



PEMERINTAH DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT

2023



SEKRETARIAT DPRD DIY

Jl. Malioboro No. 54 Yogyakarta

Telp. (0274) 512688, 512820

Fax. (0274) 580692

Website: dprd-diy.go.id

Kode Pos 55213

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Pengolahan Data	15
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Sekretariat DPRD DIY sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan informasi publik yang telah diberikan oleh Sekretariat DPRD DIY.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Sekretariat DPRD DIY dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat DPRD DIY adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Sekretariat DPRD DIY yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif:** Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di kantor Sekretariat DPRD DIY. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ke unit pelayanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 2 Januari 2023 sampai dengan 31 Agustus 2023. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Agustus 2023	6
2.	Pengumpulan Data	Januari – Agustus 2023	157
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Sekretariat DPRD DIY berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Sekretariat DPRD DIY dalam

kurun waktu 8 (delapan) adalah sebanyak 2.200 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 327 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 66 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	36	55%
		PEREMPUAN	18	27%
		TIDAK MENGISI	12	18%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	2	3%
		DIII	0	0
		SI	39	59%
		S2	14	21%
		TIDAK MENGISI	11	17%
3	PEKERJAAN	PNS	39	59%
		TNI	0	0%
		SWASTA	1	2%
		WIRAUSAHA	0	9%
		LAINNYA	8	12%
		TIDAK MENGISI	18	27%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PUBLIK	66	100%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

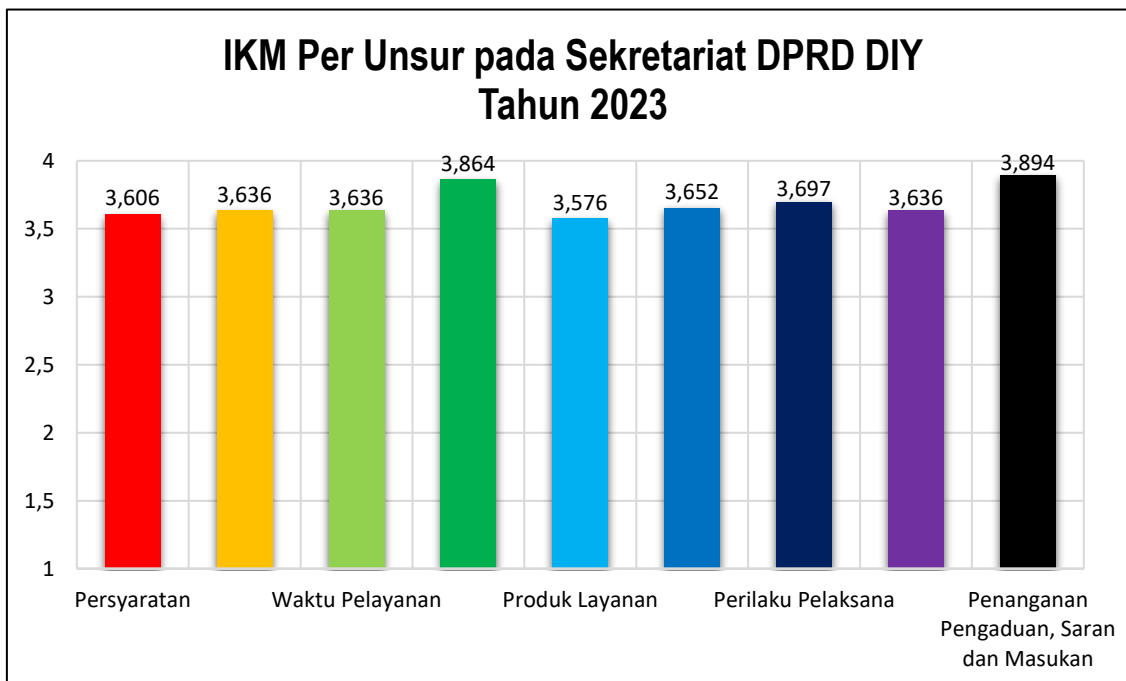
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

NO. RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	4	4	4	4	3	3	4
6	3	3	3	4	3	4	4	3	3
7	3	4	4	4	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	4	3	4	4	4
11	3	3	4	3	3	3	4	4	4
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	3	4	3	4	4	3	4	3	3
15	4	4	4	3	3	4	4	3	3
16	3	3	4	4	4	3	4	4	4
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4
18	3	4	3	3	3	3	3	4	4
19	4	3	4	3	4	4	3	4	3
20	4	3	3	4	3	3	4	4	4
21	4	4	4	3	3	3	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4
23	3	3	4	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	4	3	4	3	4	4	3	4
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	3	4	4	4	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	4	3	4	3	3	3	3	4
37	3	4	3	4	3	4	3	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	4	4	4	4	3	3	4	4	4
42	4	3	3	4	3	3	4	4	4
43	3	3	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	2	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4

53	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
59	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
64	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
Nilai per Unsur	238	240	240	255	236	241	244	240	257	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yang Terisi	3,60 6	3,63 6	3,63 6	3,86 4	3,57 6	3,65 2	3,69 7	3,63 6	3,89 4	
NRR Tertimbang per Unsur = Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan Dikalikan Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang	0,39 7	0,40 0	0,40 0	0,42 5	0,39 3	0,40 2	0,40 7	0,40 0	0,42 8	3,652
IKM Jenis Pelayanan										91,29

Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Produk Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,576. Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 3,606 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Prosedur termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,894. Unsur Biaya/Tarif dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,864 dan 3,697.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- “Pelayanan terhadap tamu agar lebih ditingkatkan lagi.”
- “Semoga pelayanan menjadi lebih baik lagi.”
- “Pelayanan tamu sudah sangat baik dan komunikatif agar senantiasa dipertahankan, selain itu untuk memudahkan informasi di pintu masuk ditulis nama ruangan misal Ruang Lobby (meskipun sudah ada petugas yang sudah menunjukkan).”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- Jumlah petugas pelayanan untuk tamu masih dirasa kurang mencukupi, sehingga masih diperlukan petugas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang prima kepada para tamu yang berkunjung.
- Terkait dengan informasi nama ruang, memang beberapa ruangan di Sekretariat DPRD DIY memang belum diberi petunjuk nama ruangan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

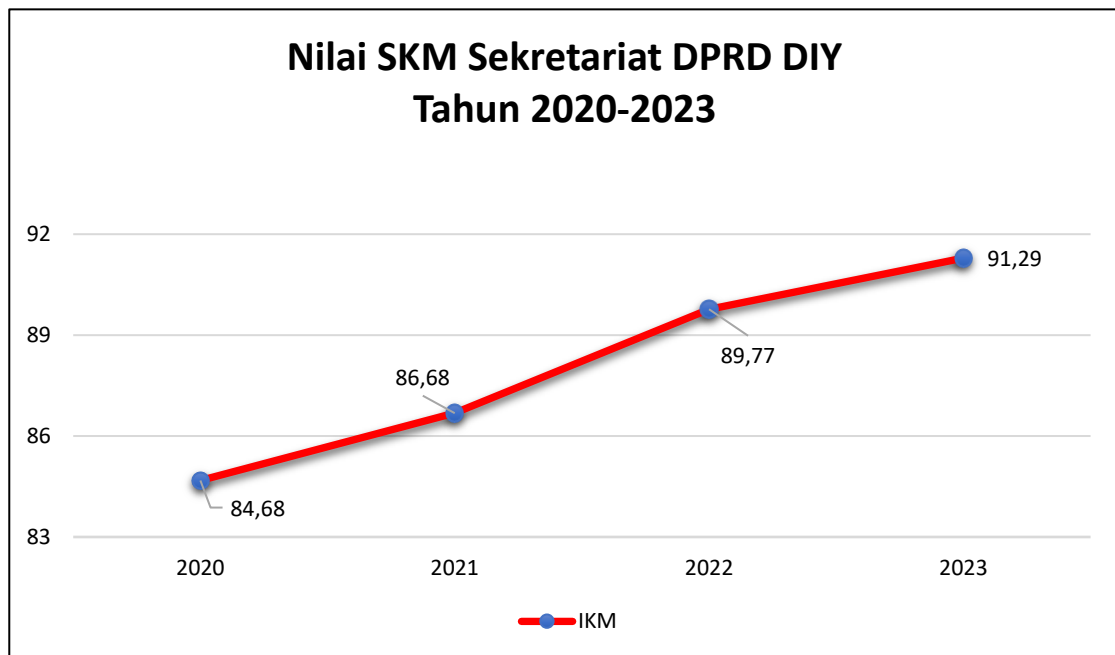
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Pelayanan	Peningkatan produk pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.			√		Bagian Humas dan Protokol
2	Persyaratan	Memberikan persyaratan teknis maupun persyaratan administratif yang sesuai dengan jenis pelayanan.				√	Bagian Humas dan Protokol
3	Prosedur	Meningkatkan prosedur pelayanan menjadi lebih mudah dipahami oleh penerima pelayanan.			√		Bagian Humas dan Protokol

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Sekretariat DPRD DIY dapat dilihat melalui grafik berikut:

Gambar 3. Grafik Nilai SKM Tahun 2020-2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Sekretariat DPRD DIY.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Agustus 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat DPRD DIY, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,29. Nilai SKM Sekretariat DPRD DIY menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu produk pelayanan, persyaratan dan prosedur.
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,894. Unsur Biaya/Tarif dan Perilaku Pelaksana
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,894 dari unsur layanan, dan unsur Biaya/Tarif serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,864 dan 3,697.

Yogyakarta, September 2023

Sekretaris DPRD DIY



HARYANTA, S.H.
NIP. 196310091993031007

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

	PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA SEKRETARIAT DPRD <i>ꦑꦼꦩꦼꦂꦶꦤ꧀ꦠꦫꦶꦁꦢꦤꦫꦺꦴꦩꦠꦶꦁꦠꦼꦩꦸꦫꦶꦁꦠꦼꦩꦸꦫꦶꦁꦠꦼꦩꦸꦫꦶꦁ</i>
Jalan Malioboro 54 Yogyakarta Telepon (0274) 512688, 512820, 560293, 565622 Faksimile (0274) 580692 e mail: setwan@dprd-diy.go.id website: dprd-diy.go.id Kode Pos: 55213	
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DPRD DIY (Berdasarkan Peraturan Gubernur DIY No. 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)	
Tanggal Survei :	Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*
PROFIL	
Jenis Kelamin :	☐ L ☐ P
Pendidikan :	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan :	☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
Berikan tanda centang (✓) pada kotak yang tersedia sesuai jawaban masyarakat / responden	
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	
☐ 1. Tidak sesuai	☐ 3. Sesuai
☐ 2. Kurang sesuai	☐ 4. Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	
☐ 1. Tidak mudah	☐ 3. Mudah
☐ 2. Kurang mudah	☐ 4. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	
☐ 1. Tidak cepat	☐ 3. Cepat
☐ 2. Kurang cepat	☐ 4. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	
☐ 1. Sangat mahal	☐ 3. Murah
☐ 2. Cukup mahal	☐ 4. Gratis
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	
☐ 1. Tidak sesuai	☐ 3. Sesuai
☐ 2. Kurang sesuai	☐ 4. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?	
☐ 1. Tidak kompeten	☐ 3. Kompeten
☐ 2. Kurang kompeten	☐ 4. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas pada aspek kesopanan dan keramahan?	
☐ 1. Tidak sopan dan tidak ramah	☐ 3. Sopan dan ramah
☐ 2. Kurang sopan dan kurang ramah	☐ 4. Sangat sopan dan sangat ramah
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	
☐ 1. Buruk	☐ 3. Baik
☐ 2. Cukup	☐ 4. Sangat baik
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	
☐ 1. Tidak ada	☐ 3. Berfungsi kurang maksimal
☐ 2. Ada tetapi tidak berfungsi	☐ 4. Dikelola dengan baik

2. Hasil Olah Data SKM

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN FASILITASI DPRD DIY**

UNIT PELAYANAN : Sekretariat DPRD DIY
ALAMAT : Jalan Malioboro No. 54 Yogyakarta
TELEPON/FAX : (0274) 512688
Tlp/Fax.

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	2	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
Nilai per Unsur	44	43	44	46	42	42	44	44	46
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,667	3,583	3,667	3,833	3,500	3,500	3,667	3,667	3,833
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,403	0,394	0,403	0,422	0,385	0,385	0,403	0,403	0,422
									*)
									3,621
IKM Jenis Pelayanan									**) 90,521

Keterangan :

- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	= Nilai rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- (*)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
- (**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0.11

per unsur

IKM JENIS PELAYANAN	:	90,52
----------------------------	----------	--------------

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 - 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Yogyakarta, Juni 2023
Sekretaris DPRD DIY


HARYANTA, S.H.
NIP. 19631009 199303 1 007

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE 2022**



**SEKRETARIAT
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
2022**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh (Nama Unit Penyelenggara Pelayanan) periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	89,286	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,143	B
3	Waktu Penyelesaian	86,429	B
4	Biaya/Tarif	95,000	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	86,786	B
6	Kompetensi Pelaksana	88,214	B
7	Perilaku Pelaksana	93,929	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,357	A
9	Sarana dan Prasarana	98,929	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Pelayanan	Melakukan pembinaan kepada petugas untuk dapat melaksanakan standar pelayanan sesuai SOP.			√		Kepala Bagian Humas dan Protokol
2	Kompetensi Pelaksana	Melakukan pembinaan kepada petugas untuk meningkatkan keahlian dan keterampilan dalam memberikan pelayanan.			√		Kepala Bagian Humas dan Protokol
3	Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan	Meningkatkan kualitas pelayanan kepada para tamu yang berkunjung.			√		Kepala Bagian Humas dan Protokol

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Melakukan pembinaan kepada petugas untuk dapat melaksanakan standar pelayanan sesuai SOP.	Sudah	Telah dilakukan rapat koordinasi dalam rangka pembinaan kepada petugas pelayanan dengan memberikan arahan dan bimbingan untuk dapat melayani sesuai dengan SOP.		Tidak terdapat kendala.
2	Melakukan pembinaan kepada petugas untuk meningkatkan keahlian dan keterampilan dalam memberikan pelayanan.	Sudah	Telah dilakukan rapat koordinasi monitoring dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan ke publik.		Tidak terdapat kendala.
3	Meningkatkan kualitas pelayanan kepada para tamu yang berkunjung.	Sudah	Telah dilakukan pengarahan kepada para petugas pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang prima kepada setiap pengunjung.		Tidak terdapat kendala.

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Sekretariat DPRD DIY telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut $\times$ 100%).
2. Semua rencana tindak lanjut telah ditindaklanjuti.

Yogyakarta, September 2023

Sekretaris DPRD DIY


HARYANTA, S.H.
NIP. 196310091993031007