



LAPORAN

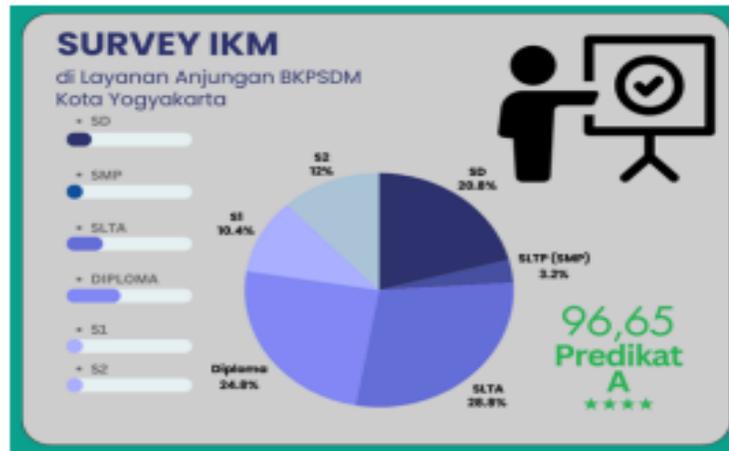
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE KE-2 TAHUN 2024

**BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBERDAYA
MANUSIA (BKPSDM)**

IDENTITAS REKOMENDASI STATISTIK NO. V-23.3471.007

XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX



KOTA YOGYAKARTA
2024

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	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III.....	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	9
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV.....	12
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	14
4.3 Tren Nilai SKM	15
4.4 Hasil Survey yang dikelompokkan dalam Bidang Pelayanan	17
BAB V.....	18
KESIMPULAN.....	19
LAMPIRAN	19
1. Kuesioner.....	19
2. Hasil Pengolahan Data	19
3. Dokumentasi Pendukung Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	28

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 amanat 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 **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM)** sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Yogyakarta, khususnya melayani di bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia, 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.

Perkembangan teknologi informasi dalam satu decade terakhir ini mendorong keterbukaan informasi publik yang cepat, mudah, adaptif, responsif dan efektif menyajikan informasi langsung kepada pengguna layanan. Untuk merespon hal tersebut, Survey Kepuasan Masyarakat di BKPSDM Kota Yogyakarta Tahun 2024 periode -2 telah dilaksanakan dengan menggunakan survey yang efisien dan efektif melalui E-SKM di anjungan front office BKPSDM Kota Yogyakarta.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dari Rencana Tindak Lanjut pelaksanaan SKM periode-1 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 administrasi kepegawaian yang telah diberikan oleh **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Yogyakarta**.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat khususnya ASN 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. Masyarakat dapat mengetahui kinerja unit pelayanan.

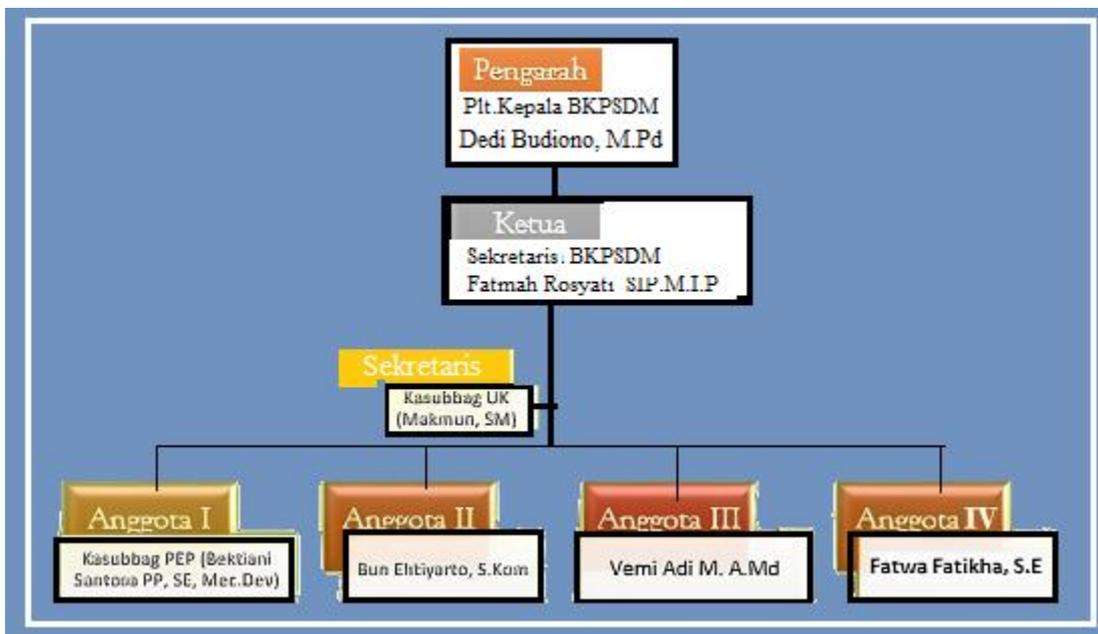
BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Yogyakarta** dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Yogyakarta** adalah tim Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

Adapun struktur tim dimaksud sebagaimana bagan berikut.



2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pertanyaan lewat e-SKM yang disebarakan kepada pengguna layanan untuk mengisi melalui e-SKM lewat media komputer anjungan yang kami pasang di Front Office BKPSDM Kota Yogyakarta. Kuesioner terdiri atas 10 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. Ada sembilan syarat unsur untuk memenuhi ketentuan yang ditanyakan dalam kuesioner SKM **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Yogyakarta** 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).

Dengan merujuk pada Peraturan MenPANRB dimaksud, dan pada Peraturan Walikota Yogyakarta terkait pengukuran survei kepuasan masyarakat, telah ditetapkan unsur-unsur pelayanan sesuai dengan cakupan lingkungan pelayanan, apakah eksternal atau internal. Untuk BKPSDM Kota Yogyakarta sendiri, dikarenakan tugas fungsi instansi adalah pelayanan kepegawaian terhadap pegawai lingkup Pemerintah Kota Yogyakarta, sehingga aturan pelaksanaan survei beserta unsur-unsurnya disesuaikan dengan aturan layanan internal, dimana unsur-unsur layanan yang diukur adalah sebagai berikut :

1. Kemudahan Prosedur Pelayanan
2. Kecepatan pelayanan
3. Kemampuan pegawai
4. Kesopanan dan keramahan pegawai
5. Kedisiplinan pegawai
6. Kejelasan dan kepastian pegawai
7. Keadilan mendapatkan pelayanan
8. Kondisi kebersihan
9. Ketersedian sarana dan prasarana
10. Kemudahan Aplikasi

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk di BKPSDM Kota Yogyakarta. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui aplikasi E-SKM di anjungan komputer yang telah disediakan oleh BKPSDM Kota Yogyakarta. 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 (periode) tertentu yaitu setiap 6 bulan (semesteran) atau Setahun 2 (dua) kali. Penyusunan laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat periode-2 memerlukan waktu 6 bulan setelah survey periode ke-1 dilaksanakan, dengan rincian sebagaiberikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	1-5 Juli 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Januari- Desember 2024	143
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	16-20 Desember 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	23 -31 Desember 2024	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Yogyakarta** berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada **BKPSDM Kota Yogyakarta** dalam kurun waktu satu tahun dari data Simpeg jumlah pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta Per Januari 2024 sebanyak 5.566 dan Per Desember 2024 sebanyak 5.533 pegawai yang terdiri dari PNS sebanyak 4.681 pegawai dan P3K sebanyak 852 pegawai. Selanjutnya responden yang mengisi e-SKM dipilih dan dijadikan sampel. Jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 326 orang bila sesuai table **Penentuan Jumlah Sampel Pengukuran SKM**.

Sesuai Lampiran III peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta, jumlah sampel pengukuran SKM telah ditentukan berdasarkan pertimbangan jumlah populasi tertentu dengan taraf kesalahan/ *standard error* 1%, 5%, dan 10%, sebagaimana tabel berikut dengan populasi antara 2.800 s.d. 10.000 orang.

Tabel 2.5.1. Penentuan Jumlah Sampel Pengukuran SKM

N	s		
	1%	5%	10%
2.800	537	310	247
3.000	543	312	248
3.500	558	317	251
4.000	569	320	254
4.500	578	323	255
5.000	586	326	257
6.000	598	329	259
7.000	606	332	261
8.000	613	334	263
9.000	618	335	263
10.000	622	336	263

*Sumber: Peraturan Walikota Yogyakarta No. 63 Tahun 2017

Adapun Tabel Krejcie dan Morgan untuk Penentuan Jumlah Sampel Responden yang digunakan sebagai acuan secara nasional sebagai berikut.

Tabel 2.5.2
Tabel Krejcie dan Morgan untuk Penentuan Jumlah Sampel Responden

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

Dari tabel diatas dan melihat populasi jumlah pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2024 per Januari 2024 berjumlah 5.566 pegawai, dan per Desember 2024 berjumlah 5.533 pegawai, maka dapat ditarik N bila dengan 5.000 yaitu 357 dan bila dengan N 6.000 yaitu 361, sehingga N yang digunakan yaitu N 5.000, dari hasil penarikan data per 12 Desember 2024 jumlah sampel responden sebanyak 386 responden, dengan demikian sudah memenuhi ketentuan jumlah sampel yang ditentukan dari Krejcie dan Morgan penentuan jumlah sampel responden .

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari bulan Januari – Desember 2024 melalui data anjungan di front office BKPSDM, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 386 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	176	46 %
		PEREMPUAN	210	54 %
2	PENDIDIKAN	SD	26	6 %
		SLTP (SMP)	4	1 %
		SLTA (SMA/SMK)	36	9 %
		D 1, D3, D4	58	16 %
		SI	247	64 %
		S2	15	4 %
3	PEKERJAAN	ASN (PNS,TNI, POLRI dan P3K)	218	56 %
		PEGAWAI SWASTA	20	5 %
		WIRUSAHA (WIRASWASTA)	2	1 %
		PELAJAR/MHS	92	24 %
		LAINNYA	54	14 %
4	JENIS LAYANAN BIDANG	LAYANAN BID. PKSDM	47	12 %
		LAYANAN BID. AK	51	13 %
		LAYANAN BID. MK3	25	12%
		LAYANAN BID. PP	15	3 %
		LAYANAN SEKRETARIAT	233	60 %
		TIDAK MEMILIH LAYANAN	15	

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

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan sebagai berikut:

Pengukuran Skala Likert

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:

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

X = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 10 (sepuluh) unsur:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

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:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Tingkat kepuasan layanan tersebut dalam bentuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dikonversikan dan nilai tersebut disesuaikan dengan urutan kategori kinerja mutu pelayanan yaitu tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik sebagaimana tabel berikut.

Tabel 1.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	A	Sangat Baik

Pengolahan data SKM yang ditarik dari data E-SKM di anjungan diperoleh hasil sebagai berikut :

Indeks setiap 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 0,1 (untuk 10 unsur). Adapun nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh setiap unsur pelayanan pada BKPSDM Kota Yogyakarta adalah sebagaimana tabel berikut:

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Prosedur	3,842
2.	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,842
3.	Kemampuan Pegawai	3,858
4.	Kesopanan dan Keramahan Pegawai	3,883
5.	Kedisiplinan Pegawai	3,852
6.	Kejelasan dan Kepastian Layanan	3,865
7.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,889
8.	Kebersihan sarana dan prasarana	3,889
9.	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	3,883
10.	Kemudahan Aplikasi	3,889

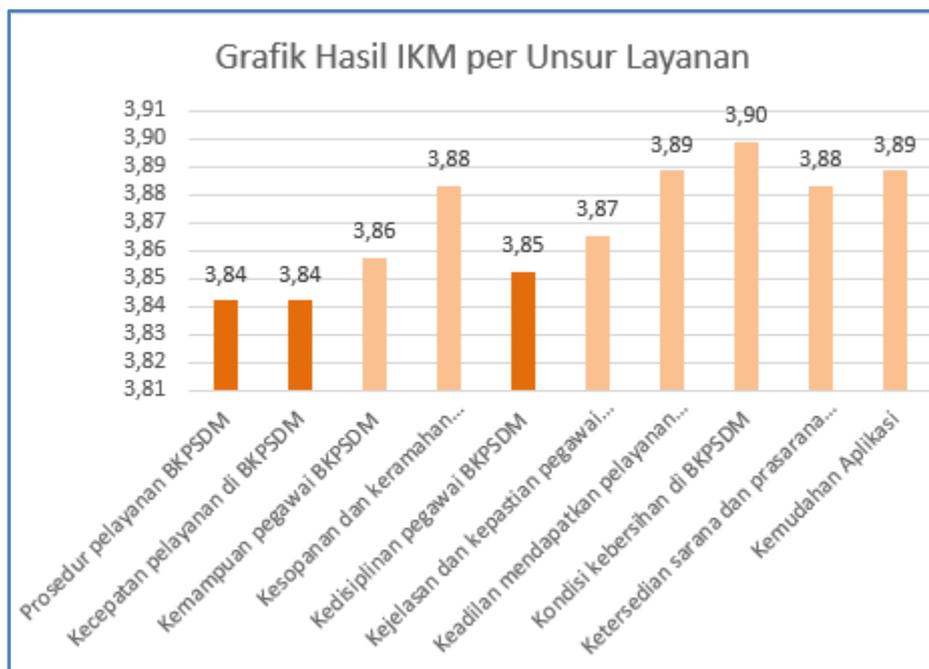
Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,842 \times 0,1) + (3,842 \times 0,1) + (3,858 \times 0,1) + (3,883 \times 0,1) + (3,852 \times 0,1) + (3,865 \times 0,1) + (3,889 \times 0,1) + (3,899 \times 0,1) + (3,883 \times 0,1) + (3,889 \times 0,1) = \text{Nilai Indeks (X) adalah } \mathbf{3,870}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= 3.870×25
= **96,65**
- b) Mutu pelayanan = **A**
- c) Kinerja unit pelayanan = **Sangat Baik**

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
IKM per unsur	3,84	3,84	3,86	3,88	3,85	3,86	3,88	3,89	3,88	3,88
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,66 (A Sangat Baik)									



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM Periode 1 2024	Nilai Unsur SKM Periode 2 2024
1.	Prosedur	3,22	3,84
2.	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,16	3,84
3.	Kemampuan Pegawai	3,29	3,85
4.	Kesopanan dan Keramahan Pegawai	3,27	3,88
5.	Kedisiplinan Pegawai	3,21	3,85
6.	Kejelasan dan Kepastian Layanan	3,24	3,86
7.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,21	3,88
8.	Kebersihan sarana dan prasarana	3,24	3,90
9.	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	3,24	3,88
10.	Kemudahan Aplikasi	3,20	3,88
	TOTAL Nilai IKM	88,76	96,65

1. Ada 2 (dua) unsur layanan dengan nilai terendah namun masih dalam kategori nilai sangat baik, yaitu unsur N1 **Prosedur** mendapatkan nilai unsur SKM 3,84 namun berhasil meningkat nilainya dari periode pertama sebesar 3,22 dengan nilai pertambahan 0,62. Selanjutnya unsur N2 **Kecepatan Waktu Pelayanan** yang mendapatkan nilai unsur SKM juga 3,84 dengan peningkatan sebesar 0,68 dari semester sebelumnya dengan nilai IKM 3,16. Sedangkan unsur Kedisiplinan dan Keadilan yang periode sebelumnya masuk dalam kategori terendah berhasil dinaikkan menjadi 3,85 dan 3,88. Hal ini menunjukkan bahwa rencana tindak lanjut yang sudah diterapkan di Periode pertama menunjukkan keberhasilan yang cukup signifikan yang ditunjukkan dari hasil survey periode ke-2. Kendati demikian dua unsur terendah di periode ke-2 perlu dievaluasi dengan rencana tindak lanjut di tahun 2025 dengan harapan menjadi lebih baik di hasil Survey SKM 2025 periode-1.

2. Sedangkan 5 (lima) unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Kesopanan, Keadilan, Kebersihan dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana, juga Kemudahan Aplikasi akan terus dipertahankan bila perlu ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang ultimate kepada masyarakat.

Untuk 2 (dua) unsur terendah yang akan ditindaklanjuti dapat diuraikan berdasarkan hasil detail dari analisa data pengisian survey

a. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang Kemudahan Prosedur pelayanan di BKPSDM Kota Yogyakarta :

- 1 (Tidak mudah) : 0 %
- 2 (Kurang mudah) : 0 %
- 3 (mudah) : 16 %
- 4 (Sangat mudah) : 84 %

b. Bagaimana Pendapat Saudara tentang jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan:

- 1 (Tidak cepat) : 0 %
- 2 (Kurang Cepat) : 0 %
- 3 (Cepat) : 16 %
- 4 (Sangat Cepat) : 84 %

Sehingga meskipun Prosedur dan Waktu Pelayanan petugas nilainya paling rendah tidak dapat diartikan bahwa perilaku petugas tidak cepat dan prosedur sulit dipahami, dikarenakan rata-rata penilaian responden dari penilaian 1, 2, 3 dan 4 yang menjawab sangat mudah sebanyak 84 %, masih masuk kategori baik, dan yang menjawab sangat cepat juga 84 % atau masih kategori baik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang masuk melalui pantauan E-SKM semua responden NULL atau tidak memberi saran atau komentar, karakteristik responden bila banyak yang berpendapat sangat bagus biasanya enggan mengisi saran atau kritik, walaupun sebenarnya saran, masukan dan kritik selalu dibutuhkan, sehingga diperoleh berbagai asumsi yang dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Karena responden banyak yang berpendapat baik dan sangat baik dalam pelayanan, maka responden jarang mengisi saran, masukan maupun kritik di E-SKM.

- Dari hasil olah data E-SKM menunjukkan proses layanan dari periode ke -1 sebelumnya ada peningkatan menjadi lebih baik (nilai SKM periode 1 tahun 2024 : 88,76 menjadi 96,65 di periode 2 tahun 2024)
- Evaluasi Prosedur yang sudah ada untuk disempurnakan lebih baik lagi
- Peningkatan sosialisasi prosedur kepada pengguna layanan dan meminta respon balik sebagai masukan perbaikan kedepannya.
- Mempersingkat lama waktu pelayanan semaksimal mungkin untuk meningkatkan kepuasan penerima layanan.
- Standard Operasi Prosedur dan waktu yang dibutuhkan adalah dua hal yang terkait sangat erat, sehingga perbaikan prosedur otomatis menyederhanakan proses dan mempersingkat waktu pelayanan.
- Sesuai data yang masuk dari hasil survey, kebanyakan yang mengisi data anjungan di Front Office adalah tamu yang berkunjung ke BKPSDM dan sesuai data mayoritas layanan Sekretariat yang merupakan penerima layanan Legalisir dan Kunjungan dari Luar pemerintah Kota Yogyakarta juga layanan bagi mahasiswa magang, sehingga target fokus peningkatan layanan legalisir, prosedur magang mahasiswa dan kecepatan dalam prosedur penerimaan tamu menjadi hal dominan dalam perbaikan, sejalan dengan mempertahankan, bahkan meningkatkan layanan-layanan yang lainnya menjadi layanan yang *ultimate*.
- Terkait prosedur penerimaan tamu perlu dikaitkan dengan prosedur penerimaan tamu yang ada di bagian umum sehingga menjadi harmonisasi layanan yang saling melengkapi.
- Untuk Layanan legalisir sudah pasti adalah bagaimana dapat mempercepat prosesnya semaksimal mungkin tanpa mengabaikan aturan baku yang sudah berlaku. Selain SOP , Layanan legalisir dokumen kepegawaian sudah dilengkapi dengan Standar Pelayanan Publik yang disusun dengan melibatkan stake holder terkait pada Bulan Oktober 2024. Namun demikian karena masih relative baru sehingga kemungkinan pengguna layanan belum mengetahui hal tersebut.

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

- **Waktu** penyelesaian pelayanan masih dirasakan kurang cepat.
- **Prosedur** yang mungkin bagi pengunjung dan mahasiswa kurang dapat tersosialisasi dengan baik sehingga mempersulit pemahaman. Bisa jadi karena waktu kunjungan dan magang yang tidak lama, untuk itu diperlukan cara efektif mensosialisasikan prosedur yang ada dalam waktu yang singkat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa dapat digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan di BKPSDM, maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik khususnya ASN Pemerintah Kota Yogyakarta, oleh karena itu hasil analisa ini digunakan untuk tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana Tindak Lanjut :

- Mengevaluasi SOP dan Standar Pelayanan Publik khususnya pelayanan legalisir dokumen kepegawaian
- Meningkatkan efisiensi dan efektivitas sosialisasi SOP dan Standar Pelayanan Publik .
- Mempercepat Waktu Pelayanan sejalan dengan perbaikan SOP.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka waktu 6 bulan (1 semester), dengan sukses hasil di Semester 1 (satu) kami optimis dapat menghasilkan perbaikan yang lebih baik di awal semester tahun 2025.

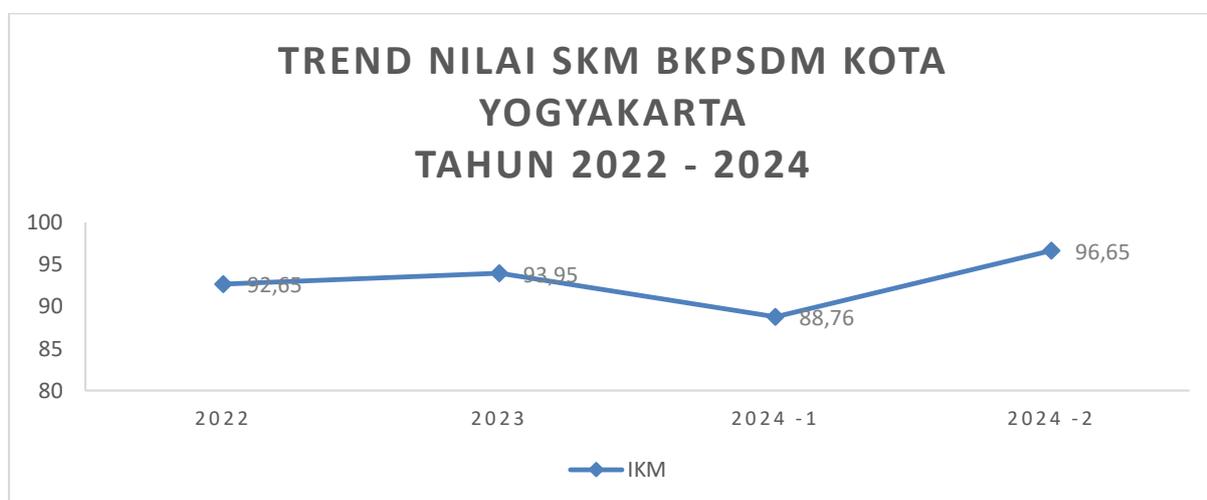
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian Layanan	Mengevaluasi Prosedur yang ada dan melakukan perbaikan dengan melibatkan semua pihak.	√	√			Sekretariat
2.		Meningkatkan sosialisasi SOP dan Standar Pelayanan Publik	√				
					Menunggu hasil Semester 1		

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 **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Yogyakarta** dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan hasil SKM di periode-1 tahun 2024 namun masih tetap di ambang Sangat Baik dengan Predikat A, dan dengan rencana tindak lanjut yang tereksekusi dengan baik di Semester -2 **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Yogyakarta** berhasil mendapatkan predikat A sangat baik dengan nilai yang cukup signifikan.

BAB V

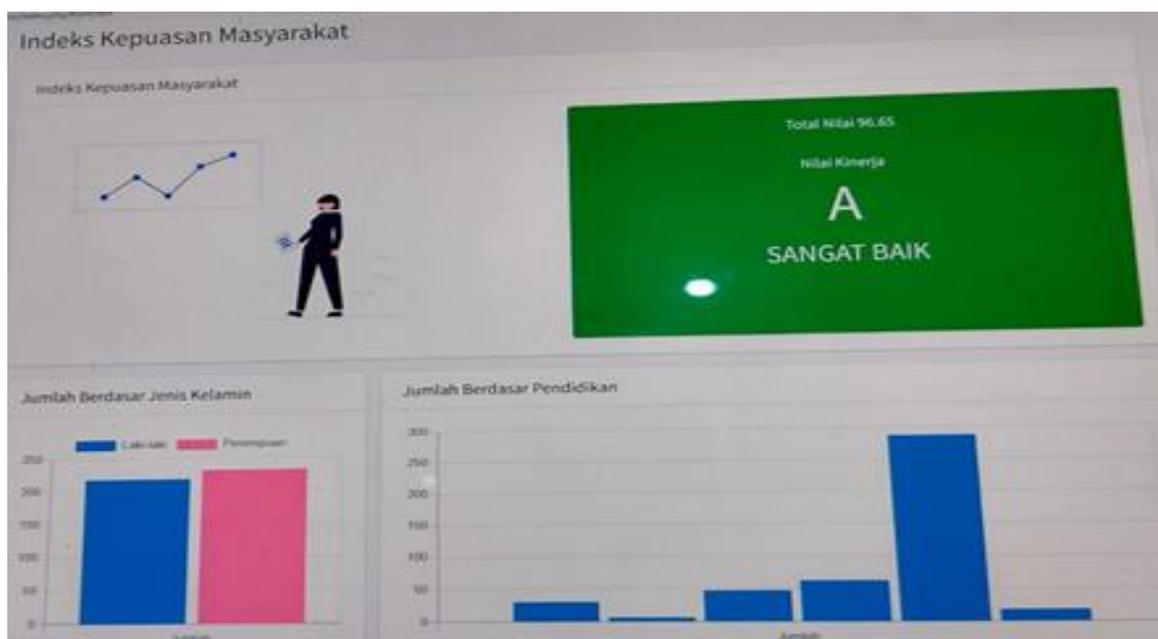
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugasnya Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Yogyakarta selalu berusaha memberikan pelayanan kepegawaian yang terbaik, sehingga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui E-SKM Periode -2 Tahun 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut:

U1-U10 : Unsur Layanan
 NRR : Nilai Rata Rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jumlah NRR Tertimbang
 **) : Nilai NRR Tertimbang * 25

NRR : Jumlah Nilai / Jumlah Kuisisioner Terisi
 NRR Tertimbang : NRR * 0.1

No	Unsur Pertanyaan	Rata-rata
1	Prosedur pelayanan BKPSDM	3.84
2	Kecepatan pelayanan di BKPSDM	3.84
3	Kemampuan pegawai BKPSDM	3.86
4	Kesopanan dan keramahan pegawai BKPSDM	3.88
5	Kedisiplinan pegawai BKPSDM	3.85
6	Kejelasan dan kepastian pegawai BKPSDM	3.87
7	Keadilan mendapatkan pelayanan di BKPSDM	3.89
8	Kondisi kebersihan di BKPSDM	3.90
9	Ketersedian sarana dan prasarana di BKPSDM	3.88
10	Kemudahan Aplikasi	3.89



1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Yogyakarta secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dan berhasil melakukan perbaikan peningkatan pelayanan kepegawaian.

Kualitas layanan yang baik tercermin hampir disemua bidang dengan sebaran responden terbanyak di sekretariat sebanyak 233 responden dan penilaian terbaikpun tersebar merata dengan nilai IKM rata-rata 3,8 mendekati sempurna.

Apabila dibandingkan dengan periode-1 2024, periode -2 ini menunjukkan keberhasilan didalam melakukan langkah-langkah perbaikan didalam penerapan rencana tindak lanjut dari hasil periode -1, dan akan menjadi tantangan didalam mempertahankan bahkan meningkatkan hasil survey di tahun 2025.

2. Aspek Layanan yang perlu ditingkatkan.

Kecepatan waktu pelayanan dan prosedur pelayanan

3. Rencana Tindak lanjut

Evaluasi dan perbaikan Standard Operisional Prosedur agar lebih sederhana dan mudah dipahami juga kecepatan waktu penyelesaian di tiap tahapannya serta sosialisasi Standar Pelayanan Publik yang lebih luas melalui media yang efektif dan efisien.

BKPSDM Kota Yogyakarta secara konsisten akan terus berusaha mempertahankan hasil indeks kepuasan masyarakat yang telah dicapai di periode ke-2 tahun 2024, dan rencana tindak lanjut dapat diterapkan dengan baik untuk hasil yang lebih maksimal bagi peningkatan layanan publik di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta.

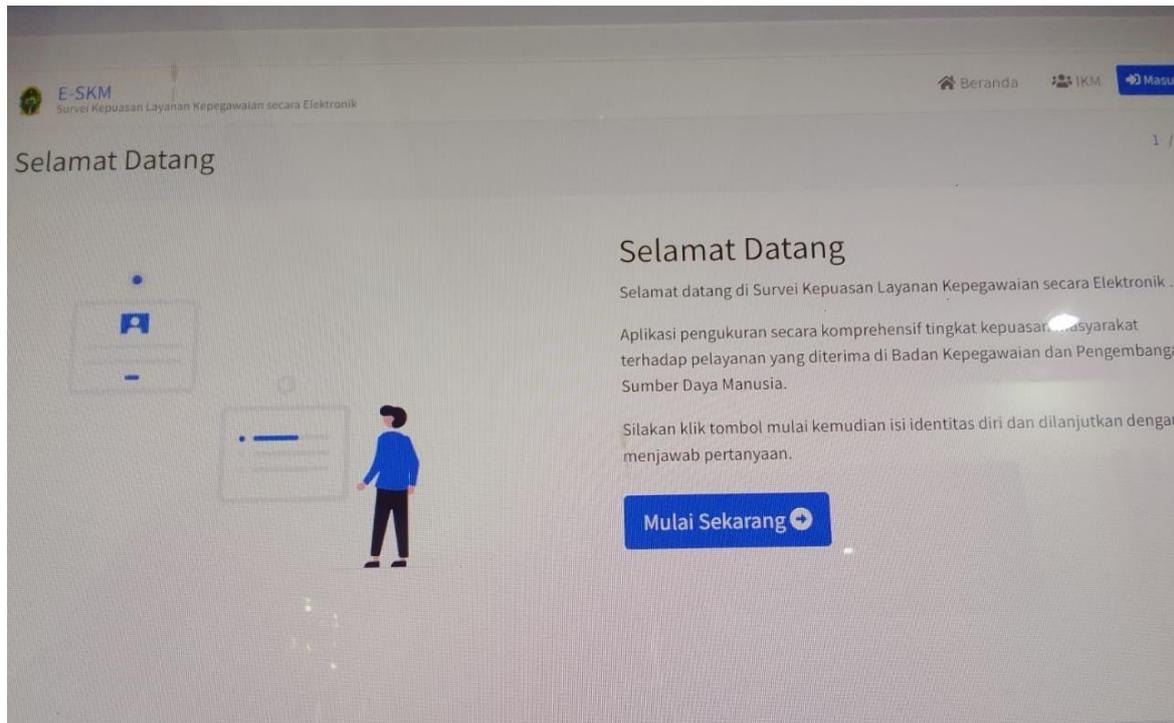
Yogyakarta, ³⁰..... Desember 2024

Pt. Kepala BKPSDM Kota Yogyakarta



LAMPIRAN

1. Langkah-langkah pengisian Kuesioner.




Beranda |  | [Masuk](#)

Profil Responden

Isikan formulir dibawah ini sesuai dengan profil Anda.



Nama *

Umur * Tahun

Jenis Kelamin * Laki-laki Perempuan

Pendidikan * SD SMP SMA / SMK
 D1, D3, D4 S1 S2 Keatas

Pekerjaan * PNS/ TNI/ POLRI Pegawai Swasta Wiraswasta
 Pelajar/ Mahasiswa Lainnya

[Lanjut](#)


Beranda |  | [Masuk](#)

Jenis Pelayanan

Pilih jenis layanan yang anda perlukan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.



Jenis Layanan *

ANALISA KEBUTUHAN DIKLAT

ANALISA KEBUTUHAN DIKLAT

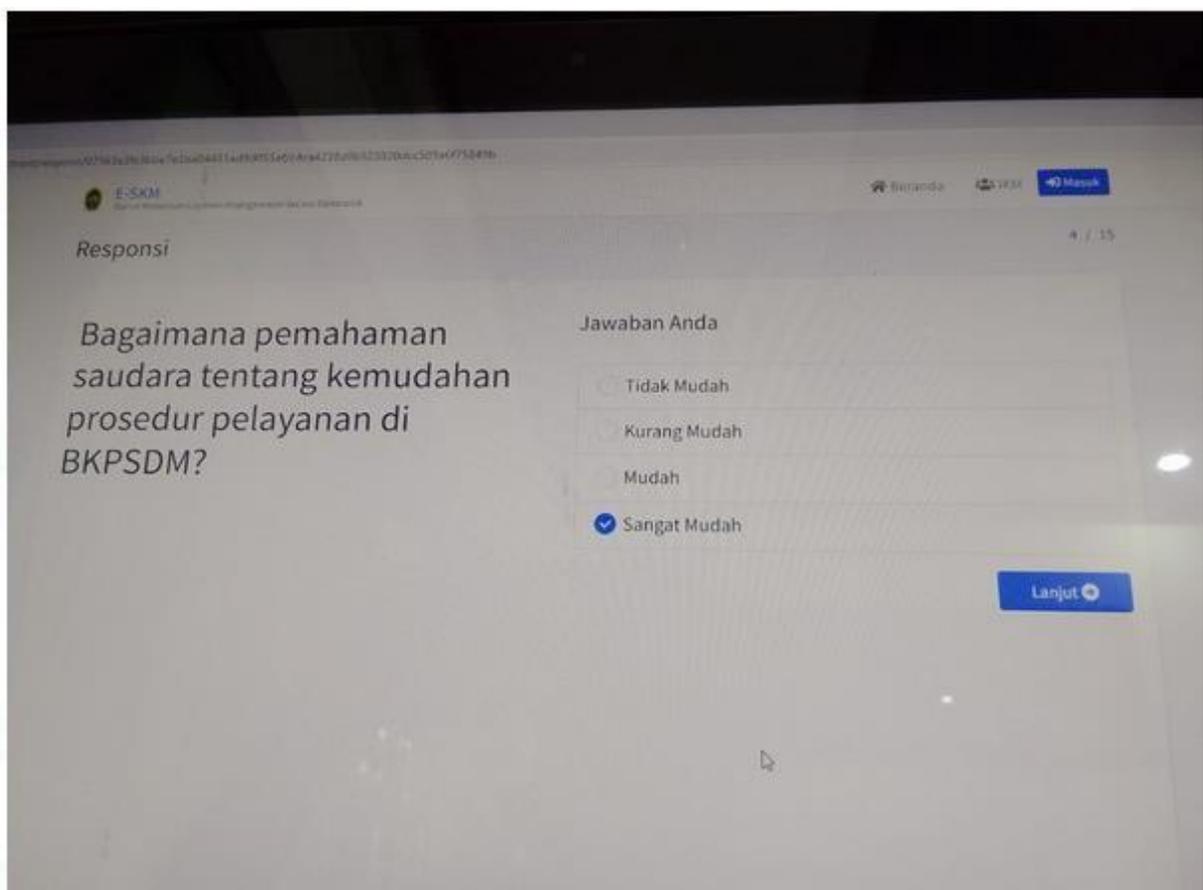
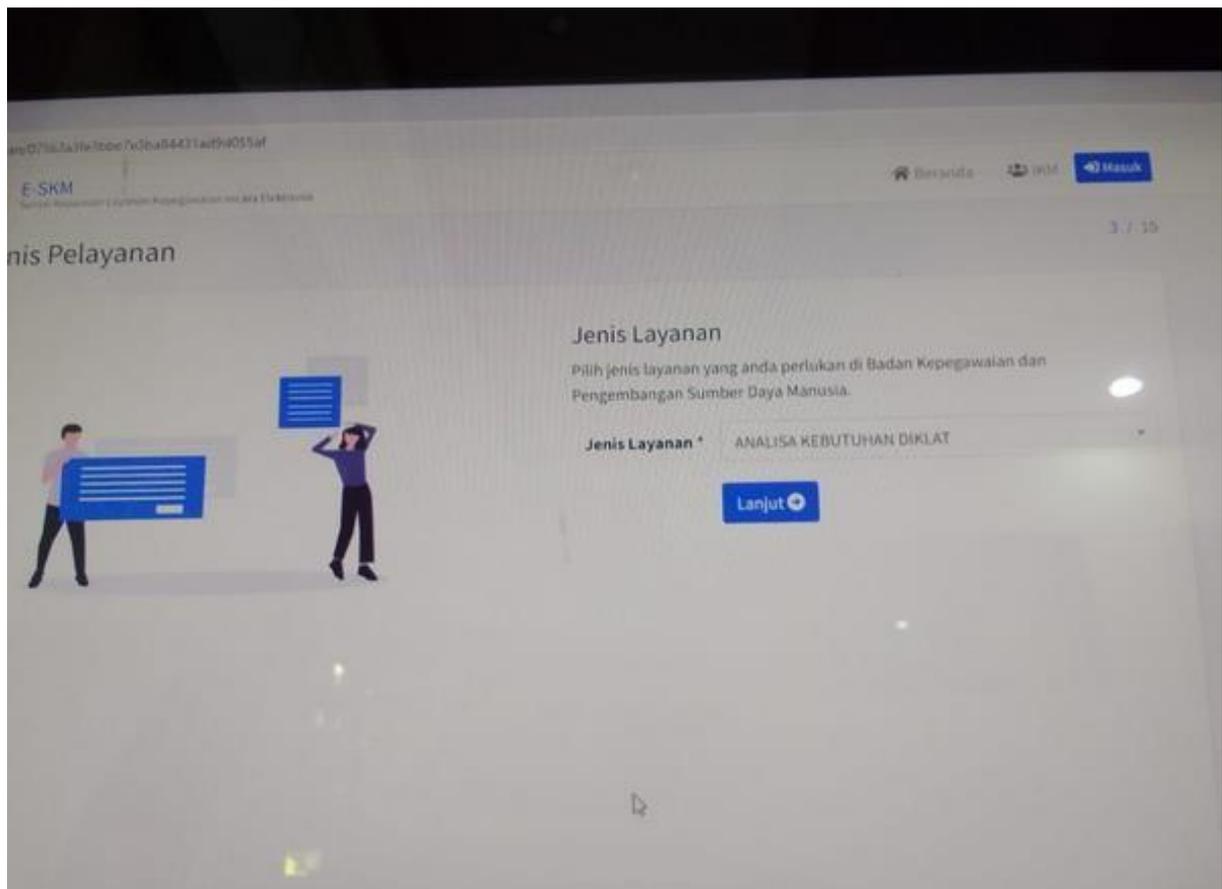
AWARD KEPEGAWAIAN

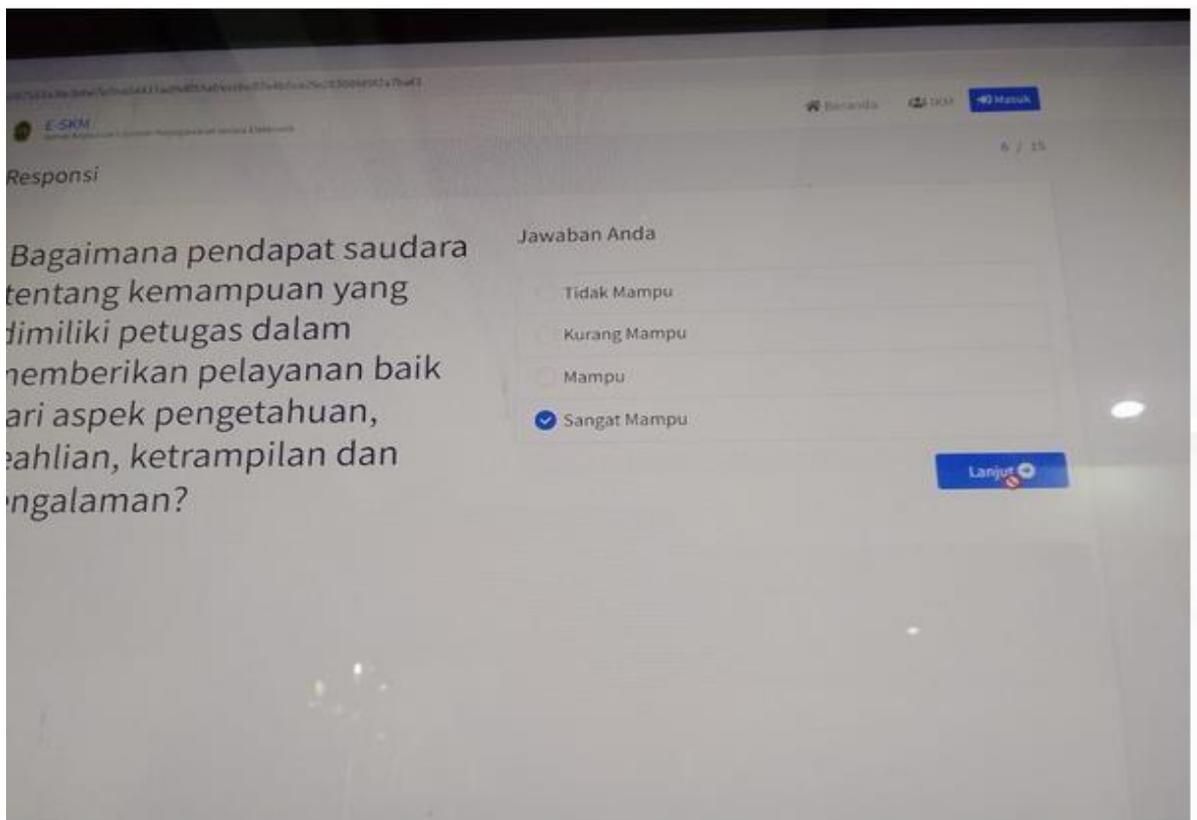
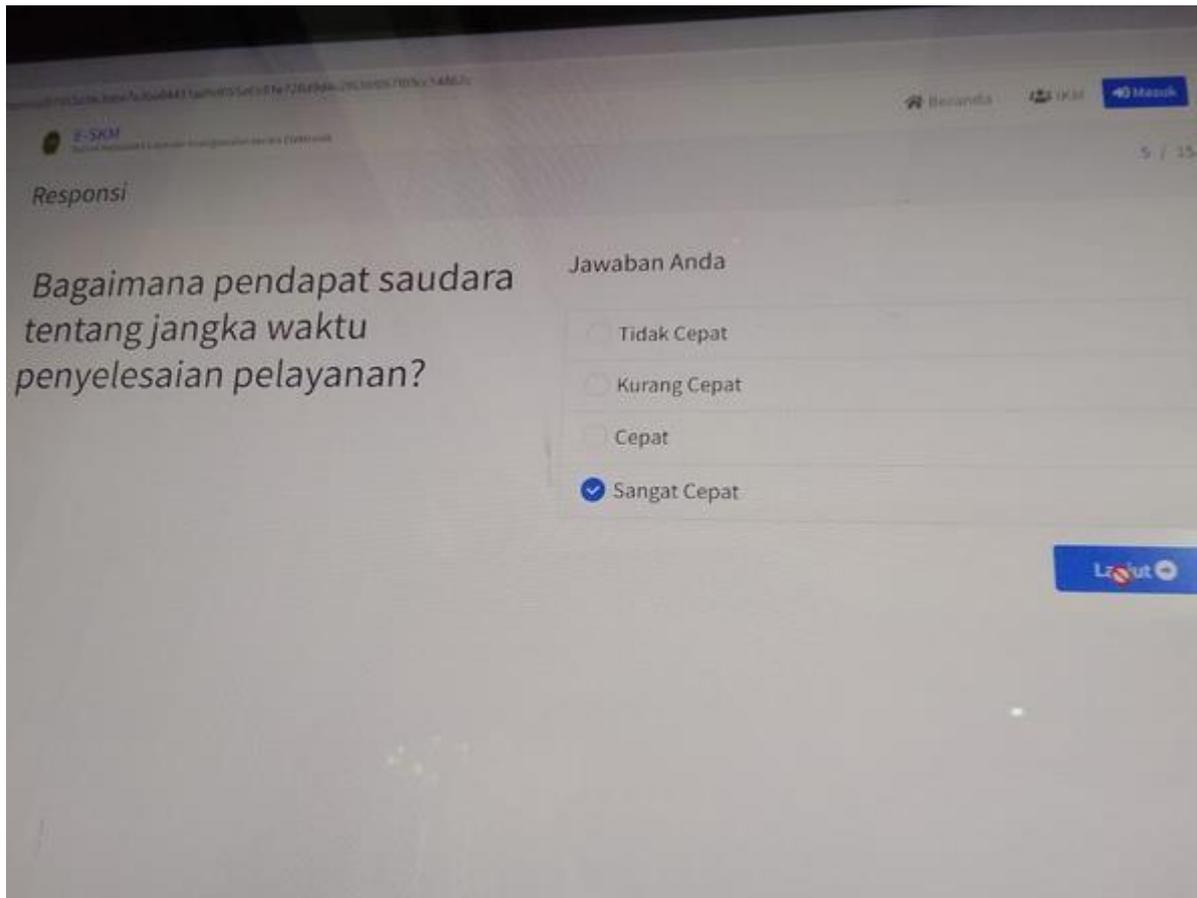
CUTI PEGAWAI

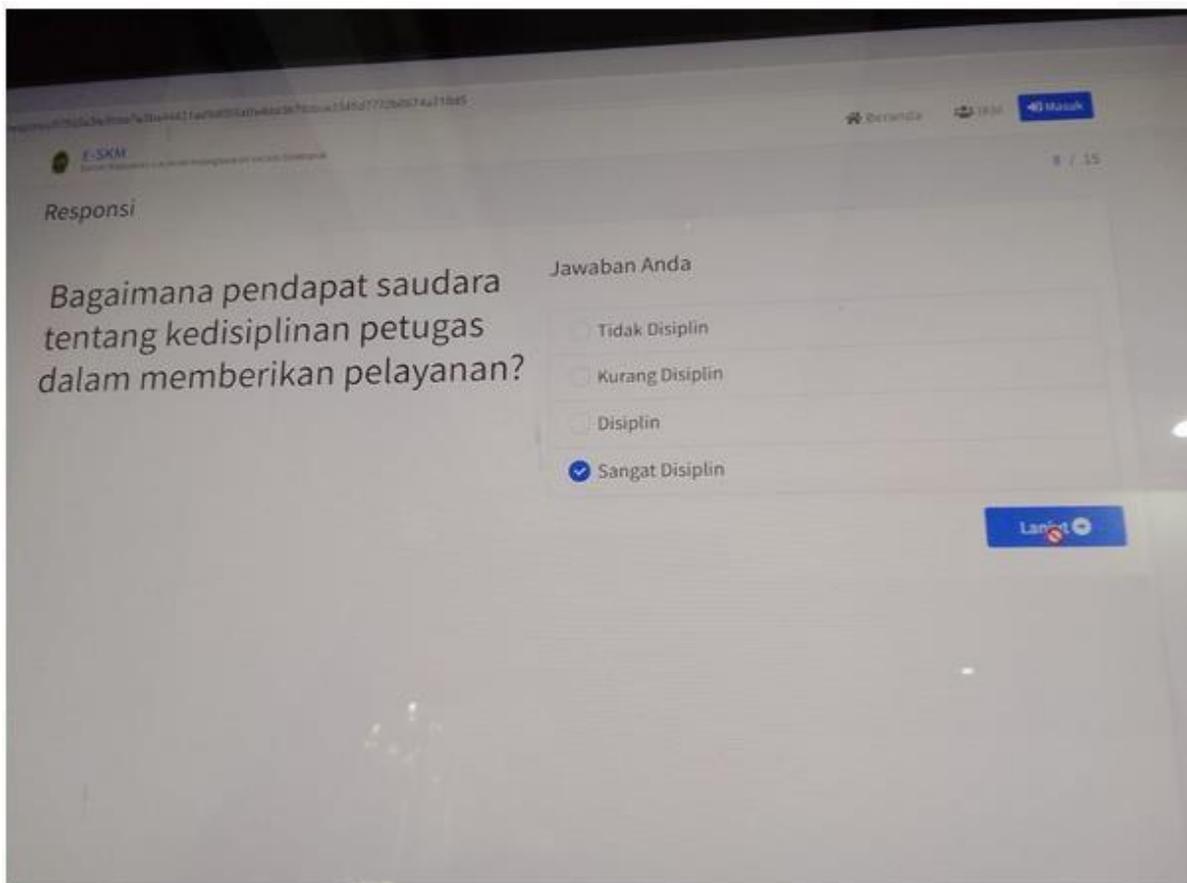
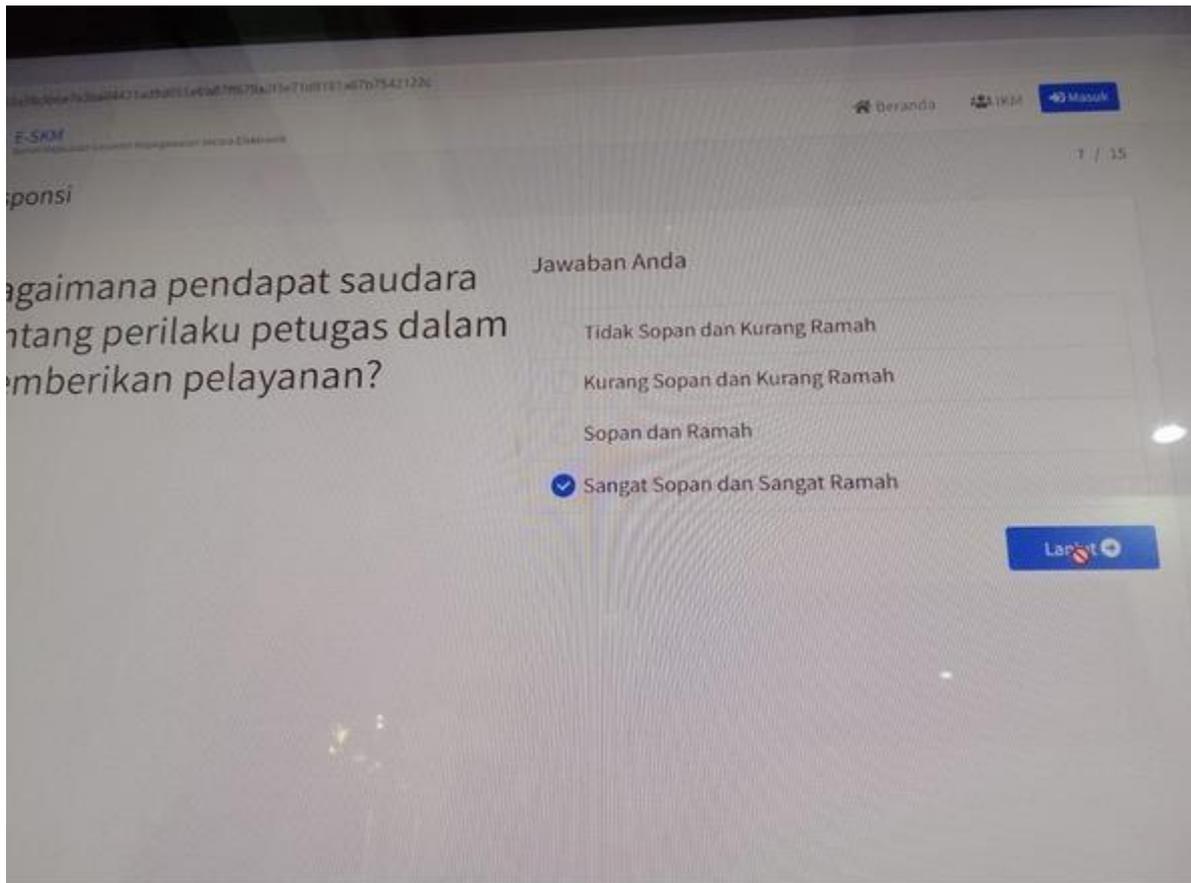
DISIPLIN PEGAWAI

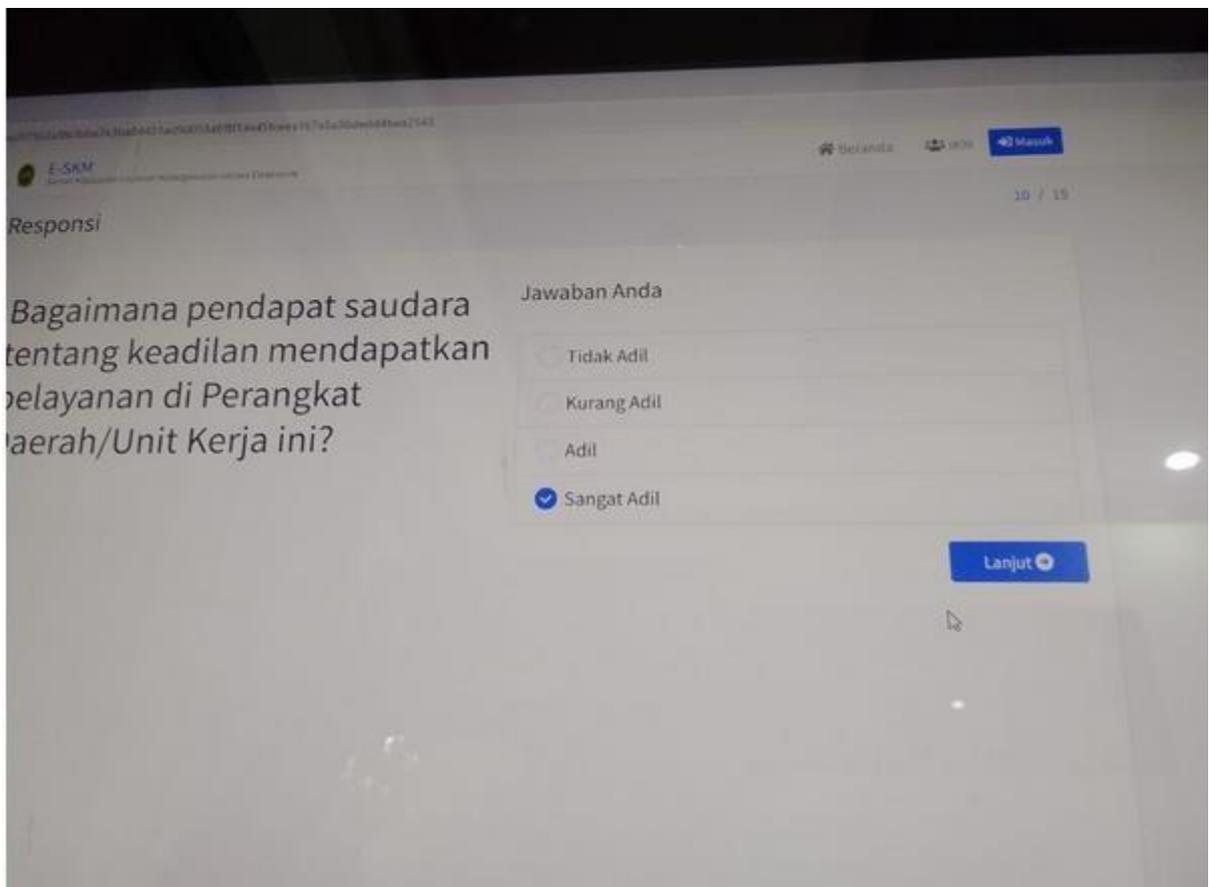
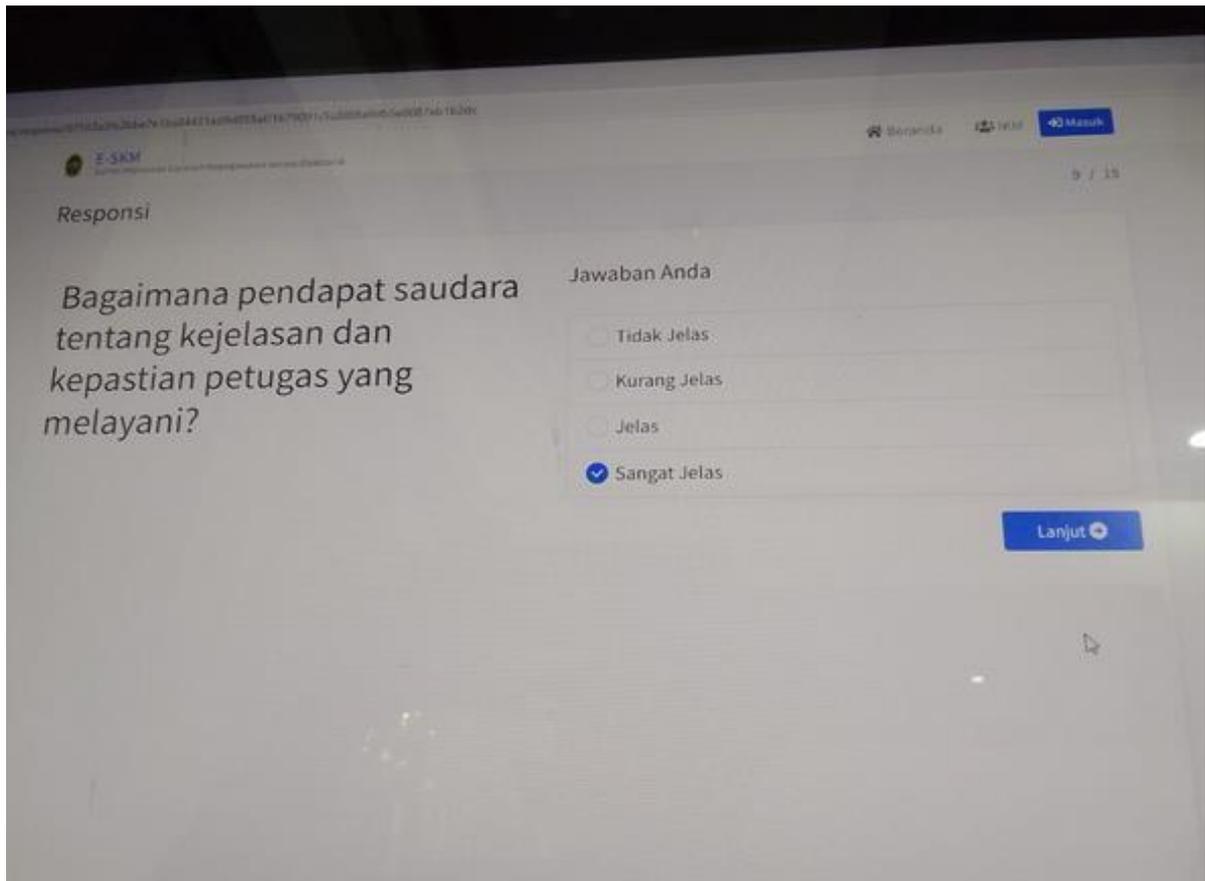
E-KINERJA

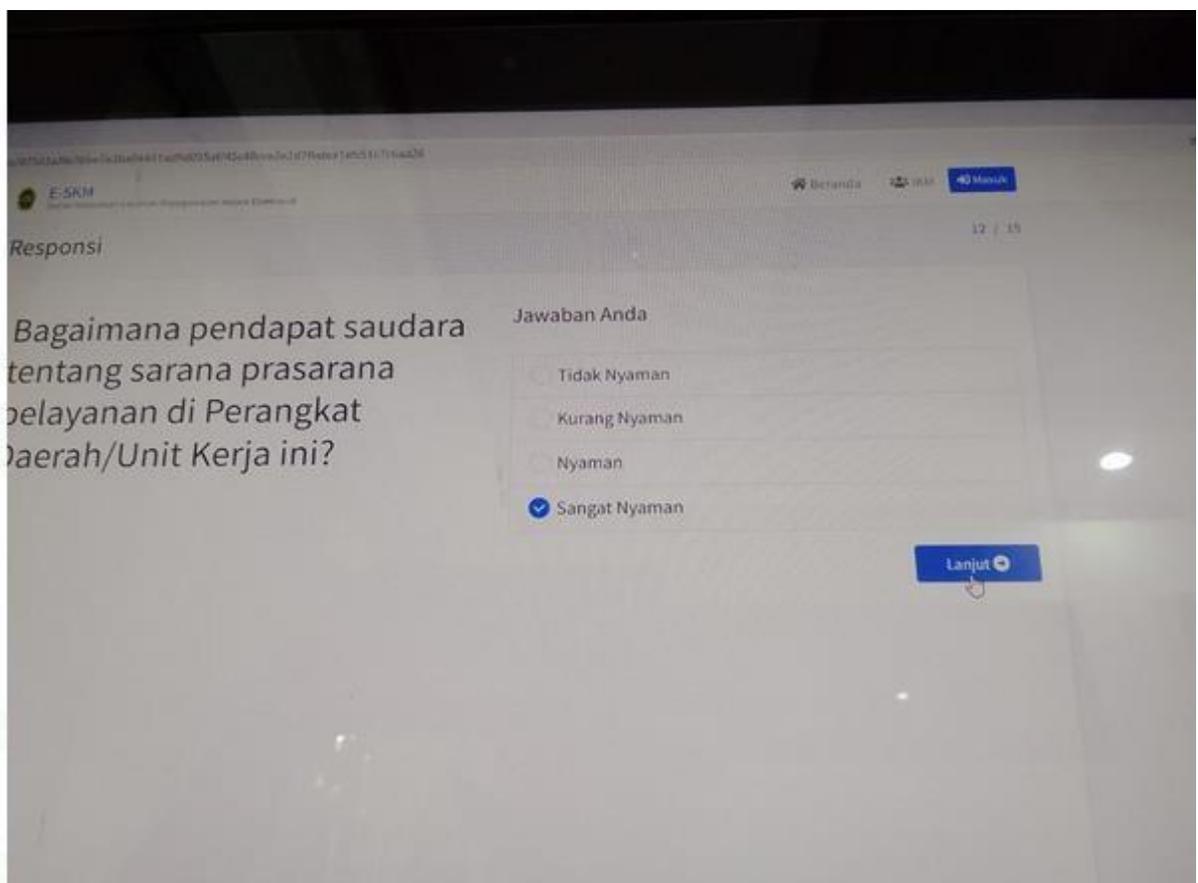
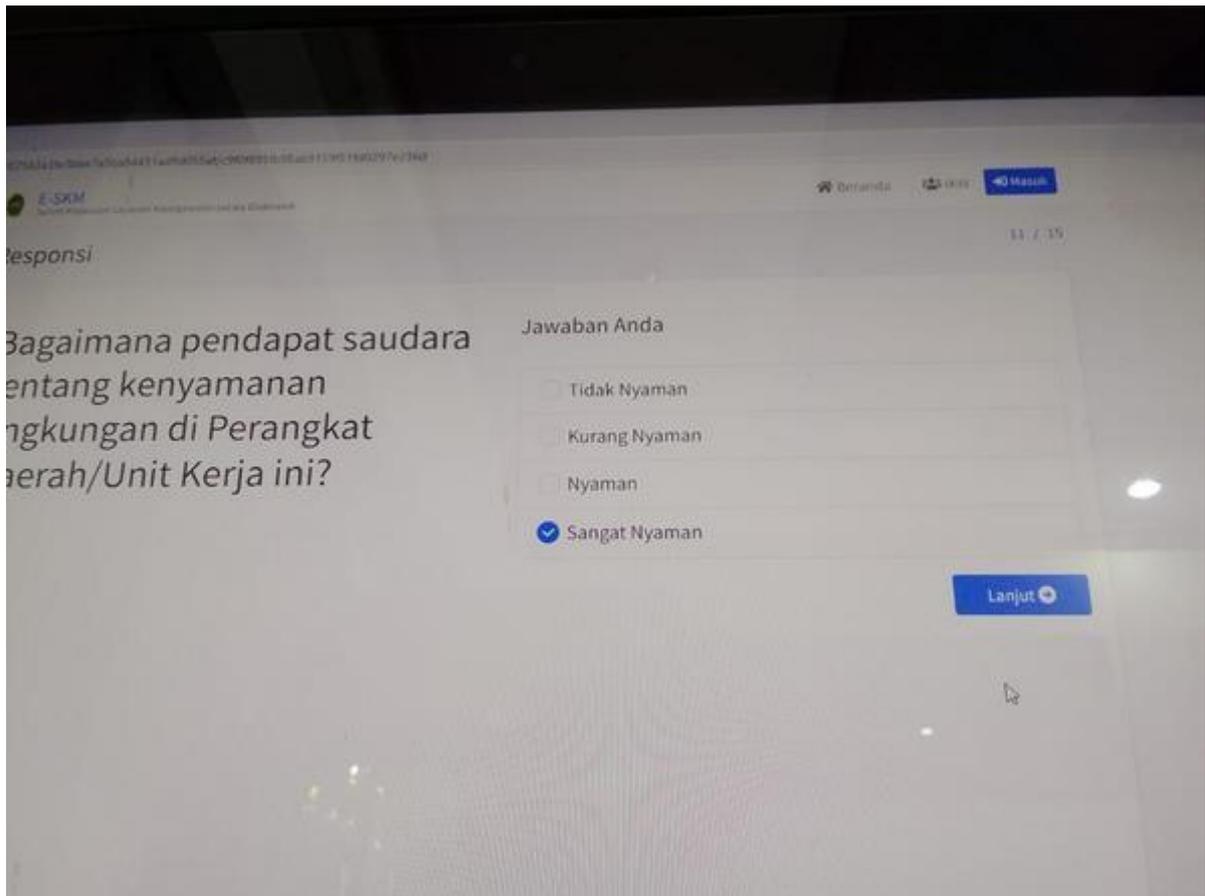
EVALUASI JARATAN

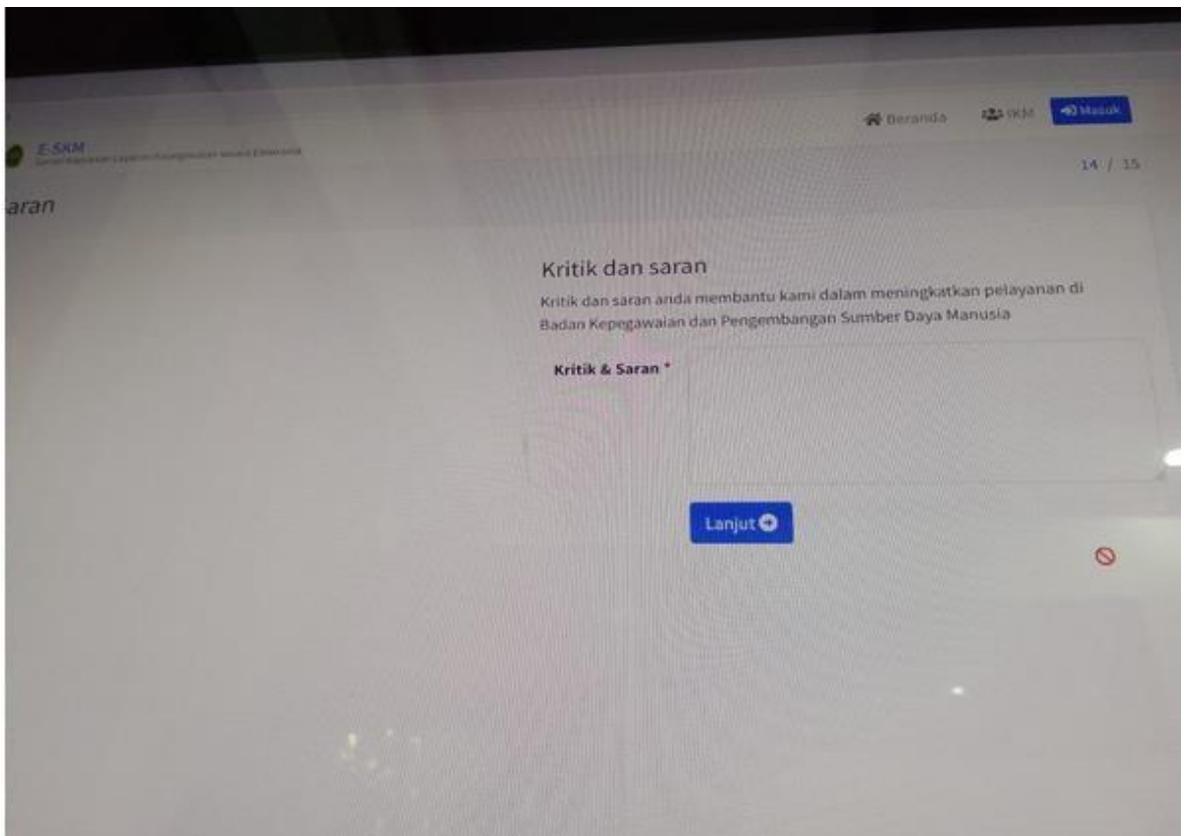
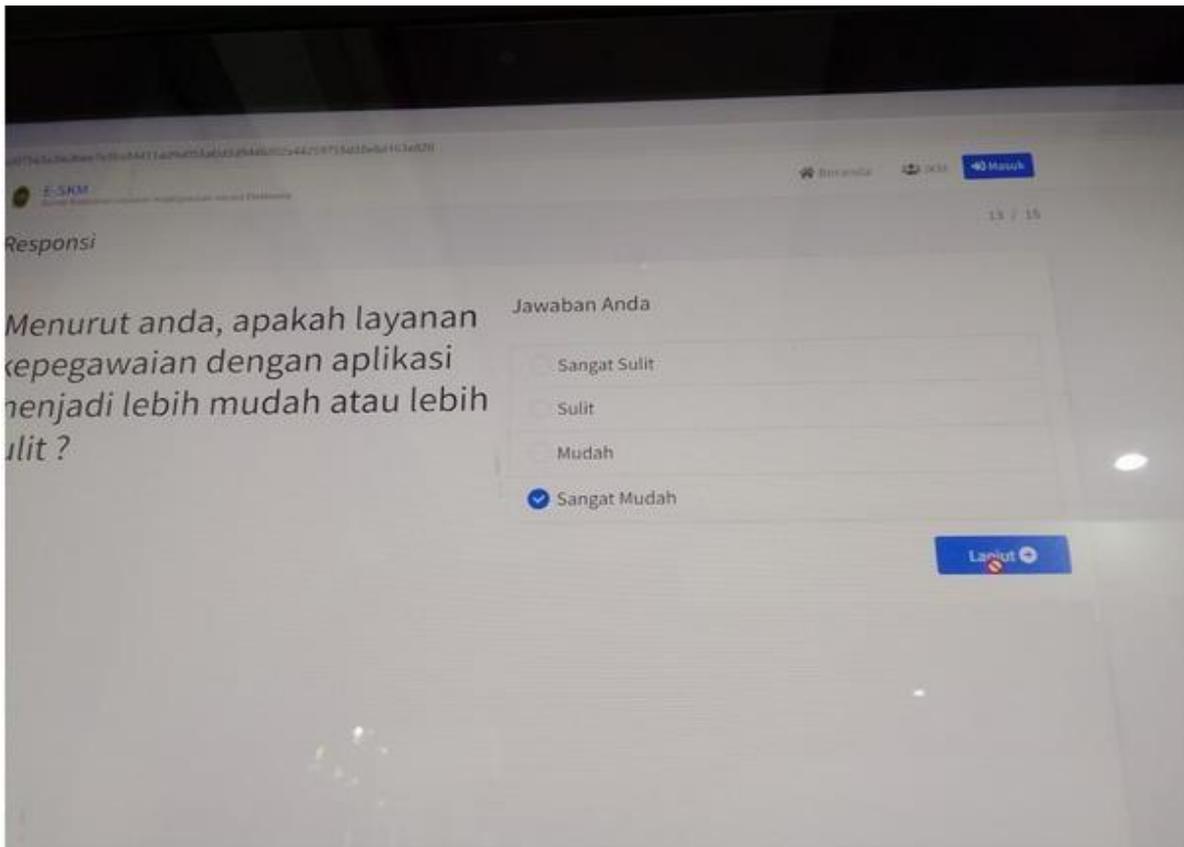












10 Unsur Pertanyaan dalam E-SKM

No	Unsur Pertanyaan
1	Bagaimana pemahaman saudara tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan di BKPSDM?
2	Bagaimana pendapat saudara tentang Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan?
3	Bagaimana pendapat saudara tentang Kemampuan yang dimiliki Petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman?
4	Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan?
5	Bagaimana pendapat saudara tentang Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan?
6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kejelasan dan Kepastian petugas yang melayani?
7	Bagaimana pendapat saudara tentang Keadilan Mendapatkan Pelayanan di Perangkat Daerah/Unit Kerja ini?
8	Bagaimana pendapat saudara tentang Kenyamanan Lingkungan di Perangkat Daerah/Unit Kerja ini?
9	Bagaimana pendapat saudara tentang Sarana Prasarana Pelayanan di Perangkat Daerah/Unit Kerja ini?
10	Menurut anda, apakah Layanan Kepegawaian dengan Aplikasi menjadi lebih mudah atau lebih sulit ?

Sumber E-SKM BKPSDM Kota Yogyakarta

2. Hasil Olah Data SKM Tahun 2024

Tabulasi Sistem Kepuasan Masyarakat

No Responden	Nilai									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
14	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
86	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
106	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

167	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
168	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
169	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
173	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
176	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
194	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
195	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
207	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
208	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
232	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

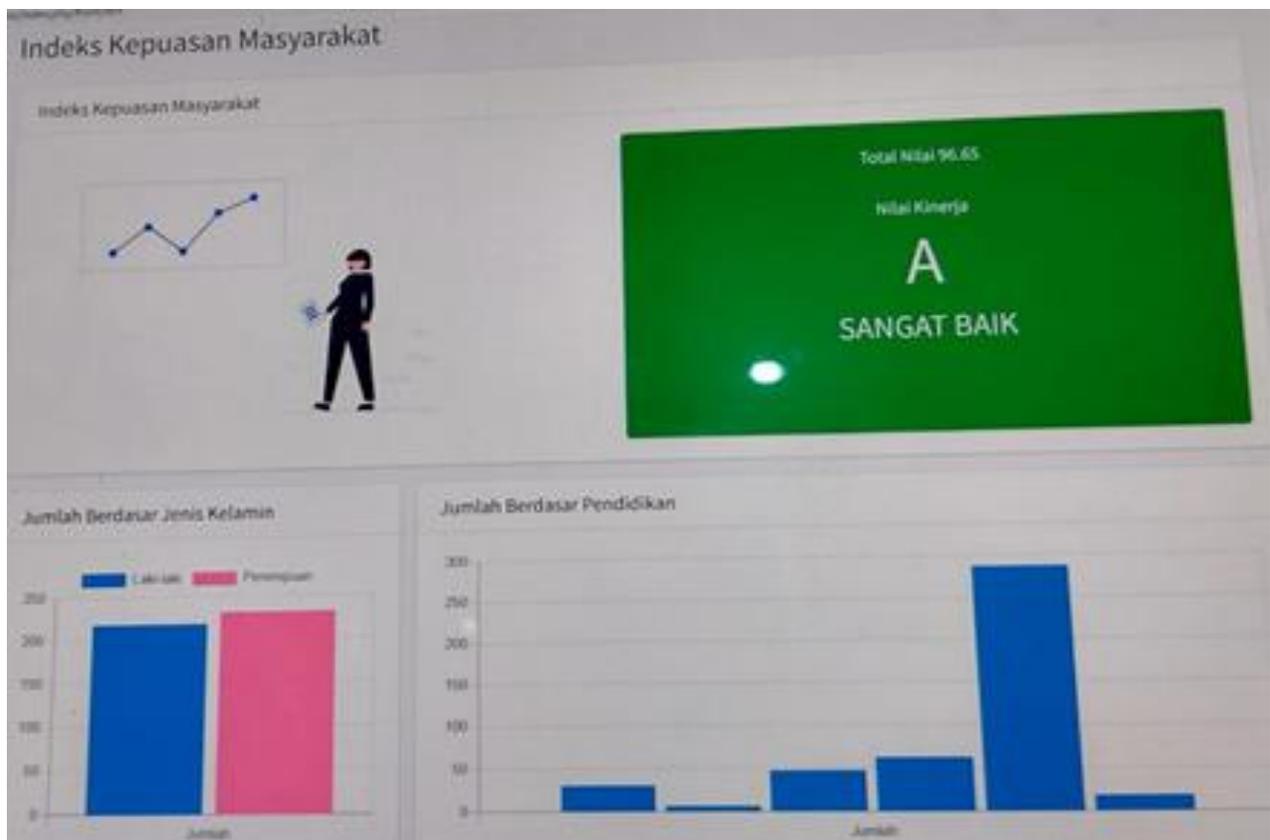
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
281	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
287	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
296	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

299	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
305	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
306	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
307	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
308	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
309	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
310	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
311	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
318	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
323	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
325	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4

343	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
374	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
385	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
386	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

386	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
Σ Nilai	1483	1483	1489	1499	1487	1492	1501	1505	1499	1501			
NRR	3,842	3,842	3,858	3,883	3,852	3,865	3,889	3,899	3,883	3,889			
NRR Trtmbng	0,38	0,38	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	*) 3.87	3,870	
IKM Unit Pelayanan											**) 96.65		96,75518135

U1-U10	= Unsur Layanan	No	Unsur Pertanyaan	Rata-rata
NRR	: Nilai Rata Rata	1	Prosedur pelayanan BKPSDM	3,84
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat	2	Kecepatan pelayanan di BKPSDM	3,84
*)	: Jumlah NRR Tertimbang	3	Kemampuan pegawai BKPSDM	3,86
**)	: Nilai NRR Tertimbang * 25	4	Kesopanan dan keramahan pegawai BKPSDM	3,88
		5	Kedisiplinan pegawai BKPSDM	3,85
NRR	: Jumlah Nilai / Jumlah Kuisioner Terisi	6	Kejelasan dan kepastian pegawai BKPSDM	3,87
NRR Tertimbang	: NRR * 0.1	7	Keadilan mendapatkan pelayanan di BKPSDM	3,89
		8	Kondisi kebersihan di BKPSDM	3,90
		9	Ketersedian sarana dan prasarana di BKPSDM	3,88
		10	Kemudahan Aplikasi	3,89



Sumber : Screenshot E SKM per Desember 2024

3. Dokumentasi pendukung Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

Tabel 2.1
Tabel Krejcie dan Morgan untuk Penentuan Jumlah Sampel Responden

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

Data Pegawai Per Desember 2024

Simpeg v2.1

Balai Sertifikasi Elektronik 4161 VEMI ADI MARTONO BUDIMAN, A.Md

Dashboard

- Kepegawaian
- Data Pegawai
- Pengusulan
- Laporan
- SK Jabatan
- SK Pengangkatan
- Export Data
- SK Pangkat
- Notifikasi
- Buku Panduan

Halaman Depan

56 OPD / Unit Kerja

4.683 Pegawai Aktif (PNS)

852 Pegawai Aktif (PPPK)

Tampilkan 10 Perhalaman Pencarian:

BERITA TERBARU

DATA STATISTIK ASN PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

Silahkan Akses Link Sebagai Berikut : <https://bkpsdm.jogjakota.go.id/page/index/informasi-serita-merta>

Menampilkan 1 sampai 1 dari 1 Data

Previous 1 Next

Pemerintah Kota Yogyakarta
Rekapitulasi Data Kepegawaian
Kondisi data terakhir pada : Desember 2024

KONDISI DATA PADA :
Desember 2024

5,535
Total Pegawai

2,075 3,460

676 Jabatan Struktural
339 337

1,350 JFT - Pendidikan
337 1,013

1,050 JFT - Kesehatan
176 874

606 JFT - Teknis
318 288

1,853 Jabatan Fungsional Umum
905 948

MENCAPAI BUP

TAHUN	Struktural	JFT Pendidikan	JFT Kesehatan	JFT Teknis	Fungsional Umum	Total
2024	0 0	0 0	0 1	0 0	0 0	0 1 1
2025	22 22	32 96	6 19	9 3	36 21	105 161 266
2026	26 24	36 90	10 30	8 3	39 11	119 158 277
2027	21 20	21 91	3 19	7 6	53 12	105 150 255
2028	22 17	16 88	2 12	6 3	136 151	182 271 453
2029	22 23	80 154	15 35	40 28	41 9	198 249 447

USIA

s.d. 25 Tahun	31	76	107
26 - 35 Tahun	521	1.167	1.688
36 - 45 Tahun	511	809	1.320
46 - 55 Tahun	724	883	1.587
56 Tahun atau Lebih	288	545	833
Total :	2.075	3.460	5.535

Sumber data dari Web BKPSDM <https://bkpsdm.jogjakota.go.id/>