

**TAHUN
2022**



**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



Survey Kepuasan Masyarakat



Badan Kepegawaian Daerah DIY
Jl. Kyai Mojo No. 56 Yogyakarta
(0274) 562150 Psw 2900-2931, Fax. Ext. 2903
<http://www.bkd.jogjaprovo.go.id>

Kata Pengantar

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022 ini dapat terwujud. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Kami berharap kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Yogyakarta , September 2022

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



AMIN PURWANI, S.H., M.Ec.Dev
NIP. 196807131998032003

Daftar Isi

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. TUJUAN	1
1.3. JENIS PELAYANAN DAN UNSUR SKM	2
1.4. METODE DAN PERIODE SURVEI	3
BAB 2. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	5
2.1. PERSIAPAN SURVEI	5
2.2. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA	6
2.3. PENGOLAHAN DATA	7
2.4. PENGUJIAN KUALITAS DATA	8
2.5. PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	10
BAB 3. ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	45
3.1. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	45
3.2. RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	48
3.3. TINDAK LANJUT SARAN/MASUKAN DARI RESPONDEN	54
3.4. TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA TAHUN 2021	54
BAB 4. PENUTUP	56
4.1. KESIMPULAN	56
4.2. SARAN/REKOMENDASI	56
LAMPIRAN -LAMPIRAN	58

Daftar Tabel

Tabel 2.1	Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat6
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan8
Tabel 2.3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin8
Tabel 2.4	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir9
Tabel 2.5	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama9
Tabel 2.6	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Publik10
Tabel 2.7	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengaduan13
Tabel 2.8	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Seleksi Pegawai Non ASN14
Tabel 2.9	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Data Pegawai16
Tabel 2.10	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pemberian Rekomendasi Surat Izin Perjalanan Dinas ke Luar Negeri19
Tabel 2.11	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengembangan Kompetensi PNS21
Tabel 2.12	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pindah Wilayah Kerja23
Tabel 2.13	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pemberian Surat Izin (Cut/Perkawinan/Perceraian/Kepala Desa/Perangkat Desa)27
Tabel 2.14	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Satyalancana Karya Satya30
Tabel 2.15	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Penerbitan SK Penetapan Tewas bagi ASN32
Tabel 2.16	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Kartu Pegawai, Kartu Istri, Kartu34

Suami dan Kartu Taspen

Tabel 2.17	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Dokumentasi Pegawai36
Tabel 2.18	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Penyelesaian SK Kenaikan Pangkat PNS38
Tabel 2.19	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pensiun PNS40
Tabel 2.20	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta42
Tabel 2.21	Nilai IKM Unit Layanan44
Tabel 3.1	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta45
Tabel 3.2	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM di Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta48
Tabel 3.3	Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden di Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta54
Tabel 3.4	Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2021 di Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta55

BAB 1

Pendahuluan

Bab 1 Berisi :

1. Latar Belakang
2. Tujuan
3. Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat
4. Metode dan Periode Survei

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2 Tujuan

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan. Sedangkan tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Mendorong dan memotivasi unit pelayanan agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi dan kinerja pelayanan.

1.3 Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

A. Jenis Pelayanan

Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sudah menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan melalui Surat Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 061/04213 Tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta pada tanggal 04 Juli 2022 dengan jenis layanan sebanyak 14 layanan, yaitu:

1. Layanan Informasi Publik;
2. Layanan Pengaduan;
3. Layanan Seleksi Tenaga Bantu;
4. Layanan Informasi Data Pegawai;
5. Layanan Pemberian Rekomendasi Surat Izin Perjalanan Dinas Ke Luar Negeri;
6. Layanan Pengembangan Kompetensi;
7. Layanan Pindah Wilayah Kerja;
8. Layanan Pemberian Surat Izin (Cuti/Perkawinan, Perceraian/Kepala Desa/Perangkat Desa);
9. Layanan Pemberian Penghargaan Satyalancana Karya Satya Kepada PNS;
10. Layanan Penerbitan SK Penetapan Tewas bagi ASN;
11. Layanan Kartu Pegawai, Kartu Istri, Kartu Suami, dan Kartu Taspen;
12. Layanan Dokumentasi Pegawai;
13. Layanan Penyelesaian SK Kenaikan Pangkat PNS; dan
14. Layanan Pensiun PNS.

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta pada Tahun 2022 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga pelaksanaan Survei

Kepuasan Masyarakat juga menggunakan indikator penilaian kepuasan masyarakat yang mendasarkan 9 unsur yang diwajibkan dalam peraturan tersebut yang meliputi:

1. persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. biaya/tarif yaitu 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 yaitu 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 yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. sarana yaitu 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).
9. penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Metode dan Periode Survei

A. Metode Survei

Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta melaksanakan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket) sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, dan merupakan skala paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala *Likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

B. Periode Survei

Periode survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik. Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada 02-01-2022 s/d 31-07-2022.

BAB 2

Pelaksanaan Survei

Bab 2 Berisi :

1. *Persiapan Survei*
2. *Pelaksanaan Pengumpulan Data*
3. *Pengolahan Data*
4. *Pengujian Kualitas Data*
5. *Penyusunan IKM*

2.1 Persiapan Survei

A. Pelaksana Survei

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 061/04070 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 yang terdiri dari :

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

Koordinator : Ritaningrum, S.Sos.

Subkoordinator : Ani Astuti, S.IP.

Sekretaris : Chrisan Laksmi Anantaputri, S.H.

Anggota : Ema Nur Azizah Mas'um, S.E.

Dian Marliaty, S.Kom.

Ferry Ardiyanto, S.H., M.H.

Ratri Mulyani, S.Psi., M.Psi.Psikolog

Triana Widiastuti, S.IP., M.P.A.

B. Penyiapan Bahan Survei

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner yang digunakan oleh unit penyelenggara pelayanan menggunakan bentuk dan susunan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimana terdiri dari identitas responden dan pencacah serta mutu pelayanan publik.

C. Penetapan Jumlah Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan

jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**.

Pada survei kepuasan masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan jumlah pengguna setiap tahun rata-rata berkisar antara 100 – 600 pengguna layanan. Untuk itu jika dengan tabel **Krejcie dan Morgan**, menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 100 – 600 pengguna layanan maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak responden 298 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

D. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan jadwal yang telah ditentukan mulai dari tanggal 02 Januari 2022 sampai dengan 31 Juli 2022 pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

E. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	7 (tujuh) hari kerja
2	Pengumpulan Data	7 (tujuh) hari kerja
3	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	7 (tujuh) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	7 (tujuh) hari kerja

2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta menggunakan alat bantu kuisioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat dan/atau melalui elektronik (internet/ E-Survei) dan menggunakan Aplikasi SITAMU.

2.3 Pengolahan Data

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (rating score). Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Catatan : untuk keseragaman pengolahan data, bobot nilai rata-rata tertimbang memakai angka 0,11.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 –100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan

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

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus :

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah jenis layanan}}$$

2.4 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama.

A. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	152	51
2	Perempuan	146	49
3	Tidak mengisi data	-	-
Jumlah		298	100

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 152 responden dari total 298 responden dengan presentase sebesar 51 %. Sedangkan sisanya sebesar 146 responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar 49 %.

B. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SD	5	2
2	SMP	3	1
3	SMA	31	10
4	D3	30	10
5	S1	158	53
6	S2	71	24
7	S3	-	-
8	Tidak Mengisi	-	-

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan S1 yang berjumlah 158 responden dari total responden 298 orang dengan presentase 53 %. Sedangkan responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan SMP yang berjumlah 3 orang dengan presentase 1 %.

C. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS	254	85
2	TNI	-	-
3	POLRI	-	-
4	SWASTA	24	8
5	WIRSAUSAHA	20	7
6	LAINNYA	-	-
7	Tidak Mengisi	-	-

Berdasarkan profil pekerjaan utama, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan PNS yang berjumlah 254 responden dari total responden 298 orang dengan presentase 85 %. Sedangkan responden paling sedikit memiliki pekerjaan Wirausaha yang berjumlah 20 orang dengan presentase 7 %.

2.5 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Informasi Publik

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan informasi publik dilakukan kepada 30 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 02 Januari 2022 sampai dengan 31 Juli 2022.

Tabel 2.6 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Publik

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	4	2
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	2
8	3	3	3	4	4	3	3	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	3	4	4	3	4	4	4
15	3	3	3	4	3	4	3	4	3
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	4	4	3	4	4	4

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
21	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
22	3	3	3	4	3	3	4	4	2	
23	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
24	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
25	4	4	4	4	3	3	3	2	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai per Unsur	109	108	108	118	109	108	110	110	106	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisioner yang terisi	3,633	3,600	3,600	3,933	3,633	3,600	3,667	3,667	3,533	
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,400	0,396	0,396	0,433	0,400	0,396	0,403	0,403	0,389	*)
IKM Jenis Pelayanan										90,383

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan,

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

	Saran, dan Masukan
--	--------------------

IKM JENIS PELAYANAN :	90,38
------------------------------	--------------

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

Pada tabel 2.6 diperoleh nilai terendah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 90,38 termasuk dalam kategori kinerja **A (Sangat Baik)**.

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Pengaduan

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pengaduan dilakukan kepada 2 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 02 Januari 2022 sampai dengan 31 Juli 2022.

Tabel 2.7 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengaduan

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	4	4	3	4	4	3	3	2	4
Nilai per Unsur	7	7	6	8	7	6	6	6	7
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisioner yang terisi	3,500	3,500	3,000	4,000	3,500	3,000	3,000	3,000	3,500
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,385	0,385	0,330	0,440	0,385	0,330	0,330	0,330	0,385
IKM Jenis Pelayanan									82,500

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	82,50
------------------------------	--------------

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

Pada tabel 2.7 diperoleh nilai terendah pada unsur Waktu Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Sarana dan Prasarana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 82,50 termasuk dalam kategori kinerja **B (Baik)**.

C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Seleksi Tenaga Bantu

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan seleksi tenaga bantu dilakukan kepada 20 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 02 Januari 2022 sampai dengan 31 Juli 2022.

Tabel 2.8 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Seleksi Tenaga Bantu

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	4	4	4	4	4	4	3
2	3	3	3	4	3	3	4	4	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	3	3	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	4	4	3	4	4	2	4
11	4	4	4	4	4	3	4	3	4
12	3	3	3	4	3	3	4	3	4

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
13	4	4	4	4	4	3	4	3	4
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15	4	4	3	4	4	4	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	3	4	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Nilai per Unsur	70	71	72	80	71	70	72	75	73
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisioner yang terisi	3,500	3,550	3,600	4,000	3,550	3,500	3,600	3,750	3,650
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,385	0,391	0,396	0,440	0,391	0,385	0,396	0,413	0,402
IKM Jenis Pelayanan									*) 3,597
									89,925

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	89,93
------------------------------	--------------

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

Pada tabel 2.8 diperoleh nilai terendah pada unsur Persyaratan dan Kompetensi Pelaksana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 89,93 termasuk dalam kategori kinerja **A (Sangat Baik)**.

D. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Informasi Data Pegawai

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan informasi data pegawai dilakukan kepada 34 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 02 Januari 2022 sampai dengan 31 Juli 2022.

Tabel 2.9 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Data Pegawai

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	3	3	3	4	3	3	4	4	4
9	3	3	3	4	3	4	3	4	4

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
10	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
11	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
12	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
13	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
14	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
15	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
16	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
17	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
18	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
19	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
20	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
22	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
24	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
25	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
26	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
28	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
29	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
30	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
31	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
Nilai per Unsur	110	113	110	135	115	121	123	132	120	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisioner yang terisi	3,235	3,324	3,235	3,971	3,382	3,559	3,618	3,882	3,529	
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai	0,356	0,366	0,356	0,437	0,372	0,391	0,398	0,427	0,388	*)

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang										3,491
IKM Jenis Pelayanan										87,272

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	87,27
------------------------------	--------------

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

Pada tabel 2.9 diperoleh nilai terendah pada unsur Persyaratan dan Waktu Pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 87,27 termasuk dalam kategori kinerja **B (Baik)**.

E. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Pemberian Rekomendasi Surat Izin Perjalanan Dinas ke Luar Negeri

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pemberian rekomendasi surat izin perjalanan dinas ke luar negeri dilakukan kepada 3 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 02 Januari 2022 sampai dengan 31 Juli 2022.

Tabel 2.10 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pemberian Rekomendasi Surat Izin Perjalanan Dinas ke Luar Negeri

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	2	3
Nilai per Unsur	10	10	10	11	11	11	12	10	11
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisisioner yang terisi	3,333	3,333	3,333	3,667	3,667	3,667	4,000	3,333	3,667
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,367	0,367	0,367	0,403	0,403	0,403	0,440	0,367	0,403
IKM Jenis Pelayanan									88,000

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

IKM JENIS PELAYANAN :	88,00
------------------------------	--------------

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

Pada tabel 2.10 diperoleh nilai terendah pada unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, dan Sarana dan Prasarana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 88,00 termasuk dalam kategori kinerja **B (Baik)**.

F. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Pengembangan Kompetensi

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pengembangan kompetensi dilakukan kepada 8 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 02 Januari 2022 sampai dengan 31 Juli 2022.

Tabel 2.11 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengembangan Kompetensi

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai per Unsur	27	28	28	32	29	30	31	30	30
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisioner yang terisi	3,375	3,500	3,500	4,000	3,625	3,750	3,875	3,750	3,750
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,371	0,385	0,385	0,440	0,399	0,413	0,426	0,413	0,413
IKM Jenis Pelayanan									91,094

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuisiner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

IKM JENIS PELAYANAN :	91,09
------------------------------	--------------

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

Pada tabel 2.11 diperoleh nilai terendah pada unsur Persyaratan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 91,09 termasuk dalam kategori kinerja **A (Sangat Baik)**.

G. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Pindah Wilayah Kerja

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pindah wilayah kerja dilakukan kepada 76 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 02 Januari 2022 sampai dengan 31 Juli 2022.

Tabel 2.12 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pindah Wilayah Kerja

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	3	3	4	4	3
7	3	3	3	4	3	3	4	4	4
8	4	4	3	4	4	3	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	3	4	4	4	3
11	4	3	4	4	4	4	4	4	3
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	4	4	4	4	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	4	4	3
16	3	3	4	4	3	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	4	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	4	3	4	3
20	3	3	3	4	3	4	4	4	4
21	3	3	3	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	4	3	4	4	3
27	4	3	3	4	3	4	4	4	3

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	3	3	3	4	3	3	4	4	4
30	4	4	4	4	3	4	4	4	4
31	3	3	3	4	4	3	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	4	3	4
33	3	3	3	4	3	3	4	3	4
34	3	3	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	4	4	4	4	4	4
36	4	3	4	4	4	4	4	3	4
37	3	3	3	4	3	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	4	3	4	3	4
43	3	3	3	4	4	3	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	4	4	3	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	4	3	4	4	4
48	3	3	4	4	3	4	4	3	4
49	3	3	3	4	4	3	4	3	4
50	3	3	3	4	3	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	3	4
52	3	3	3	4	3	3	4	4	4
53	3	4	3	4	4	3	4	3	4
54	3	3	3	4	3	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	4	3	4	4
57	4	3	3	4	3	4	4	4	4

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
58	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
59	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
60	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
63	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
64	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
65	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
66	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
67	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
68	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
69	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
71	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
72	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
73	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
74	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
75	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
76	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
Nilai per Unsur	256	252	253	304	265	274	295	286	293	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisioner yang terisi	3,368	3,316	3,329	4,000	3,487	3,605	3,882	3,763	3,855	
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,371	0,365	0,366	0,440	0,384	0,397	0,427	0,414	0,424	*)
IKM Jenis Pelayanan										89,664

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	89,66
------------------------------	--------------

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

Pada tabel 2.12 diperoleh nilai terendah pada unsur Prosedur, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 89,66 termasuk dalam kategori kinerja **A (Sangat Baik)**.

H. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Pemberian Surat Izin (Cuti/Perkawinan/Perceraian/Kepala Desa/Perangkat Desa)

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pemberian surat izin (cuti/perkawinan/perceraian/kepala desa/perangkat desa) dilakukan kepada 56 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 02 Januari 2022 sampai dengan 31 Juli 2022.

Tabel 2.13 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pemberian Surat Izin (Cuti/Perkawinan/Perceraian/Kepala Desa/Perangkat Desa)

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
11	3	3	3	4	3	2	3	3	2	
12	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
17	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
20	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
27	4	4	3	4	3	3	3	4	3
28	3	3	3	4	3	4	3	4	3
29	3	3	2	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	4	3	3	4	3	3	4	4	3
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	4	3	3	3	3	3	3	4	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	4	4	4	4	3	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	4	4	4	3
38	4	3	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	4	4	3	4	3	4	3
40	3	3	4	4	3	3	4	4	3
41	3	3	3	4	3	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3
43	3	3	3	3	3	3	3	4	3
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	4	4	3	4	4	4	4	4	3
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	3	4	3	4	3	4	4	4	3
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	3	3	3	3	3	3	3	4	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	3	3	4	4	3	3	4	4
53	3	3	3	4	3	3	4	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	3	3
55	4	4	4	4	3	4	4	3	4
56	3	4	4	4	3	4	4	4	4

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Nilai per Unsur	193	188	184	218	191	195	200	219	191	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisioner yang terisi	3,446	3,357	3,286	3,893	3,411	3,482	3,571	3,911	3,411	
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,379	0,369	0,361	0,428	0,375	0,383	0,393	0,430	0,375	*) 3,494
IKM Jenis Pelayanan										87,362

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	87,36
------------------------------	--------------

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

Pada tabel 2.13 diperoleh nilai terendah pada unsur Waktu Pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 89,66 termasuk dalam kategori kinerja **B (Baik)**.

I. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Pemberian Penghargaan Satyalancana Karya Satya kepada PNS

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pemberian penghargaan Satyalancana Karya Satya kepada PNS dilakukan kepada 9 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 02 Januari 2022 sampai dengan 31 Juli 2022.

Tabel 2.14 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pemberian Penghargaan Satyalancana Karya Satya kepada PNS

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
Nilai per Unsur	31	32	32	36	33	33	34	34	34	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisisioner yang terisi	3,444	3,556	3,556	4,000	3,667	3,667	3,778	3,778	3,778	
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per	0,379	0,391	0,391	0,440	0,403	0,403	0,416	0,416	0,416	*)

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang										3,654
IKM Jenis Pelayanan										91,361

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	91,36
------------------------------	--------------

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

Pada tabel 2.14 diperoleh nilai terendah pada unsur Persyaratan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 91,36 termasuk dalam kategori kinerja **A (Sangat Baik)**.

J. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Penerbitan SK Penetapan Tewas bagi ASN

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Penerbitan SK Penetapan Tewas bagi ASN dilakukan kepada 0 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 02 Januari 2022 sampai dengan 31 Juli 2022.

Tabel 2.15 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Penerbitan SK Penetapan Tewas bagi ASN

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1										
2										
dst										
Nilai per Unsur										
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisisioner yang terisi										
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang										*)
IKM Jenis Pelayanan										-

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

IKM JENIS PELAYANAN :

-

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

Pada tabel 2.15 tidak ada nilai IKM, karena tidak ada penilaian pada layanan tersebut atau belum ada yang menggunakan layanan tersebut.

K. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Kartu Pegawai, Kartu Isteri, Kartu Suami, dan Kartu Taspen

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan kartu pegawai, kartu isteri, kartu suami, dan kartu taspen dilakukan kepada 7 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 02 Januari 2022 sampai dengan 31 Juli 2022.

Tabel 2.16 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Kartu Pegawai, Kartu Isteri, Kartu Suami, dan Kartu Taspen

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	3	4	4	4	3	2	3	
6	4	3	4	4	3	3	4	2	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
Nilai per Unsur	27	24	25	28	26	25	25	22	26	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisioner yang terisi	3,857	3,429	3,571	4,000	3,714	3,571	3,571	3,143	3,714	
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,424	0,377	0,393	0,440	0,409	0,393	0,393	0,346	0,409	
IKM Jenis Pelayanan										89,571

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan,

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

	Saran, dan Masukan
--	--------------------

IKM JENIS PELAYANAN :	89,57
------------------------------	--------------

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

Pada tabel 2.16 diperoleh nilai terendah pada unsur Sarana dan Prasarana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 89,57 termasuk dalam kategori kinerja **A (Sangat Baik)**.

L. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Dokumentasi Pegawai

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan dokumentasi pegawai dilakukan kepada 19 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 02 Januari 2022 sampai dengan 31 Juli 2022.

Tabel 2.17 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Dokumentasi Pegawai

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
6	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
11	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
12	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
13	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
16	4	4	3	4	4	4	4	2	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai per Unsur	65	64	64	76	70	72	71	72	71	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisioner yang terisi	3,421	3,368	3,368	4,000	3,684	3,789	3,737	3,789	3,737	
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata	0,376	0,371	0,371	0,440	0,405	0,417	0,411	0,417	0,411	
										*) 3,618

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
tertimbang										
IKM Jenis Pelayanan										90,461

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	90,46
------------------------------	--------------

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

Pada tabel 2.17 diperoleh nilai terendah pada unsur Prosedur dan Waktu Pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 90,46 termasuk dalam kategori kinerja **A (Sangat Baik)**.

M. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Penyelesaian SK Kenaikan Pangkat PNS

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan penyelesaian sk kenaikan pangkat PNS dilakukan kepada 19 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui

Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 02 Januari 2022 sampai dengan 31 Juli 2022.

Tabel 2.18 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Penyelesaian SK Kenaikan Pangkat PNS

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
Nilai per Unsur	50	54	50	58	52	50	52	59	53	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisioner yang terisi	3.333	3.600	3.333	3.867	3.467	3.333	3.467	3.933	3.533	
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.367	0.396	0.367	0.425	0.381	0.367	0.381	0.433	0.389	
IKM Jenis Pelayanan										87,633

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	87,63
------------------------------	--------------

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

Pada tabel 2.18 diperoleh nilai terendah pada unsur Persyaratan, Waktu Pelayanan, dan Kompetensi Pelaksana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 87,63 termasuk dalam kategori kinerja **B (Baik)**.

N. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Pensiun PNS

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pensiun PNS dilakukan kepada 19 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 02 Januari 2022 sampai dengan 31 Juli 2022.

Tabel 2.19 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pensiun PNS

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
7	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
10	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
15	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
17	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	2	3	4	4	
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai per Unsur	63	67	65	73	66	65	65	74	69	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisisioner yang terisi	3,316	3,526	3,421	3,842	3,474	3,421	3,421	3,895	3,632	
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata	0,365	0,388	0,376	0,423	0,382	0,376	0,376	0,428	0,399	*) 3,514

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
tertimbang										
IKM Jenis Pelayanan										87,855

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	87,86
------------------------------	--------------

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

Pada tabel 2.19 diperoleh nilai terendah pada unsur Persyaratan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 90,46 termasuk dalam kategori kinerja **B (Baik)**.

O. Hasil Survei Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 pada Unit Layanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut:

Tabel 2.20 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan

Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta

NO. RESP	NILAI 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	
1. Layanan Informasi Publik	3.63	3.60	3.60	3.93	3.63	3.60	3.67	3.67	3.53	90.38
2. Layanan Pengaduan	3.50	3.50	3.00	4.00	3.50	3.00	3.00	3.00	3.50	82.50
3. Layanan Seleksi Tenaga Bantu	3.50	3.55	3.60	4.00	3.55	3.50	3.60	3.75	3.65	89.93
4. Layanan Informasi Data Pegawai	3.24	3.32	3.24	3.97	3.38	3.56	3.62	3.88	3.53	87.27
5. Layanan Pemberian Rekomendasi Surat lizn Perjalanan Dinas ke Luar Negeri	3.34	3.34	3.34	3.67	3.67	3.67	4.00	3.34	3.67	88.00
6. Layanan Pengembangan Kompetensi	3.38	3.50	3.50	4.00	3.63	3.75	3.88	3.75	3.75	91.09
7. Layanan Pindah Wilayah Kerja	3.37	3.32	3.33	4.00	3.49	3.61	3.88	3.76	3.86	89.66
8. Layanan Pemberian Surat Izin (Cut/Perkawinan/ Perceraian/Kepala Desa/Perangkat Desa)	3.45	3.36	3.29	3.89	3.41	3.48	3.57	3.91	3.41	87.36
9. Layanan Pemberian Penghargaan Satyalancana Karya Satya kepada PNS	3.44	3.56	3.56	4.00	3.67	3.67	3.78	3.78	3.78	91.36
10. Layanan Kartu Pegawai, Kartu Istri, Kartu Suami, dan Kartu Taspen	3.86	3.43	3.57	4.00	3.72	3.57	3.57	3.14	3.72	89.57
11. Layanan Dokumentasi Pegawai	3.42	3.37	3.37	4.00	3.68	3.79	3.74	3.79	3.74	90.46

12. Layanan Penyelesaian SK Kenaikan Pangkat PNS	3.33	3.60	3.33	3.87	3.47	3.33	3.47	3.93	3.53	87.63	
13. Layanan Pensiun PNS	3.32	3.53	3.42	3.84	3.47	3.42	3.42	3.89	3.63	87.86	
Nilai per Unsur	3.63	3.60	3.60	3.93	3.63	3.60	3.67	3.67	3.53	90.38	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisioner yang terisi	3.44	3.46	3.40	3.94	3.56	3.53	3.63	3.66	3.64		
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.379	0.380	0.373	0.433	0.391	0.389	0.399	0.403	0.400		3,548
IKM Unit Layanan											88,71

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN	
---------------------------	--

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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 – 64,99

Tabel 2.21 Nilai IKM Unit Layanan

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi
1	Persyaratan	0,379	86,098
2	Prosedur	0,380	86,473
3	Waktu Pelayanan	0,373	84,885
4	Biaya/ Tarif	0,433	98,415
5	Produk spesifikasi jenis layanan	0,391	88,970
6	Kompetensi Pelaksana	0,389	88,363
7	Perilaku Pelaksana	0,399	90,744
8	Sarana Prasarana	0,403	91,541
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,400	90,949
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur Unit Pelayanan	3,548	
	Nilai NRR setelah konversi	88,708	

SKM Unit Pelayanan	88,71
Mutu Pelayanan	Sangat Baik
Kinerja Unit Pelayanan	A

Pada tabel 2.21 Nilai IKM Unit Layanan diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 84,885 sampai 98,415. Nilai terendah terdapat pada unsur Waktu Pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 88,71 termasuk dalam kategori kinerja **Sangat Baik**.

BAB 3

Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

Bab 3 Berisi :

1. Analisis Hasil SKM
2. Rencana Tindak Lanjut SKM
3. Tindak Lanjut Saran/ Masukan dari Responden
4. Tindak Lanjut Perbaikan SKM Pada Tahun 2021

3.1. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuisiner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 298 kuisiner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Badan kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Badan kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 88,71 pada kategori Sangat Baik (pada nilai internal konversi 88,31 – 100,00). Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, dengan rincian sebagai berikut sebagaimana tabel :

Tabel 3.1 Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	86,098	Baik	8
2	Prosedur	86,473	Baik	7
3	Waktu Pelayanan	84,885	Baik	9
4	Biaya/ Tarif	98,415	Sangat Baik	1
5	Produk spesifikasi jenis layanan	88,970	Sangat Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	88,363	Sangat Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	90,744	Sangat Baik	4

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
8	Sarana Prasarana	91,541	Sangat Baik	2
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,949	Sangat Baik	3

- Catatan : Peringkat berdasarkan nilai unsur SKM yang tertinggi.

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 86,098 kategori Baik dengan peringkat 8.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori **Baik**.

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 86,473 kategori Baik dengan peringkat 7.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori **Baik**.

C. Waktu Pelayanan

Waktu, Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 84,885 kategori Baik dengan peringkat 9.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori **Baik**.

D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari

hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 98,415 kategori Sangat Baik dengan peringkat 1.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori **Sangat Baik**.

E. 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 88,970 kategori Sangat Baik dengan peringkat 5.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta ruang lingkup produk spesifikasi jenis layanan berada pada kategori **Sangat Baik**.

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 88,363 kategori Sangat Baik dengan peringkat 6.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori **Sangat Baik**.

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 90,744 kategori Sangat Baik dengan peringkat 4.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori **Sangat Baik**.

H. 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). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 91,541 kategori Sangat Baik dengan peringkat 2.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori **Sangat Baik**.

I. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 90,949 kategori Sangat Baik dengan peringkat 3.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran, dan masukan berada pada kategori **Sangat Baik**.

3.2. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Berdasarkan analisis survei kepuasan pada Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah Waktu Pelayanan, sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan.

Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta

No	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Layanan Informasi Publik	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Mengevaluasi kembali prosedur penanganan pengaduan, melakukan peninjauan terhadap saran yang masuk			√		Tim Mutu dan Tim Unit Pengelola Pengaduan
2	Layanan Pengaduan	Waktu Pelayanan	Mengevaluasi kembali Standar Waktu Layanan yang dicantumkan di Standar				√	Tim Mutu dan Unit layanan terkait

No	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
		Kompetensi Pelaksana	Pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon Penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan Mengirimkan diklat sesuai AKD, coaching, dan counselling				√	Subbagian Umum
		Perilaku Pelaksana	Pembinaan perilaku pada saat apel pagi, refreshment tentang pelayanan prima dan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)			√		Tim Mutu
		Sarana dan Prasarana	Mengalokasikan anggaran untuk perbaikan/peeliharaan/pe mbangunan fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan pengguna layanan				√	Subbagian Umum
3	Layanan Seleksi Tenaga Bantu	Persyaratan	Memperbahar ui persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasi kannya			√		Tim Mutu dan Unit layanan terkait
		Kompetensi Pelaksana	Mengirimkan diklat sesuai AKD,				√	Subbagian Umum

No	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
			coaching, dan counselling					
4	Layanan Informasi Data Pegawai	Persyaratan	Memperbaharui persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasi kannya			√		Tim Mutu dan Unit layanan terkait
		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
5	Layanan Pemberian Rekomendasi Surat Izin Perjalanan Dinas ke Luar Negeri	Persyaratan	Memperbaharui persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasi kannya			√		Tim Mutu dan Unit layanan terkait
		Prosedur	Meninjau prosedur yang sudah dijalankan melalui mekanisme audit internal			√		Auditor internal
		Waktu Pelayanan	Mengevaluasi kembali Standar Waktu Layanan yang				√	Tim Mutu dan Unit layanan terkait

No	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
		Sarana dan Prasarana	dicantumkan di Standar Pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon Penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan Mengalokasikan anggaran untuk perbaikan/peeliharaan/pe mbangunan fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan pengguna layanan				√	Subbagian Umum
6	Layanan Pengembangan Kompetensi	Persyaratan	Memperbaharui persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasi kannya			√		Tim Mutu dan Unit layanan terkait
7	Layanan Pindah Wilayah Kerja	Prosedur	Meninjau prosedur yang sudah dijalankan melalui mekanisme audit internal			√		Auditor internal
8	Layanan Pemberian Surat Izin (Cuti/Perkawinan/Perceraian/Kepala Desa/Perangkat Desa)	Waktu Pelayanan	Mengevaluasi kembali Standar Waktu Layanan yang dicantumkan di Standar Pelayanan dan memberikan penjelasan				√	Tim Mutu dan Unit layanan terkait

No	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
			pada calon Penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan					
9	Layanan Pemberian Penghargaan Satyalancana Karya Satya kepada PNS	Persyaratan	Memperbaharui persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasikannya			√		Tim Mutu dan Unit layanan terkait
10	Layanan Kartu Pegawai, Kartu Istri, Kartu Suami dan Kartu Taspen	Sarana dan Prasarana	Mengalokasikan anggaran untuk perbaikan/pemeliharaan/pembangunan fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan pengguna layanan				√	Subbagian Umum
11	Layanan Dokumentasi Pegawai	Prosedur	Meninjau prosedur yang sudah dijalankan melalui mekanisme audit internal			√		Auditor internal
		Waktu Pelayanan	Mengevaluasi kembali Standar Waktu Layanan yang dicantumkan di Standar Pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon Penerima layanan tentang waktu yang diperlukan				√	Tim Mutu dan Unit layanan terkait

No	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
			dalam memberikan layanan					
12	Layanan Penyelesaian SK Kenaikan Pangkat PNS	Persyaratan	Memperbaharui persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasi kannya			√		Tim Mutu dan Unit layanan terkait
		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
		Kompetensi Pelaksana	Mengirimkan diklat sesuai AKD, coaching, dan counselling				√	Subbagian Umum
13	Layanan Pensiun PNS	Persyaratan	Memperbaharui persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasi kannya			√		Tim Mutu dan Unit layanan terkait

13 layanan yang terisi memperoleh hasil baik dan sangat baik pada setiap unsur yang dinilai oleh responden, sementara 1 layanan yaitu Layanan Penerbitan SK Penetapan

Tewas tidak terdapat nilai unsur karena tidak ada penilaian oleh responden pada periode ini.

3.3. Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil saran/masukan dalam kuisioner survei kepuasan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta bahwa pada tanggal 02 Januari 2022 s.d. 31 Juli 2022 dengan hasil saran/masukan dan tindak lanjutnya sebagaimana berikut :

Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden di Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta

No. Responden	Tanggal Saran/Masukan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut	Keterangan
1	15-02-2022/ Kamar mandi masih belum memenuhi standar kebersihan	Mohon untuk kamar mandi di bersihkan secara berkala	Sudah dilaksanakan/ disampaikan kepada penyedia jasa kebersihan	15-02-2022	Sudah dikoordinasikan oleh Subbagian Umum dengan pihak ketiga penyedia jasa kebersihan
2	22-02-2022/ Jaringan wifi kurang lancar	-	Sudah dilaksanakan perbaikan dan pemeliharaan jaringan untuk wifi	22-02-2022	Sudah dikoordinasikan ke Substansi Simperg terkait wifi tersebut
3	20-03-2022/ Mesin Finger Pada saat ini Error, mulai tanggal 28 Februari 2022	-	Sudah dilaksanakan perbaikan pada sistem/mesin presensi dan sedang dikembangkan penggunaan ePrima sebagai aplikasi untuk memudahkan melakukan absensi	20-03-2022	Sudah dikoordinasikan ke Substansi Simperg terkait wifi tersebut

3.4. Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2021

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2021 pada Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta telah dilaksanakan tindak lanjut survei kepuasan masyarakat sebagaimana berikut :

Tabel 3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2021 di Badan Kepegawaian Daerah Istimewa Yogyakarta

No	Indikator/Prioritas Unsur	Tindak Lanjut Perbaikan	Keterangan dan Data Dukung (Surat/Laporan/Foto)
1	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	Lampiran Standar Layanan
2	Prosedur	Meninjau prosedur yang sudah dijalankan melalui mekanisme audit internal	Lampiran Standar Layanan
3	Persyaratan	Memperbaharui persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasikannya	Lampiran Standar Layanan
4	Kompetensi Pelaksana	Mengirimkan diklat sesuai AKD, coaching, dan counselling	Lampiran Foto
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Memperbaharui spesifikasi jenis layanan terutama yang mengalami perubahan unit pengolah dan mensosialisasikannya	Lampiran Foto
6	Perilaku Pelaksana	Pembinaan perilaku pada saat apel pagi, refreshment tentang pelayanan prima dan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)	Lampiran Foto
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mengevaluasi kembali prosedur penanganan pengaduan, melakukan peninjauan terhadap saran yang masuk	Lampiran Foto
8	Sarana Prasarana	Mengalokasikan anggaran untuk perbaikan/pemeliharaan/pembangunan fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan pengguna layanan	Lampiran Foto
9	Biaya/Tarif	Memasang tulisan "Layanan tidak dipungut biaya" pada meja layanan	Lampiran Foto

BAB 4

Penutup

Bab 4 Berisi :

1. Kesimpulan
2. Saran/
Rekomendasi

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data terhadap survei kepuasan masyarakat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 88,71 dan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun kesimpulan masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan berada pada kategori Baik.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur berada pada kategori Baik.
3. Waktu Pelayanan berada pada kategori Baik.
4. Biaya/Tarif berada pada kategori Baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.
6. Kompetensi Pelaksana di berada pada kategori Sangat Baik.
7. Perilaku Pelaksana di berada pada kategori Sangat Baik.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di berada pada kategori Sangat Baik.
9. Sarana dan Prasarana di berada pada kategori Sangat Baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan peringkat unsur pelayanannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi pada unsur Biaya/Tarif dan kepuasan responden paling rendah pada unsur Waktu Pelayanan.

4.2 Saran/Rekomendasi

1. Peningkatan layanan dapat semakin baik dengan adanya pengembangan diri dari petugas dan stakeholder yang bersinggungan dengan layanan tersebut sehingga perlu diberikan pembekalan baik dengan cara pendidikan maupun pelatihan

2. Aplikasi yang telah dikembangkan untuk layanan disusun dengan sistematis, sederhana dan mudah dioperasikan sehingga memungkinkan pengguna layanan mendapatkan layanan lebih cepat dan sesuai kebutuhan
3. Analisa standar operasional prosedur perlu terus dilakukan untuk menyesuaikan perubahan.
4. Membangun opini positif dan meningkatkan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan termasuk juga tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat/pengguna layanan (ASN, masyarakat umum)

LAMPIRAN

Lampiran 1. Contoh Kuisioner

Lampiran 2. Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 3. Bukti Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 4. Tindak Lanjut Perbaikan SKM Tahun 2021

LAMPIRAN

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

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : ☐ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRAUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Lingkarilah kode angka sesuai jawaban Saudara

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

II. KELUHAN DAN SARAN PERBAIKAN

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



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH

Badan Kepegawaian Daerah

Jl. Kyai Mojo No 56 Yogyakarta 55244, Telepon (0274) 562150 (2900-2931),
Faksimile Psw 2903, (0274) 512080

website: <http://www.bkd.jogjapro.go.id>, e-mail: bkd@jogjapro.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR : 061/04070

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2022

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta selaku penyedia layanan urusan kepegawaian senantiasa meningkatkan mutu layanan;
- b. bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan dan harapan masyarakat pelanggan perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan butir a dan b tersebut perlu ditetapkan Surat Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;

- Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan Standar Pelayanan Minimal;
3. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

6. Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;
7. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 96 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas Fungsi dan Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;

MEMUTUSKAN:

KESATU : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan Susunan Personalia sebagai berikut :

No	Jabatan	Nama
1	Pembina	Amin Purwani, S.H.,M.Ec.Dev.
2	Koordinator	Ritaningrum, S.Sos., M.M
3	Subkoordinator	Ani Astuti, SIP
4	Sekretaris	Chrisan Laksmi Anantaputri, S.H.
5	Anggota	1. Ema Nur Azizah Mas'um, S.E.
		2. Dian Marliaty, S.Kom
		3. Ferry Ardiyanto, S.H., M.H.
		4. Ratri Mulyani, S.Psi., M.Psi.Psikolog.
		5. Triana Widiastuti, S.IP.,M.P.A

KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat mempunyai tugas sebagai berikut :

1. menyiapkan bahan dan instrument survei;
2. menetapkan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data;
3. menyusun rencana dan pelaksanaan survei akan dilakukan;
4. melaksanakan pengumpulan data;
5. melaksanakan pengolahan data;
6. menganalisa hasil survei; dan
7. menyusun laporan hasil survei.


KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun Anggaran 2022 pada Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

KELIMA : Dengan berlakunya Keputusan ini, maka Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 061/02257 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dilaksanakan untuk Tahun Anggaran 2022.
- KETUJUAH : Apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan/ditinjau kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 28 Juni 2022

Kepala Badan Kepegawaian Daerah
Daerah Istimewa Yogyakarta



AMIN PURWANI, S.H., M.Ec.Dev.
NIP. 196807131998032003

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
TAHUN 2022

NILAI IKM

88,71

RESPONDEN

JUMLAH : 298 orang
JENIS KELAMIN : L = 152 org P = 146 org
PENDIDIKAN : SD = 2 orang
 SMP = 3 orang
 SMA = 31 orang
 D3 = 30 orang
 S1 = 158 orang
 S2 = 71 orang

PERIODE : 02 Januari.d. 31 Juli 2022
SURVEI

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN.
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR
TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI
MASYARAKAT

Tabel 3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2021 di Badan Kepegawaian Daerah Istimewa Yogyakarta

1. Mengevaluasi kembali standar waktu layanan yang dicantumkan di standar pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan

2 Lampiran



Lampiran Dokumen Softcopy Standar Pelayanan BKD DIY Tahun 2022

2. Pemanfaatan dan memaksimalkan penggunaan media online dalam memberikan informasi layanan kepegawaian



informasi layanan kepegawaian juga disampaikan melalui media sosial Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta antara lain melalui :

Instagram : <https://www.instagram.com/bkddiy/>

FB : <https://www.facebook.com/bkddiy/>

Twitter : <https://twitter.com/bkddiy56>

Youtube: https://www.youtube.com/channel/UCp9SojQbhjt3qmx_hNaHYw

3. Mengupdate Persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasikannya

2 Lampiran



4. Memasang tulisan “Layanan tidak dipungut biaya” pada meja layanan



5. Menganggarkan pembangunan fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan, seperti penambahan toilet dan konblok are parkir



5.1 Informasi Lokasi



5.2 Tempat Parkir Mobil



5.3 AC di ruang Layanan



**5.4 Tersedianya Air Minum untuk
Tamu Layanan**



5.5 Ruang Pengaduan



5.6 Ruang Ibadah



5.7 Toilet Wanita



5.8 Toilet Pria



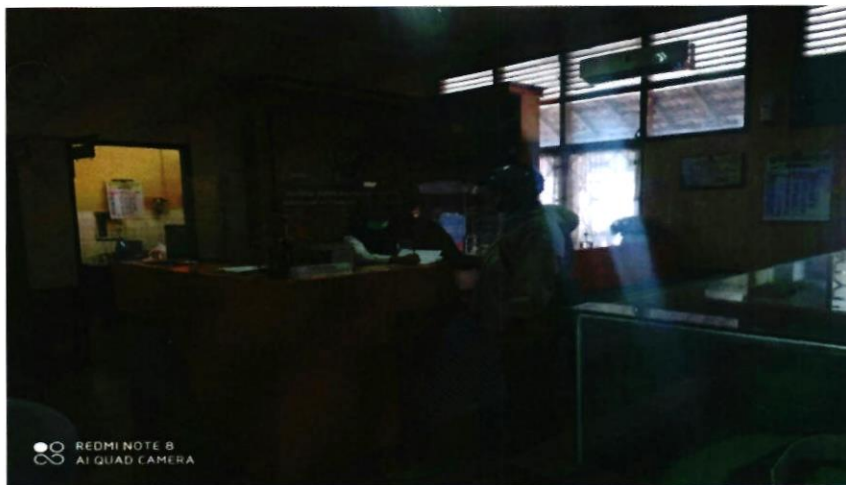
5.9 Wastafel



5.10 Ruang Laktasi



5.11 Ruang Konsultasi



5.12 Front Office



5.13 Toilet Jongkok



5.14 Toilet Duduk