

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA (BKPSDM)
KOTA YOGYAKARTA
TAHUN 2022

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	13
4.3 Tren Nilai SKM	15
BAB V	16
KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. Hasil Pengolahan Data	17
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	26

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 **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 sdm, 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 2022 telah dilaksanakan dengan membangun survey yang efisien dan efektif melalui E-SKM.

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 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. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

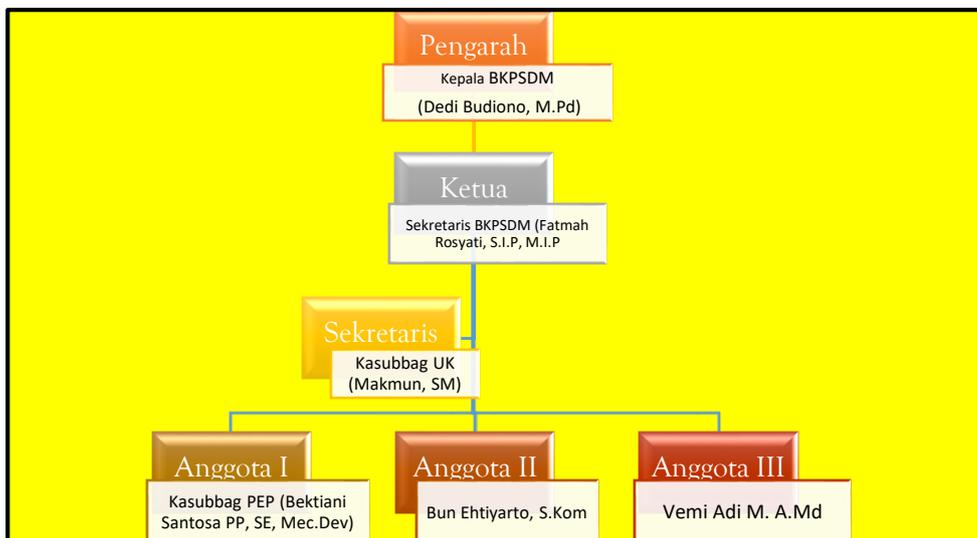
BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada **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 2022.

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 yang kami pasang di FO 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. Kesembilan unsur 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Juni 2022	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni-Juli 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli-Agustus 2022	15

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 2022, maka populasi penerima layanan pada **BKPSDM Kota Yogyakarta** dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 4.993 pegawai per Januari 2022 dan 5.422 pegawai per Juni 2022 terdiri dari Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta. Selanjutnya responden yang mengisi e-SKM dipilih dan dijadikan sampel semuanya dari setiap jenis pelayanan. Jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 331 orang, pada saat ini sampel yang digunakan per Juni 2022 sejumlah 357.

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 2022 per Januari 2022 berjumlah 4.993 pegawai, dan per Juni 2022 berjumlah 5.422 pegawai, maka dapat ditarik N bila dengan 4.500 yaitu 354 dan bila dengan N 5.000 yaitu 357, sehingga N yang digunakan yaitu N 5.000, dari hasil penarikan data per Juni 2022 jumlah responden sebanyak 357 dan sudah memenuhi ketentuan jumlah sampel, yang kebetulan angkanya sama persis dengan ketentuan Krejcie dan Morgan penentuan jumlah sampel responden .

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data per Juni 2022, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 357 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	138	39%
		PEREMPUAN	219	61%
2	PENDIDIKAN	SD	22	6%
		SLTP (SMP)	8	2%
		SLTA (SMA/SMK)	33	9%
		D 1, D3, D4	46	13%
		SI	228	64%
		S2	20	6%
3	PEKERJAAN	PNS (ASN)	309	87%
		PEGAWAI SWASTA	16	4%
		WIRAUSAHA (WIRASWASTA)	2	1%
		PELAJAR/MHS	8	2%
		LAINNYA	22	6%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN BID. PKSDM	100	28%
		LAYANAN BID. AK	82	23%
		LAYANAN BID. MK3	45	13%
		LAYANAN BID. PP	21	6%
		LAYANAN SEKRETARIAT	109	31%

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. 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

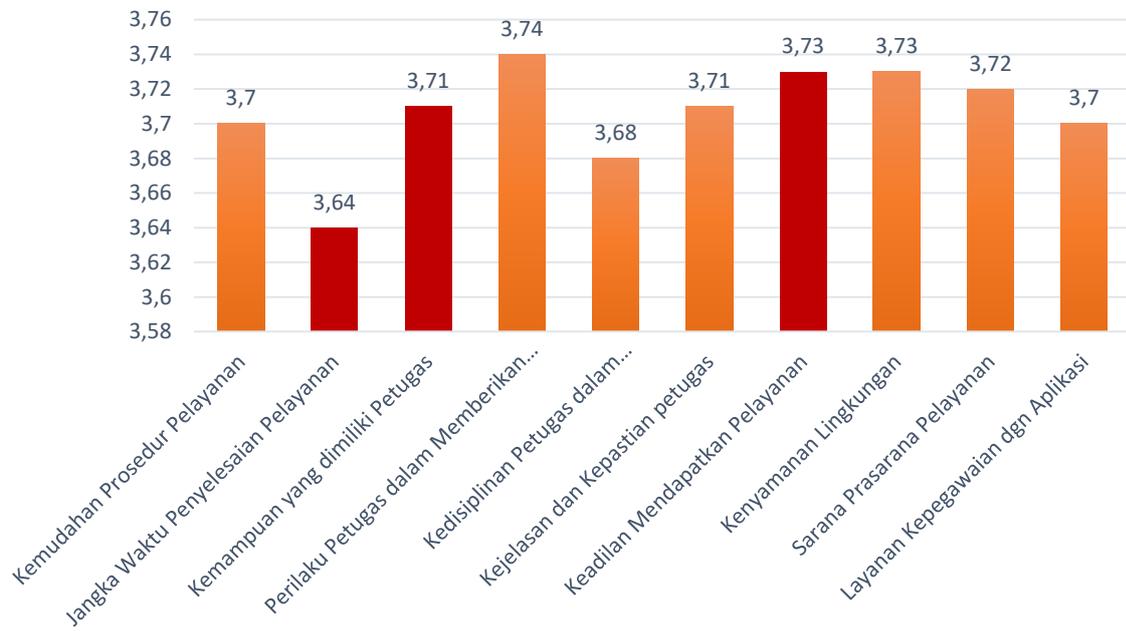
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data E-SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
IKM per unsur	3,7	3,64	3,71	3,74	3,68	3,71	3,73	3,73	3,72	3,70
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,65 (A Sangat Baik)									

Dari pengolahan data E-SKM di dapat bahwa pada tahun 2022 :

- a. Nilai IKM : 92,65 (Nilai Interval Konversi/NIK : 88,31-100).
- b. Nilai Mutu Layanan : A
- c. Nilai Kinerja : Sangat Baik

IKM per Unsur pada BKPSDM Kota Yogyakarta Tahun 2022



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Jumlah	1560	1540	1523	1516	1455	1521	1538	1460	1478	1473
Rata-rata	3.7	3.64	3.71	3.74	3.68	3.71	3.73	3.73	3.72	3.7
	N 1	N 2	N 3	N 4	N 5	N 6	N 7	N 8	N 9	N 10
Nilai Index	0.37	0.36	0.37	0.37	0.37	0.37	0.37	0.37	0.37	0.37

1. Ada 2 (dua) unsur layanan dengan nilai terendah, yaitu **Jangka waktu penyelesaian pelayanan** mendapatkan nilai index 0,36 dengan nilai rata-rata 3,64. Selanjutnya **kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan** yang mendapatkan nilai index 0,37 dengan rata-rata 3,68 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan** dengan nilai index 0,37 dengan rata-rata 3,74, dan **Keadilan Mendapatkan Pelayanan** serta **Kenyamanan Lingkungan** nilai index 0,37 dengan rata-rata yang sama yaitu 3,73.

Dari sisi persentase, sejumlah 357 responden yang menjawab :

- a. Unsur layanan Jangka waktu penyelesaian pelayanan :

- Tidak cepat : 0,06%
- Kurang Cepat : 0,78%
- Cepat : 19,55%
- Sangat Cepat : 79,61%

- b. Unsur kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan :

- Tidak Disiplin : 0,07%
- Kurang Disiplin : 0,00%
- Disiplin : 21,03%
- Sangat Disiplin : 78,90%

Sehingga meskipun Waktu Pelayanan dan kedisiplinan petugas nilainya paling rendah tidak dapat diartikan bahwa perilaku petugas tidak cepat dan tidak disiplin, dikarenakan rata-rata penilaian responden dari penilaian 1, 2, 3 dan 4 dengan nilai 3,64 dan 3,68 yang masuk kategori baik. Dan % yang menjawab sangat cepat 79,61% dan yang menjawab sangat disiplin 78,90%, namun masih ada 0,06 yang menilai kurang cepat dalam memberikan pelayanan dan 0,07 yang memberi nilai tidak disiplin, sehingga masih membutuhkan pembenahan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang masuk melalui pantauan E-SKM semua responden NULL atau tidak memberi saran atau komentar, sehingga diperoleh berbagai asumsi yang dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Karena keterbatasan petugas saat menerima layanan yang tiba tiba banyak pemohon layanan.
- Petugas akan memasuki purna tugas seperti di Sekretariat, sehingga kecepatan waktu dalam melayani sudah berkurang.
- Keadaan fisik pegawai di bidang dan di sekretariat, seperti kurang sehat/fit, dll.
- Faktor eksternal dari pihak pemohon dan pekerjaan itu sendiri.
- Proses layanan dari tahun sebelumnya menjadi lebih cepat.
- “Petugas FO (pelayanan di FO) perlu ditambah agar pelayanan lebih cepat lagi.
- Walau bagaimanapun dalam pelayanan tetap professional sesuai SOP.
- Pelayanan dan kedisiplinan akan ditingkatkan, dengan senyum dan ramah.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan kurang cepat.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka 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 :

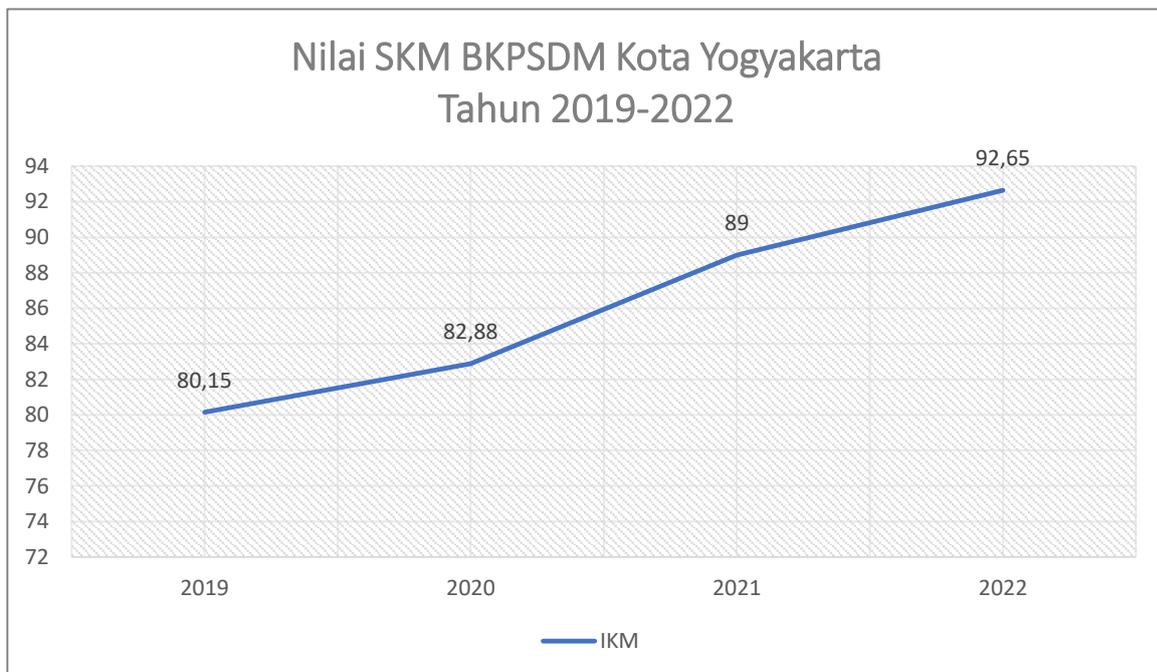
- Melakukan pembenahan dan evaluasi pegawai dengan diskusi dan rapat rapat.
- Melakukan evaluasi internal khususnya pegawai yang bertugas di FO karena akan memasuki purna tugas.
- Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.
- Menyampaikan informasi sikap kedisiplinan dan perilaku dalam memberikan pelayanan yang baik lewat rapat-rapat dan diskusi atau memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). 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	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi SOP dan evaluasi pegawai dengan diskusi dan rapat rapat.		√		√	Bagian Sekretraiat dan 4 Bidang
		Melakukan evaluasi internal pegawai khususnya pegawai yang bertugas di FO.				√	Bagian Sekretraiat, PP, AK
2	Kedisiplinan Pegawai dalam Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan (SOP).		√		√	Bagian Sekretraiat (Sub Bag PEP)
		Menyampaikan informasi sikap kedisiplinan dan perilaku dalam memberikan pelayanan yang baik lewat rapat-rapat dan diskusi atau Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>		√		√	Bagian Sekretraiat dan 4 Bidang

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 konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Yogyakarta**

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai Indeks	92,65
2. Nilai Indeks * Nilai Dasar	92,65
Nilai Mutu	A
Nilai Kinerja	SANGAT BAIK

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Yogyakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik dengan nilai SKM 92,65**. Nilai Mutu **A** dan Nilai Kinerja **SANGAT BAIK**, dengan demikian nilai SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Yogyakarta menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan tahun 2022 yaitu **waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai 3,64** dan **kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,68**.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **perilaku petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,74**, **Keadilan mendapatkan pelayanan dengan nilai 3,73** dan **kenyamanan lingkungan dengan nilai 3,73**.

Yogyakarta, Agustus 2022

Kepala BKPSDM Kota Yogyakarta

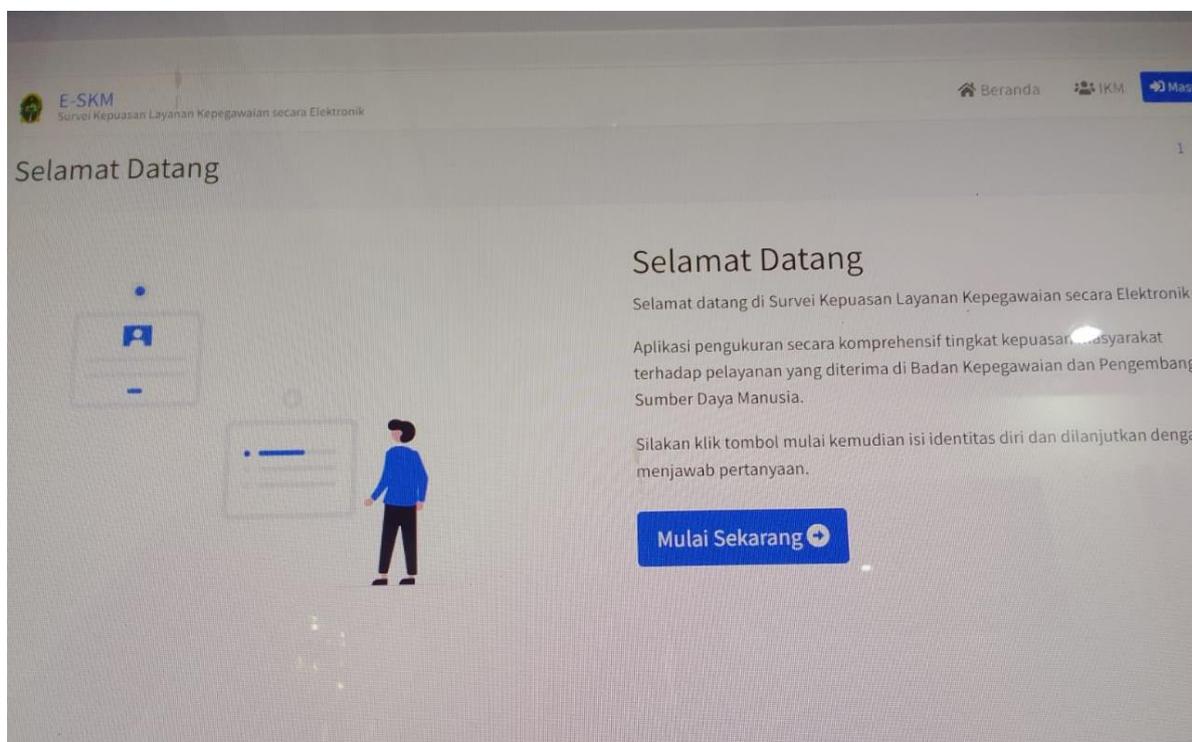


DEDI BUDIONO, M.Pd

NIP. 196708041999031007

LAMPIRAN

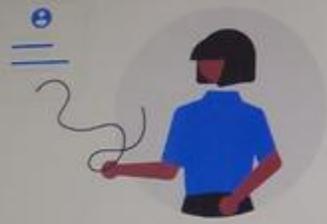
1. Langkah-langkah pengisian Kuesioner.




Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
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

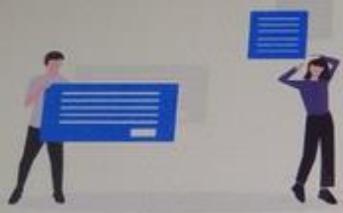
Pekerjaan * PNS/ TNI/ POLRI Pegawai Swasta Wiraswasta
 Pelajar/ Mahasiswa Lainnya

[Lanjut](#)


Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
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

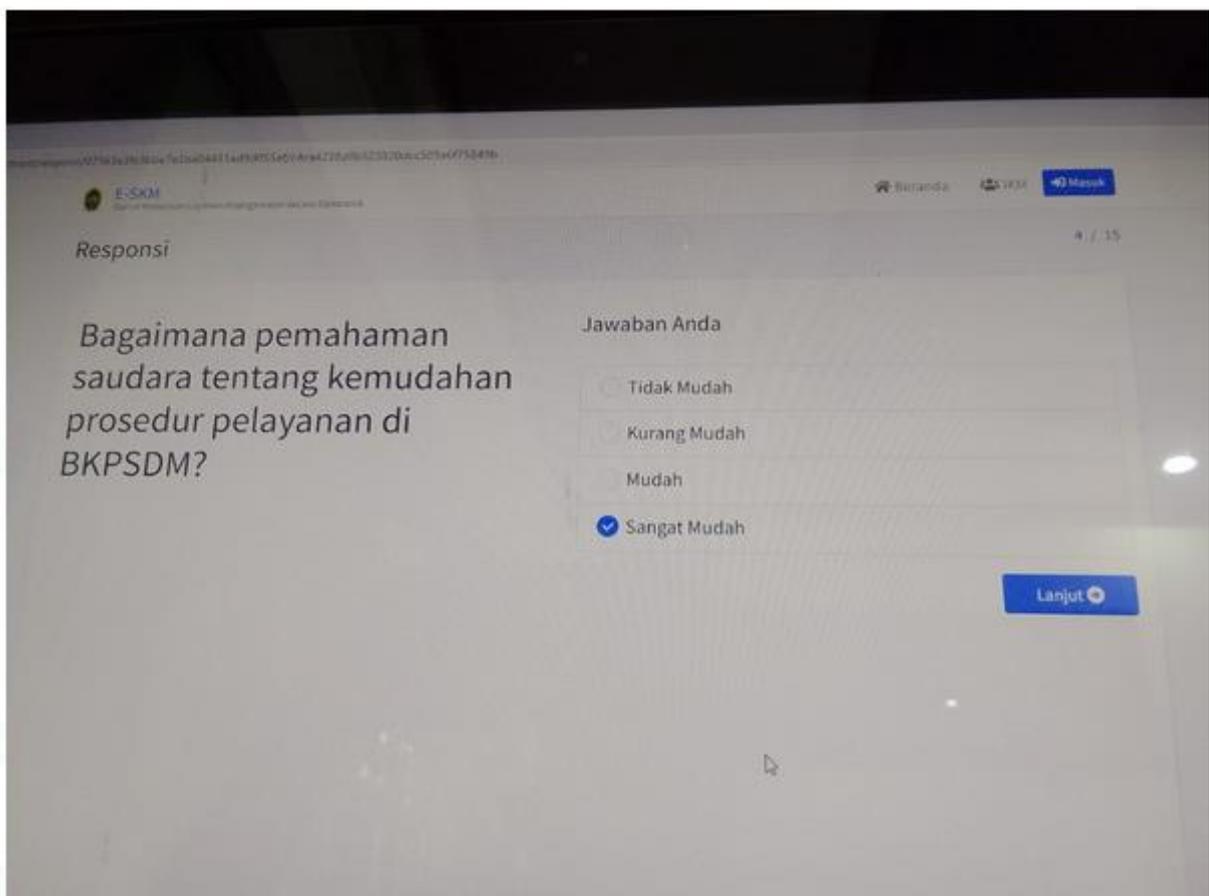
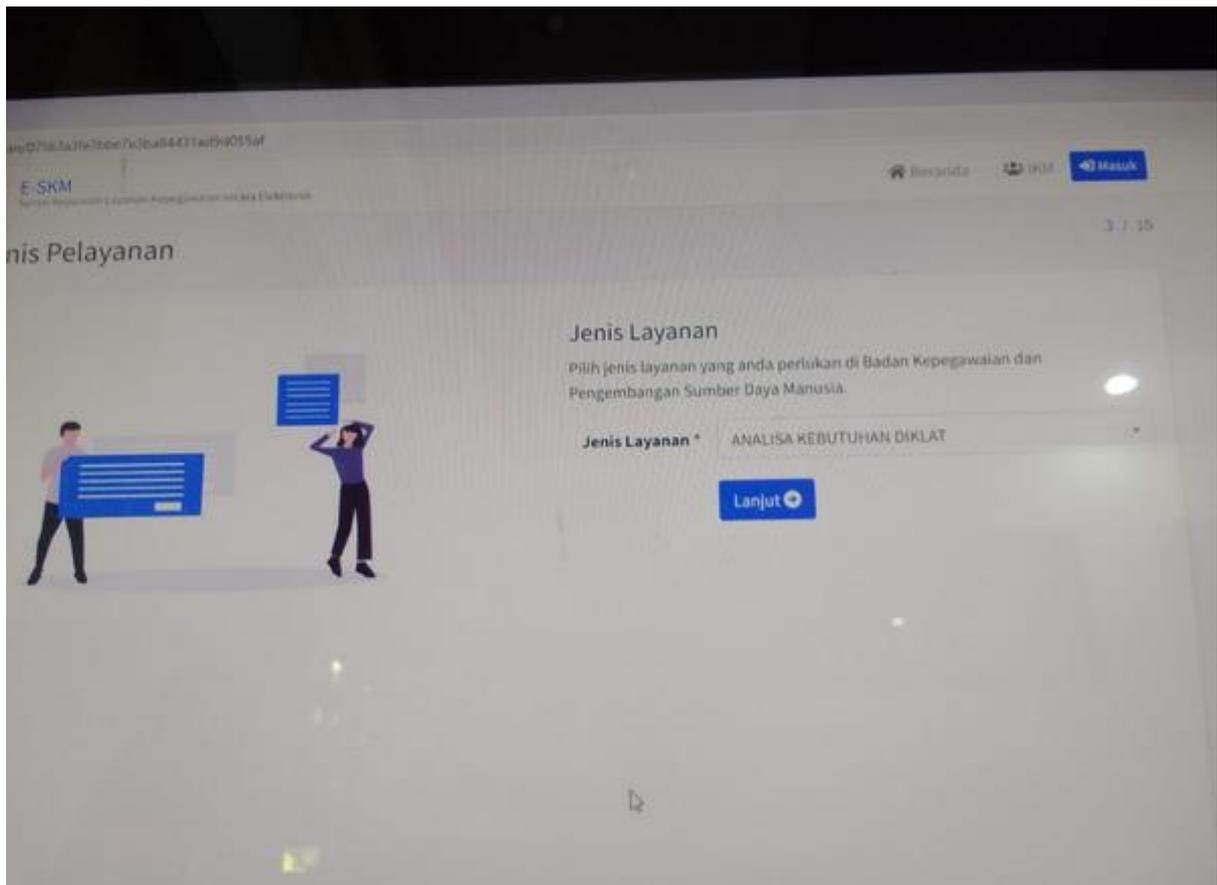
AWARD KEPEGAWAIAN

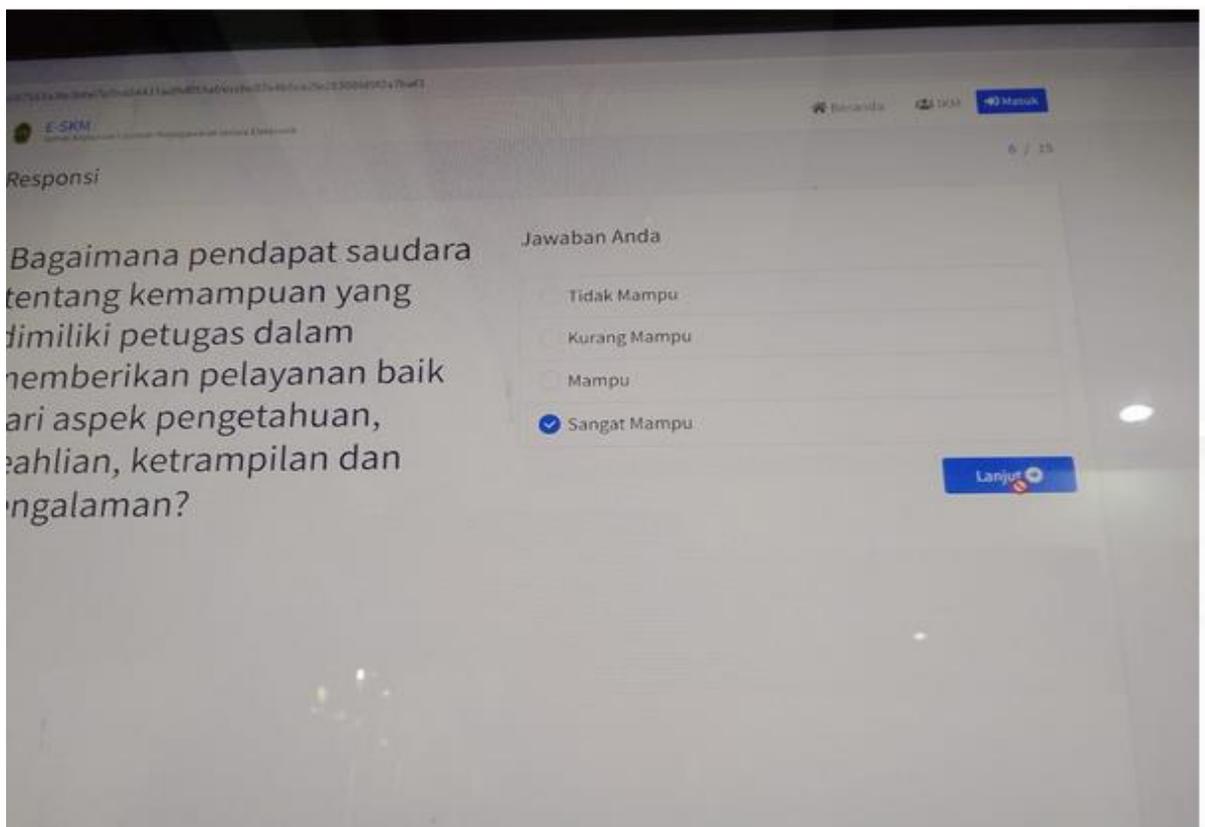
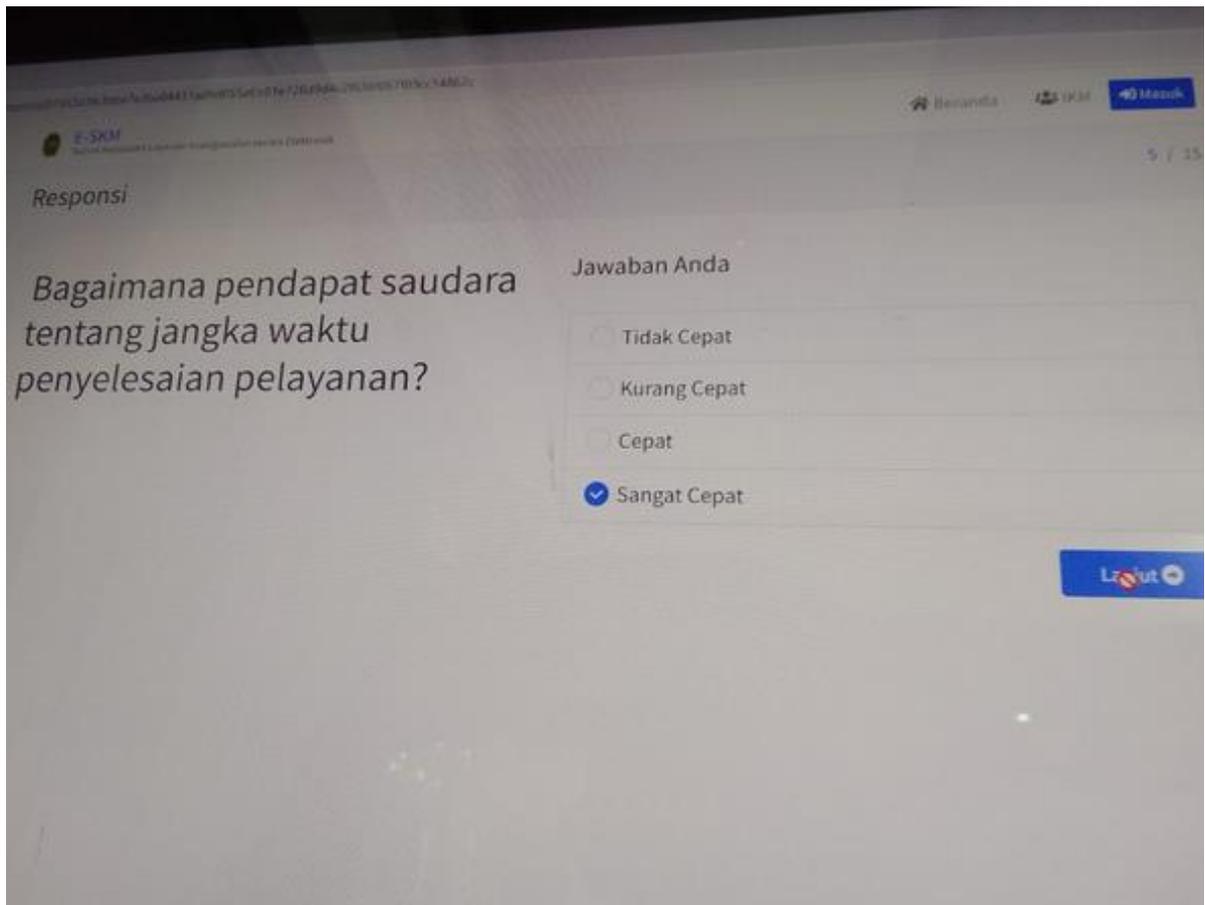
CUTI PEGAWAI

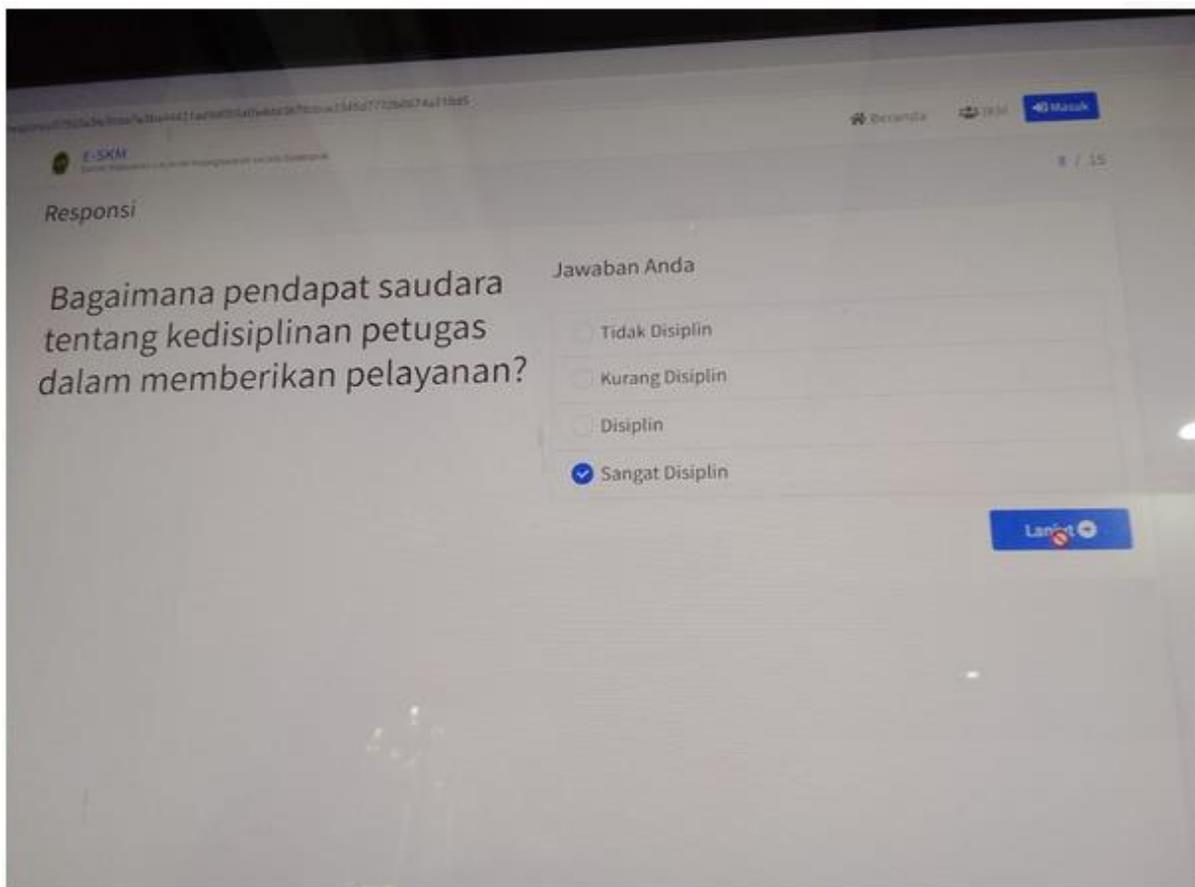
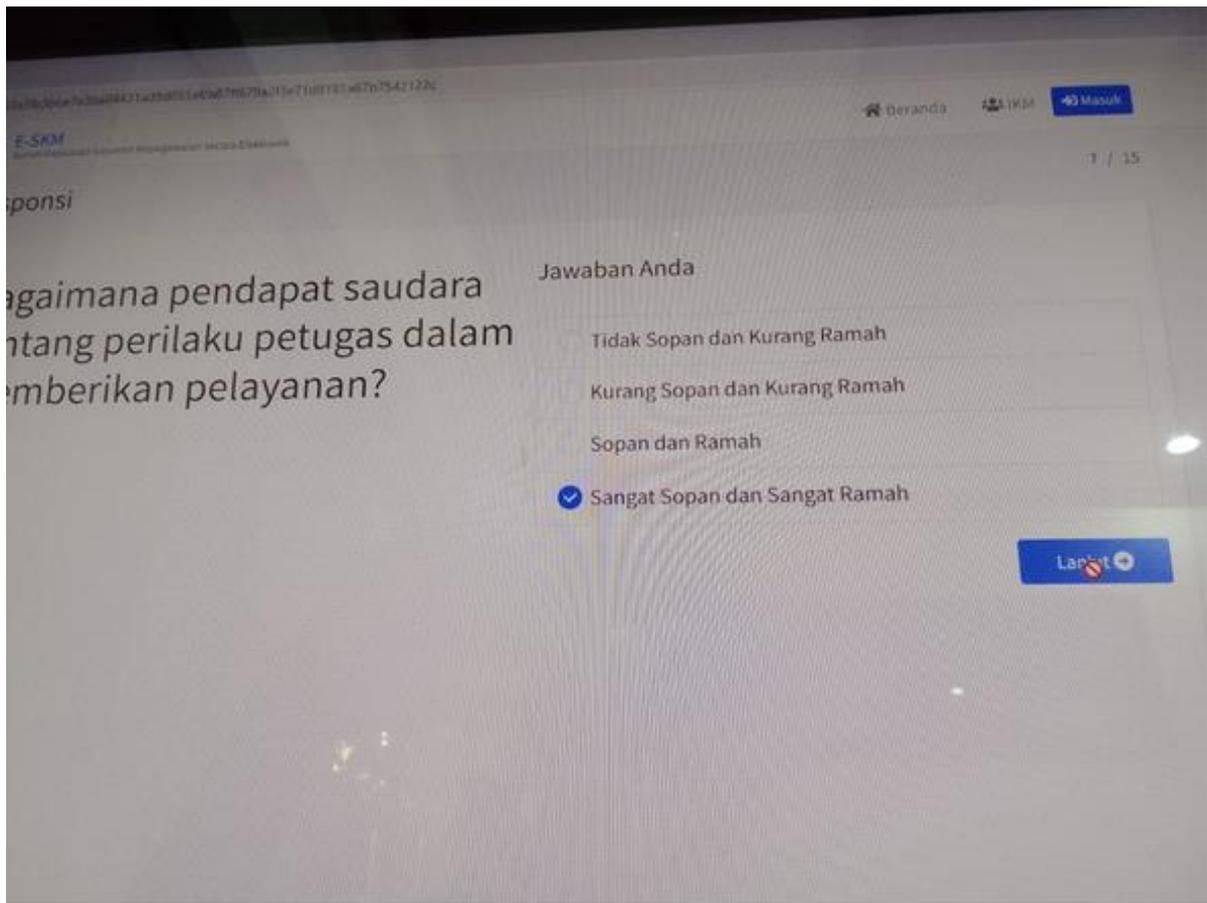
DISIPLIN PEGAWAI

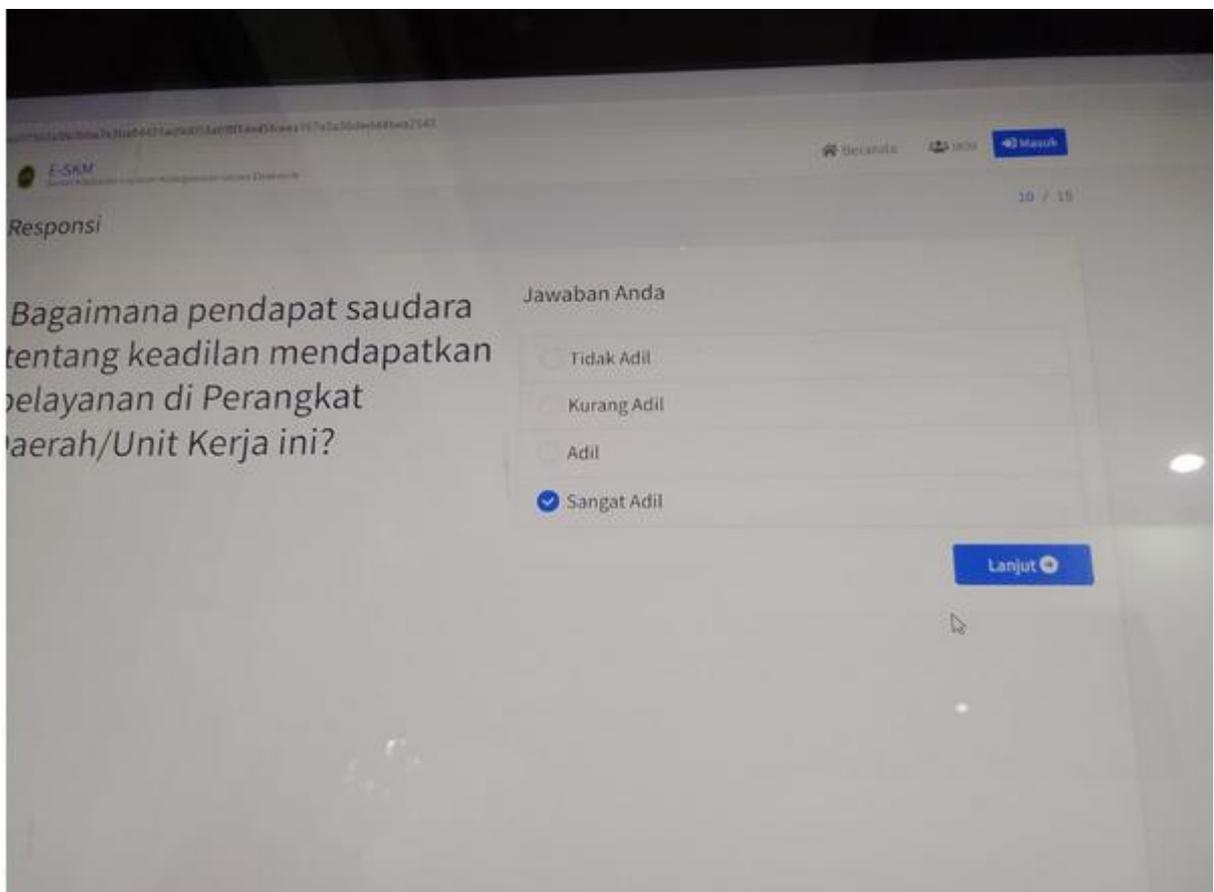
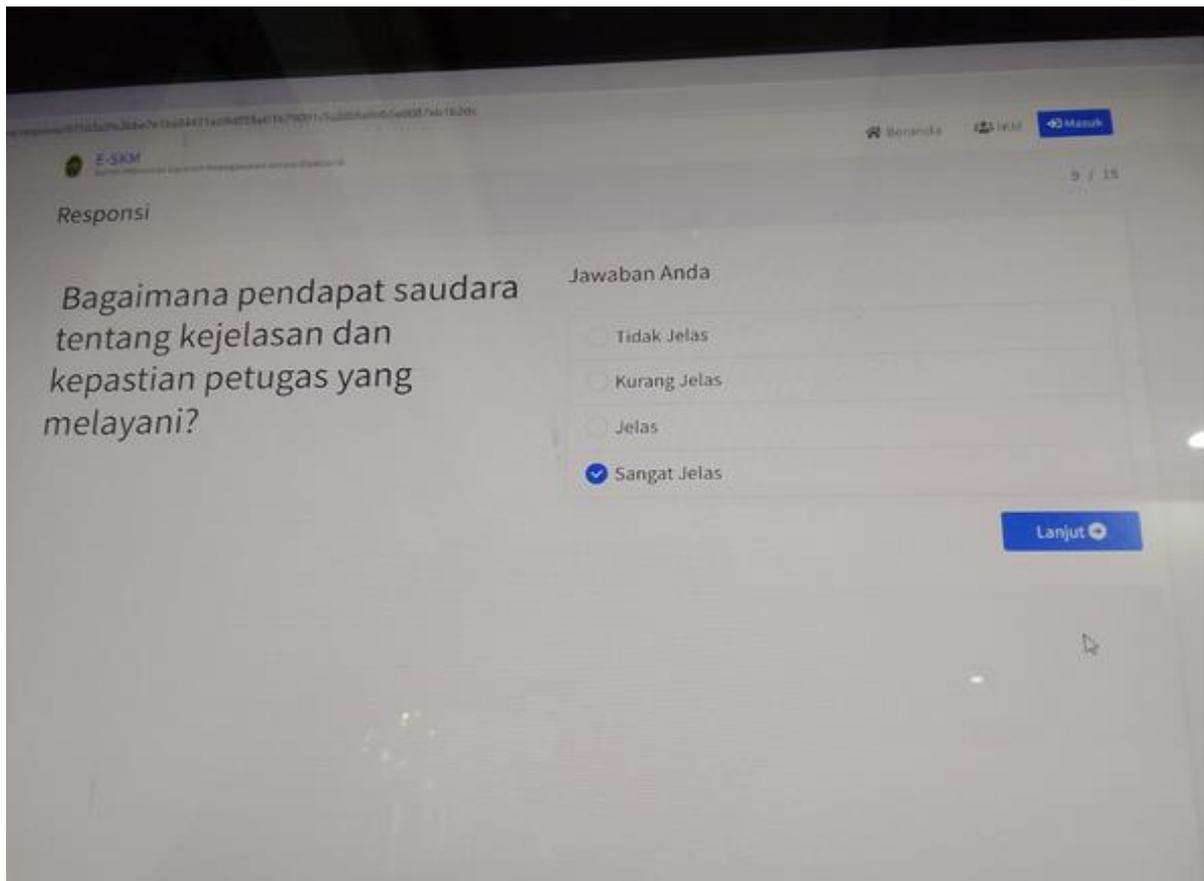
E-KINERJA

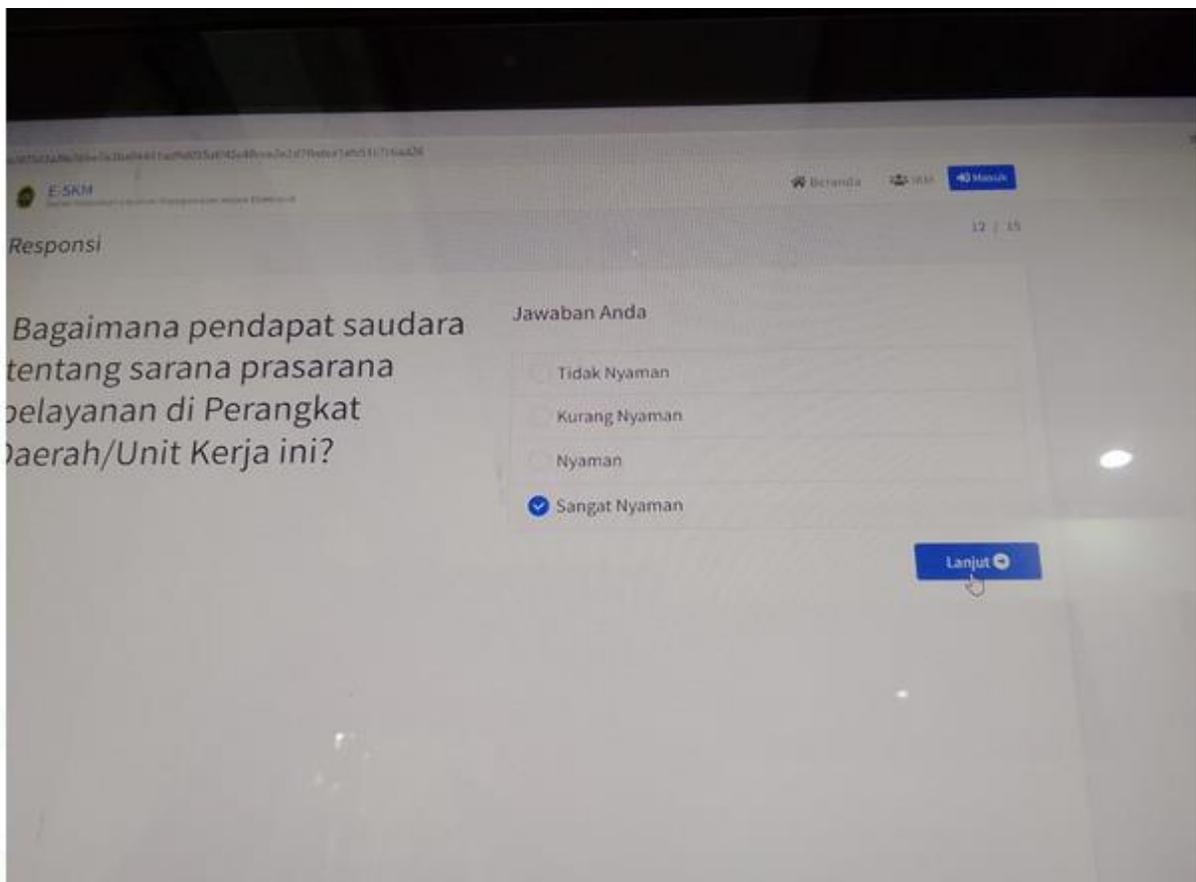
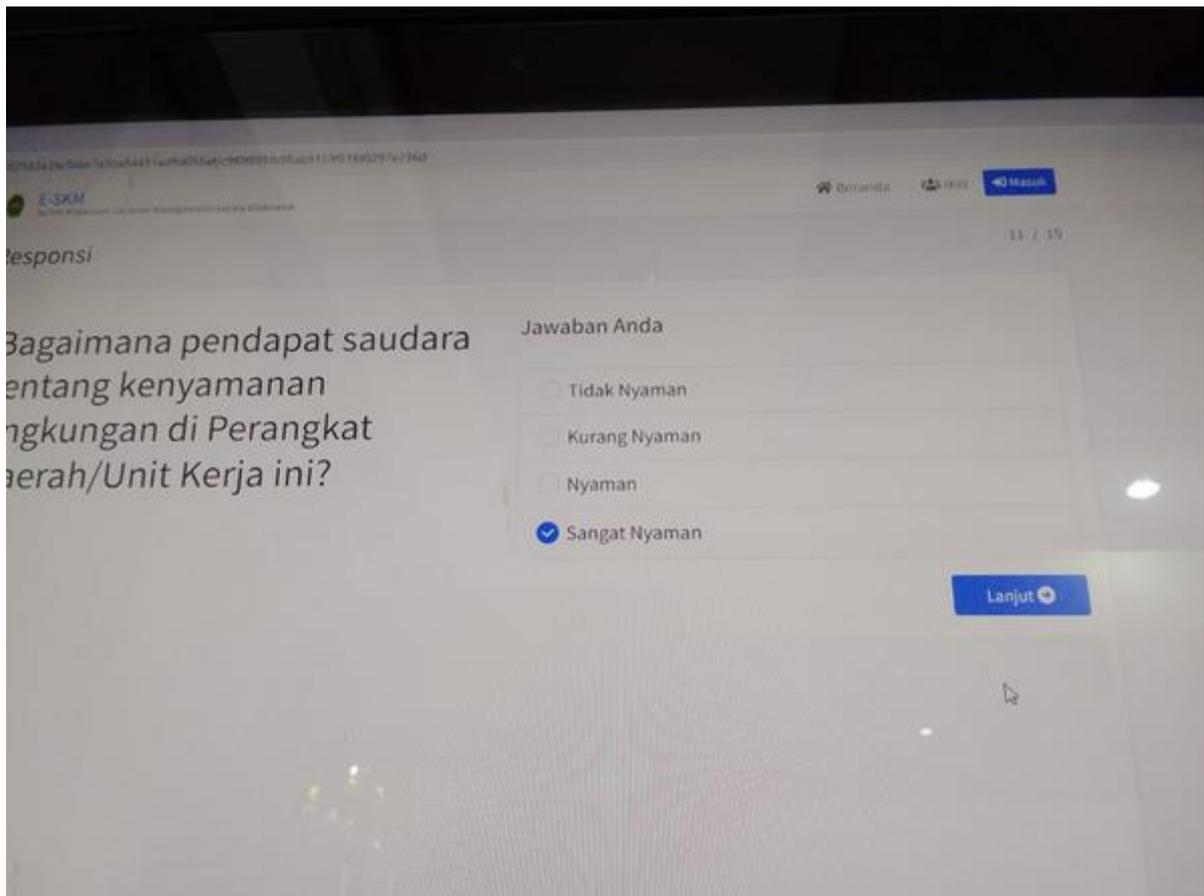
EVALUASI JABATAN

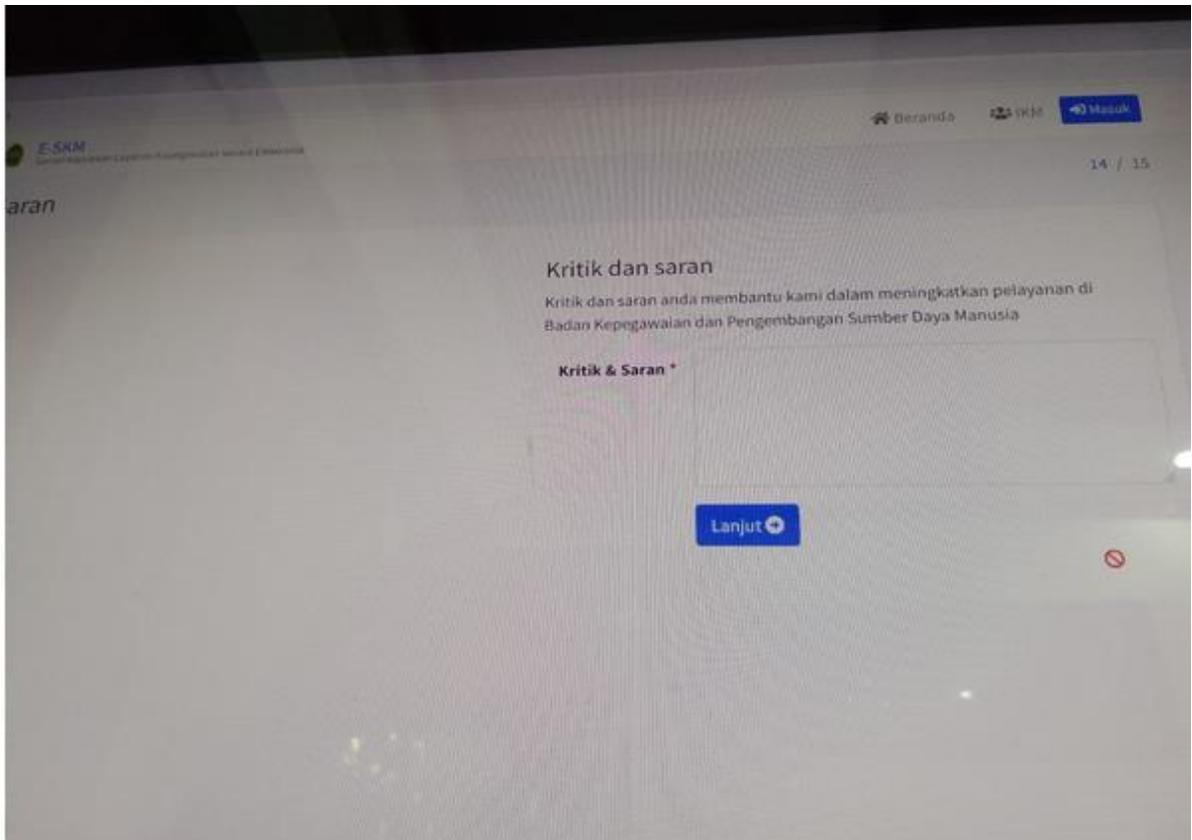
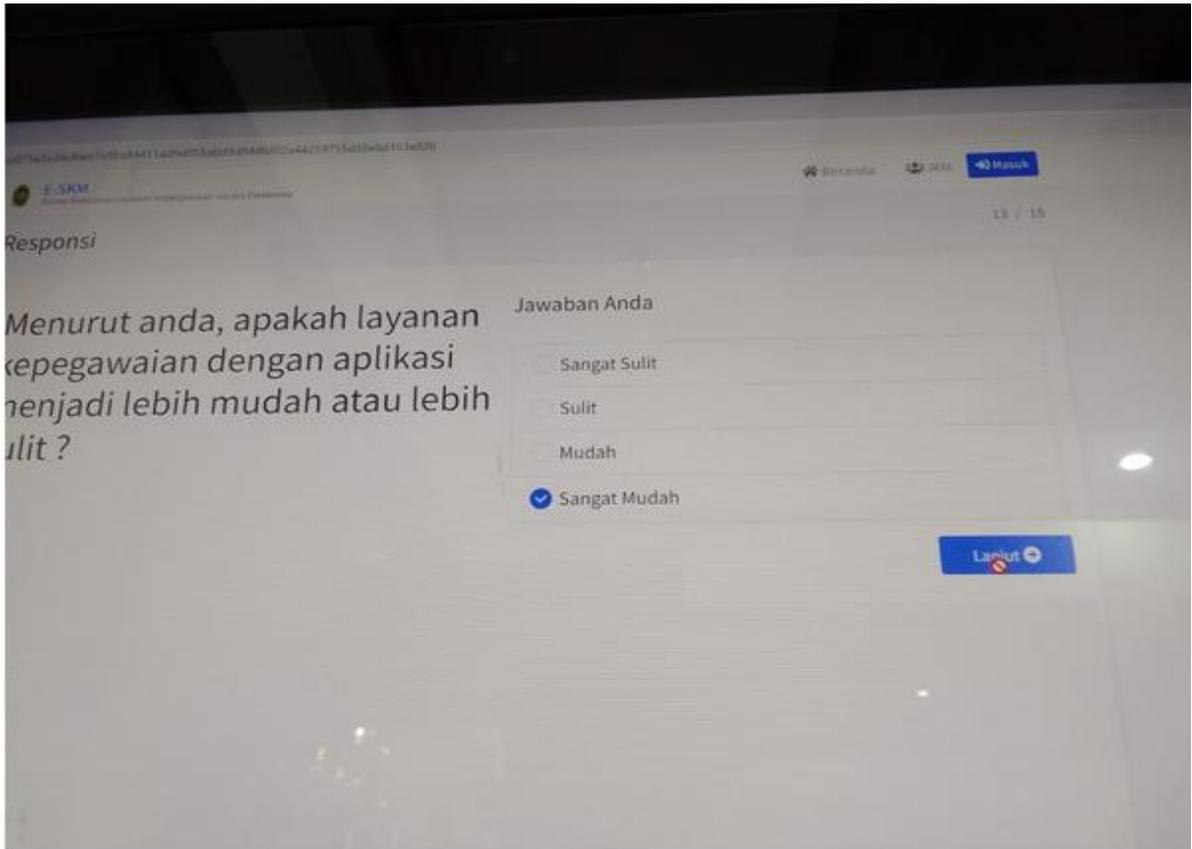


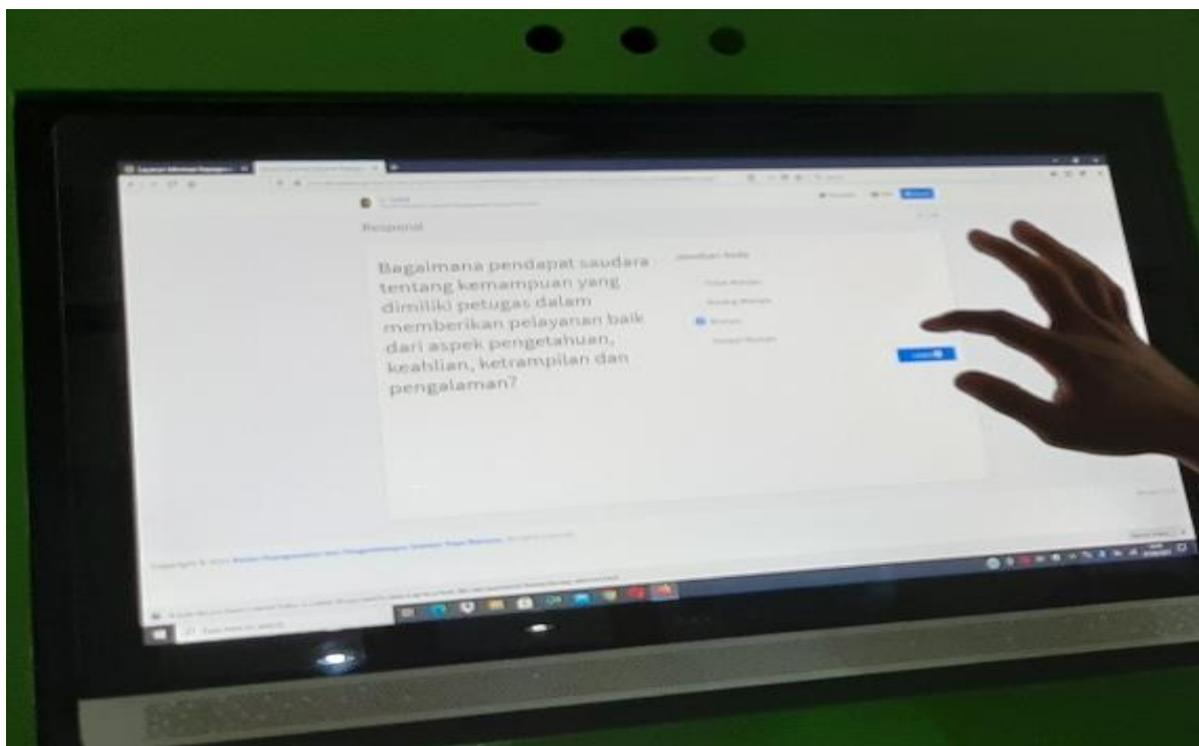
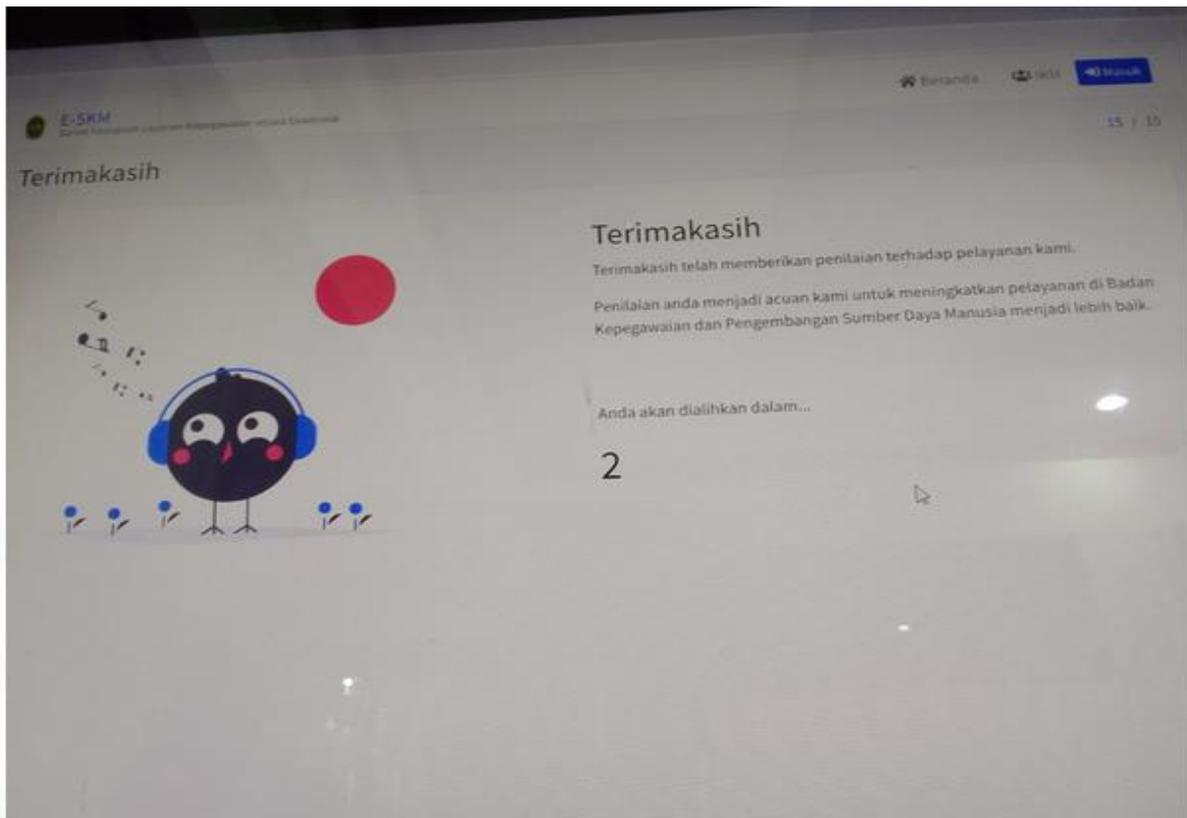












10 Unsur Pertanyaan

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

Daftar Responsi										
No. Responden	Pertanyaan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3
2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
11	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
12	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
13	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	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	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3

28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
40	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
50	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
118	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
119	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
122	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
123	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3

124	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4
125	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
138	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
148	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
156	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4

157	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
160	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
179	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
182	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
183	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
184	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
187	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4

189	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
199	3	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	3	3	4	3	4	4	3	4	3
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
213	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
223	4	3	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	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
229	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
230	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
246	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
248	4	3	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	3	4	4	4	4	4	4	4	4

254	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
255	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	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	3	3	4	3	3	3	3	3	3
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
317	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
324	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
337	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
338	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
354	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
355	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
356	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
357	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah	1560	1540	1523	1516	1455	1521	1538	1460	1478	1473
Rata-rata	3.7	3.64	3.71	3.74	3.68	3.71	3.73	3.72	3.7	3.7
Nilai Index	N 1	N 2	N 3	N 4	N 5	N 6	N 7	N 8	N 9	N 10
	0.37	0.36	0.37							

Nilai Index	1.76	No	Unsur Pertanyaan	Rata-rata
Nilai Index "Nilai Dasar"	0.00	1	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BKPSDM?	3.7
Nilai Mutu	A	2	Bagaimana pendapat saudara tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan?	3.64
Nilai Kinerja	SANGAT BAIK	3	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan yang dimiliki Petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman?	3.71
		4	Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan?	3.74
		5	Bagaimana pendapat saudara tentang Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan?	3.68
		6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kejelasan dan Kepastian petugas yang melayani?	3.71
		7	Bagaimana pendapat saudara tentang Keadilan Mendapatkan Pelayanan di Perangkat Daerah/Unit Kerja ini?	3.73
		8	Bagaimana pendapat saudara tentang Kenyamanan Lingkungan di Perangkat Daerah/Unit Kerja ini?	3.73
		9	Bagaimana pendapat saudara tentang Sarana Prasarana Pelayanan di Perangkat Daerah/Unit Kerja ini?	3.72
		10	Menurut anda, apakah Layanan Kepegawaian dengan Aplikasi menjadi lebih mudah atau lebih sulit ?	3.7

No	Unsur Pertanyaan	Rata-rata
1	Bagaimana pemahaman saudara tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan di BKPSDM?	3.7
2	Bagaimana pendapat saudara tentang Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan?	3.64
3	Bagaimana pendapat saudara tentang Kemampuan yang dimiliki Petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman?	3.71
4	Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan?	3.74
5	Bagaimana pendapat saudara tentang Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan?	3.68
6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kejelasan dan Kepastian petugas yang melayani?	3.71
7	Bagaimana pendapat saudara tentang Keadilan Mendapatkan Pelayanan di Perangkat Daerah/Unit Kerja ini?	3.73
8	Bagaimana pendapat saudara tentang Kenyamanan Lingkungan di Perangkat Daerah/Unit Kerja ini?	3.73
9	Bagaimana pendapat saudara tentang Sarana Prasarana Pelayanan di Perangkat Daerah/Unit Kerja ini?	3.72
10	Menurut anda, apakah Layanan Kepegawaian dengan Aplikasi menjadi lebih mudah atau lebih sulit ?	3.7

Sumber: E-SKM BKPSDM Kota Yogyakarta

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

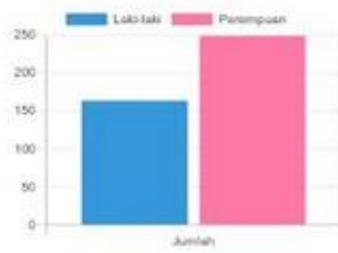
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data E-SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
IKM per unsur	3,7	3,64	3,71	3,74	3,68	3,71	3,73	3,73	3,72	3,70
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,65 (A Sangat Baik)									

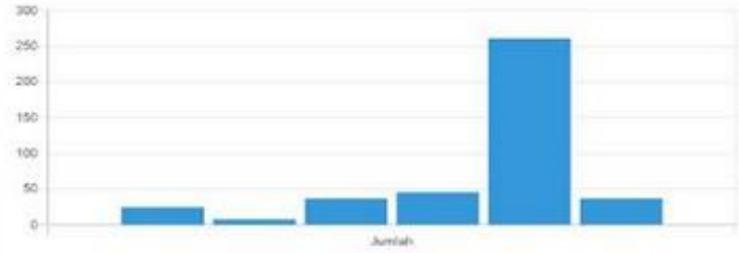
Indeks Kepuasan Masyarakat



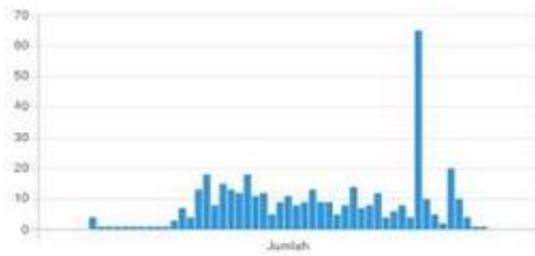
Jumlah Berdasar Jenis Kelamin



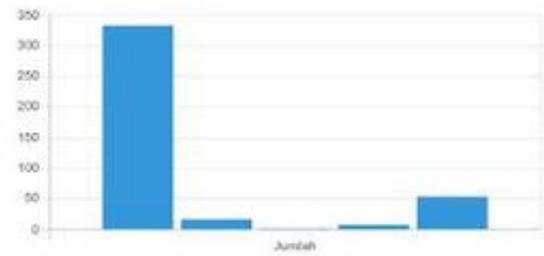
Jumlah Berdasar Pendidikan



Jumlah Berdasar Umur



Jumlah Berdasar Pekerjaan



3. Dokumentasi 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

Σ Nilai Index	3.706
Σ Nilai Index * Nilai Dasar	92.65
Nilai Mutu	A
Nilai Kinerja	SANGAT BAIK

REKAPITULASI JUMLAH PNS PEMERINTAH DAERAH/KABUPATEN/KOTA PEMERINTAH KOTA TOGTAKARTA		
DIPERINCI MENURUT INSTANSI, GOLONGAN RUANG DAN JENIS KELAMIN		
KEADAAN : JANUARI 2022		
NO	INSTANSI	JHL TOTAL
1	KEMANTREN WIROBRAJAH	30
2	KEMANTREN KOTAGEDE	30
3	KEMANTREN JETIS	31
4	DINAS KESEHATAN	702
5	DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK DAN PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	32
6	KEMANTREN TEGALREJO	39
7	KEMANTREN NGAMPILAN	25
8	KEMANTREN UMBULHARJO	54
9	KEMANTREN GONDOMAHAN	25
10	KEMANTREN GONDOKUSUMAN	44
11	KEMANTREN MANTRIJEJON	32
12	KEMANTREN DANUREJAN	30
13	KEMANTREN PAKUALAMAN	25
14	KEMANTREN KRATON	29
15	KEMANTREN GEDONGTENGEN	25
16	KEMANTREN MERGANGSAN	35
17	DINAS SOSIAL TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI	69
18	DINAS PERDAGANGAN	70
19	DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAH RAGA	1769
20	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	203
21	DINAS PEKERJAAN UMUM PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN	100
22	DINAS PERHUBUNGAN	66
23	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	54
24	DINAS PERINDUSTRIAN KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH	28
25	INSPEKTORAT	62
26	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	29
27	BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH	129
28	DINAS KEBUDAYAAN (KUNDHAKABUDAYAN)	41
29	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	128
30	DINAS PERTANAHAN DAN TATA RUANG (KUNDHA NITI MANDALA SARTA TATA SASANA)	32
31	BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	22
32	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	32
33	SEKRETARIAT DPRD	39
34	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	18
35	DINAS PERTANIAN DAN PANGAN	59
36	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIFAN	46
37	BAGIAN UMUM DAN PROTOKOL	26
38	DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN	62
39	RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA YOGYAKARTA	476
40	BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEUANGAN	15
41	DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN	52
42	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH	44
43	DINAS PARIWISATA	27
44	BAGIAN ORGANISASI	13
45	BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA	25
46	BAGIAN HUKUM	15
47	BAGIAN PEREKONOMIAN DAN KERJASAMA	12
48	BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT	13
49	BAGIAN TATA PEMERINTAHAN	12
50	BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN	11
51	SEKRETARIAT DAERAH	6
Total		4993

<https://kepegawaian.jogjakota.go.id>

1	REKAPITULASI JUMLAH PNS PENERINTAN DAERAH/KABUPATEN/KOTA PENERINTAN KOTA YOGYAKARTA		
2	DIPERINCI MENURUT INSTANSI, COLONGAN RUANG DAN JENIS KELAMIN		
3	KEADAAN : JUNI 2022		
5	NO	INSTANSI	JML TOTAL
10	1	DADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH	145
11	2	DINAS PEKERJAAN UMUM PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN	117
12	3	DINAS KESEHATAN	835
13	4	DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA	1721
14	5	KEMANTREN KOTAGEDE	34
15	6	DAGIAN TATA PEMERINTAHAN	11
16	7	DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN	51
17	8	DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	57
18	9	DINAS PERDAGANGAN	83
19	10	DINAS PEMERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK DAN PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	42
20	11	KEMANTREN KRATON	32
21	12	DINAS SOSIAL TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI	81
22	13	RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA YOGYAKARTA	474
23	14	DINAS PERTANAHAN DAN TATA RUANG [KUNDHA NITI MANDALA SARTA TATA SASAHA]	33
24	15	DADAN PEMANGGULANGAN BENCANA DAERAH	27
25	16	DINAS PARIWISATA	23
26	17	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	38
27	18	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	213
28	19	DAGIAN HUKUM	17
29	20	KEMANTREN JETIS	35
30	21	KEMANTREN UMBULHARJO	56
31	22	KEMANTREN HANTIRJERON	35
32	23	KEMANTREN TEGALREJO	42
33	24	KEMANTREN GEDONGTENGEN	28
34	25	KEMANTREN WIROBRAJAH	34
35	26	KEMANTREN NGAMPILAN	23
36	27	DADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	57
37	28	KEMANTREN PAKUALAMAN	23
38	29	KEMANTREN GONDOMAHAN	28
39	30	DADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	28
40	31	KEMANTREN MERGANGSAH	37
41	32	DAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN	12
42	33	SEKRETARIAT DAERAH	5
43	34	KEMANTREN DAHUREJAH	33
44	35	DINAS PERINDUSTRIAN KOPERASI USANA KECIL DAN MENENGAH	34
45	36	DAGIAN PEREKONOMIAN DAN KERJASAMA	13
46	37	DINAS PERHUBUNGAN	78
47	38	DINAS PERTANIAH DAN PANGAN	75
48	39	SEKRETARIAT DPRD	43
49	40	INSPEKTORAT	83
50	41	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	154
51	42	KEMANTREN GONDOKUSUMAN	47
52	43	DAGIAN ORGANISASI	13
53	44	DAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA	31
54	45	DAGIAN ADMINISTRASI DAN KEUANGAN	15
55	46	DAGIAN UMUM DAN PROTOKOL	25
56	47	DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN	82
57	48	DINAS KEBUDAYAAN [KUNDHA KABUDAYAN]	55
58	49	DADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH	58
59	50	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	37
60	51	DAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT	13
61	Total		5422

<https://kepegawaian.jogjakota.go.id>

