

**TAHUN
2020**



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Survey 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 Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2020 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, Agustus 2020
KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH DIY



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.....	4
2.1. PERSIAPAN SURVEI	4
2.2. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA.....	5
2.3. PENGOLAHAN DATA	5
2.4. PENGUJIAN KUALITAS DATA.....	6
2.5. PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	8
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	47
3.3. TINDAK LANJUT SARAN/MASUKAN DARI RESPONDEN.....	48
3.4. TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA TAHUN 2019.....	49
BAB 4. PENUTUP	51
4.1. KESIMPULAN.....	51
4.2. SARAN/REKOMENDASI	51
LAMPIRAN -LAMPIRAN	52

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	6
Tabel 2.4	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	7
Tabel 2.5	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	8
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 PNS	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 (Cuti/Perkawinan/Perceraian/Kepala Desa/Perangkat Desa)	23
Tabel 2.14	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Satyalancana Karya Satya	25
Tabel 2.15	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Penerbitan SK Penetapan JKK 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	31

untuk Jenis Layanan Dokumentasi Pegawai

Tabel 2.18	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Penyelesaian SK Kenaikan Pangkat PNS33
Tabel 2.19	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pensiun PNS35
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 di Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta47
Tabel 3.3	Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden di Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta49
Tabel 3.4	Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2019 di Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta	

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 2020 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 JKK 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 2020 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 2 Januari 2020 s/d 30 Juli 2020.

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 067/03263 tanggal 07 Juli 2020 tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

Ketua : Drs. Wijang Subekti, M.Si

Sekretaris : Ani Astuti, SIP

Anggota : Ritaningrum, S.Sos., M.M.

Widanta Arintaka, S.T.,M.Ec.Dev.

Titik Munifah, S.ST.,M.M.

Sri Winarni, S.E

Novita Riswari, S.Kom.,M.Eng

Soffi Indriyani, S.E.

Renny Sudarti, S.E.

Lailatul Munawaroh, S.Psi.,M.A

Danisa Zairen, S.Kom

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 434 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 Jalan Kyai Mojo No. 56 Yogyakarta berdasarkan jadwal yang telah ditentukan mulai dari tanggal 01 Maret sampai dengan 30 Juli 2020 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 melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui elektronik (internet/ E-Survei) 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	235	54 %
2	Perempuan	199	46 %
Jumlah		434	100 %

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 235 responden dari total 434 responden dengan presentase sebesar 54 %. Sedangkan sisanya sebesar 199 responden berjenis kelamin Perempuan dengan presentase sebesar 46 %.

B. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SD	3	0,69 %
2	SMP	-	-
3	SMA	113	26,04 %
4	D3	18	4,15 %
5	S1	222	51,15 %
6	S2	62	14,29 %
7	S3	12	2,76 %
	TOTAL	434	100 %

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan S1 yang berjumlah 222 responden dari total responden 434 orang dengan presentase 51,15 %. Sedangkan responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan SD yang berjumlah 3 orang dengan presentase 0,69 %.

C. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS	434	100 %
2	LAINNYA	-	-
3	Tidak Mengisi	-	-

Berdasarkan profil pekerjaan utama, seluruh responden memiliki latar belakang pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil yang berjumlah 434 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 10 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisikan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Maret 2020 hingga 30 Juli 2020.

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	3	2	3	4	3	2	3	2	2	
2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai Per Unsur	35	35	35	40	37	36	38	36	37	
NRR / Unsur	3.500	3.500	3.500	4.000	3.700	3.600	3.800	3.600	3.700	
NRR tertimbang	0.385	0.385	0.385	0.440	0.407	0.396	0.418	0.396	0.407	*) 3.619
IKM Unit pelayanan										**) 90.475

Status Kepuasan Pelanggan	A (Sangat 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

IKM JENIS PELAYANAN :	
Layanan Informasi Publik	90.48

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

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

Pada tabel 2.6 diperoleh nilai terendah pada unsur Persyaratan, Prosedur dan Waktu Pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 90.48 termasuk dalam kategori kinerja 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 6 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisi melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Maret 2020 hingga 30 Juli 2020.

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	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
3	4	4	3	4	4	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	3	3	3	4	
Nilai Per Unsur	19	19	18	24	19	18	18	19	24	
NRR / Unsur	3.167	3.167	3.000	4.000	3.167	3.000	3.000	3.167	4.000	
NRR tertimbang	0.348	0.348	0.330	0.440	0.348	0.330	0.330	0.348	0.440	*) 3.263
IKM Unit pelayanan										**) 81.583
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 kuissoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	
Layanan Pengaduan	81.58

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

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

Pada tabel 2.7 diperoleh nilai terendah pada unsur Waktu Pelayanan, Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 81.58 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 15 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisi melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Maret 2020 hingga 30 Juli 2020.

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	U8	U9	
1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
10	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
11	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
12	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
13	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
14	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
Nilai Per Unsur	49	52	52	60	54	55	55	53	58	
NRR / Unsur	3.267	3.467	3.467	4.000	3.600	3.667	3.667	3.533	3.867	
NRR tertimbang	0.359	0.381	0.381	0.440	0.396	0.403	0.403	0.389	0.425	*) 3.579
IKM Unit pelayanan										**) 89.467
Status Kepuasan Pelanggan										A (Sangat Baik)

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu 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 :	
Seleksi Pegawai Non ASN	89.47

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, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai IKM pada jenis layanan Seleksi Pegawai Non ASN sebesar 89.47 termasuk dalam kategori kinerja Sangat Baik.

D. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 Unit Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Informasi Data Pegawai

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Informasi Data Pegawai dilakukan kepada 22 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisi melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Maret 2020 hingga 30 Juli 2020.

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	3	4	4	4	3	3	3	4	3
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	3	3	4	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	4	4	3	4	4	4	4
9	4	3	3	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	4	4	3	4	4	3	4
13	3	4	4	4	3	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4
18	3	4	3	4	3	3	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4
20	3	3	3	4	4	3	4	3	4
21	4	4	4	4	3	3	4	3	4
22	4	4	4	4	3	3	4	4	4
Nilai Per Unsur	78	81	80	87	77	76	80	79	84
NRR / Unsur	3.545	3.682	3.636	3.955	3.500	3.455	3.636	3.591	3.818
NRR tertimbang	0.390	0.405	0.400	0.435	0.385	0.380	0.400	0.395	0.420
IKM Unit pelayanan									*) 3.610
Status Kepuasan Pelanggan									**) 90.250
									A (Sangat 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

IKM JENIS PELAYANAN :	
Informasi Data Pegawai	90.25

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

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

Pada tabel 2.9 diperoleh nilai terendah pada unsur Kompetensi Pelaksana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai IKM pada jenis layanan Informasi Data Pegawai sebesar 90.25 termasuk dalam kategori kinerja Sangat 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 2 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisikan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Maret 2020 hingga 30 Juli 2020.

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	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
Nilai Per Unsur	7	7	8	8	7	6	8	7	8	
NRR / Unsur	3.500	3.500	4.000	4.000	3.500	3.000	4.000	3.500	4.000	
NRR tertimbang	0.385	0.385	0.440	0.440	0.385	0.330	0.440	0.385	0.440	*) 3.630
IKM Unit pelayanan										**) 90.750
Status Kepuasan Pelanggan										A (Sangat 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 kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	
Pemberian Rekomendasi Surat Izin Perjalanan ke Luar Negeri	90.75

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

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

Pada tabel 2.10 diperoleh nilai terendah pada unsur Kompetensi Pelaksana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan . Nilai IKM pada jenis layanan Pemberian Surat Izin Perjalanan Dinas Ke Luar Negeri sebesar 90.75 termasuk dalam kategori kinerja Sangat 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 PNS dilakukan kepada 28 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisikan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Maret 2020 hingga 30 Juli 2020.

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	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	4	3	3	3	4	3
3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	2
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	2	4	4	4	3	4	2
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	4	4	3
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	3	3	3	4	4	4	3	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	3	2	3	3	3	3	4	2
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	4	3	4	4	4	4	4	4	3
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	3	3	3	4	4	4	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	4	4	4	4	3	3	4	4	4
26	3	3	4	4	4	4	3	3	4
27	4	4	4	4	4	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	4	3	3	4
Nilai Per Unsur	91	91	90	111	93	93	91	106	93
NRR / Unsur	3.250	3.250	3.214	3.964	3.321	3.321	3.250	3.786	3.321

NRR tertimbang	0.358	0.358	0.354	0.436	0.365	0.365	0.358	0.416	0.365	*) 3.375
IKM Unit pelayanan										**) 84.366
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

IKM JENIS PELAYANAN :	
Layanan Pengembangan Kompetensi PNS	84.37

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 2.11 diperoleh nilai terendah pada unsur Waktu Pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai IKM pada jenis layanan Pengembangan Kompetensi PNS sebesar 84.37 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 75 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisikan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Maret 2020 hingga 30 Juli 2020.

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

30	3	3	3	4	3	4	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	4	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	4	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	4	4
39	3	3	2	4	3	4	4	3	2
40	4	4	4	4	4	4	4	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	4	3	4	4	4	4
43	4	3	3	4	3	4	4	4	4
44	4	3	3	4	4	3	3	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	4	4	3	4
49	3	4	4	4	3	3	4	4	4
50	3	3	3	4	3	4	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	4	3	4
53	3	3	4	4	3	3	3	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	4	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	4	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	4	4	4
61	4	3	4	4	3	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	3	4
64	4	4	4	4	4	3	4	4	4
65	3	3	3	4	4	3	4	3	4
66	3	3	3	4	4	3	4	3	4
67	4	4	4	4	3	3	4	3	4
68	4	4	4	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	4	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	4	3	4

72	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
75	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
Nilai Per Unsur	255	254	252	300	246	254	268	262	281	
NRR / Unsur	3.400	3.387	3.360	4.000	3.280	3.387	3.573	3.493	3.747	
NRR tertimbang	0.374	0.373	0.370	0.440	0.361	0.373	0.393	0.384	0.412	*) 3.479
IKM Unit pelayanan										**) 86.973
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

IKM JENIS PELAYANAN :	
Layanan Pindah Wilayah Kerja	86.97

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

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

Pada tabel 2.12 diperoleh nilai terendah pada unsur Produk Layanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana. Nilai IKM pada jenis layanan Pindah Wilayah Kerja sebesar 86.97 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 (Cuti/Perkawinan/Perceraian/Kepala Desa/Perangkat Desa) dilakukan kepada 6 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisikan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Maret 2020 hingga 30 Juli 2020.

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
Nilai Per Unsur	20	19	21	24	21	24	24	22	23	
NRR / Unsur	3.333	3.167	3.500	4.000	3.500	4.000	4.000	3.667	3.833	
NRR tertimbang	0.367	0.348	0.385	0.440	0.385	0.440	0.440	0.403	0.422	*) 3.630
IKM Unit pelayanan										**) 90.750
Status Kepuasan Pelanggan										A (Sangat 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 kuisiner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	
Layanan Pemberian Surat Izin (Cuti/Perkawinan/Perceraian/Kepala Desa/Perangkat Desa)	90.75

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 – 64,9

Pada tabel 2.13 diperoleh nilai terendah pada unsur Prosedur, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana. Nilai IKM pada jenis layanan Pemberian Surat Izin (Cuti/Perkawinan/Perceraian/Kepala Desa/Perangkat Desa) sebesar 90.75 termasuk dalam kategori kinerja Sangat 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 19 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisikan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Maret 2020 hingga 30 Juli 2020.

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	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	4	3	4
9	3	3	3	4	3	4	3	4	4
10	4	4	4	4	3	3	4	4	4
11	3	3	3	4	4	3	4	3	4
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	3	3	4	4	3	3	4	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	4	4	4	3	3	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4
19	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Nilai Per Unsur	62	64	64	76	64	64	68	66	75
NRR / Unsur	3.263	3.368	3.368	4.000	3.368	3.368	3.579	3.474	3.947
NRR tertimbang	0.359	0.371	0.371	0.440	0.371	0.371	0.394	0.382	0.434
IKM Unit pelayanan									*) 3.491
Status Kepuasan Pelanggan									**) 87.276
									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

IKM JENIS PELAYANAN :	
Layanan Satyalancana Karya Satya	87.28

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

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

Pada tabel 2.14 diperoleh nilai terendah pada unsur Persyaratan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif Nilai IKM pada jenis layanan Satyalancana Karya Satya sebesar 87.28 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 4 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisikan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Maret 2020 hingga 30 Juli 2020.

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	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2	3	4	3	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
Nilai Per Unsur	12	13	12	16	13	12	13	14	16
NRR / Unsur	3.000	3.250	3.000	4.000	3.250	3.000	3.250	3.500	4.000
NRR tertimbang	0.330	0.358	0.330	0.440	0.358	0.330	0.358	0.385	0.440
IKM Unit pelayanan									*) 3.328
Status Kepuasan Pelanggan									**) 83.188
									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

IKM JENIS PELAYANAN :	
Layanan Penerbitan SK Penetapan JKK bagi ASN	83.19

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

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

Pada tabel 2.15 diperoleh nilai terendah pada unsur Persyaratan, Waktu Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Nilai IKM pada jenis layanan Penerbitan SK Penetapan JKK bagi ASN sebesar 83.19 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 10 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisikan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Maret 2020 hingga 30 Juli 2020.

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	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
10	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
Nilai Per Unsur	34	34	32	39	33	33	33	38	31	
NRR / Unsur	3.400	3.400	3.200	3.900	3.300	3.300	3.300	3.800	3.100	
NRR tertimbang	0.374	0.374	0.352	0.429	0.363	0.363	0.363	0.418	0.341	*) 3.377
IKM Unit pelayanan										**) 84.425
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 kuissoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

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

IKM JENIS PELAYANAN : Layanan Kartu Pegawai, Kartu Istri, Kartu Suami dan Kartu Taspen	84.43
---	-------

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 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai IKM pada jenis layanan Kartu Pegawai, Kartu Istri, Kartu Suami dan Kartu Taspen sebesar 84.43 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 14 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisikan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Maret 2020 hingga 30 Juli 2020.

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	4	4	3	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	4	3	3	4	3	4	3	4	4
5	3	4	4	4	4	4	3	4	3
6	4	4	3	4	4	4	4	3	4
7	3	3	3	4	4	3	4	3	4
8	3	3	4	4	3	3	4	3	4
9	3	4	4	4	3	4	4	4	4
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	4	3	4
12	3	3	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	4	3	4
14	3	3	3	4	3	3	4	4	4
Nilai Per Unsur	47	47	48	56	49	51	54	51	54
NRR / Unsur	3.357	3.357	3.429	4.000	3.500	3.643	3.857	3.643	3.857
NRR tertimbang	0.369	0.369	0.377	0.440	0.385	0.401	0.424	0.401	0.424
IKM Unit pelayanan									*) 3.591
Status Kepuasan Pelanggan									**) 89.768
									A (Sangat Baik)

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 :	
Layanan Dokumentasi Pegawai	89.77

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 Persyaratan dan Prosedur, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai IKM pada jenis layanan Dokumentasi Pegawai sebesar 89.77 termasuk dalam kategori kinerja Baik.

M. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Kenaikan Pangkat PNS

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Kenaikan Pangkat PNS dilakukan kepada 17 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisikan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Maret 2020 hingga 30 Juli 2020.

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	3	3	2	4	3	3	3	4	3
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	3	4	3	4	3	3	3	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	4	2
8	3	3	3	3	3	4	4	4	3
9	3	3	3	4	3	3	4	4	3
10	3	3	3	4	3	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	4	3	4	3
12	4	3	4	4	3	3	4	4	3
13	4	3	3	4	3	3	4	4	3
14	4	4	3	4	4	3	3	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	3	4	4	3	4
17	3	3	3	4	3	3	4	4	4
Nilai Per Unsur	57	56	53	67	55	57	60	66	57
NRR / Unsur	3.353	3.294	3.118	3.941	3.235	3.353	3.529	3.882	3.353
NRR tertimbang	0.369	0.362	0.343	0.434	0.356	0.369	0.388	0.427	0.369
IKM Unit pelayanan									*) 3.416
Status Kepuasan Pelanggan									**) 85.412
									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

IKM JENIS PELAYANAN :	
Layanan Penyelesaian SK Kenaikan Pangkat PNS	85.41

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 Waktu Pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai IKM pada jenis layanan Penyelesaian SK Kenaikan Pangkat PNS sebesar 85.41 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 206 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisikan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Maret 2020 hingga 30 Juli 2020.

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3
10	3	3	4	4	3	3	3	4	2
11	3	3	3	4	3	4	3	4	3
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	3	2	2	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	4	4	3	4	3	4	4	1	4
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	2	3	3	4	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	3	3	2	3	3	3	3	3	3
21	3	4	3	4	3	3	3	4	3
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3
24	3	3	3	4	3	3	4	4	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	4	3	3	4	3	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3

31	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
33	3	3	3	4	3	4	3	1	3	
34	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
39	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
44	2	2	3	4	3	3	3	4	2	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
47	3	3	3	4	1	3	3	4	3	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
50	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	1	3	3	3	3	4	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	4	2	2	3	3	3	
60	3	3	3	4	2	2	3	3	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
63	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
64	3	3	2	2	2	3	3	3	2	
65	4	3	1	3	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
69	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
71	3	3	3	4	4	3	3	4	3	

72	3	3	3	4	3	2	4	2	3
73	3	3	3	3	3	4	3	4	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	4	4	4	2	3	3	3	4	4
76	3	1	3	4	3	3	3	4	3
77	3	3	3	4	3	3	3	4	3
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	3	3	3	4	3	3	3	4	2
80	3	3	3	4	3	3	3	4	3
81	3	3	3	4	3	3	3	3	2
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	4	3	4	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	3	3	4	3	3	3	4	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	4	3	3	3	4	3
89	3	3	3	3	3	4	3	4	3
90	3	3	3	4	3	3	3	4	3
91	3	3	3	3	3	3	3	4	3
92	3	3	3	3	3	3	3	4	3
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3
94	3	3	3	3	3	3	3	4	3
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	3	3	3	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	4	3
98	3	3	3	4	3	3	3	4	3
99	3	3	3	3	3	3	3	4	3
100	3	3	3	3	3	3	3	4	3
101	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	4	3	3	3	4	3
104	3	3	3	4	3	3	3	4	3
105	3	3	3	3	3	4	4	4	3
106	3	3	3	4	3	3	3	3	2
107	3	3	3	4	3	3	3	3	2
108	3	3	3	4	4	3	3	3	4
109	3	3	3	4	3	3	3	4	3
110	3	3	3	3	3	3	3	2	2
111	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	3	3	3	4	3	3	3	3	3

113	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
115	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
116	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
117	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
118	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
119	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
120	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
121	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
122	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
123	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
124	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
125	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
126	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
127	3	3	3	3	3	2	3	1	2	
128	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
129	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
130	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
131	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
132	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
133	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
135	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
136	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
137	3	3	3	4	3	4	3	1	3	
138	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
140	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
141	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
142	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
143	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
144	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
145	3	4	3	3	3	3	3	4	2	
146	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
147	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
148	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
149	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
150	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
151	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
152	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
153	3	3	2	4	3	3	3	4	2	

154	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
155	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
156	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
157	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
158	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
159	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
160	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
161	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
162	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
166	3	3	3	4	3	3	3	1	2	
167	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
168	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
169	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
170	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
171	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
172	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
173	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
174	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
175	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
176	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
178	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
179	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
180	3	3	4	3	3	3	3	1	2	
181	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
182	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
183	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
184	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
186	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
187	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
188	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
189	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
190	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
191	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
192	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
193	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
194	3	3	3	3	3	3	3	4	3	

195	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
196	3	4	3	3	3	4	3	4	2	
197	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
198	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
199	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
200	3	3	4	4	3	4	3	1	4	
201	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
202	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
203	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
206	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
Nilai Per Unsur	638	635	622	751	631	645	647	729	636	
NRR / Unsur	3.097	3.083	3.019	3.646	3.063	3.131	3.141	3.539	3.087	
NRR tertimbang	0.341	0.339	0.332	0.401	0.337	0.344	0.345	0.389	0.340	*) 3.169
IKM Unit pelayanan										**) 79.216
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

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

IKM JENIS PELAYANAN :	
Layanan Pensiun PNS	79.22

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 Waktu Pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai IKM pada jenis layanan Penyelesaian SK Pensiun PNS sebesar 79.22 termasuk dalam kategori kinerja Baik.

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 pada Unit Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 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	3.50	3.50	3.50	4.00	3.70	3.60	3.80	3.60	3.70	90.48
2. LAYANAN PENGADUAN	3.17	3.17	3.00	4.00	3.17	3.00	3.00	3.17	4.00	81.58
3. LAYANAN SELEKSI PEGAWAI NON ASN	3.27	3.47	3.47	4.00	3.60	3.67	3.67	3.53	3.87	89.47
4. LAYANAN INFORMASI DATA PEGAWAI	3.55	3.68	3.64	3.95	3.50	3.45	3.64	3.59	3.82	90.25
5. LAYANAN PEMBERIAN REKOMENDASI SURAT IZIN PERJALANAN DINAS KE LUAR NEGERI	3.50	3.50	4.00	4.00	3.50	3.00	4.00	3.50	4.00	90.75
6. LAYANAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI PNS	3.25	3.25	3.21	3.96	3.32	3.32	3.25	3.79	3.32	84.37
7. LAYANAN PINDAH WILAYAH KERJA	3.40	3.39	3.36	4.00	3.28	3.39	3.57	3.49	3.75	86.97
8. LAYANAN PEMBERIAN SURAT IZIN (CUTI/PERKAWINAN/PERCERAIAN/KEP ALA DESA/PERANGKAT DESA)	3.33	3.17	3.50	4.00	3.50	4.00	4.00	3.67	3.83	90.75
9. LAYANAN SATYALANCANA KARYA SATYA	3.26	3.37	3.37	4.00	3.37	3.37	3.58	3.47	3.95	87.28
10. LAYANAN PENERBITAN SK PENETAPAN JKK BAGI ASN	3.00	3.25	3.00	4.00	3.25	3.00	3.25	3.50	4.00	83.19
11. LAYANAN KARTU PEGAWAI, KARTU ISTRI, KARTU SUAMI DAN KARTU TASPEN	3.40	3.40	3.20	3.90	3.30	3.30	3.30	3.80	3.10	84.43
12. LAYANAN DOKUMENTASI PEGAWAI	3.36	3.36	3.43	4.00	3.50	3.64	3.86	3.64	3.86	89.77
13. LAYANAN PENYELESAIAN SK KENAIKAN PANGKAT PNS	3.35	3.29	3.12	3.94	3.24	3.35	3.53	3.88	3.35	85.41
14. LAYANAN PENSIUN PNS	3.10	3.08	3.02	3.65	3.06	3.13	3.14	3.54	3.09	79.22
NRR Unit Layanan = Jumlah NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3.32	3.35	3.34	3.96	3.38	3.37	3.54	3.58	3.69	
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.365	0.368	0.368	0.435	0.372	0.371	0.390	0.394	0.406	*) 3.468
IKM Unit pelayanan										**) 86.71
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

IKM UNIT PELAYANAN	86,71
---------------------------	-------

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

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	0,365	82,915
2	Prosedur	0,368	83,698
3	Waktu Pelayanan	0,368	83,592
4	Biaya/ Tarif	0,435	98,939
5	Produk spesifikasi jenis layanan	0,372	84,437
6	Kompetensi Pelaksana	0,371	84,330
7	Perilaku Pelaksana	0,390	88,540
8	Sarana Prasarana	0,394	89,597
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,406	92,198
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur Unit Pelayanan	3,468	
	Nilai NRR setelah konversi	86,707	

SKM Unit Pelayanan	86,71
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

Pada tabel 2.10 Nilai IKM Unit Layanan diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 82,915 sampai 98,939. Nilai terendah terdapat pada unsur Persyaratan sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 86,71 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

1.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuisisioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 434 kuisisioner. 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 86.71 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	82,915	Baik	7
2	Prosedur	83,698	Baik	8
3	Waktu Pelayanan	83,592	Baik	9
4	Biaya/ Tarif	98,939	Sangat Baik	1
5	Produk spesifikasi jenis layanan	84,437	Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	84,330	Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	88,540	Sangat Baik	4
8	Sarana Prasarana	89,597	Sangat Baik	3
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,198	Sangat Baik	2

- 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 82,915 kategori Baik dengan peringkat 7

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 83,698 kategori Baik dengan peringkat 8

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 83,592 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 98,939 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 84,437 kategori 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 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 84,330 kategori Baik dengan peringkat 6

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 89,597 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 92,198 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 89,597 kategori Sangat Baik dengan peringkat 3 (tiga).

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

1.2 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	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Mengevaluasi kembali standar waktu layanan yang dicantumkan di standar pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon				√	Tim Mutu dan semua Unit layanan

		penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan					
2	Prosedur	Meninjau Prosedur yang sudah dijalankan melalui mekanisme audit internal				√	Auditor Internal
3	Persyaratan	Mengupdate Persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasikannya pada SOPD				√	Semua Unit Layanan
4	Kompetensi Pelaksana	Mengirimkan diklat sesuai AKD; Coaching dan Counselling				√	Subbagian Umum
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Mengupdate spesifikasi jenis layanan terutama yang mengalami perubahan unit pengolah dan mensosialisasikannya				√	Tim mutu dan semua Unit layanan
6	Perilaku Pelaksana	Pembinaan Perilaku pelaksana pada saat apel pagi oleh Kabid; menjalankan program Pokja Rela melayani; mengadakan kajian rutin sesuai agama pegawai			√	√	Tim Mutu dan Pokja Budaya Satriya
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Meninjau kembali prosedur penanganan pengaduan; melakukan peninjauan terhadap saran yang masuk				√	Tim Unit Pengelola Pengaduan (UPP)
8	Sarana Prasarana	Menganggarkan pembangunan fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan, seperti penambahan toilet dan konblok are parkir			√	√	Subbagian Umum
9	Biaya/Tarif	Memasang tulisan "Layanan tidak dipungut biaya" pada meja layanan				√	Sekretariat Layanan Satu Pintu

- Catatan : rencana tindak lanjut dilaporkan dengan prioritas unsur **minimal 3 (tiga)** unsur yang paling rendah

1.3 Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil saran/masukan dalam kuisioner survei kepuasan masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta bahwa pada tanggal 01 Maret 2020 s.d. 30 Juli 2020 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	Tindak Lanjut	Ket
1	09 Juli 2020	Layanan presensi online kadang masih terkendala	Telah ditambahkan informasi link apabila mengalami kesulitan ketika melakukan presensi	
2	09 Juli 2020	Tingkatkan Pelayanan	Pengampu layanan terus menerus melakukan upgrade knowledge terkait peningkatan layanan	
3	22 Juli 2020	Id tamu yang digunakan (dikalungkan) seharusnya sesuai protokol kesehatan	Id diganti dan dibersihkan secara berkala	
4	06 April 2020	Dalam pembukaan tidak ada lagu Indonesia Raya umpama diawali dengan doa dan lagu Indonesia Raya	Dikoordinasikan untuk setiap forum dilaksanakan sesuai dengan tata laksana/protokol yang resmi	
5	31 Maret 2020	Wastafel rusak, belum diperbaiki.kebersihan toilet,tanda khusus pria/wanita toilet	Telah direncanakan perbaikan dan penggantian perangkat kamar mandi yang lebih layak	

1.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2019

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2019 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 2019 di Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta

No	Indikator	Tindak Lanjut	Keterangan
1	Prosedur	Pemanfaatan dan memaksimalkan penggunaan media online dalam memberikan informasi layanan kepegawaian	
2	Waktu Pelayanan	Mendisiplinkan waktu usulan dalam hal pembatasan waktu layanan untuk mencapai ketepatan layanan sesuai SOP	
3	Kompetensi Pelaksana	Memberikan arahan dan petunjuk	

		kepada petugas layanan sesuai dengan SOP yang ada	
4	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telah ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan dan saran/masukan yang disampaikan	
5	Sarana dan Prasarana	Mengajukan anggaran perbaikan sarana prasarana dalam rangka meningkatkan mutu layanan	

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 86,71 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 Baik
4. Biaya/Tarif berada pada kategori Sangat 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 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 Persyaratan

4.2 Saran/ Rekomendasi

1. Dari pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan banyak yang mengeluhkan terkait sarana dan prasarana. Untuk itu saran Kami agar kebijakan pemenuhan standar penyediaan Sarana dan Prasarana dapat dilonggarkan terutama pengadaan sarana prasarana mendasar dalam rangka untuk menunjang kenyamanan pengguna layanan.
2. Saat ini banyak dikembangkan sistem informasi berkaitan dengan laporan, untuk itu dalam rangka mengefektif dan efisienkan penyelenggaraan pelaporan dapat dilakukan secara online dan lesspaper.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Contoh Kuisisioner

Lampiran 2. Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 3. Bukti Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 4.