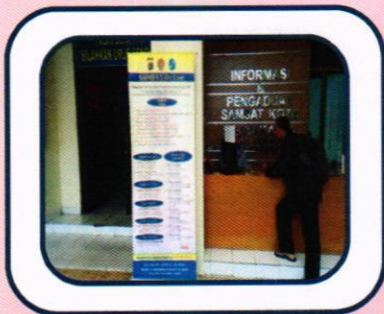


**TAHUN  
2019**



## **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**Badan Kepegawaian Daerah DIY**

**Jl. Kyai Mojo 56 Yogyakarta**

**0274 62150 Psw 2900-2931, Fax. Ext.2903**

**<http://bkd.jogjaprovo.go.id>**



# Kata Pengantar

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2019 ini dapat terlaksana dan hasilnya tertuang dalam laporan ini. 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 kepegawaian yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan, yang dalam hal ini adalah Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Laporan ini akan menjadi umpan balik bagi Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk terus meningkatkan layanan kepegawaian bagi seluruh Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

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, 14 Oktober 2019

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH DIY



R. KUSNIPRIYANTO  
NIP. 19600318 198603 1 012



# Daftar Isi

---

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. LATAR BELAKANG.....	1
1.2. TUJUAN .....	1
1.3. JENIS PELAYANAN DAN UNSUR SKM .....	2
1.4. METODE DAN PERIODE SURVEI.....	3
<b>BAB 2. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....</b>	<b>4</b>
2.1. PERSIAPAN SURVEI.....	4
2.2. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA.....	5
2.3. PENGOLAHAN DATA .....	5
2.4. PENGUJIAN KUALITAS DATA.....	6
2.4. PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	6
<b>BAB 3. ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>8</b>
3.1. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	41
3.2. RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	42
<b>BAB 4. PENUTUP .....</b>	<b>48</b>
4.1. KESIMPULAN .....	48
4.2. SARAN/REKOMENDASI .....	48
<b>LAMPIRAN -LAMPIRAN.....</b>	<b>50</b>



## Daftar Tabel

Tabel 2.1	Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan.....	6
Tabel 2.3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	7
Tabel 2.4	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	7
Tabel 2.5	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	7
Tabel 2.6	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Publik.....	8
Tabel 2.7	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengaduan.....	10
Tabel 2.8	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Seleksi Pegawai Non ASN.....	12
Tabel 2.9	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Data Pegawai.....	14
Tabel 2.10	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pemberian Rekomendasi Surat Izin Perjalanan Dinas Ke Luar Negeri.....	16
Tabel 2.11	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengembangan Kompetensi.....	18
Tabel 2.12	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pindah Wilayah Kerja.....	20
Tabel 2.13	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pemberian Surat Izin (Cut/Perkawinan, Perceraian/Kepala Desa/Perangkat Desa).....	23
Tabel 2.14	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pemberian Penghargaan Satyalancana Karya Satya Kepada PNS.....	25
Tabel 2.15	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Penerbitan SK Penetapan Jaminan Kecelakaan Kerja bagi ASN.....	27
Tabel 2.16	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Kartu Pegawai, Kartu Istri, Kartu Suami, dan Kartu Taspen.....	29
Tabel 2.17	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Dokumentasi Pegawai.....	31
Tabel 2.18	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Penyelesaian SK Kenaikan Pangkat PNS.....	33

Tabel 2.19	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pensiun PNS .....	35
Tabel 2.20	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.....	38
Tabel 2.21	Nilai IKM Unit Layanan.....	40
Tabel 3.1	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.....	41
Tabel 3.2	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.....	44
Tabel 3.3	Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden di Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.....	45
Tabel 3.4	Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2018 di Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta...	46



# 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 aparatur 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 2019 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 065/03263 Tahun 2019 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta pada tanggal 15 Mei 2019 dengan jenis layanan sebanyak empat belas, yaitu:

1. Layanan Informasi Publik
2. Layanan Pengaduan
3. Layanan Seleksi Pegawai Non ASN
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 Jaminan Kecelakaan Kerja bagi ASN
11. Layanan Kartu Pegawai, Kartu Isteri, Kartu Suami, dan Kartu Taspen
12. Layanan Dokumentasi Pegawai
13. Layanan Penyelesaian SK Kenaikan Pangkat PNS
14. Layanan Pensiun PNS

#### **B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta pada Tahun 2019 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 3 Januari 2019 sampai 30 Juni 2019.

## 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 067/02397, tanggal 28 Maret 2019 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

Ketua : Drs. Wijang Subekti M.Si.

Sekretaris : Titik Munifah, S.ST., M.M

Anggota : 1. Ritaningrum, S.Sos., M.M.  
2. Widanta Arintaka, S.T., M.Ec.Dev  
3. Atik Sudarmi, SIP  
4. Sri Winarni, SE  
5. Novita Riswari, S.Kom., M.Eng.  
6. Soffi Indriyani, S.E.  
7. Siti Indriastuti, B.Sc  
8. Angger Putro Pitoyo, S.STP  
9. Supriyadi  
10. Lailatul Munawaroh, S.Psi  
11. Dwi Lajunawan  
12. Budi Setiyawan

#### **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**.



Survei kepuasan masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta menggunakan sampel (n) sebanyak 354 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 1 April 2019 sampai dengan 30 Juni 2019 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	45 (empat puluh lima) 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 web BKD dan 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 :

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

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	134	38%
2	Perempuan	220	62%
<b>Jumlah</b>		<b>354</b>	<b>100%</b>

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 220 responden dari total 354 responden dengan presentase sebesar 62%. Sedangkan sisanya sebesar 134 responden berjenis kelamin laki-laki dengan presentase sebesar 38%.

B. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SD	2	0.56%
2	SMP	1	0.28%
3	SMA	89	25.14%
4	D3	9	2.54%
5	S1	198	55.93%
6	S2	55	15.54%
7	S3	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>354</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan S1 yang berjumlah 55.93% responden dari total responden 100% orang dengan presentase %. Sedangkan responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan SMP yang berjumlah 1 orang dengan presentase 0.28 %.

C. Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS	354	100%
2	LAINNYA	-	-
3	Tidak Mengisi	-	-

Berdasarkan profil pekerjaan utama, seluruh responden memiliki latar belakang pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil yaitu berjumlah 354 orang.

## 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 21 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui aplikasi Sitamu yang diselenggarakan mulai 1 April 2019 hingga 30 Juni 2019.

**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	U9	U8
1	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
5	3	4	4	4	3	4	4	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	4	3	3	4
8	3	3	4	4	3	3	4	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	4	3	4	3	4	4	3	4
17	3	3	3	4	3	3	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	2	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Nilai Per Unsur	67	69	69	81	66	69	72	67	79
NRR / Unsur	3.19	3.29	3.29	3.86	3.14	3.29	3.43	3.19	3.76
NRR tertimbang	0.35	0.36	0.36	0.42	0.35	0.36	0.38	0.35	0.41
IKM Unit pelayanan									*) 3.34
Status Kepuasan Pelanggan									**) 83.50
									<b>B (Baik)</b>



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

**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 kuisisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b> Layanan Informasi Publik	83.50
--	-------

**Mutu Pelayanan :**

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31 – 100,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61 – 88,30
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00 – 64,9

Pada tabel 2.6 diperoleh nilai terendah pada unsur produk layanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 83.50 termasuk dalam kategori kinerja 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 21 responden yang disampaikan dengan metode kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui aplikasi Sitamu yang diselenggarakan mulai 1 April 2019 hingga 30 Juni 2019.

**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	U9	U8
1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2	3	3	2	4	3	2	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	2	4	3	3	3	2	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	4	3	4	3	3	4	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Nilai Per Unsur	63	65	62	81	64	63	66	64	78
NRR / Unsur	3.00	3.10	2.95	3.86	3.05	3.00	3.14	3.05	3.71
NRR tertimbang	0.33	0.34	0.32	0.42	0.34	0.33	0.35	0.34	0.41
IKM Unit pelayanan									*) 3.18
Status Kepuasan Pelanggan									**) 79.50
									B (Baik)



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

**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

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b> Layanan Pengaduan	79.50
---	-------

**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, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif. Nilai IKM pada jenis layanan pengaduan sebesar 79.50 termasuk dalam kategori kinerja Baik.

C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Seleksi Pegawai Non ASN

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Seleksi Pegawai Non ASN dilakukan kepada 20 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui aplikasi Sitamu yang diselenggarakan mulai 1 April 2019 hingga 30 Juni 2019.

**Tabel 2.8 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Seleksi Pegawai Non ASN**

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U9	U8
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	2	2	2	4	2	2	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	4	4	4	3	4	4	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	4	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	4	3	4	3	3	4	4	4
14	3	3	4	4	4	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	3	3	4	3	4	3	2	4
18	3	3	3	4	3	3	3	2	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Nilai Per Unsur	59	62	62	78	61	62	64	60	75
NRR / Unsur	2.95	3.10	3.10	3.90	3.05	3.10	3.20	3.00	3.75
NRR tertimbang	0.32	0.34	0.34	0.43	0.34	0.34	0.35	0.33	0.41
IKM Unit pelayanan									
Status Kepuasan Pelanggan									
B (Baik)									

\*)  
3.20

\*\*)   
80.00

**B (Baik)**



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

**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

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b> Seleksi Pegawai Non ASN	80.00
---	-------

**Mutu Pelayanan :**

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31 – 100,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61 – 88,30
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00 – 64,9

Pada tabel 2.8 diperoleh nilai terendah pada unsur persyaratan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif. Nilai IKM pada jenis layanan Seleksi Pegawai Non ASN sebesar 80.00 termasuk dalam kategori kinerja 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 20 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui aplikasi Sitamu yang diselenggarakan mulai 1 April 2019 hingga 30 Juni 2019.

**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	U9	U8
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	2	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	2	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	4	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	2	4	3	3	3	2	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	4	4	3	3	4
20	3	3	3	4	4	4	3	3	4
Nilai Per Unsur	61	60	60	79	63	65	63	59	75
NRR / Unsur	3.05	3.00	3.00	3.95	3.15	3.25	3.15	2.95	3.75
NRR tertimbang	0.34	0.33	0.33	0.43	0.35	0.36	0.35	0.32	0.41
IKM Unit pelayanan									*) 3.22
Status Kepuasan Pelanggan									**) 80.50
									<b>B (Baik)</b>



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

**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

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b> Informasi Data Pegawai	80.50
--	-------

**Mutu Pelayanan :**

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31 – 100,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61 – 88,30
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00 – 64,9

Pada tabel 2.9 diperoleh nilai terendah pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif. Nilai IKM pada jenis layanan Informasi Data Pegawai sebesar 80.50 termasuk dalam kategori kinerja 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 11 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui aplikasi Sitamu yang diselenggarakan mulai 1 April 2019 hingga 30 Juni 2019.

**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	U9	U8
1	3	3	2	4	3	3	3	2	4
2	3	3	3	4	4	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	2	3	4	3	3	3	2	3
9	4	4	3	4	3	3	4	4	4
10	3	3	3	4	3	4	4	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Nilai Per Unsur	34	33	32	43	34	34	35	32	43
NRR / Unsur	3.09	3.00	2.91	3.91	3.09	3.09	3.18	2.91	3.91
NRR tertimbang	0.34	0.33	0.32	0.43	0.34	0.34	0.35	0.32	0.43
IKM Unit pelayanan									*) 3.20
Status Kepuasan Pelanggan									**) 80.00
									B (Baik)



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

**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

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	
Pemberian Rekomendasi Surat Izin Perjalanan Dinas Ke Luar Negeri	80.00

**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 penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta waktu layanan; sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif dan unsur sarana prasarana. Nilai IKM pada jenis layanan Pemberian Rekomendasi Surat Izin Perjalanan Dinas Ke Luar Negeri sebesar 80.00 termasuk dalam kategori kinerja Baik.

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

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Layanan Pengembangan Kompetensi PNS dilakukan kepada 27 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui aplikasi Sitamu yang diselenggarakan mulai 1 April 2019 hingga 30 Juni 2019.

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

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

Nilai Per Unsur	85	82	77	106	83	81	83	78	97	
NRR / Unsur	3.15	3.04	2.85	3.93	3.07	3.00	3.07	2.89	3.59	
NRR tertimbang	0.35	0.33	0.31	0.43	0.34	0.33	0.34	0.32	0.40	*) 3.15
IKM Unit pelayanan									**) 78.75	
Status Kepuasan Pelanggan									B (Baik)	

**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

<b>IKM UNIT PELAYANAN:</b>	
Layanan Pengembangan Kompetensi PNS	78.75

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

Pada tabel 2.11 diperoleh nilai terendah pada unsur waktu layanan; sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif dan unsur sarana prasarana. Nilai IKM pada jenis layanan Layanan Pengembangan Kompetensi PNS sebesar 78.75 termasuk dalam kategori kinerja 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 58 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui aplikasi Sitamu yang diselenggarakan mulai 1 April 2019 hingga 30 Juni 2019.

**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	U9	U8
1	2	3	3	4	3	3	3	3	4
2	4	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	3	4	3	4	3	4	3	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	4	3	3	4	3	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	3	4	3	3	3	4	4
15	4	4	3	4	4	4	4	3	4
16	4	4	3	4	4	4	4	3	4
17	3	4	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	4	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	4	3	4	3	4	3	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	4	4	4	4	3	3	3	4	4
23	3	3	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4
25	3	1	2	4	3	3	3	2	3
26	3	3	2	4	3	3	3	3	4
27	3	1	2	4	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4

30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
32	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
33	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
37	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
41	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
44	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
50	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
52	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
53	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
57	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
58	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
Nilai Per Unsur	194	194	185	228	191	192	200	188	224	
NRR / Unsur	3.34	3.34	3.19	3.93	3.29	3.31	3.45	3.24	3.86	
NRR tertimbang	0.37	0.37	0.35	0.43	0.36	0.36	0.38	0.36	0.42	*) 3.40
IKM Unit pelayanan										**) 85.00
Status Kepuasan Pelanggan										<b>B</b> <b>(Baik)</b>

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

**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 kuisisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b> Layanan Pindah Wilayah Kerja	85.00
--	-------

**Mutu Pelayanan :**

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31 – 100,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61 – 88,30
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00 – 64,9

Pada tabel 2.12 diperoleh nilai terendah pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan; sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif dan unsur sarana prasarana. Nilai IKM pada jenis Layanan Pindah Wilayah Kerja sebesar 85.00 termasuk dalam kategori kinerja 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 dilakukan kepada 7 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui aplikasi Sitamu yang diselenggarakan mulai 1 April 2019 hingga 30 Juni 2019.

**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	U9	U8	
1	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Nilai Per Unsur	21	21	20	27	21	22	22	21	28	
NRR / Unsur	3.00	3.00	2.86	3.86	3.00	3.14	3.14	3.00	4.00	
NRR tertimbang	0.33	0.33	0.31	0.42	0.33	0.35	0.35	0.33	0.44	*) 3.19
<b>IKM Unit pelayanan</b>										**) 79.75
Status Kepuasan Pelanggan										<b>B</b> <b>(Baik)</b>

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

**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

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	
Layanan Pemberian Surat Izin (Cuti/Perkawinan/ Perceraian /Kepala Desa/Perangkat Desa)	79.75

**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 penanganan pengaduan, saran dan masukan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif. Nilai IKM pada jenis Layanan Pemberian Surat Izin (Cuti/Perkawinan/ Perceraian /Kepala Desa/Perangkat Desa) sebesar 79.75 termasuk dalam kategori kinerja Baik.

I. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis Layanan Satyalancana Karya Satya

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis Layanan Satyalancana Karya Satya dilakukan kepada 22 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui aplikasi Sitamu yang diselenggarakan mulai 1 April 2019 hingga 30 Juni 2019.

**Tabel 2.14 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Satyalancana Karya Satya**

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U9	U8	
1	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
6	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
7	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
22	2	3	3	4	3	3	3	3	3	
Nilai Per Unsur	68	68	66	87	68	69	69	65	84	
NRR / Unsur	3.09	3.09	3.00	3.95	3.09	3.14	3.14	2.95	3.82	
NRR tertimbang	0.34	0.34	0.33	0.44	0.34	0.35	0.35	0.33	0.42	
IKM Unit pelayanan										*) 3.24
Status Kepuasan Pelanggan										**) 81.00
										B (Baik)



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

**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

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b> Layanan Satyalancana Karya Satya	81.00
--	-------

**Mutu Pelayanan :**

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31 – 100,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61 – 88,30
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00 – 64,9

Pada tabel 2.14 diperoleh nilai terendah pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif. Nilai IKM pada jenis Layanan Satyalancana Karya Satya sebesar 81.00 termasuk dalam kategori kinerja Baik.

J. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis Layanan Penerbitan SK Penetapan JKK Bagi ASN

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis Layanan Penerbitan SK Penetapan JKK Bagi ASN dilakukan kepada 7 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui aplikasi Sitamu yang diselenggarakan mulai 1 April 2019 hingga 30 Juni 2019.

**Tabel 2.15 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Penerbitan SK Penetapan JKK Bagi ASN**

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U9	U8	
1	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Nilai Per Unsur	21	21	20	27	21	22	22	21	28	
NRR / Unsur	3.00	3.00	2.86	3.86	3.00	3.14	3.14	3.00	4.00	
NRR tertimbang	0.33	0.33	0.31	0.42	0.33	0.35	0.35	0.33	0.44	*) 3.19
<b>IKM Unit pelayanan</b>										**) 79.75
Status Kepuasan Pelanggan										<b>B (Baik)</b>

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

**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

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b> Layanan Penerbitan SK Penetapan JKK Bagi ASN	79.75
--	-------

**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 diperoleh nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur sarana dan prasarana. Nilai IKM pada jenis Layanan Penerbitan SK Penetapan JKK Bagi ASN sebesar 79.75 termasuk dalam kategori kinerja Baik.



K. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis Layanan Kartu Pegawai, Kartu Istri, Kartu Suami Dan Kartu Taspen

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis Layanan Kartu Pegawai, Kartu Istri, Kartu Suami Dan Kartu Taspen dilakukan kepada 25 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui aplikasi Sitamu yang diselenggarakan mulai 1 April 2019 hingga 30 Juni 2019.

**Tabel 2.16 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Kartu Pegawai, Kartu Istri, Kartu Suami Dan Kartu Taspen**

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U9	U8	
1	3	2	2	4	2	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
8	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
18	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai Per Unsur	81	80	75	98	78	81	82	77	93	

NRR / Unsur	3.24	3.20	3.00	3.92	3.12	3.24	3.28	3.08	3.72	
NRR tertimbang	0.36	0.35	0.33	0.43	0.34	0.36	0.36	0.34	0.41	*) 3.28
IKM Unit pelayanan										**) 82.00
Status Kepuasan Pelanggan										<b>B (Baik)</b>

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

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b> Layanan Kartu Pegawai, Kartu Istri, Kartu Suami Dan Kartu Taspen	82.00
--	-------

**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 2.16 diperoleh nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif. Nilai IKM pada jenis Layanan Kartu Pegawai, Kartu Istri, Kartu Suami Dan Kartu Taspen sebesar 82.00 termasuk dalam kategori kinerja 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 26 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui aplikasi Sitamu yang diselenggarakan mulai 1 April 2019 hingga 30 Juni 2019.

**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	U9	U8
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	2	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	4	3	4	4	3	4	4	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	2	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	4	3	4	3	3	4	3	4
21	4	4	3	4	3	3	3	2	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	4	3	3	4	3	3	3	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai Per Unsur	83	84	81	102	80	81	83	79	96
NRR / Unsur	3.19	3.23	3.12	3.92	3.08	3.12	3.19	3.04	3.69
NRR tertimbang	0.35	0.36	0.34	0.43	0.34	0.34	0.35	0.33	0.41 *)



										3.25
<b>IKM Unit pelayanan</b>										**) 81.25
Status Kepuasan Pelanggan										<b>B (Baik)</b>

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

**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

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b> Layanan Dokumentasi Pegawai	81.25
---	-------

**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 penanganan pengaduan, saran dan masukan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif. Nilai IKM pada jenis Layanan Dokumentasi Pegawai sebesar 81.25 termasuk dalam kategori kinerja 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 23 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui aplikasi Sitamu yang diselenggarakan mulai 1 April 2019 hingga 30 Juni 2019.

**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	U9	U8
1	4	4	3	4	4	3	3	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	2	4	3	3	3	3	3
7	3	3	2	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	1	4	3	3	3	2	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	4	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	2	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	2	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	4	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	4	3	3	4	4	4	4	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Nilai Per Unsur	72	70	65	91	71	70	71	68	86
NRR / Unsur	3.13	3.04	2.83	3.96	3.09	3.04	3.09	2.96	3.74
NRR tertimbang	0.34	0.33	0.31	0.44	0.34	0.33	0.34	0.33	0.41
*) 3.17									
**) 79.25									
IKM Unit pelayanan									
Status Kepuasan Pelanggan									
B (Baik)									

\*) 3.17

\*\*) 79.25

**B (Baik)**

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

**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

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	
Layanan Penyelesaian SK Kenaikan Pangkat PNS	79.25

**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 penanganan pengaduan, saran dan masukan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif. Nilai IKM pada jenis Layanan Penyelesaian SK Kenaikan Pangkat PNS sebesar 79.25 termasuk dalam kategori kinerja 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 49 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui aplikasi Sitamu yang diselenggarakan mulai 1 April 2019 hingga 30 Juni 2019.

**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	U9	U8
1	3	3	4	4	3	3	3	3	4
2	3	4	3	4	3	3	3	3	4
3	4	4	4	4	3	3	3	3	1
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	4	3	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	2	3
7	3	4	3	4	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4
11	3	3	3	4	3	3	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	4	3	2	4
14	3	3	3	4	3	3	3	2	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	4	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	2	4	3	2	3	2	3
24	3	3	2	4	3	2	3	2	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	4	4	4	4	3	4	4
28	3	3	3	3	3	4	3	3	4

29	3	3	3	4	3	3	3	2	4
30	4	4	4	4	4	3	3	3	4
31	4	3	3	4	3	3	3	3	4
32	4	4	3	4	3	3	3	3	4
33	3	4	3	4	3	3	3	2	4
34	3	4	3	3	3	4	3	4	4
35	3	4	3	3	3	4	3	4	4
36	3	3	2	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	2	3
38	4	4	4	4	4	3	3	4	4
39	3	3	3	4	2	3	3	2	3
40	3	3	3	4	2	3	3	2	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	4	4
44	3	3	3	3	3	3	4	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4
46	2	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	4	3	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	4	3	4	4	4
Nilai Per Unsur	152	157	150	186	150	153	151	147	179
NRR / Unsur	3.10	3.20	3.06	3.80	3.06	3.12	3.08	3.00	3.65
NRR tertimbang	0.34	0.35	0.34	0.42	0.34	0.34	0.34	0.33	0.40
IKM Unit pelayanan									*) 3.20
Status Kepuasan Pelanggan									**) 80.00
									<b>B (Baik)</b>

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

**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

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b> Layanan Pensiun PNS	80.00
---	-------

**Mutu Pelayanan :**

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31 – 100,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61 – 88,30
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00 – 64,9

Pada tabel 2.19 diperoleh nilai terendah pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif. Nilai IKM pada jenis Layanan Pensiun PNS sebesar 80.00 termasuk dalam kategori kinerja Baik.



B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 Unit Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 pada Unit Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.20 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta**

JENIS LAYANAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1. LAYANAN INFORMASI PUBLIK	67	69	69	81	66	69	72	67	79	83.50
2. LAYANAN PENGADUAN	63	65	62	81	64	63	66	64	78	79.50
3. LAYANAN SELEKSI PEGAWAI NON ASN	59	62	62	78	61	62	64	60	75	80.00
4. LAYANAN INFORMASI DATA PEGAWAI	61	60	60	79	63	65	63	59	75	80.50
5. LAYANAN PEMBERIAN REKOMENDASI SURAT IZIN PERJALANAN DINAS KE LUAR NEGERI	34	33	32	43	34	34	35	32	43	80.00
6. LAYANAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI PNS	85	82	77	106	83	81	83	78	97	78.75
7. LAYANAN PINDAH WILAYAH KERJA	194	194	185	228	191	192	200	188	224	85.00
8. LAYANAN PEMBERIAN SURAT IZIN (CUTI/PERKAWINAN/PERCERAIAN/KEPALA DESA/PERANGKAT DESA)	72	72	72	95	74	72	74	68	89	79.75
9. LAYANAN SATYALANCANA KARYA SATYA	68	68	66	87	68	69	69	65	84	81.00
10. LAYANAN PENERBITAN SK PENETAPAN JKK BAGI ASN	21	21	20	27	21	22	22	21	28	79.75
11. LAYANAN KARTU PEGAWAI, KARTU ISTRI, KARTU SUAMI DAN KARTU TASPEN	81	80	75	98	78	81	82	77	93	82.00
12. LAYANAN DOKUMENTASI PEGAWAI	83	84	81	102	80	81	83	79	96	81.25
13. LAYANAN PENYELESAIAN SK KENAIKAN PANGKAT PNS	72	70	65	91	71	70	71	68	86	79.25
14. LAYANAN PENSIUN PNS	152	157	150	186	150	153	151	147	179	80.00
Nilai per Unsur	1112	1117	1076	1382	1104	1114	1135	1073	1326	
NRK per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisioner yang terisi	3.14	3.16	3.04	3.90	3.12	3.15	3.21	3.03	3.75	3.14

NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.35	0.35	0.33	0.43	0.34	0.35	0.35	0.33	0.41	0.35	*) 3.24
IKM Unit Pelayanan											**) 81.00
Status Kepuasan Pelanggan											B (Baik)

**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

<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	81.00
---------------------------	-------

**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 – 64,99

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

## 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 2018

### 3.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuisoner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 354 kuisoner. 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 81.00 pada kategori Baik (pada nilai internal konversi 76.61 – 88.30). 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	78.50	Baik	6
2	Prosedur	79.00	Baik	4
3	Waktu Pelayanan	76.00	Kurang Baik	8
4	Biaya/ Tarif	97.50	Sangat Baik	1
5	Produk spesifikasi jenis layanan	78.00	Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	78.75	Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	80.25	Baik	3
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	75.75	Kurang Baik	9
9	Sarana Prasarana	93.75	Sangat Baik	2



**Tabel 2.21 Nilai IKM Unit Layanan**

<b>NO</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan</b>	<b>Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi</b>
1	Persyaratan	3.14	78.50
2	Prosedur	3.16	79.00
3	Waktu Pelayanan	3.04	76.00
4	Biaya/ Tarif	3.90	97.50
5	Produk spesifikasi jenis layanan	3.12	78.00
6	Kompetensi Pelaksana	3.15	78.75
7	Perilaku Pelaksana	3.21	80.25
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.03	75.75
9	Sarana Prasarana	3.75	93.75
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan	29.5	737.5
	Nilai NRR setelah konversi		3.24

SKM Unit Pelayanan	81.00
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	(Baik)

Pada tabel 2.10 Nilai IKM Unit Layanan diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar dari 3.03 sampai 3.90 Nilai terendah terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81.00 termasuk dalam kategori kinerja 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 2018

### 3.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuisiner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 354 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 81.00 pada kategori Baik (pada nilai internal konversi 76.61 – 88.30). 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	78.50	Baik	6
2	Prosedur	79.00	Baik	4
3	Waktu Pelayanan	76.00	Kurang Baik	8
4	Biaya/ Tarif	97.50	Sangat Baik	1
5	Produk spesifikasi jenis layanan	78.00	Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	78.75	Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	80.25	Baik	3
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	75.75	Kurang Baik	9
9	Sarana Prasarana	93.75	Sangat Baik	2

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 3.14 kategori baik dengan peringkat 6 (enam).

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 3.16 kategori Baik dengan peringkat 4 (empat)

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

C. Waktu Penyelesaian

Waktu, Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.04 kategori kurang baik dengan peringkat 8 (delapan).

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori kurang 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 3.9 kategori sangat baik dengan peringkat 1 (satu),

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 3.12 kategori baik dengan peringkat 7 (tujuh).

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, ruang lingkup produk spesifikasi jenis layanan berada pada kategori 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 3.15 kategori baik dengan peringkat 5 (lima)

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

#### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. . Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.21 kategori baik dengan peringkat 3 (tiga).

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori 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 3.75 kategori sangat baik dengan peringkat 2 (dua)

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 3.03 kategori kurang baik dengan peringkat 9 (Sembilan)

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

##### 1.1 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 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan.

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

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Meninjau kembali prosedur penanganan pengaduan; melakukan peninjauan terhadap saran yang masuk				v	Tim PPID
2	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				v	Tim mutu dan semua unit layanan
3	Produk spesifikasi jenis layanan	Mengupdate spesifikasi jenis layanan terutama yang mengalami perubahan unit pengolahan dan mensosialisasikannya				v	Tim mutu dan semua unit layanan
4	Persyaratan	Mengupdate persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan				v	Semua Unit layanan



		mensosialisasikannya pada SOPD					
5	Prosedur	Meninjau prosedur yang sudah dijalankan melalui mekanisme audit internal				v	Auditor internal
6	Kompetensi Pelaksana	Mengirimkan diklat sesuai AKD; Coaching dan Counselling				v	Subbagian Umum
7	Perilaku Pelaksana	Pembinaan perilaku pelaksana pada saat apel pagi oleh Kabid; menjalankan program Pokja Rela Melayani; Mengadakan kajian rutin sesuai agama pegawai			v		Tim Mutu dan Pokja Budaya Satriya
8	Sarana Prasarana	Menganggarkan pembangunan fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan, seperti penambahan toilet dan konblok area parkir			v		Subbagian Umum
9	Biaya/Tarif	Memasang tulisan "layanan tidak dipungut biaya" pada meja layanan			v		Sekretariat layanan satu pintu

## 1.2 Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil saran/masukan dalam kuisioner survei kepuasan masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta bahwa pada tanggal 1 April 2019 s.d. 30 Juni 2019 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**

Respon den	Tanggal	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Ket
1		Didepan kantor bkd perlu diberi dan petunjuk arah	Sudah ditambahkan petunjuk arah di depan kantor, serta running text petunjuk ruangan pelayanan terpadu	
2		Kendala pada aplikasi dan jaringan sering error	Melaksanakan maintenance secara berkala sesuai jadwal yang ditetapkan	
3		Selektif didalam memberikan rekomendasi perjalanan keluar negeri dilihat dari urgensinya	Melakukan pembahasan draft kebijakan terkait pemberian izin perjalanan ke luar negeri	



Respon den	Tanggal	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Ket
4		Ditingkatkan sarana dan prasarananya	Memasang konblok di area parkir untuk mengurangi debu	
5		Ketepatan selesainya hasil pelayanan disinkronkan dengan informasi yang disampaikan ke pengguna (user)		
6		Akan lebih efektif dan efisien apabila semua berkas menggunakan paperless	Merintis pengurusan kenaikan pangkat paperless melalui aplikasi semar	
7		Pelaksanaan seleksi seyogyanya dilaksanakan dengan transparan dan diinformasikan ke masyarakat yang memenuhi syarat seleksi	Menggunakan media online dan offline pada setiap pengumuman terkait seleksi	

### 1.3 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2018

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2018 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 2018 di Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta**

No	Indikator	Tindak Lanjut	Keterangan
1	Sarana Prasarana	Perbaikan ruangan dan sistem layanan dengan layanan terpadu sehingga pelanggan lebih mudah dalam mengakses layanan.	
2	Kompetensi Pelaksana	Penunjukan petugas layanan terpadu untuk mengefektifkan layanan dan meningkatkan kompetensi pegawai	
3	Produk spesifikasi jenis layanan	Redesign website dengan design website juga memudahkan dalam mengupload berita-berita serta menambahkan prosedur layanan, sehingga pelanggan akan mudah dalam mengakses layanan.	
4	Prosedur layanan	Konektivitas website BKD dengan SIMANJA (Sistem Anjungan Layanan Kepegawaian) dan SISMINKADA sehingga dapat melacak layanan sudah ditindaklanjuti sampai dimana, cara mengecek menggunakan SIMANJA atau sms.	

5	Sarana Prasarana	Mengajukan usulan anggaran perbaikan sarana prasarana yang mendukung peningkatan mutu layanan kepegawaian.	
---	------------------	--	--

## BAB 4

# Penutup

### **Bab 4 Berisi :**

1. Kesimpulan
2. Rekomendasi

### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa data terhadap survei kepuasan masyarakat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 81.00 dan berada pada kategori 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 kurang baik
4. Biaya/Tarif berada pada kategori baik
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada kategori baik
6. Kompetensi Pelaksana di berada pada kategori baik
7. Perilaku Pelaksana di berada pada kategori baik
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di berada pada kategori kurang 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 penanganan pengaduan, saran, dan masukan

### **4.2 Saran/ Rekomendasi**

Berdasarkan hasil amatan dan analisis data penelitian, maka diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Adanya perubahan kebijakan penggunaan instrumen survei di lingkungan Pemerintah Daerah DIY di pertengahan semester berjalan membuat tim survei harus mencari data baru dengan instrumen baru, yang membuat jumlah



responden menjadi belum maksimal. Saran pengembangan adalah dengan mensosialisasikan instrumen baru pada semua pegawai, dan menyediakan instrumen di setiap unit untuk menjangkau lebih banyak responden.

2. Pegawai sekaligus penyaji survei masih sering terkendala dalam menyajikan survei melalui aplikasi SITAMU. Saran pengembangan untuk memberikan pelatihan khusus bagi penyaji survei agar tidak terkendala dalam menyajikan instrumen survei.

Melalui hasil survei ini, diharapkan dapat menunjang perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

# LAMPIRAN

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PADA UNIT LAYANAN BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH DIY**

Tanggal Survei :

Jam Survei : ☐ 08.00 - 12.00

☐ 13.00 - 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIPLOMA ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : .....

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*Lingkarilah kode huruf sesuai jawaban Saudara*

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

Jl. Kyai Mojo Nomor 56 Telepon : (0274) 562150 Faxsimile: (0274) 562150

Faxsimile Psw 2903, (0274)512080

Website : <http://www.bkd.jogjaprovo.go.id> e-mail : [bkd@jogjaprovo.go.id](mailto:bkd@jogjaprovo.go.id)

KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
NOMOR : 067/ 02397

TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN ANGGARAN 2019

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 survey 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 Survey Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawian Daerah 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 tentan 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 Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta
7. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas Fungsi dan Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah

MEMUTUSKAN

- KESATU : Membentuk Tim Survey Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Yogyakarta, dengan Susunan Personalia sebagai berikut :





No	Jabatan	Nama
1.	Ketua	Drs. Wijang Subekti, M.Si
2.	Sekretaris	Titik Munifah S.ST., M.M.
3.	Anggota	1. Rita Ningrum, S.Sos., M.M
		2. Widanta Arintaka, S.T., M.Ec.Dev.
		3. Atik Sudarmi, SIP
		4. Sri Winarni, S.E
		5. Novita Riswari, S.Kom., M.Eng
		6. Soffi Indriani, S.E
		7. Siti Indriastui, B.Sc
		8. Lailatul Munawaroh, S.Psi., M.A
		9. Angger Putro Pitoyo. S.STP
		10. Supriyadi.
		11. Dwi Lajunawan
		12. Budi Setiyawan

- KEDUA : Tim Survey Kepuasan Masyarakat mempunyai tugas sebagai berikut :
1. Menyiapkan bahan dan instrument survey
  2. Menetapkan responden, lokasi, 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 survey
  7. Menyusun laporan hasil survey
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun Anggaran 2019 pada Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dilaksanakan untuk Tahun Anggaran 2019;
- KELIMA : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan / ditinjau kembali sebagaimana mestinya .

Ditetapkan di : Yogyakarta  
Pada tanggal : 28 Maret 2019

Kepala Badan Kepegawaian Daerah  
Daerah Istimewa Yogyakarta



PRAGUS SUPRIYANTO  
NIP. 19600318 198603 1 012