbiasa dengan pelayanan online)untuk mendapatkan pelayanan daring/online , untuk pelayanan kependudukan, pencatatan sipil , serta perizinan khususnya untuk Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) Perseorangan melalui Online Single Submission (OSS).

6. Mengirim SDM personil pelayanan yang ada untuk mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh BKPSDM maupun Dinas lain untuk meningkatkan kemampuan personil dalam melayani masyarakat..

Yogyakarta, 4 Agustus 2022
MANTRI PAMONG PRAJA
Kemantren Gedongtengen

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
KEMANTREN GEDONGTENGEN

Drs. ANANTO WIBOWO, M.I.P
NIP. 197305241992031003

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
KEMANTREN GEDONGTENGEN
Jl. Jlagran No. 52 Yogyakarta Kode Pos 55272 Telepon (0274) 5157878
E MAIL : gt@jogjakota.go.id
HOT LINE SMS :08122780001. HOTLINE E MAIL :upik@jogjakota.go.id
WEB SITE :www.jogjakota.go.id

SURAT KEPUTUSAN MANTRI PAMONG PRAJA GEDONGTENGEN
NOMOR : 44 / KPTS / GT /VI/ 2022

TENTANG
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KEMANTREN GEDONGTENGEN TAHUN 2022

MANTRI PAMONG PRAJA GEDONGTENGEN

Menimbang :

a. Bahwa dalam rangka menjaring aspirasi masyarakat sebagai pengguna jasa layanan agar diperoleh hasil yang aktual serta sinergi dengan visi misi Kemantren yakni pelayanan yang baik, dilakukan survey kepada masyarakat.
b. Bahwa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat , perlu adanya tim yang mengelola data dan menindaklanjuti hasil survey.
c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Mantri Pamong Praja Gedongtengen Kota Yogyakarta.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta;
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan dan Kelurahan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta;
11. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta;
12. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 121 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kemantren

dan Kelurahan;

13. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 126 Tahun 2021 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Mantri Pamong Praja.

M E M U T U S K A N

Menetapkan : **KEPUTUSAN MANTRI PAMONG PRAJA GEDONGTENGEN TENTANG TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2022**

Pertama : Membentuk Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kemantren Gedongtengen Tahun 2022 dengan susunan Tim sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini.

Kedua : Tugas Tim seperti dimaksud dalam Surat Keputusan ini adalah:

1. Membagikan kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan dalam rangka untuk mendapatkan saran, masukan atau kritik.
2. Merekapitulasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
3. Menganalisa dan mengolah Hasil Survey Masyarakat.
4. Melaksanakan evaluasi dan tindak lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
5. Menyusun dan menyampaikan laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat.

Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dari Surat Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Yogyakarta lewat DPA

Keempat : Kemantren Gedongtengen Tahun 2022.

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan diubah dan dibetulkan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan.

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada Tanggal: 6 Juni 2022
MANTRI PAMONG PRAJA GEDONGTENGEN

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
KEMANTREN GEDONGTENGEN

Drs. ANANTO WIBOWO, M.I.P
NIP. 197305241992031003

Lampiran Surat Keputusan
Mantri Pamong Praja Gedongtengen
Nomor : 44 /KPTS/GT/VI/2022
Tanggal : 6 Juni 2022

TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KEMANTREN GEDONGTENGEN TAHUN 2022

NO	JABATAN DALAM TIM	NAMA	KETERANGAN
1	PENANGGUNGJAWAB	Drs. ANANTO WIBOWO., M.I.P	MANTRI PAMONG PRAJA
2	SEKRETARIS	Dra. NUNUK SUDARYANTI, M.Si	MANTRI ANOM
3	ANGGOTA	1.Dra. GANDHINI KUSUMO WIDIYATSI	1. KA. JAWATAN UMUM
		2.Dra. IDA YOSEPHIN	2. KA. JAWATAN SOSIAL
		3. RIDLA MUAWANAH,S.IP	3. KA. JAWATAN KEMAKMURAN
		4. HENDY SETIAWAN, S.I.P	4. KA. JAWATAN KEAMANAN
		5. MUHAMMAD HILKAM, AMd	5. KA JAWATAN PRAJA
		6. WAHYU AGUSTINA, AMd	6. KA SUB BAG KEUANGAN PERENCANAAN EVALUASI DAN PELAPORAN
		7. APRILINA ANGGRAENI, SPd	7. KA SUB. BAG. UMUM DAN KEPEGAWAIAN
		8. ULFA NUR OKTIANA, SH	8. ANALIS DOKUMEN PERIZINAN
		9. CICILIA WINDA WIDIANA, AMd	9. PENGELOLA DOKUMEN PERIZINAN

Yogyakarta, 6 Juni 2022

MANTRI PAMONG PRAJA GEDONGTENGEN

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
KEMANTREN GEDONGTENGEN

Drs. ANANTO WIBOWO, M. I.P.
NIP. 19730524 199203 1 003

PENENTUAN JUMLAH SAMPEL DARI POPULASI TERTENTU DENGAN TARAF KESALAHAN 1%, 5%, DAN 10%

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10 %		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

LAMPIRAN II : PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA
NOMOR : 63 TAHUN 2017
TENTANG PEDOMAN PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK EKSTERNAL

Unit Pelayanan : Kecamatan Gedongtengen
Alamat : Jl Jlagran Lor 52 Yogyakarta
Telephon/Fax : (0274) 5157878

PERHATIAN :

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggunjawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah atau masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik.

I. Data Masyarakat (Responden)		**Diisi Oleh Petugas**
Nomor Responden	.....	☐ ☐ ☐
Umur	..... Tahun	☐ ☐
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki 2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. SD 4. D1, D3, D4 2. SMP 5. S1 3. SMA/SMK 6. S2 Ke atas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta	☐

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP/DATA LAIN	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

PERTANYAAN :

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
   a. Tidak sesuai c. Sesuai
   b. Kurang sesuai d. Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Perangkat Daerah/Unit Kerja ini?
   a. Tidak mudah c. Mudah
   b. Kurang mudah d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan?
   a. Tidak Cepat c. Cepat
   b. Kurang Cepat d. Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara biaya/tarif yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?
   a. Selalu tidak sesuai c. Banyak sesuai
   b. Kadang-kadang sesuai d. Selalu sesuai
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja penyelenggara pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan?
   a. Tidak sesuai c. Sesuai
   b. Kurang sesuai d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman?
   a. Tidak mampu c. Mampu
   b. Kurang mampu d. Sangat mampu
7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?
   a. Tidak sopan dan ramah c. Sopan dan ramah
   b. Kurang sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dengan kesanggupan dan kewajiban Perangkat Daerah/Unit Kerja dalam memberikan pelayanan sebagaimana tertuang dalam maklumat pelayanan?
   a. Tidak sesuai dengan maklumat pelayanan
   b. Kurang sesuai dengan maklumat pelayanan
   c. Sesuai dengan maklumat pelayanan
   d. Sangat sesuai dengan maklumat pelayanan
9. Bagaimana pendapat saudara tentang mekanisme dan tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan di Perangkat Daerah/Unit Kerja penyelenggara pelayanan publik?
   a. Tidak jelas dan tidak ditindaklanjut
   b. Kurang jelas dan kurang ditindaklanjuti
   c. Jelas dan ditindaklanjuti
   d. Sangat jelas dan ditindaklanjuti

LAMPIRAN VI : PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA
NOMOR : 63 TAHUN 2017
TENTANG PEDOMAN PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

FORMAT LAPORAN HASIL PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KEMANTREN GEDONGTENGEN
PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
TAHUN 2022

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PELAYANAN, INFORMASI DAN PENGADUAN KECAMATAN
84,76	

RESPONDEN

JUMLAH	:			150	Orang
JENIS	:	L	=	70	Orang
KELAMIN		P	=	80	Orang
PENDIDIKAN	:	SD	=	2	Orang
		SMP	=	12	Orang
		SMA	=	88	Orang
		DIII	=	26	Orang
		S1	=	22	Orang
		S2	=	0	Orang
Periode Survei	=	**10 Mei 2022 s/d 22 Juli 2022**			

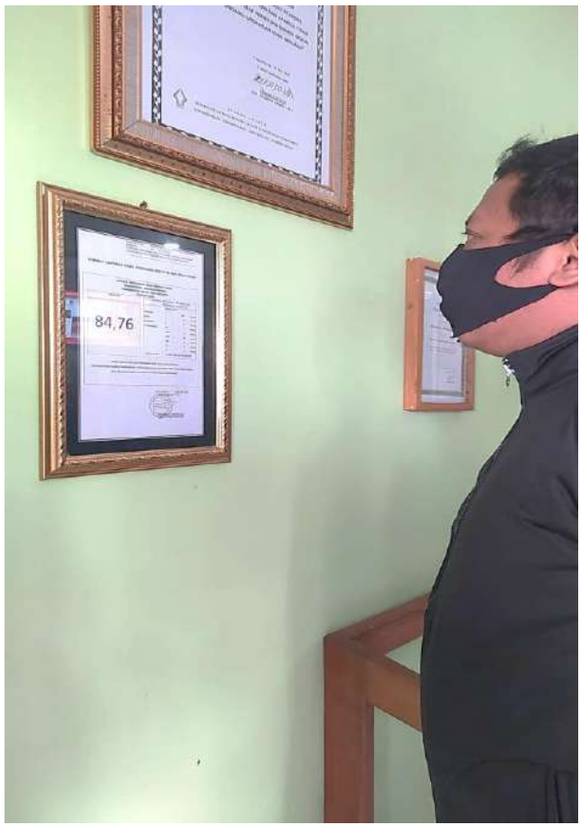
TERIMA KASIH ATAS ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

YOGYAKARTA, 4 AGUSTUS 2022
MANTRI PAMONG PRAJA

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
KEMANTREN GEDONGTENGEN

DRS. ANANTO WIBOWO, M.I.P
NIP. 197305241992031003


84,76