



PEMERINTAH DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025



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 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	3
BAB II ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden SKM.....	4
2.2 Detail Nilai SKM Per Unsur.....	5
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	8
2.4 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	9
2.5 Tren Nilai SKM.....	11
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	13
BAB IV KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner.....	16
2. Hasil Pengolahan Data	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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Sekretariat DPRD DIY menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan

6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Sekretariat DPRD DIY. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

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

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 2 Januari 2025 sampai dengan 30 September 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 2.000 orang dan sampel sebanyak 174 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 174 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	99	57%
		PEREMPUAN	72	41%
		TIDAK MENGISI	3	2%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	16	9%
		DIII	0	0
		SI	104	60%
		S2	42	24%
		S3	3	2%
		TIDAK MENGISI	9	5%
3	PEKERJAAN	PNS	118	68%
		TNI	0	0%
		SWASTA	0	0%
		WIRUSAHA	1	0,5%
		LAINNYA	38	21,5%
		TIDAK MENGISI	17	10%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PUBLIK	174	100%

2.2 Detail Nilai SKM Per Unsur

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

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	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
5	3	3	3	3	3	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4
7	3	3	3	3	3	4	2	4	4
8	4	4	3	3	4	4	3	4	4
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	4	4	4
11	4	3	3	3	4	4	3	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	4	4
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	3	3	4	4	3	4	4
16	3	3	3	4	3	3	4	4	4
17	3	3	3	4	4	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	4	4
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	3	4	4	3	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	3	3	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	4	3	4	4
28	3	4	3	4	3	4	4	4	4
29	3	3	3	4	4	3	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	4	4	4
31	3	4	3	3	3	4	3	4	4
32	3	3	3	3	3	4	3	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	3	3	3	4	4
35	3	4	3	3	3	3	3	4	4
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	4	3	4
39	3	3	4	3	3	4	4	4	4
40	3	3	3	3	4	3	4	4	4
41	4	4	3	3	3	4	3	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	3	3	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	4	3	3	3	4	3	4	4
47	3	3	3	3	3	3	4	4	4
48	4	3	4	3	3	3	3	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	3	3	3	4	3	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	4	1

52	4	3	3	4	4	4	4	4	4
53	4	3	3	3	4	4	3	4	4
54	4	4	4	4	4	4	3	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	4	4
56	4	4	4	4	3	3	3	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	3	4	4	4	3	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	3	4	3	3	4	3	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	3	3	3	3	3	4	4
71	4	3	3	4	3	4	3	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	3	4	3	4	4	3	4	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	3	3	3	3	4	3	4	4
81	4	4	3	3	4	3	3	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3	4	4
83	3	4	3	4	3	3	3	4	4
84	4	4	4	4	3	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	4	3	4	4
86	4	3	3	3	4	3	4	4	4
87	3	3	3	4	3	4	3	4	3
88	3	3	3	3	3	3	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	4	3	3	4	3	4	4
95	4	4	3	3	3	4	4	4	4
96	4	4	3	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	3	4	4	4	3	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	3	3	3	4	4
101	3	3	3	3	3	4	4	4	4
102	3	3	4	3	4	3	3	4	4
103	4	3	3	4	3	3	3	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	4	3	3	3	3	3	4	4
107	3	3	4	3	3	4	3	4	3
108	3	3	4	3	3	3	3	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	4	3	4	3	4	3	4	4
111	3	3	3	3	3	4	4	3	3

112	3	3	4	4	3	3	3	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	4	3	3	4	4	4
115	3	3	3	4	4	3	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	3	4	4
117	3	3	3	3	4	3	3	4	4
118	4	3	3	4	3	3	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	4	3	4	3	3	4	4	4
121	4	3	4	3	4	3	4	4	4
122	3	4	4	3	3	4	3	4	4
123	3	4	3	3	4	3	4	4	4
124	4	4	3	4	3	3	3	4	4
125	3	4	3	4	4	4	3	3	4
126	4	3	4	3	3	3	4	4	4
127	3	3	3	3	3	3	3	4	4
128	3	3	3	3	3	3	3	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	3	3	3	3	4	4	4
131	4	3	3	4	4	4	4	4	4
132	3	4	3	4	3	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3	4	4	4
134	4	3	4	3	4	4	3	4	4
135	3	3	3	4	3	4	3	4	4
136	3	3	4	3	4	3	4	4	4
137	3	4	4	3	4	4	3	4	4
138	3	3	3	4	4	3	4	4	4
139	3	4	3	3	3	4	3	4	4
140	4	4	4	4	4	3	4	4	4
141	3	3	4	3	4	3	3	3	4
142	4	4	3	4	3	4	3	4	4
143	3	4	3	3	4	3	4	4	4
144	3	3	4	3	4	4	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	3	3	4	4	3	4	4
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	4	3	4	4	4	4
150	4	3	4	3	4	4	3	4	4
151	3	3	3	3	3	4	3	4	4
152	3	3	3	3	3	4	4	4	4
153	3	3	4	3	4	3	3	4	4
154	3	3	4	3	4	4	3	4	4
155	3	3	4	4	3	3	4	3	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	3	3	4	3	3	4	3	4	4
158	3	3	3	3	3	4	3	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	3	4	4	3	3	3	3	4	4
162	3	3	3	3	3	4	3	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	3	3	4	3	3	4	3	4	4
165	4	3	3	3	3	3	3	4	3
166	3	3	4	3	3	4	3	3	4
167	4	3	4	4	4	4	3	3	3
168	4	4	3	4	4	4	3	4	3
169	4	4	4	4	4	4	4	3	4
170	4	4	4	4	4	4	3	3	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4

172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
Nilai per Unsur	610	611	597	602	606	627	601	680	679	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : Jml Kuesioner yang Terisi	3,506	3,511	3,431	3,460	3,483	3,603	3,454	3,908	3,902	
NRR Tertimbang per Unsur = Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan Dikalikan Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang	0,386	0,386	0,377	0,381	0,383	0,396	0,380	0,430	0,429	3,548
IKM Jenis Pelayanan										88,71

2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Aduan	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Publik	174	87	87	85	85,5	86	89	85	97	97	88,71
Rerata IKM Per Unsur			87	87	85	85,5	86	89	85	97	97	88,71
IKM Unit Layanan			88,71									
Mutu Unit Layanan			A									

Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.4 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan publik dengan jumlah responden sebanyak 174 orang, diperoleh nilai rata-rata IKM sebesar 88,71 dengan kategori A (Sangat Baik). Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan publik telah berjalan dengan baik dan mendapatkan apresiasi positif dari masyarakat. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian dan peningkatan agar mutu pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Dari sembilan unsur pelayanan yang dinilai, unsur waktu pelayanan (85) dan perilaku pelaksana (85) merupakan aspek dengan nilai terendah. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat masih merasakan proses pelayanan yang belum sepenuhnya efisien serta terdapat persepsi mengenai sikap petugas yang perlu lebih ramah dan komunikatif. Oleh karena itu, langkah perbaikan yang perlu dilakukan meliputi evaluasi terhadap standar waktu pelayanan agar lebih cepat dan tepat, serta pembinaan bagi petugas dalam hal etika dan komunikasi pelayanan prima.

Sementara itu, unsur persyaratan (87) dan prosedur (87) memperoleh nilai baik, namun masih dapat disederhanakan agar lebih efisien dan mudah dipahami oleh masyarakat. Tindak lanjut yang dapat dilakukan adalah melakukan peninjauan dan penyederhanaan dokumen persyaratan, serta menyusun prosedur pelayanan berbasis digital agar lebih praktis dan transparan. Unsur biaya pelayanan (85,5) juga dinilai baik, meskipun diperlukan peningkatan dalam hal transparansi dan publikasi rincian biaya agar masyarakat lebih memahami informasi tersebut.

Adapun unsur kompetensi pelaksana (89) menunjukkan bahwa petugas memiliki kemampuan teknis yang memadai, namun tetap perlu peningkatan dalam aspek komunikasi publik melalui pelatihan dan pembinaan berkelanjutan. Sedangkan unsur produk layanan (86) dinilai baik dan diharapkan dapat terus dikembangkan melalui inovasi berbasis digital agar layanan semakin mudah diakses.

Unsur sarana dan prasarana (97) serta penanganan aduan (97) memperoleh nilai tertinggi. Hal ini menandakan bahwa fasilitas pelayanan publik sudah sangat memadai, dan mekanisme penanganan aduan berjalan optimal serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ke depan, langkah yang dapat dilakukan adalah mempertahankan kualitas sarana prasarana melalui pemeliharaan rutin dan memperluas kanal aduan digital agar partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan semakin meningkat.

Secara keseluruhan, hasil IKM ini menggambarkan bahwa layanan publik telah berjalan dengan sangat baik, namun tetap diperlukan komitmen berkelanjutan untuk melakukan perbaikan pada aspek efisiensi waktu, perilaku petugas, dan penyederhanaan prosedur agar kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu dan perilaku mendapatkan nilai terendah yaitu 85.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa ruang pertemuan yang kurang memadai dan tidak adanya lift atau eskalator untuk naik ke ruangan di lantai atas. Selain itu kami juga mendapatkan masukan terkait ketepatan waktu dalam penerimaan tamu yang perlu ditingkatkan, serta penanganan pengaduan .

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu dan perilaku sama-sama mendapatkan nilai terendah yaitu 85.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan peningkatan dalam waktu pelayanan, kejelasan informasi, kenyamanan fasilitas dan responsivitas petugas agar kepuasan tamu semakin optimal. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan skala prioritas. - Menetapkan standar waktu pelayanan dan melakukan monitoring real-time. 	November 2025	Bagian Humas dan Protokol

2	Perilaku Petugas	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pelatihan komunikasi publik, etika, dan pelayanan prima. - Meningkatkan kualitas interaksi dan kepuasan tamu terhadap petugas. 	November 2025	Bagian Humas dan Protokol
3	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan pelatihan komunikasi publik, etika, dan pelayanan prima. - Meningkatkan kualitas interaksi dan kepuasan tamu terhadap petugas. 	Desember 2025	Bagian Umum (Sarpras)

2.5 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Sekretariat DPRD DIY dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan grafik nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat DPRD DIY tahun 2021–2025, terlihat adanya tren yang fluktuatif. Pada tahun 2021, nilai SKM tercatat sebesar 86,68, kemudian mengalami peningkatan signifikan menjadi 89,77 pada tahun 2022 dan mencapai puncaknya di angka 91,29 pada tahun 2023. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kecepatan respon, serta kenyamanan penerima layanan mengalami perbaikan yang cukup baik selama periode tersebut. Namun, pada dua tahun berikutnya, yaitu 2024 dan 2025, nilai SKM mengalami penurunan menjadi 90,17 dan 88,71. Penurunan ini mengindikasikan adanya tantangan dalam menjaga konsistensi mutu pelayanan, baik dari sisi efektivitas pelayanan maupun kepuasan terhadap fasilitas dan informasi yang diberikan.

Secara keseluruhan, meskipun tingkat kepuasan masyarakat masih berada dalam kategori sangat baik, tren penurunan setelah tahun 2023 menjadi catatan penting bagi Sekretariat DPRD DIY untuk melakukan evaluasi dan penyempurnaan berkelanjutan, sehingga kualitas pelayanan publik dapat kembali meningkat dan mempertahankan kepercayaan masyarakat di tahun-tahun mendatang.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Sekretariat DPRD DIY periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No.	Unsur	IKM
1	Persyaratan	89
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88
3	Waktu Penyelesaian	87
4	Biaya/Tarif	94
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87
6	Kompetensi Pelaksana	89
7	Perilaku Pelaksana	92
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89
9	Sarana dan Prasarana	96,5

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Sekretariat DPRD DIY telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2024 yaitu waktu penyelesaian, produk dan prosedur. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan	Waktu Pelaksanaan Tindak Lanjut
1	Melakukan evaluasi dan peninjauan ulang alur kerja dan menetapkan standar waktu layanan yang lebih jelas dan terukur.	Sudah	Telah dilakukan pembinaan kepada pegawai untuk meningkatkan efisiensi kerja dan menetapkan standar waktu layanan yang lebih jelas dan terukur sehingga proses layanan menjadi lebih cepat, terukur, dan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan		3 Juni 2025
2	Meningkatkan kesesuaian produk layanan dengan kebutuhan masyarakat agar kepuasan pengguna layanan meningkat.	Sudah	Telah dilakukan pengawasan dan evaluasi rutin terhadap kualitas produk layanan yang dihasilkan.		4 Juli 2025
3	Menyusun alur layanan yang lebih ringkas dan mudah diakses.	Sudah	Telah dilakukan rapat koordinasi dalam rangka pembinaan kepada petugas pelayanan dengan memberikan arahan dan bimbingan untuk dapat melayani sesuai dengan standar pelayanan.		5 Agustus 2025

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 174 orang mengisi SKM pada Sekretariat DPRD DIY di bulan Januari sampai dengan September tahun 2025.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat DPRD DIY, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,71. Nilai SKM Sekretariat DPRD DIY menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, biaya dan perilaku. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu aduan, sarpras dan kompetensi.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Sekretariat DPRD DIY telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut \times 100%)

Yogyakarta, Oktober 2025

Sekretaris DPRD DIY



YUDI ISMONO, S.Sos., M.Acc.
NIP. 197107171996031004

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	3	3	3	3	4	4
3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	4	3	4	4	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	3	3	3	4	3	4	4
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
Nilai per Unsur	46	43	43	43	43	45	42	47	46
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,833	3,583	3,583	3,583	3,583	3,750	3,500	3,917	3,833
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,422	0,394	0,394	0,394	0,394	0,413	0,385	0,431	0,422
									*)
									3,648
IKM Jenis Pelayanan									**) 91,208

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 : 91,21

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
	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
U9	

Yogyakarta, Juni 2025
Sekretaris DPRD DIY

YUDI ISMONO, S.Sos., M.Acc.
NIP. 197107111996031004