

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| DAFTAR ISI | ii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat | 2 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan | 2 |
| BAB II | 4 |
| PENGUMPULAN DATA SKM | 4 |
| 2.1 Pelaksana SKM | 4 |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data | 4 |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data | 5 |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM | 5 |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden | 6 |
| BAB III | 7 |
| HASIL PENGOLAHAN DATA SKM | 7 |
| 3.1 Jumlah Responden SKM | 7 |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) | 8 |
| BAB IV | 9 |
| ANALISIS HASIL SKM | 9 |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan | 9 |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut | 10 |
| 4.3 Tren Nilai SKM | 11 |
| BAB V | 12 |
| KESIMPULAN | 12 |
| LAMPIRAN | 14 |
| 1. Kuesioner | 15 |
| 2. Hasil Olah Data SKM | 16 |
| 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM | 18 |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya | 19 |

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 mengamalkan 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 Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dalam memberikan pelayanannya maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Pemda DIY yang telah diberikan oleh Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta adalah tim Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan lembar kuesioner manual dan formulir kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 2023 | 5 |
| 2. | Pengumpulan Data | Januari-Agustus 2023 | 203 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Agustus 2023 | 2 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | Agustus 2023 | 2 |

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 3000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 252 orang.

Kepuasan Masyarakat pada Biro Organisasi SETDA DIY.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 252 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|--|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 136 | 54% |
| | | PEREMPUAN | 116 | 46% |
| | | | | |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | 5 | 2% |
| | | SLTP | 3 | 1% |
| | | SLTA | 33 | 13% |
| | | DIII | 15 | 6% |
| | | SI | 143 | 57% |
| | | S2 | 53 | 21% |
| | | | | |
| 3 | PEKERJAAN | PNS | 230 | 91% |
| | | TNI | 0 | 0% |
| | | SWASTA | 18 | 7% |
| | | WIRUSAHA | 1 | 0% |
| | | LAINNYA | 3 | 1% |
| | | | | |
| 4 | JENIS LAYANAN | LAYANAN KARTU ISTRI DAN KARTU SUAMI | 17 | 7% |
| | | LAYANAN DOKUMENTASI PEGAWAI | 4 | 2% |
| | | LAYANAN INFORMASI DATA PEGAWAI | 4 | 2% |
| | | LAYANAN INFORMASI PUBLIK | 20 | 8% |
| | | LAYANAN PEMBERIAN PENGHARGAAN SATYALANCANA KARYA SATYA KEPADA PNS | 9 | 4% |
| | | LAYANAN PEMBERIAN REKOMENDASI SURAT IZIN PERJALANAN DINAS KE LUAR NEGERI | 3 | 1% |
| | | LAYANAN PEMBERIAN SURAT IZIN (CUTI/PERKAWINAN/PERCERAIAN/KEPALA DESA/PERANGKAT DESA) | 12 | 5% |
| | | LAYANAN PENGADUAN | 5 | 2% |

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|--|--------|------------|
| | | LAYANAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI | 9 | 4% |
| | | LAYANAN PENSIUN PNS | 78 | 31% |
| | | LAYANAN PENYELESAIAN SK KENAIKAN PANGKAT PNS | 15 | 6% |
| | | LAYANAN PINDAH WILAYAH KERJA | 62 | 25% |
| | | LAYANAN SELEKSI TENAGA BANTU | 14 | 6% |
| | | | | |
| | | | | |

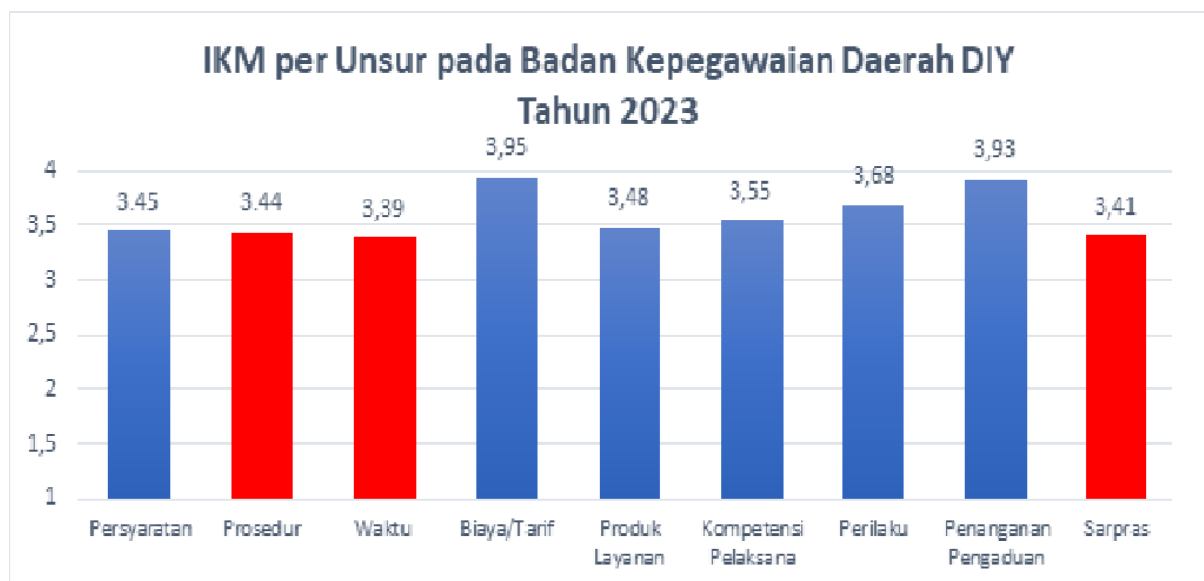
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|-------------------------|-----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsur | 3,45 | 3,44 | 3,39 | 3,95 | 3,48 | 3,55 | 3,68 | 3,93 | 3,41 |
| Kategori | B | B | B | A | B | B | A | A | B |
| IKM Unit Layanan | 88,76 (A atau Sangat Baik) | | | | | | | | |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat tiga unsur yang mendapatkan nilai terendah, nilai paling rendah pertama adalah Waktu Pelayanan dengan nilai 3,39, selanjutnya yang mendapatkan nilai terendah kedua yaitu Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,41, serta nilai terendah ketiga pada Prosedur pelayanan dengan nilai 3,44.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,95 dan Penanganan Pengaduan serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,93 dan 3,68.

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

- “SK Kurang Cepat, Sering Terlambat, mohon untuk di perbaiki sistemnya”.
- “Tempat pelayanan/Ruang mohon untuk di perjelas”.
- “dimaksimalkan pemeliharaan dan pengembangan aplikasinya”.
- “Perlu ada Peningkatan Sarana dan Prasarana”.
- “perlu adanya tambahan kotak saran”

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

- Waktu penyelesaian pelayanan yang belum sesuai harapan dari pelanggan BKD DIY. Hal ini dikarenakan dalam pelayanannya BKD DIY masih bergantung dengan pihak eksternal seperti Badan Kepegawaian Negera dan Kementerian Dalam Negeri. Sehingga dirasa susah memberikan estimasi kapan pembuatan Surat Keputusan dapat selesai.
- Sarana dan Prasarana di gedung sementara masih terbatas, saat ini BKD DIY dalam tahapan pembangunan gedung di Jalan Kyai Mojo Nomor 56 Yogyakarta.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

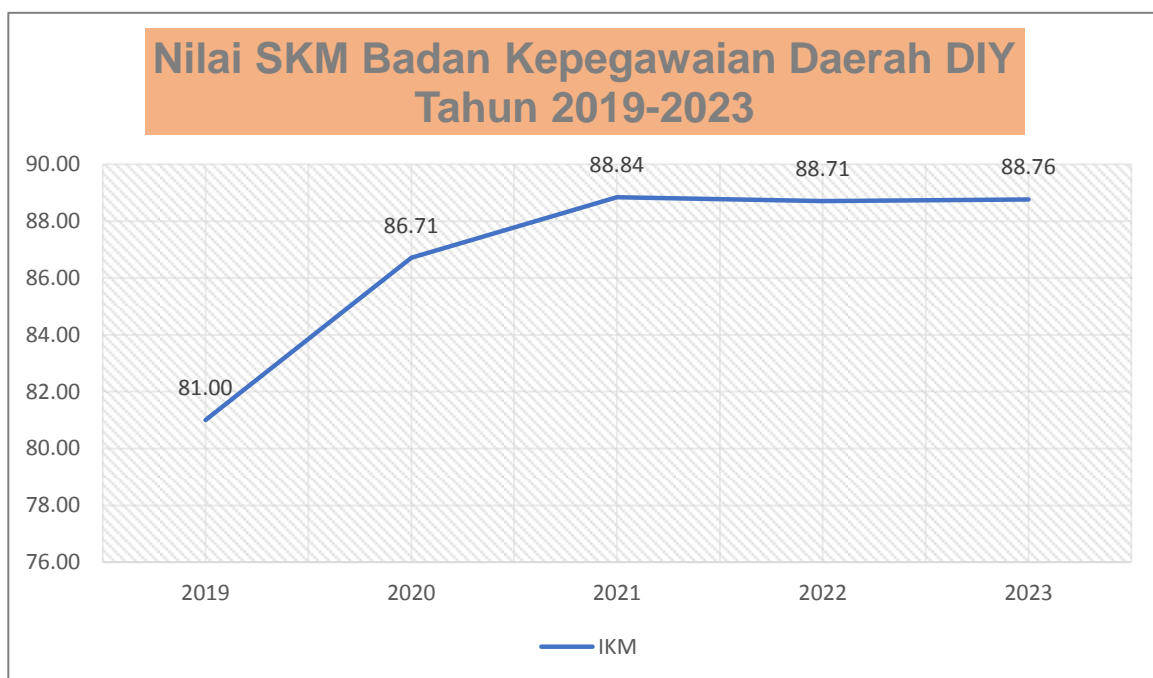
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat koordinasi Internal BKD DIY. 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 | Prosedur | Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan | √ | √ | | | Tim Kerja Perencanaan dan Anggaran Badan |
| 2 | Sarana dan Prasarana | Telah dilakukan pembangunan Gedung/Kantor BKD DIY di Jalan Kyai Mojo No 56 dengan estimasi penyelesaian selama 3 tahun | √ | √ | √ | √ | Subbagian Umum |
| 3 | Waktu Pelayanan | Mengevaluasi kembali Standar Waktu Layanan yang dicantumkan di Standar Pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon Penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan | √ | √ | | | Tim Kerja Perencanaan dan Anggaran Badan |

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 Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan kualitas pelayanan dari tahun 2019 hingga di tahun 2021, dimana penyelenggaraan pelayanan publik

mendapatkan nilai A dengan predikat “Sangat Baik”. Perkembangan nilai indeks kepuasan masyarakat dari tahun 2021 hingga tahun 2022 terjadi penurunan, jika puncak nilai tertinggi di tahun 2021 nilai yang di peroleh 88.84, tahun 2022 nilai IKM turun perlahan di angka 88.71. Untuk di tahun 2023 terjadi kenaikan kualitas pelayanan dengan nilai IKM 88.76 dan kembali di raih predikat A dengan kualitas pelayanan publik “Sangat Baik. Ini adalah bentuk konsistensi dari BKD DIY dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, secara umum meningkat mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88.76. Nilai SKM BKD DIY menunjukkan konsistensi mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan diraihnya Predikat A (Sangat Baik) dari tahun 2021 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur layanan, sarana dan prasarana, dan waktu pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan Penanganan Pengaduan, dan Perilaku Pelaksana.

Yogyakarta, 4 September 2023

Kepala Badan Kepegawaian Daerah DIY



Amin Purwani, S.H., M.Ec.Dev.

NIP. 196807131998032003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

| | |
|------------------|---|
| Tanggal Survei : | Jam Survei : <input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00 <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00 |
|------------------|---|

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Lingkariilah kode angka sesuai jawaban Saudara

| I. KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN | |
|---|---|
| No. | Unsur Penilaian |
| 1. | Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;">1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai</div> <div style="width: 45%;">3. Sesuai 4. Sangat sesuai</div> </div> |
| 2. | Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Balai Pengukuran Kompetensi Pegawai ? <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;">1. Tidak mudah 2. Kurang mudah</div> <div style="width: 45%;">3. Mudah 4. Sangat mudah</div> </div> |
| 3. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;">1. Tidak cepat 2. Kurang cepat</div> <div style="width: 45%;">3. Cepat 4. Sangat cepat</div> </div> |
| 4. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;">1. Sangat mahal 2. Cukup mahal</div> <div style="width: 45%;">3. Murah 4. Gratis</div> </div> |
| 5. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;">1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai</div> <div style="width: 45%;">3. Sesuai 4. Sangat sesuai</div> </div> |
| 6. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;">1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten</div> <div style="width: 45%;">3. Kompeten 4. Sangat kompeten</div> </div> |
| 7. | Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;">1. Tidak sopan dan tidak ramah 2. Kurang sopan dan kurang ramah</div> <div style="width: 45%;">3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan sangat ramah</div> </div> |
| 8. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;">1. Buruk 2. Cukup</div> <div style="width: 45%;">3. Baik 4. Sangat baik</div> </div> |
| 9. | Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;">1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi</div> <div style="width: 45%;">3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik</div> </div> |

| II. KELUHAN DAN SARAN PERBAIKAN |
|---------------------------------|
| |

Terima kasih atas kerendahan Saudara mengisi kuesioner ini, masukan yang diberikan sangat berharga bagi kami

2. Hasil Olah Data SKM

| PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---|
| Unit Pelayanan | : | Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta | | | | | | | | |
| Alamat | : | Jl. Jenderal Sudirman No. 5 Kota Yogyakarta, DIY 55233 | | | | | | | | |
| Telpon/Fax | : | (0274) 562150 (2900-2931), Faksimile. Psw 2903, (0274) 512080 | | | | | | | | |
| Jenis Pelayanan | NRR PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | Nilai IKM Jenis Layanan |
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1. Layanan Informasi Publik | 3,40 | 3,35 | 3,25 | 3,85 | 3,40 | 3,55 | 3,60 | 4,00 | 3,15 | 86,76 |
| 2. Layanan Pengaduan | 3,20 | 3,00 | 3,20 | 3,80 | 3,20 | 3,20 | 3,40 | 3,60 | 2,60 | 80,30 |
| 3. Layanan Seleksi Tenaga Bantu | 3,21 | 3,36 | 3,36 | 4,00 | 3,36 | 3,36 | 3,57 | 4,00 | 3,50 | 87,21 |
| 4. Layanan Informasi Data Pegawai | 3,50 | 3,50 | 3,50 | 4,00 | 3,75 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,75 | 93,50 |
| 5. Layanan Pemberian Rekomendasi Surat Izin Perjalanan Dinas ke Luar Negeri | 3,67 | 3,67 | 3,67 | 4,00 | 3,67 | 3,67 | 3,67 | 4,00 | 3,33 | 91,67 |
| 6. Layanan Pengembangan Kompetensi | 3,33 | 3,33 | 3,22 | 3,89 | 3,33 | 3,33 | 3,67 | 3,89 | 3,56 | 86,78 |
| 7. Layanan Pindah Wilayah Kerja | 3,37 | 3,31 | 3,39 | 3,98 | 3,44 | 3,52 | 3,66 | 3,92 | 3,53 | 88,31 |
| 8. Layanan Pemberian Surat Izin (Cuti/Perkawinan/Perceraian/Kepala Desa/Perangkat Desa) | 3,42 | 3,83 | 3,50 | 4,00 | 3,42 | 3,75 | 3,92 | 4,00 | 3,75 | 92,35 |
| 9. Layanan Pemberian Penghargaan Satyalancana Karya Satya kepada PNS | 3,44 | 3,44 | 3,22 | 4,00 | 3,56 | 3,89 | 3,78 | 4,00 | 3,78 | 91,06 |
| 11. Layanan Kartu Istri dan Kartu Suami | 3,71 | 3,59 | 3,53 | 4,00 | 3,65 | 3,59 | 3,65 | 3,76 | 3,35 | 90,92 |
| 12. Layanan Dokumentasi Pegawai | 3,50 | 3,75 | 3,75 | 4,00 | 3,75 | 3,50 | 3,75 | 4,00 | 3,25 | 91,44 |
| 13. Layanan Penyelesaian SK Kenaikan Pangkat PNS | 3,67 | 3,20 | 3,13 | 4,00 | 3,40 | 3,33 | 3,67 | 3,93 | 3,33 | 87,08 |
| 14. Layanan Pensiun PNS | 3,40 | 3,35 | 3,32 | 3,81 | 3,36 | 3,50 | 3,56 | 3,95 | 3,46 | 87,19 |
| NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan | 3,45 | 3,44 | 3,39 | 3,95 | 3,48 | 3,55 | 3,68 | 3,93 | 3,41 | |
| NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang | 0,379 | 0,378 | 0,373 | 0,434 | 0,383 | 0,391 | 0,405 | 0,432 | 0,375 |) |
| | | | | | | | | | | 3,551 |
| IKM Unit pelayanan | | | | | | | | | |) |
| | | | | | | | | | | 88,76 |
| Keterangan : | | | | | | | | | | |
| - U1 s.d. U9 | | | | | | | | | | No. UNSUR PELAYANAN |
| - NRR | | | | | | | | | | U1 Persyaratan |
| - IKM | | | | | | | | | | U2 Prosedur |
| - ") | | | | | | | | | | U3 Waktu Pelayanan |
| - ") | | | | | | | | | | U4 Biaya/ Tarif |
| NRR Per Unsur Pelayanan | | | | | | | | | | U5 Produk Layanan |
| | | | | | | | | | | U6 Kompetensi Pelaksana |
| | | | | | | | | | | U7 Perilaku Pelaksana |
| NRR Unit Layanan | | | | | | | | | | U8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| NRR tertimbang Unit Layanan | | | | | | | | | | U9 Sarana dan Prasarana |
| | | | | | | | | | | |
| IKM UNIT PELAYANAN | : | | | | | | | | | 88,76 |
| Mutu Pelayanan : | | | | | | | | | | |
| A (Sangat Baik) | | | | | | | | | | : 88,31 - 100,00 |
| B (Baik) | | | | | | | | | | : 76,61 - 88,30 |
| C (Kurang Baik) | | | | | | | | | | : 65,00 - 76,60 |
| D (Tidak Baik) | | | | | | | | | | : 25,00 - 64,9 |



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH

ꦧꦢꦤ꧀ꦏꦼꦥꦒꦮꦶꦗꦤ꧀ꦢꦒꦫꦶꦪ

Jl. Jenderal Sudirman No. 5 Yogyakarta, Telepon (0274) 562150 (2900-2931),

Faksimile. Psw 2903, (0274) 512080

Website: <http://www.bkd.jogjapro.go.id>; E-mail: bkd@jogjapro.go.id Kode Pos 55233

| UNIT PELAYANAN | : BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH DIY | | |
|------------------------|---|--|---|
| ALAMAT | : Jl. Jenderal Sudirman No. 5 Kota Yogyakarta, DIY 55233 | | |
| TELP/FAX | : (0274) 562150 (2900-2931), Faksimile. Psw 2903, (0274) 512080 | | |
| NO | UNSUR PELAYANAN | Nilai Total NRR Tertimbang per Unsur Jenis Pelayanan | Nilai Total NRR per Unsur Jenis Pelayanan Setelah dikonversi |
| 1 | Persyaratan | 0,379 | 86,185 |
| 2 | Prosedur | 0,378 | 85,915 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 0,373 | 84,690 |
| 4 | Biaya/Tarif | 0,434 | 98,712 |
| 5 | Produk Layanan | 0,383 | 87,059 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 0,391 | 88,815 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 0,405 | 92,093 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 0,432 | 98,183 |
| 9 | Sarana Prasarana | 0,375 | 85,282 |
| | Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan | 3,551 | |
| | Nilai NRR setelah konversi | 88,763 | |
| SKM Unit Pelayanan | | 88,76 | |
| Mutu Pelayanan | | A | |
| Kinerja Unit Pelayanan | | SANGAT BAIK | |

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Satpam mempersilakan tamu masuk ke ruang pelayanan



Penyambutan tamu yang datang oleh resepsionis

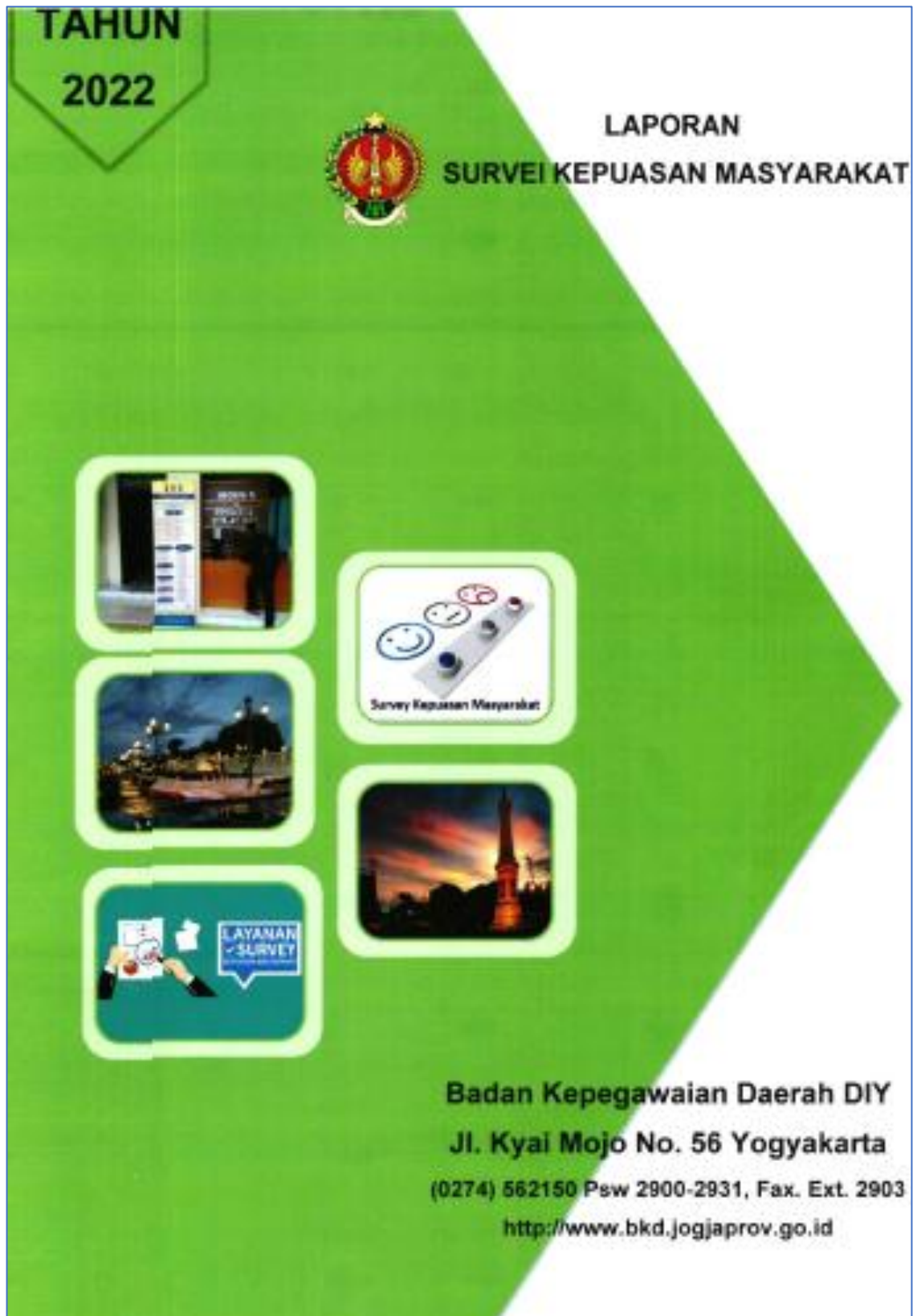


Proses pelayanan dilakukan oleh petugas



Proses pengambilan data SKM

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh *Template* Laporan)



BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Badan Kepegawaian Daerah DIY perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Kepegawaian Daerah DIY periode (2022) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (2022)

| No. | Unsur SKM | IKM | Mutu Layanan |
|------------|--|------------|---------------------|
| 1 | Persyaratan | 86,098 | B |
| 2 | Prosedur | 86,473 | B |
| 3 | Waktu Pelayanan | 84,885 | B |
| 4 | Biaya/ Tarif | 98,415 | A |
| 5 | Produk spesifikasi jenis layanan | 88,970 | A |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 88,363 | A |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 90,744 | A |
| 8 | Sarana Prasarana | 91,541 | A |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 90,949 | A |

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


Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

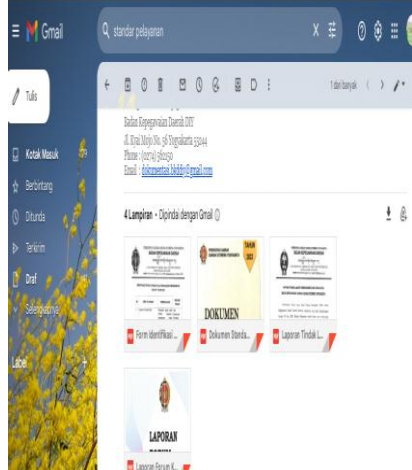
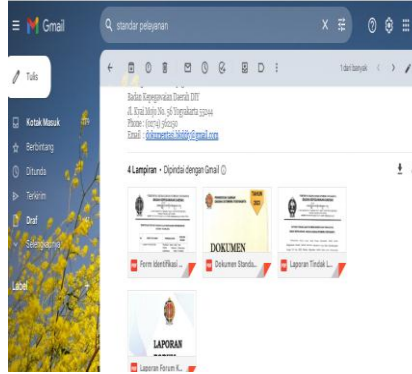
| No | Jenis Pelayanan | Prioritas Unsur | Program /Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|----|--|--------------------|---|-------|-------|--------|-------|-----------------------------------|
| | | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Layanan Informasi Publik, Layanan Pengaduan, Layanan Seleksi Tenaga Bantu, Layanan Informasi Data Pegawai, Layanan Pemberian Rekomendasi Surat Izin Perjalanan Dinas ke Luar Negeri, Layanan Pengembangan Kompetensi, Layanan Pindah Wilayah Kerja, Layanan Pemberian Surat Izin (Cuti/Perkawinan/ Perceraian/Kepala Desa/Perangkat Desa), Layanan Pemberian Penghargaan Satyalancana Karya Satya kepada PNS, Layanan Kartu Isteri dan Kartu Suami, Layanan Dokumentasi Pegawai, Layanan Penyelesaian SK Kenaikan Pangkat PNS, Layanan Pensiun PNS | 1. Prosedur | Meninjau prosedur yang sudah dijalankan melalui mekanisme audit internal | | | √ | | Auditor internal |
| | | 2. Persyaratan | Memperbaharui persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasikannya | | | √ | | Tim Mutu dan Unit layanan terkait |
| | | 3. Waktu Pelayanan | Mengevaluasi kembali Standar Waktu Layanan yang dicantumkan di Standar Pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon Penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan | | | | √ | Tim Mutu dan Unit layanan terkait |

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan) | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan/ Hambatan |
|----|--|--|--|--|---------------------|
| 1 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur → Meninjau prosedur yang sudah dijalankan melalui mekanisme audit internal | sudah | Telah dilakukan audit internal pada tahun 2022 |  <p>Audit eksternal BKD DIY Tahun 2022</p> | - |

| | | | | | |
|---|--|-------|--|---|---|
| 2 | Persyaratan →Memperbaharui persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasikannya | sudah | Telah dilakukan pembaharuan persyaratan layanan dan perubahan persyaratannya dengan melakukan review standar pelayanan kemudian melakukan penyusunan dokumen standar pelayanan |  <p>Pengiriman dokumen standar pelayanan ke Biro Organisasi Setda DIY melalui email</p> | - |
| 3 | Waktu Pelayanan →Mengevaluasi kembali Standar Waktu Layanan yang dicantumkan di Standar Pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon Penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan | sudah | Telah dilakukan perubahan prosedur pada standar pelayanan yang dimuat dalam Dokumen Standar Pelayanan, sosialisasi melalui social media |  <p>Pengiriman dokumen standar pelayanan ke Biro Organisasi Setda DIY melalui email</p> | - |

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Badan Kepegawaian Daerah DIY telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti.

Yogyakarta, 4 September 2023

Kepala Badan Kepegawaian Daerah DIY



Amin Purwani, S.H., M.Ec.Dev.

NIP. 196807131998032003