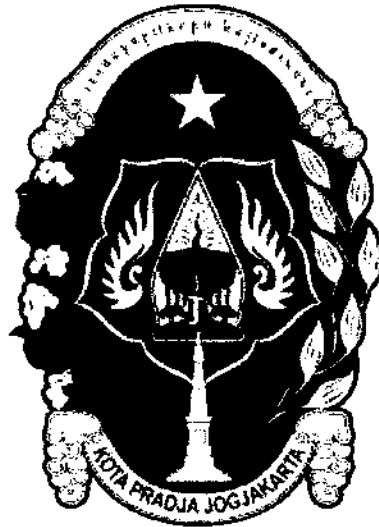


**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
KEMANTREN MANTRIJERON KOTA YOGYAKARTA
TAHUN 2022**



**KEMANTREN MANTRIJERON
Jalan DI Panjaitan Nomor 84
Telpon/Fax : 375793 Yogyakarta 55141 E-MAIL : mj@jogjakota.go.id**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat serta hidayah-NYA sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat kami susun. Kegiatan ini merupakan agenda rutin yang dilakukan untuk mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Kemantren Mantrijeron Kota Yogyakarta.

Pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada masyarakat yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner yang kami sampaikan. Hasil isian yang Bapak/Ibu berikan sangat berarti bagi kami untuk perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanan kami.

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih ada kekurangan, untuk itu kami mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar laporan ini menjadi lebih baik.

Penyusun

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| Kata Pengantar | i |
| Daftar Isi | ii |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Tujuan SKM | 3 |
| C. Metode Pengukuran | 4 |
| D. Tim SKM | 7 |
| E. Jadwal Pelaksanaan SKM | 8 |
| BAB II. ANALISA HASIL SURVEY | |
| A. Data Kuesioner | 9 |
| B. Perhitungan Pengukuran | 11 |
| C. Deskripsi Hasil Analisa | 12 |
| BAB III. PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 17 |
| B. Saran/Rekomendasi | 17 |
| Daftar Tabel | |
| Tabel 1.1. Rekapitulasi Jumlah Sampel/Kuesioner | 6 |
| Tabel 1.2. Tabel Perhitungan Jumlah Sampel dari Populasi | 7 |
| Tabel 1.3. Tim IKM | 8 |
| Tabel 2.1. Tabel Pengelompokan Hasil Survey IKM Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 9 |
| Tabel 2.2. Tabel Unsur Penilaian IKM Berdasarkan Usia..... | 10 |
| Tabel 2.3. Tabel Unsur Penilaian IKM Berdasarkan Pendidikan..... | 10 |
| Tabel 2.4. Tabel Unsur Penilaian IKM..... | 12 |
| Tabel 2.5. Tabel Nilai Interval Konversi IKM, Nilai dan Kategori..... | 13 |
| Tabel 2.6. Tabel Nilai Tiap Unsur Pelayanan..... | 13 |
| Daftar Gambar | |
| Gambar 1. Tahapan Survei | 4 |
| LAMPIRAN | |
| Laporan Hasil Publikasi IKM di Ruang Pelayanan | |
| Pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat Per Responden | |
| Foto Publikasi IKM | |

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, mengamanatkan bahwa Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik maka berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah daerah antara lain meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sarana prasarana layanan, prosedur pelayanan, inovasi-inovasi terkait pelayanan publik yang bertujuan untuk mempermudah proses layanan kepada masyarakat serta secara berkala dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan.

Untuk mengetahui kualitas layanan publik juga diperlukan adanya penilaian dari masyarakat pengguna layanan. Penilaian kualitas layanan publik oleh masyarakat pengguna layanan biasa dikenal dengan istilah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Institusi penyelenggara layanan publik membuat form penilaian yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan. Kemudian pengguna layanan memberikan penilaian terhadap layanan di institusi tersebut.

Hasil dari penilaian pengguna layanan publik selanjutnya diolah sehingga dalam laporan SKM berisikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukurans secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Tujuan adanya SKM untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat untuk :

1. Mengetahui tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (OPD atau Unit Pelaksana SKM)
6. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada OPD atau Unit Pelaksana layanan publik.

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
8. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta.

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

B. Tujuan SKM

Tujuan dari kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat untuk :

1. Mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja OPD atau Unit Pelaksana SKM secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapatan dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan. (OPD atau Unit Pelaksana SKM).
5. Mengetahui dan mempelajari segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. Metode Pengukuran

1. **Penyiapan Bahan Kuesioner**

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

Bagian dari Kuesioner :

Kuesioner dibagi atas 3 bagian yaitu:

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

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

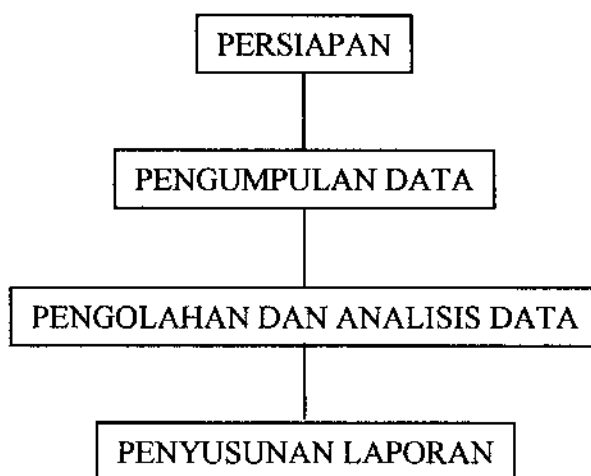
Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk Jawaban

Bentuk Jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat sesuai sampai dengan tidak sesuai.

Untuk kategori 'tidak baik' diberi nilai persepsi 'D', 'kurang baik' diberi nilai persepsi 'C', 'baik' diberi nilai 'B', 'sangat baik' diberi nilai 'A'.

2. Tahapan Kegiatan



Gambar 1. Tahapan Survei

3. Variabel Survei

Untuk SKM bagi Perangkat Daerah/Unit Kerja dan BUMD pemberi pelayanan Internal/eksternal/utilitas kota minimal meliputi 9 unsur sebagai berikut :

- a. Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Kenyamanan tempat pelayanan adalah tempat dimana masyarakat menerima pelayanan.
- e. 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.
- f. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
- i. Ketersediaan Sarana dan prasarana.

4. Penentuan Responden dan Jumlah Sampel

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kemantren Mantriijeron Kota Yogyakarta dilakukan terhadap warga masyarakat yang menggunakan layanan di Kemantren Mantriijeron.

Adapun teknis pelaksanaan pemberian kuesioner sebagai berikut :

- a. Kuesioner dibagikan kepada warga masyarakat yang datang ke Kemantren Mantrijeron yang diambil secara sampel dari jumlah populasi seluruh warga yang datang ke Kemantren Mantrijeron untuk mendapatkan layanan.
- b. Perhitungan jumlah kuesioner yang disampaikan ke warga masyarakat selama 8 bulan (Januari s.d. Agustus 2022), dengan asumsi rata-rata jumlah warga yang datang untuk bulan Januari s.d. Juni sebanyak 5 orang/hari kerja. Jumlah sampel dari total populasi dengan taraf kesalahan sebesar 5%. Berikut tabel perhitungan jumlah sampel/kuesioner selama 8 bulan.

Table 1.1
Rekapitulasi Jumlah Sampel/Kuesioner

| No. | Bulan | Jumlah Hari Kerja | Asumsi rata-rata pemohon | Jumlah Populasi (orang) dengan asumsi rata-rata 5 orang /hari |
|---|----------|-------------------|--------------------------|---|
| 1 | Januari | 20 | 5 | 100 |
| 2 | Februari | 19 | 5 | 95 |
| 3 | Maret | 22 | 5 | 110 |
| 4 | April | 20 | 5 | 100 |
| 5 | Mei | 15 | 5 | 75 |
| 6 | Juni | 21 | 5 | 105 |
| 7 | Juli | 21 | 5 | 105 |
| 8 | Agustus | 22 | 5 | 110 |
| Jumlah | | 160 | | 800 |
| Jumlah sampel dengan taraf kesalahan 5% | | | | 243 |

Penentuan responden menggunakan metode yang sesuai dengan kaidah dalam penelitian ilmiah.

Table 1.2

Table Perhitungan Jumlah Sampel dari Populasi
PENENTUAN JUMLAH SAMPEL HARI POPULASI TERTENTU
DENGAN TARAF KESALAHAN 1%,5%, dan 10%

Lampiran 1

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

| N | 1% | | | N | 5% | | | N | 10% | | |
|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|
| | 1% | 5% | 10% | | 1% | 5% | 10% | | 1% | 5% | 10% |
| 10 | 10 | 10 | 10 | 280 | 197 | 155 | 138 | 2800 | 537 | 310 | 247 |
| 15 | 15 | 14 | 14 | 290 | 202 | 158 | 140 | 3000 | 543 | 312 | 248 |
| 20 | 19 | 19 | 19 | 300 | 207 | 161 | 143 | 3500 | 558 | 317 | 251 |
| 25 | 24 | 23 | 23 | 320 | 216 | 167 | 147 | 4000 | 569 | 320 | 254 |
| 30 | 29 | 28 | 27 | 340 | 225 | 172 | 151 | 4500 | 578 | 323 | 255 |
| 35 | 33 | 32 | 31 | 360 | 234 | 177 | 155 | 5000 | 586 | 326 | 257 |
| 40 | 38 | 36 | 35 | 380 | 242 | 182 | 158 | 6000 | 598 | 329 | 259 |
| 45 | 42 | 40 | 39 | 400 | 250 | 186 | 162 | 7000 | 606 | 332 | 261 |
| 50 | 47 | 44 | 42 | 420 | 257 | 191 | 165 | 8000 | 613 | 334 | 263 |
| 55 | 51 | 48 | 46 | 440 | 265 | 195 | 168 | 9000 | 618 | 335 | 263 |
| 60 | 55 | 51 | 49 | 460 | 272 | 198 | 171 | 10000 | 622 | 336 | 263 |
| 65 | 59 | 55 | 53 | 480 | 279 | 202 | 173 | 15000 | 635 | 340 | 266 |
| 70 | 63 | 58 | 56 | 500 | 285 | 205 | 176 | 20000 | 642 | 342 | 267 |
| 75 | 67 | 62 | 59 | 550 | 301 | 213 | 182 | 30000 | 649 | 344 | 268 |
| 80 | 71 | 65 | 62 | 600 | 315 | 221 | 187 | 40000 | 653 | 345 | 269 |
| 85 | 75 | 68 | 65 | 650 | 329 | 227 | 191 | 50000 | 655 | 346 | 269 |
| 90 | 79 | 72 | 68 | 700 | 341 | 233 | 195 | 75000 | 658 | 346 | 270 |
| 95 | 83 | 75 | 71 | 750 | 352 | 238 | 199 | 100000 | 659 | 347 | 270 |
| 100 | 87 | 78 | 73 | 800 | 363 | 243 | 202 | 150000 | 661 | 347 | 270 |
| 110 | 94 | 84 | 78 | 850 | 373 | 247 | 205 | 200000 | 661 | 347 | 270 |
| 120 | 102 | 89 | 83 | 900 | 382 | 251 | 208 | 250000 | 662 | 348 | 270 |
| 130 | 109 | 95 | 88 | 950 | 391 | 255 | 211 | 300000 | 662 | 348 | 270 |
| 140 | 116 | 100 | 92 | 1000 | 399 | 258 | 213 | 350000 | 662 | 348 | 270 |
| 150 | 122 | 105 | 97 | 1100 | 414 | 265 | 217 | 400000 | 662 | 348 | 270 |
| 160 | 129 | 110 | 101 | 1200 | 427 | 270 | 221 | 450000 | 663 | 348 | 270 |
| 170 | 135 | 114 | 105 | 1300 | 440 | 275 | 224 | 500000 | 663 | 348 | 270 |
| 180 | 142 | 119 | 108 | 1400 | 450 | 279 | 227 | 550000 | 663 | 348 | 270 |
| 190 | 148 | 123 | 112 | 1500 | 460 | 283 | 229 | 600000 | 663 | 348 | 270 |
| 200 | 154 | 127 | 115 | 1600 | 469 | 286 | 232 | 650000 | 663 | 348 | 270 |
| 210 | 160 | 131 | 118 | 1700 | 477 | 289 | 234 | 700000 | 663 | 348 | 270 |
| 220 | 165 | 135 | 122 | 1800 | 485 | 292 | 235 | 750000 | 663 | 348 | 270 |
| 230 | 171 | 139 | 125 | 1900 | 492 | 294 | 237 | 800000 | 663 | 348 | 270 |
| 240 | 176 | 142 | 127 | 2000 | 498 | 297 | 238 | 850000 | 663 | 348 | 271 |
| 250 | 182 | 146 | 130 | 2200 | 510 | 301 | 241 | 900000 | 663 | 348 | 271 |
| 260 | 187 | 149 | 133 | 2400 | 520 | 304 | 243 | 950000 | 663 | 348 | 271 |
| 270 | 192 | 152 | 135 | 2600 | 529 | 307 | 245 | 1000000 | 663 | 348 | 271 |
| | | | | | | | | | 664 | 349 | 272 |

Sumber:

Sugiyono. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D)*. (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 128.

D. Tim SKM

Untuk keperluan pelaksanaan survey SKM ini dibentuk tim yang terdiri dari seluruh personil yang ada di Kemantren Mantrijeron. Adapun personil dalam tim adalah sebagai berikut :

Tabel 1.3
Tim SKM
Kemantren Mantrijeron Kota Yogyakarta

| No. | Nama | Jabatan | Jabatan dalam Tim |
|-----|-----------------------------------|--|-------------------|
| 1 | AFFRIO SUNARNO, S.Sos | Mantri Pamong Praja | Penanggung Jawab |
| 2 | SAPTOHADI, SIP | Mantri Anom | Pembina |
| 3 | DEWI UTAMI PRATAMARINI, SIP, M.Si | Ka. Jawatan Umum | Ketua |
| 4 | SRI SUDARSIH, S.Pd | Ka. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian | Sekretaris |
| 5 | SIGIT HARTOBUDIYONO, SE | Ka. Jawatan Keamanan | Anggota |
| 6 | BAYU ASTUTI, A.Md | Ka. Jawatan Kemakmuran | Anggota |
| 7 | Dra. ILASARI TJAHAYANI DEWI, MM | Ka. Jawatan Sosial | Anggota |
| 8 | SONI HAKSOMO, SE, M.Si | Ka. Jawatan Praja | Anggota |
| 9 | MAYA PUSPITA SARI, SE | Sub Bagian Keuangan Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan | Anggota |

E. Jadwal Pelaksanaan SKM

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan setahun sekali dalam kurun waktu 6 bulan dengan rincian sebagai berikut :

1. Persiapan, 2 hari kerja.
2. Pelaksanaan pengumpulan data : 8 bulan.
3. Pengolahan data indeks, 6 hari kerja.
4. Penyusunan dan pelaporan hasil, 3 hari kerja.

BAB II. ANALISA HASIL SURVEY

A. Data Kuesioner

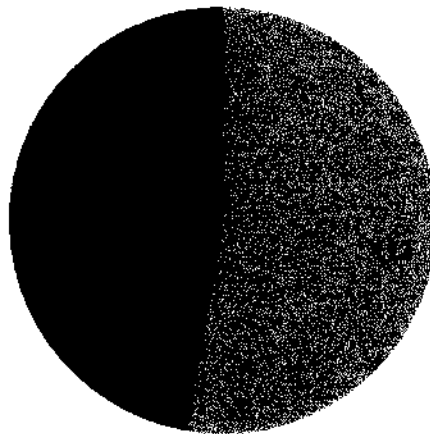
Dari jumlah 243 kuesioner yang dibagikan, semua dikembalikan karena warga langsung mengisi saat selesai pelayanan kemudian diserahkan kembali kepada petugas.

Hasil pengolahan data SKM dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, umur, dan pendidikan, sebagai berikut :

Tabel 2.1.
Tabel Pengelompokan Hasil SKM
Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Prosentase |
|--------|---------------|--------|------------|
| 1 | Laki-Laki | 112 | 46,09% |
| 2 | Perempuan | 131 | 53,91% |
| JUMLAH | | 243 | 100% |

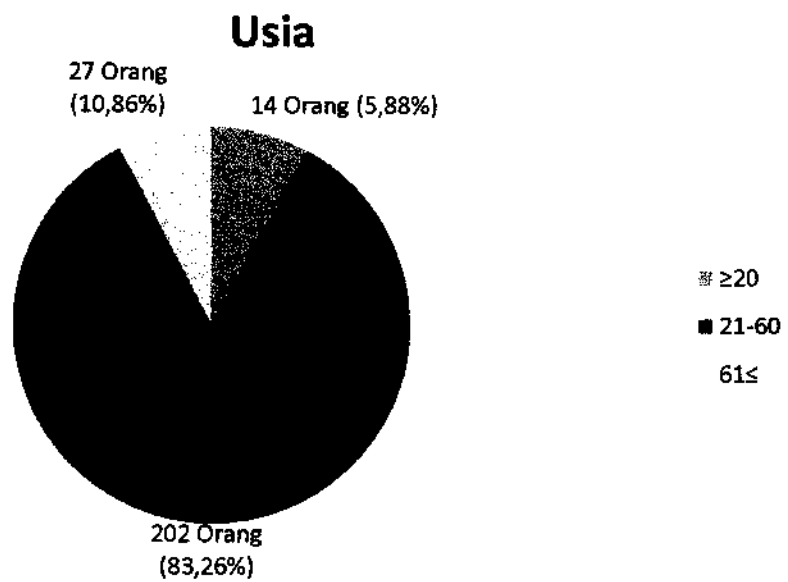
Jenis Kelamin



■ Laki-laki
■ Perempuan

Tabel 2.2.
Tabel Pengelompokan Hasil Survey IKM
Berdasarkan Umur

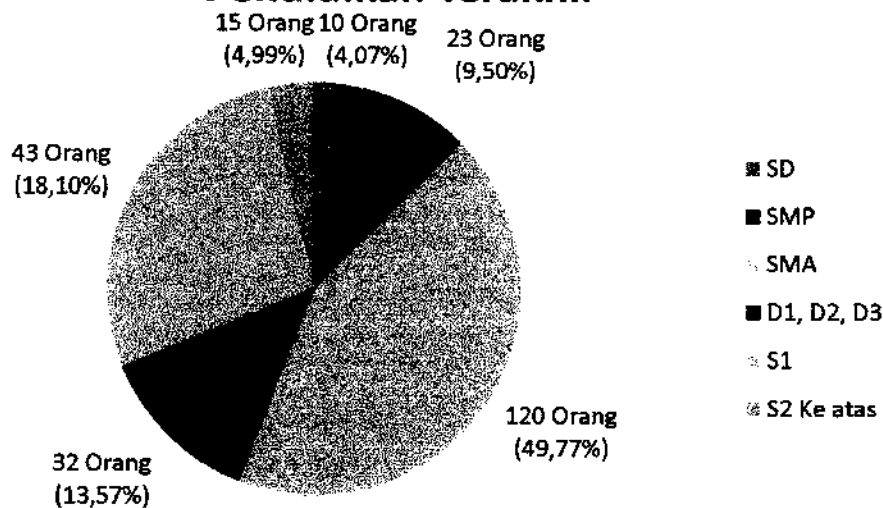
| No | Umur | Jumlah | Prosentase |
|---------------|-----------------|------------|-------------|
| 1 | >20 Tahun | 14 | 5,88% |
| 2 | 21 s.d 60 Tahun | 202 | 83,26% |
| 3 | >60 Tahun | 27 | 10,86% |
| JUMLAH | | 243 | 100% |



Tabel 2.3.
Tabel Pengelompokan Hasil Survey SKM
Berdasarkan Pendidikan

| No | Umur | Jumlah | Prosentase |
|---------------|------------|------------|-------------|
| 1 | SD | 10 | 4,07% |
| 2 | SMP | 23 | 9,50% |
| 3 | SMA | 120 | 49,77% |
| 4 | D1,D2,D3 | 32 | 13,57% |
| 5 | S1 | 43 | 18,10% |
| 6 | S2 ke atas | 15 | 4,99% |
| JUMLAH | | 243 | 100% |

Pendidikan Terakhir



Data dari pengisian kuesioner tersebut selanjutnya diolah dan dihitung untuk mengetahui nilai indeks setiap unsur dan nilai indeks pelayanan secara keseluruhan.

B. Perhitungan Pengukuran

Perhitungan dan pengukuran SKM dilakukan dengan cara :

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

$$\text{Rumus} : \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \frac{1}{9} = 0.11$$

$$\text{IKM: } \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

Catatan:

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

C. Deskripsi hasil analisis

1. Hasil penilaian tiap unsur pelayanan

Dari 9 unsur penilaian didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 2.4.

Tabel Unsur Penilaian SKM

| No. | Unsur Pelayanan | Total Nilai Unsur |
|-----|--|-------------------|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan Pelayanan | 855 |
| U2 | Kesesuaian Prosedur pelayanan | 844 |
| U3 | Waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan | 809 |
| U4 | Kenyamanan Tempat Pelayanan | 820 |
| U5 | Kesesuaian Produk Pelayanan | 832 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana Layanan | 829 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelaksana Pelayanan | 856 |
| U8 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 836 |
| U9 | Ketepatan waktu pelayanan | 818 |

2. Skala Pengukuran kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Adapun kategori dalam skala likert dalam ini adalah :

- a. Tidak baik
- b. Kurang baik
- c. Baik
- d. Sangat baik

Adapun rentang nilai yang digunakan sebagai berikut :

Tabel 2.5.

Tabel Nilai Interval Konversi SKM, Nilai dan Kategori

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

Sumber : Permenpan 14 Tahun 2017

3. Hasil Analisis

Hasil akhir kegiatan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dari setiap unsur pelayanan, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

a. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1.

b. Tabel perhitungan nilai tiap unsur pelayanan

Tabel 2.6.

Tabel Perhitungan Nilai Tiap Unsur Pelayanan

| No | Unsur Pelayanan | Total Nilai Unsur | NRR/Unsur | NRR tertimbang /Unsur |
|------------------------|--|-------------------|-----------|-----------------------|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan Pelayanan | 855 | 3.519 | 0.387 |
| U2 | Kesesuaian Prosedur pelayanan | 844 | 3.473 | 0.382 |
| U3 | Waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan | 809 | 3.329 | 0.366 |
| U4 | Kenyamanan Tempat Pelayanan | 820 | 3.374 | 0.371 |
| U5 | Kesesuaian Produk Pelayanan | 832 | 3.424 | 0.377 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana Layanan | 829 | 3.412 | 0.375 |
| U7 | Perilaku Petugas Pelaksana Pelayanan | 856 | 3.523 | 0.387 |
| U8 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 836 | 3.440 | 0.378 |
| U9 | Ketepatan waktu pelayanan | 818 | 3.366 | 0.370 |
| Rata-rata | | | | 3.39 |
| IKM Unit Pelayanan | | | | 84.87 |
| Mutu Pelayanan | | | | B |
| Kinerja Unit Pelayanan | | | | Baik |

- 1) Total nilai unsur pelayanan adalah total nilai dari setiap unsur pelayanan U1 s.d. U9.
- 2) NRR/Unsur diperoleh dari perlindungan total nilai dibagi jumlah sampel, dalam hal ini 286
- 3) NRR tertimbang/Unsur diperoleh dari perhitungan = $((\text{NRR/unsur}) \times 0.1)$
- 4) IKM Unit pelayanan diperoleh dari perhitungan = $(\text{Total NRR tertimbang} \times 25)$

Dari hasil pengolahan data dengan mengacu pada Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017, SKM Kemantren Mantrijeron Kota Yogyakarta Tahun 2022 mendapat skor 84,87 dengan kategori Baik. Dari 9 unsur yang perlu ditingkatkan adalah "*Waktu yang diperlukan untuk penyelesaian pelayanan*". Adapun upaya yang dilakukan dengan melakukan optimalisasi personil yang ada, layanan informasi progres layanan melalui whatsapp, melakukan penambahan komputer untuk pelayanan serta layanan informasi melalui media sosial.

Adapun analisis tiap unsur adalah sebagai berikut :

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan

Indikator persyaratan pelayanan di Kemantren Mantrijeron Kota Yogyakarta memiliki skor sebesar 3,519 berada pada kriteria "baik". Pengguna layanan menyatakan baik atas kemudahan persyaratan administrasi dan teknis dalam pengurusan baik perizinan, waris, umum, dan lain-lain serta informasi yang terkait dengan layanan kependudukan.

2. Kesesuaian prosedur pelayanan

Indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan dalam Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kemantren Mantrijeron Kota Yogyakarta memiliki skor 3,473 kategori "baik". Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan menilai tingkat kemudahan dan keterbukaan mekanisme dan prosedur pelayanan baik.

3. Waktu pelayanan

Indikator waktu pelayanan memiliki skor sebesar 3,329 dengan kategori baik. Walaupun dalam kategori baik, namun indikator ini memiliki nilai terendah dibanding indikator lainnya. Kondisi ini terkait dengan keterbatasan personil yang ada di Kemantren Mantrijeron, keterbatasan sarana dan prasarana serta jaringan internet yang kurang stabil.

4. Kenyamanan tempat pelayanan

Indikator Kondisi Ruang Pelayanan di Kantor Kemantren Mantrijeron Kota Yogyakarta memiliki skor 3,374 dengan kategori baik. Bagi warga tersedia tempat duduk, bacaan/leaflet, televisi, AC dan koneksi internet (free wifi) dengan syarat memiliki akun JSS.

5. Kesesuaian produk pelayanan

Indikator kesesuaian produk pelayanan memiliki skor sebesar 3,424 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, karena dalam pelayanannya sudah terintegrasi dengan sistem informasi administrasi secara online dengan database yang ada sehingga sudah sesuai dengan data pemohon dan meminimalkan kemungkinan terjadi kesalahan data.

6. Kompetensi pelaksana pelayanan

Indikator kompetensi pelaksana pelayanan dalam indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kemantren Mantrijeron Kota Yogyakarta memiliki skor sebesar 3,412 dengan kategori baik. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarikan disimpulkan bahwa pengguna layanan menilai pelaksana layanan mempunyai kemampuan, pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Perilaku petugas pelaksana pelayanan

Indikator perilaku petugas pelaksana pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kemantren Mantrijeron Kota Yogyakarta memiliki skor sebesar 3,523 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan menilai perilaku petugas pelaksana pelayanan sudah bersikap baik, ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan saran dan masukan

Indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kemantren Mantrijeron Kota Yogyakarta memiliki skor sebesar 3,440 dengan kategori baik. Penilaian ini juga dipengaruhi transparansi dalam pelayanan melalui adanya layanan secara terbuka menerima saran dan keluhan dari masyarakat baik secara langsung, tertulis menggunakan media online melalui Unit Pelayanan Informasi dan Pengaduan (UPIK), Whatsapp Pelayanan Kemantren Mantrijeron 085600064191 dan Jogja Smart Service (JSS).

9. Ketetapan waktu pelayanan

Indikator ketepatan waktu pelayanan dalam survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kemantren Mantrijeron Kota Yogyakarta memiliki skor sebesar 3,366 dengan kategori baik. Waktu pelayanan di Kemantren Mantrijeron sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta, yaitu untuk Senin s.d. Kamis : 08.00 WIB s.d. 15.00 WIB dan Jum'at : 08.00 WIB s.d. 11.30 WIB, 13.00 WIB s.d. 14.00 WIB (pukul 11.30 WIB s.d. 13.00 WIB = istirahat).

BAB III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Data hasil penilaian dilakukan pengolahan dan disajikan dalam laporan SKM. Laporan SKM merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kemantren Mantrijeron Kota Yogyakarta. Dengan adanya penilaian dari masyarakat diharapkan menjadi bahan/masukkan selanjutnya sebagai bahan evaluasi terkait layanan kepada masyarakat hal-hal atau unsur apa saja yang perlu dilakukan perbaikan.

Hasil penilaian SKM di Kemantren Mantrijeron mendapatkan skor 84,87 dengan kategori 'Baik' dan unsur dengan skor terendah adalah "Waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan". Adapun upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan optimalisasi personil yang ada, penambahan komputer pelayanan, serta memanfaatkan layanan informasi melalui website, layanan whatsapp dan layanan media sosial (instagram, facebook dan twitter).

B. Saran/Rekomendasi

Walaupun mendapatkan persepsi 'Baik' dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

1. Melakukan publikasi terkait jenis, persyaratan dan prosedur pelayanan.
2. Optimalisasi personil yang ada dan meningkatkan kualitas layanan baik layanan offline maupun daring dengan penggunaan tehnologi informasi.
3. Peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan terendah atau di bawah rata-rata agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi.
4. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Publik (SPP serta menindaklanjuti dengan Maklumat Pelayanan sebagai bentuk komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada pengguna layanan.

Yogyakarta, 6 September 2022

KEMANTREN
MANTRIJERON
YOGYAKARTA

MANTRI PAMONG PRAJA,
AFRIO SUNARNO, S.Sos
NIP. 196704191998031002



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

KEMANTREN MANTRIJERON

ꦏꦼꦩꦤ꧀ꦠꦺꦤ꧀ꦩꦤꦠꦿꦶꦗꦺꦫꦺꦤ

Jl. DI Panjaitan No. 84 Yogyakarta Kode Pos: 55141 Telp.(0274) 375793 Fax (0274) 375793

EMAIL: mj@jogjakota.go.id

HOTLINE SMS: 08122780001 HOTLINE EMAIL: upik@jogjakota.go.id

WEBSITE: www.jogjakota.go.id

LAPORAN HASIL PUBLIKASI SKM

| SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) | | | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------------------|------|----|-------|-------|
| KEMANTREN MANTRIJERON | | | | | | |
| KOTA YOGYAKARTA | | | | | | |
| TAHUN 2022 | | | | | | |
| <h1>84,87</h1> | NILAI SKM | | | | | |
| | NAMA LAYANAN : PELAYANAN PATEN | | | | | |
| | RESPONDEN | | | | | |
| | JUMLAH | : | | | 243 | Orang |
| | JENIS KELAMIN | : | L | = | 112 | Orang |
| | | | P | = | 131 | Orang |
| | PENDIDIKAN | : | SD | = | 10 | Orang |
| | | | SMP | = | 23 | Orang |
| | | | SMA | = | 120 | Orang |
| | | | DIII | = | 32 | Orang |
| S1 | | | = | 43 | Orang | |
| S2 | | | = | 15 | Orang | |
| Periode Survei | = | (03-01-2022) s/d (31-08-2022) | | | | |
| <p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN</p> <p>MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI</p> <p>DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p> | | | | | | |

Yogyakarta, 6 September 2022



MANTRI PAMONG PRAJA,

AFRIQ SUNARNO, S.Sos

NIP. 19670419 199803 1002



SEGORO AMARTO

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

LAMPIRAN



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
KEMANTREN MANTRIJERON

ꦏꦺꦩꦤ꧀ꦠꦺꦤ꧀ꦩꦤꦠꦿꦶꦗꦺꦫꦺꦤ꧀

Jl. DI Panjaitan No. 84 Yogyakarta Kode Pos: 55141 Telp.(0274) 375793 Fax (0274) 375793

EMAIL: mj@jogjakota.go.id

HOTLINE SMS: 08122780001 HOTLINE EMAIL: upik@jogjakota.go.id

WEBSITE: www.jogjakota.go.id

KEPUTUSAN MANTRI PAMONG PRAJA MANTRIJERON
KOTA YOGYAKARTA

NOMOR : 013 /I/MJ/2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGOLAHAN DATA DAN PENYUSUNAN LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DI KEMANTREN MANTRIJERON TAHUN 2022

MANTRI PAMONG PRAJA MANTRIJERON,

- Menimbang** :
- a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan kegiatan Pengolahan Data dan Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat, maka perlu dibentuk Tim Pengolahan Data Dan Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kemantren Mantrijeron Tahun 2022;
 - b. Bahwa untuk melaksanakan maksud tersebut diatas perlu ditetapkan dengan Keputusan Mantri Pamong Praja Mantrijeron;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Provinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat, dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat;
 4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
 6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

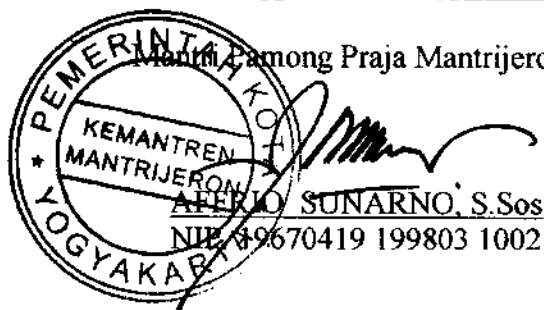
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : KEPUTUSAN MANTRI PAMONG PRAJA MANTRI JERON KOTA YOGYAKARTA TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGOLAHAN DATA DAN PENYUSUNAN LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI KEMANTREN MANTRI JERON TAHUN 2022.
- PERTAMA** : Membentuk Tim Pengolahan Data dan Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kemantren Mantri Jeron Tahun 2022 dengan susunan sebagaimana tersebut dalam lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Tugas Tim tersebut dalam Diktum Pertama adalah :
1. Melaksanakan pengumpulan data survey kepuasan masyarakat;
 2. Melaksanakan pengolahan data hasil survey kepuasan masyarakat;
 3. Menyusun laporan hasil survey kepuasan masyarakat;
- KETIGA** : Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan Keputusan ini dibebankan kepada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Kemantren Mantri Jeron Tahun Anggaran 2022;
- KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan akan diubah dan dibetulkan sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan.

Ditetapkan : di Yogyakarta
Pada tanggal : 03 Januari 2022

Mantri Pamong Praja Mantri Jeron




Lampiran : Keputusan Mantri Pamong Praja
Mantrijeron
Nomor : 013 /I/MJ/2022
Tanggal : 03 Januari 2022

SUSUNAN TIM TIM PENGOLAHAN DATA DAN PENYUSUNAN LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DI KEMANTREN MANTRIJERON TAHUN 2022

| NO | NAMA | JABATAN | JABATAN DALAM TIM |
|----|--------------------------------------|---|----------------------|
| 1 | Affrio Sunarno, S.sos | Mantri Pamong Praja | Penanggung Jawab |
| 2 | Saptohadi, SIP | Mantri Anom | Pembina |
| 3 | Dewi Utami Pratamarini, SIP, M.Si | Kepala Jawatan Umum | Ketua |
| 4 | Sri Sudarsih, S.Pd | Ka. Sub Bag. Umum dan Kepegawaian | Sekretaris |
| 5 | Soni Haksomo, SE, M.Si | Kepala Jawatan Praja | Anggota |
| 6 | Bayu Astuti, A.Md | Kepala Jawatan Kemakmuran | Anggota |
| 7 | Dra. Ilasari Tjahayani Dewi, MM | Kepala Jawatan Sosial | Anggota |
| 8 | Sigit Hartobudiyono, SE | Kepala Jawatan Keamanan | Anggota |
| 9 | Maya Puspita Sari, SE | Ka. Sub. Bag. Keuangan Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan | Anggota |

Mantri Pamong Praja Mantrijeron



KEMANTREN
MANTRIJERON
AFFRIO SUNARNO, S.Sos
NIP. 19670419 199803 1002



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

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

I. DATA RESPONDEN

(Lingkari Kode Angka Sesuai Jawaban Responden)

| | |
|--|--|
| I. DATA RESPONDEN (Lingkari Kode Angka Sesuai Jawaban Responden) | |
| Nama Responden | |
| Umur | Tahun |
| Jenis Kelamin | 1. Laki-Laki 2. Perempuan |
| Pendidikan Terakhir | 1. SD 4. D1, D2, D3 2. SMP 5. S1 3. SMA 6. S2 Ke atas |

DI KEMANTREN MANTRIJERON KOTA YOGYAKARTA

(Mohon dijawab sesuai dengan situasi yang sebenarnya dengan cara memberi tanda silang (X) pada kolom jawaban yang telah tersedia)

Arti angka – angka :

(A) berarti baik sekali

(B) berarti baik

(C) berarti kurang baik

(D) berarti tidak baik

| No | Pertanyaan | Tingkat Persetujuan | | | |
|----|--|---------------------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | |
| 1 | Kemudahan prosedur pelayanan | A | B | C | D |
| 2 | Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan | A | B | C | D |
| 3 | Waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan | A | B | C | D |
| 4 | Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan | A | B | C | D |
| 5 | Kejelasan dan kepastian pegawai dalam memberikan pelayanan | A | B | C | D |
| 6 | Keadilan mendapatkan pelayanan | A | B | C | D |
| 7 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | A | B | C | D |
| 8 | Kenyamanan lingkungan | A | B | C | D |
| 9 | Ketersediaan sarana prasarana | A | B | C | D |

**PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2022**

UNIT PELAYANA : KEMANTREN MANTRIJERON
 UNIT PELAYANAN : KEMANTREN MANTRIJERON
 ALAMAT : Jl. DI Panjaitan No. 84, Yogyakarta 55141
 Tlp/Fax. : (0274) 375793

| NO. | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-----|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 7 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 22 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 24 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 28 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 32 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 34 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 36 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 43 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 52 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 59 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 63 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 65 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 70 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 71 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 73 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |

| NO. | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-----|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 74 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 84 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 86 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 90 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 91 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 92 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 93 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 94 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 95 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 99 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 100 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 101 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 102 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 103 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 104 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 107 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 108 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 109 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 110 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 113 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 114 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 115 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 116 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 117 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 118 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 119 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 120 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 121 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 122 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 123 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 124 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 125 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 126 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 127 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 128 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 129 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 130 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 131 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 132 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 133 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 134 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 135 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 136 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 137 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 138 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 139 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 140 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 141 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 142 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 143 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 144 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 145 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 146 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 147 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 148 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 150 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 151 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 152 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 153 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 154 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 155 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |

| NO. | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 238 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 239 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 240 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 241 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 242 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 243 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| ΣNilai /Unsur | 855 | 844 | 809 | 820 | 832 | 829 | 856 | 836 | 818 | |
| NRR / Unsur | 3,519 | 3,473 | 3,329 | 3,374 | 3,424 | 3,412 | 3,523 | 3,440 | 3,366 | |
| NRR tertbg/ unsur | 0,387 | 0,382 | 0,366 | 0,371 | 0,377 | 0,375 | 0,387 | 0,378 | 0,370 | *) 3,39 |
| IKM Unit pelayanan | | | | | | | | | | **) |
| | | | | | | | | | | 84,87 |

Keterangan :

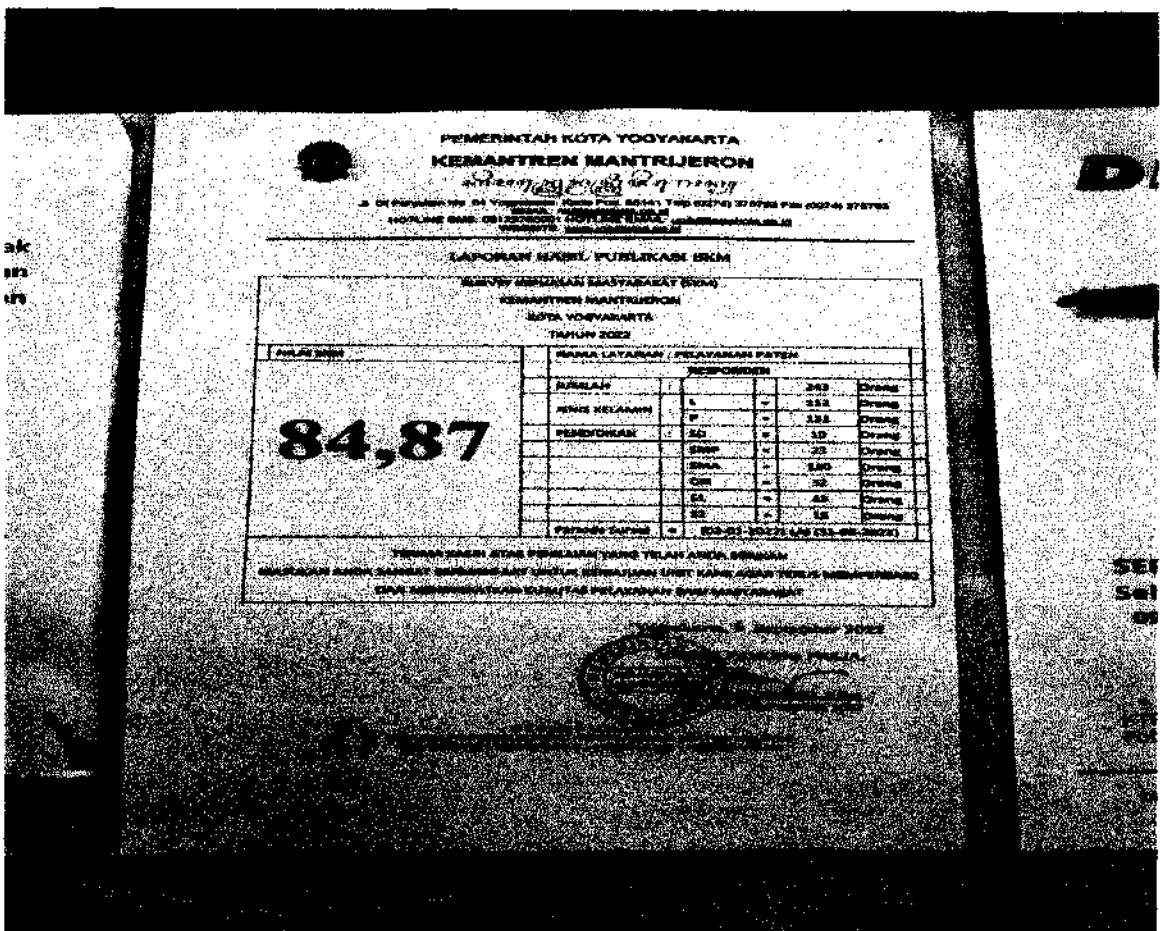
- U1 s.d. U10 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,10

IKM UNIT PELAYANAN : 84,87

Mutu Pelayanan :

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

| No. | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA |
|-----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan pelayanan | 3,519 |
| U2 | Prosedur pelayanan | 3,473 |
| U3 | Waktu pelayanan | 3,329 |
| U4 | Kenyamanan Tempat Pelayanan | 3,374 |
| U5 | Produk pelayanan | 3,424 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3,412 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 3,523 |
| U8 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 3,440 |
| U9 | Ketepatan Waktu Pelayanan | 3,366 |



PENEMPELAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
 DI PAPAN INFORMASI RUANG PELAYANAN



PENEMPELAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
 DI PAPAN INFORMASI PADA LUAR RUANGAN