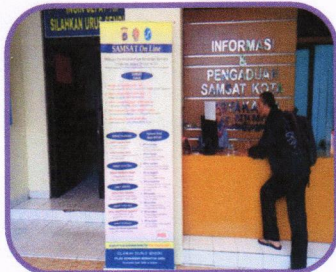


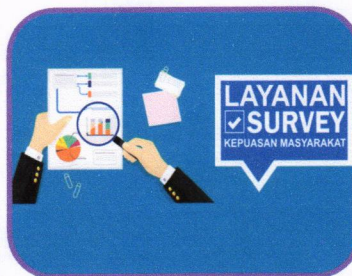
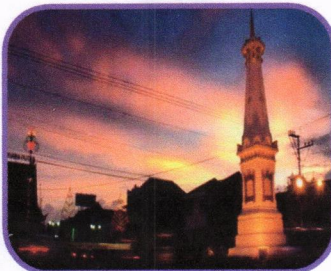
**TAHUN
2021**



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Survey Kepuasan Masyarakat



Badan Kepegawaian Daerah DIY

Jl. Kyai Mojo No. 56 Yogyakarta

(0274) 562150 Psw 2900-2931, Fax. Ext. 2903

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

Kata Pengantar

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021 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, 03 September 2021

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.....	7
2.5. PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT.....	8
BAB 3. ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	33
3.1. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	33
3.2. RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	35
3.3. TINDAK LANJUT SARAN/MASUKAN DARI RESPONDEN.....	38
3.4. TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA TAHUN 2021.....	39
BAB 4. PENUTUP	40
4.1. KESIMPULAN.....	40
4.2. SARAN/REKOMENDASI	40
LAMPIRAN -LAMPIRAN	41

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	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	11
Tabel 2.9	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Data Pegawai	13
Tabel 2.10	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pemberian Rekomendasi Surat Izin Perjalanan Dinas ke Luar Negeri	14
Tabel 2.11	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengembangan Kompetensi PNS	16
Tabel 2.12	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pindah Wilayah Kerja	17
Tabel 2.13	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pemberian Surat Izin (Cuti/Perkawinan/Perceraian/Kepala Desa/Perangkat Desa)	19
Tabel 2.14	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Satyalancana Karya Satya	22
Tabel 2.15	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Penerbitan SK Penetapan Tewas bagi ASN	22
Tabel 2.16	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Kartu Pegawai, Kartu Istri, Kartu Suami dan Kartu Taspen	23
Tabel 2.17	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Dokumentasi Pegawai	25

Tabel 2.18	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Penyelesaian SK Kenaikan Pangkat PNS27
Tabel 2.19	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pensiun PNS28
Tabel 2.20	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta30
Tabel 2.21	Nilai IKM Unit Layanan32
Tabel 3.1	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta33
Tabel 3.2	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM di Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta35
Tabel 3.3	Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden di Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta38
Tabel 3.4	Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2021 di Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta39

BAB 1

Pendahuluan

Bab 1 Berisi :

*Latar Belakang
Tujuan
Jenis Pelayanan
dan Unsur Survei
Kepuasan
Masyarakat
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 aparaturnya 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 2021 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 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta pada tanggal 30 April 2021 dengan jenis layanan sebanyak 14 (empat belas) layanan, yaitu:

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

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta pada Tahun 2021 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 01-02-2021 s/d 31-08-2021.

Bab 2 Berisi :

*Persiapan
Survei
Pelaksanaan
Pengumpulan
Data
Pengolahan
Data
Pengujian
Kualitas Data
Penyusunan
IKM*

BAB 2

Pelaksanaan Survei

2.1 Persiapan Survei

A. Pelaksana Survei

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 065/02970 tentang Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

Pembina : Amin Purwani, S.H.,M.Ec.Dev.
Ketua : Widanta Arintaka, S.T.,M.Ec.Dev.
Sekretaris : Ani Astuti, S.I.P.
Anggota : Ritaningrum, S.Sos.,M.M.
Titik Munifah, S.ST.,M.M.
Danisa Zairen, S.Kom
Triana Widiastuti, S.IP.,M.P.A.
Dian Marliaty, S.Kom
Indah Dewi Kartika, S.Sos

B. Penyiapan Bahan Survei

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

C. Penetapan Jumlah Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**.

Pada survei kepuasan masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan jumlah pengguna setiap tahun rata-rata berkisar antara 100 - 600 pengguna layanan. Untuk itu jika dengan tabel **Krejcie dan Morgan**,

menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 100 – 300 pengguna layanan maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak responden 118 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 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021 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/	30 (tiga puluh) hari kerja
3	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	30 (tiga puluh) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	10 (sepuluh) hari kerja

2.2 Pelaksanan Pengumpulan Data

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

2.3 Pengolahan Data

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4 Pengujian Kualitas Data

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

A. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	59	50 %
2	Perempuan	59	50 %
3	Tidak mengisi data	-	-
Jumlah		118	100 %

Responden dalam survei ini berjenis kelamin Perempuan yang berjumlah 59 responden dengan presentase sebesar 50 % dan 59 responden berjenis kelamin Laki-Laki dengan presentase sebesar 50 % dari total 118 responden.

B. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	SD	1	1 %
2	SMP	-	-
3	SMA	30	26 %
4	D3	7	6 %
5	S1	65	55 %
6	S2	15	12 %
7	S3	-	-
8	Tidak Mengisi	118	100 %

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan S1 yang berjumlah 65 responden dari total responden 118 orang dengan presentase 55 %. Sedangkan responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan SD yang berjumlah 1 orang dengan presentase 1 %

C. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS	104	88 %
2	TNI	-	-
3	POLRI	-	-
4	SWASTA	8	7 %
5	WIRAUUSAHA	4	3 %
6	LAINNYA	2	2 %
7	Tidak Mengisi	-	-

Berdasarkan profil pekerjaan utama, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan PNS yang berjumlah 104 responden dari total responden 118 orang dengan presentase 88 %. Sedangkan responden paling sedikit memiliki pekerjaan Pelajar yang berjumlah 2 orang dengan presentase 2 %.

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 7 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuisioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisikan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

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

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

Nilai per Unsur	28	26	26	28	26	27	27	28	27	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisioner yang terisi	4,000	3,714	3,714	4,000	3,714	3,857	3,857	4,000	3,857	
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,440	0,409	0,409	0,440	0,409	0,424	0,424	0,440	0,424	*)
										3,819
IKM Jenis Pelayanan										95,464

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

IKM JENIS PELAYANAN :	95,46
------------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

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

Pada tabel 2.6 diperoleh nilai terendah pada unsur Prosedur, Waktu Pelayanan, dan Produk Layanan sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Persyaratan, Biaya/Tarif dan Sarana

Prasarana. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 95,46 termasuk dalam kategori kinerja **A (Sangat Baik)**

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan pengaduan

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pengaduan dilakukan kepada 5 responden yang diselenggarakan tanggal 01 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

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

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	4	4	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
4	3	3	3	4	3	2	4	3	3
5	3	3	3	4	3	4	3	3	4
dst									
Nilai per Unsur	16	16	15	19	16	16	18	15	18
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisioner yang terisi	3,200	3,200	3,000	3,800	3,200	3,200	3,600	3,000	3,600
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,352	0,352	0,330	0,418	0,352	0,352	0,396	0,330	0,396
IKM Jenis Pelayanan									81,950

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan

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

- 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 :	81,95
------------------------------	--------------

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 dan Kompetensi Pelaksana sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 81,95 termasuk dalam kategori kinerja **B (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 7 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisikan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

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	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	4	4	3	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai per Unsur	27	28	28	28	28	27	27	28	27
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisioner yang terisi	3,857	4,000	4,000	4,000	4,000	3,857	3,857	4,000	3,857

NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,424	0,440	0,440	0,440	0,440	0,424	0,424	0,440	0,424	*) 3,897
IKM Jenis Pelayanan										**) 97,429

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan

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

- 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 :	97,43
------------------------------	--------------

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 2.8 diperoleh nilai terendah pada unsur Persyaratan, Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana Sarana Prasarana, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan dan Sarana Prasarana. Nilai IKM pada jenis layanan Seleksi Pegawai Non ASN sebesar 97,43 termasuk dalam kategori kinerja **A (Sangat Baik)**

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

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Informasi Data Pegawai dilakukan kepada 11 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisikan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

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

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	1	3
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	4	3	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai per Unsur	35	35	35	39	35	37	36	36	36
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisisioner yang terisi	3,182	3,182	3,182	3,545	3,182	3,364	3,273	3,273	3,273
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,350	0,350	0,350	0,390	0,350	0,370	0,360	0,360	0,360
IKM Jenis Pelayanan									*) 3,240
									**) 81,000

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan

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

U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- 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 :	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 – 64,9

Pada tabel 2.9 diperoleh nilai terendah pada unsur Persyaratan, Prosedur,Waktu Pelayanan, Produk Layanan, Sarana dan Prasarana serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif.Nilai IKM pada jenis layanan Informasi Data Pegawai sebesar 81,00 termasuk dalam kategori kinerja **B (Baik)**

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

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Pemberian Rekomendasi Surat Izin Perjalanan Dinas ke Luar Negeri dilakukan kepada 2 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisikan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Nilai per Unsur	7	7	7	7	7	7	7	7	7
NRR per Unsur Pelayanan = Jml	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500

Nilai per Unsur : jml kuisioner yang terisi										
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,385	0,385	0,385	0,385	0,385	0,385	0,385	0,385	0,385	*) 3,465
IKM Jenis Pelayanan										**) 86,625

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan

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

- 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 :	86,63
------------------------------	--------------

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 tidak diperoleh nilai terendah. Nilai IKM pada jenis layanan **Pemberian Rekomendasi Surat Izin Perjalanan Dinas ke Luar Negeri** sebesar 86,63 termasuk dalam kategori kinerja **B (Baik)**

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

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Pengembangan Kompetensi dilakukan kepada 3 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisikan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

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

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	3	4	3	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
Nilai per Unsur	9	10	9	11	11	11	10	12	10
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisiонер yang terisi	3,000	3,333	3,000	3,667	3,667	3,667	3,333	4,000	3,333
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,330	0,367	0,330	0,403	0,403	0,403	0,367	0,440	0,367
IKM Jenis Pelayanan									*) 3,410
									**) 85,250

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan

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

- 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 :	85,25
------------------------------	--------------

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 2.11 diperoleh nilai terendah pada unsur Persyaratan dan Waktu Pelayanan. sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana. Nilai IKM pada jenis layanan layanan Pengembangan Kompetensi sebesar 85,25 termasuk dalam kategori kinerja **B (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 18 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisikan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

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	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	3	4	4	3
9	3	3	3	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	4	4	3	3	4	4	4	4	3
14	3	4	4	4	4	4	4	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	4	3	3	3	4	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai per Unsur	65	69	67	70	69	69	69	71	66

NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisioner yang terisi	3,611	3,833	3,722	3,889	3,833	3,833	3,833	3,944	3,667	
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,397	0,422	0,409	0,428	0,422	0,422	0,422	0,434	0,403	*) 3,758
IKM Jenis Pelayanan										**) 93,958

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan

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

- 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 :	93,96
------------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

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

Pada tabel 2.12 diperoleh nilai terendah pada unsur Persyaratan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana. Nilai IKM pada jenis

layanan Pindah Wilayah Kerja sebesar 93,96 termasuk dalam kategori kinerja **A (Sangat Baik)**

H. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan 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 4 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisikan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

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	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
Nilai per Unsur	14	16	14	15	14	15	15	16	15
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisisioner yang terisi	3,500	4,000	3,500	3,750	3,500	3,750	3,750	4,000	3,750
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,385	0,440	0,385	0,413	0,385	0,413	0,413	0,440	0,413
IKM Jenis Pelayanan									*) 3,685
									**) 92,125

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan

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

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

- 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 :	92,13
------------------------------	--------------

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 Persyaratan, Waktu Pelayanan dan Produk Layanan sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Waktu Pelayanan dan Sarana Prasarana. Nilai IKM pada jenis layanan Pemberian Surat Izin (Cuti/Perkawinan/Perceraian/Kepala Desa/Perangkat Desa) sebesar 92,13 termasuk dalam kategori kinerja **A (Sangat Baik)**

- I. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Pemberian Penghargaan Satyalancana Karya Satya kepada PNS

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Pemberian Penghargaan Satyalancana Karya Satya kepada PNS dilakukan kepada 5 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisikan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

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

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Nilai per Unsur	19	19	19	19	19	19	19	19	19
NRR per Unsur Pelayanan = Jml	3,800	3,800	3,800	3,800	3,800	3,800	3,800	3,800	3,800

Nilai per Unsur : jml kuisiner yang terisi										
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,418	0,418	0,418	0,418	0,418	0,418	0,418	0,418	0,418	*) 3,762
IKM Jenis Pelayanan										**) 94,050

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan

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

- 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 :	94,05
------------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

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

Pada tabel 2.14 tidak diperoleh nilai terendah. Nilai IKM pada jenis layanan Pemberian Surat Izin (Cut/Perkawinan/Perceraian/Kepala Desa/Perangkat Desa) sebesar 94,05 termasuk dalam kategori kinerja **A (Sangat Baik)**

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

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Penerbitan SK Penetapan Tewas bagi ASN dilakukan kepada 0 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisi melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

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

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	4	3	3	3
2	4	4	4	4	3	3	3	4	4
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
Nilai per Unsur	11	11	11	10	9	10	10	11	11
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisisioner yang terisi	3,667	3,667	3,667	3,333	3,000	3,333	3,333	3,667	3,667
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,403	0,403	0,403	0,367	0,330	0,367	0,367	0,403	0,403
IKM Jenis Pelayanan									*) 3,447
									**) 86,167

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan

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

- 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 :	86,17
------------------------------	--------------

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 Unsur Layanan terendah adalah unsur Produk Layanan, sedangkan yang tertinggi ada pada unsur Persyaratan, Waktu Pelayanan, Prosedur, Sarana dan Prasarana, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Nilai IKM pada jenis layanan Penerbitan SK Penetapan Tewas bagi ASN sebesar 86,17 termasuk dalam kategori kinerja **B (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 3 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisikan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

Tabel 2.16 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan 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	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Nilai per Unsur	10	10	10	12	10	11	11	12	11
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisioner yang terisi	3,333	3,333	3,333	4,000	3,333	3,667	3,667	4,000	3,667
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai	0,367	0,367	0,367	0,440	0,367	0,403	0,403	0,440	0,403
									*) 3,557

rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang										
IKM Jenis Pelayanan										**) 88,917

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan

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

- 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 :	88,92
------------------------------	--------------

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 Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Produk Layanan sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif dan Sarana Prasarana. Nilai IKM pada jenis Layanan Kartu Pegawai, Kartu Istri, Kartu Suami dan Kartu Taspen sebesar 88,92 termasuk dalam kategori kinerja **A** (Sangat Baik).

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

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis Layanan Dokumentasi Pegawai dilakukan kepada 40 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisikan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

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	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	4	3	3	4	3	3	3	4	3
3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
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	1	3
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	4	3	4	3	4	4
14	3	3	3	4	3	4	4	4	3
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	1	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	4	4	4	4	4	3	4	4	3
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	4	3	3	4	3	3	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4
25	4	3	3	4	3	3	3	4	4
26	3	3	4	4	3	4	4	4	3
27	3	3	3	4	3	3	3	4	4
28	4	4	3	4	3	4	4	4	4
29	4	3	3	4	3	3	4	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	4	3	3	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	2	2	2	2	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	3	4	4	4	3
39	3	3	3	4	3	4	4	4	3

40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Nilai per Unsur	129	125	124	153	122	129	130	152	129	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisioner yang terisi	3,225	3,125	3,100	3,825	3,050	3,225	3,250	3,800	3,225	
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,355	0,344	0,341	0,421	0,336	0,355	0,358	0,418	0,355	*) 3,281
IKM Jenis Pelayanan										**) 82,019

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan

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

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

IKM JENIS PELAYANAN :	82,02
------------------------------	--------------

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 Produk Layanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai IKM pada jenis Layanan Dokumentasi Pegawai sebesar 93,39 termasuk dalam kategori kinerja B (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 4 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisi melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

Tabel 2.18 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Layanan Kenaikan Pangkat 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	3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	3	4	4	3
4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
Nilai per Unsur	14	13	13	16	15	14	15	16	14
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisisioner yang terisi	3,500	3,250	3,250	4,000	3,750	3,500	3,750	4,000	3,500
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,385	0,358	0,358	0,440	0,413	0,385	0,413	0,440	0,385
IKM Jenis Pelayanan									*) 3,575
									**) 89,375

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan

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

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

IKM JENIS PELAYANAN :	89,38
------------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

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

Pada tabel 2.18 diperoleh nilai terendah pada unsur Prosedur dan Waktu Pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif dan Sarana Prasarana. Nilai IKM pada jenis Layanan Kenaikan Pangkat PNS sebesar 89,38 termasuk dalam kategori kinerja **A (Sangat 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 6 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang diisikan melalui Aplikasi SITAMU yang diselenggarakan tanggal 01 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

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	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
5	3	4	3	4	4	3	3	4	4
6	3	3	3	4	3	4	4	4	3
Nilai per Unsur	21	21	20	24	22	21	21	24	21
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisioner yang terisi	3,500	3,500	3,333	4,000	3,667	3,500	3,500	4,000	3,500
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot	0,385	0,385	0,367	0,440	0,403	0,385	0,385	0,440	0,385
									*) 3,575

nilai rata-rata tertimbang										
IKM Jenis Pelayanan										**) 89,375

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan

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

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

IKM JENIS PELAYANAN :	89,38
------------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

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

Pada tabel 2.19 diperoleh nilai terendah pada unsur Waktu Pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif dan Sarana Prasarana. Nilai IKM pada jenis layanan Pensiun PNS sebesar 89,38 termasuk dalam kategori kinerja **A (Sangat Baik)**

O. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Unit Pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta

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

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

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. Informasi Publik	4,00	3,71	3,71	4,00	3,71	3,86	3,86	4,00	3,86	95,46
2. Layanan Pengaduan	3,20	3,20	3,00	3,80	3,20	3,20	3,60	3,00	3,60	81,95
3. Seleksi Pegawai Non ASN	3,86	4,00	4,00	4,00	4,00	3,86	3,86	4,00	3,86	97,43
4. Informasi Data Pegawai	3,18	3,18	3,18	3,55	3,18	3,36	3,27	3,27	3,27	81,00
5. Pemberian Rekomendasi Surat Izin Perjalanan Dinas ke Luar Negeri	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	86,70
6. Pengembangan Kompetensi Pegawai	3,00	3,33	3,00	3,67	3,67	3,67	3,33	4,00	3,33	85,25
7. Pindah Wilayah Kerja	3,61	3,83	3,72	3,89	3,83	3,83	3,83	3,94	3,67	93,96
8. Pindah Pemberian Surat Izin (Cuti/Perkawinan/Perceraian/Kepala Desa/Perangkat Desa)	3,50	4,00	3,50	3,75	3,50	3,75	3,75	4,00	3,75	92,13
9. Satyalancana Karya Satya	3,80	3,80	3,80	3,80	3,80	3,80	3,80	3,80	3,80	94,05
10. Kartu Pegawai, Kartu Istri, Kartu Suami dan Kartu Taspen	3,67	3,67	3,67	3,33	3,00	3,33	3,33	3,67	3,67	86,17
11. Layanan Penerbitan SK Tewas	3,33	3,33	3,33	4,00	3,33	3,67	3,67	4,00	3,67	88,92
12. Dokumentasi Pegawai	3,23	3,13	3,10	3,83	3,05	3,23	3,25	3,80	3,23	82,02
13. Penyelesaian SK Kenaikan Pangkat PNS	3,50	3,25	3,25	4,00	3,75	3,50	3,75	4,00	3,50	89,38
14. Pensiun PNS	3,50	3,50	3,33	4,00	3,67	3,50	3,50	4,00	3,50	89,38
Nilai per Unsur										
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilia per Unsur : jml kuisisioner yang terisi	3,49	3,53	3,44	3,79	3,52	3,56	3,60	3,78	3,58	
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,384	0,389	0,378	0,417	0,387	0,392	0,396	0,416	0,394	*) 3,553
IKM Unit Pelayanan										**) 88,84

Keterangan :

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

- 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	88,84
---------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

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

Tabel 2.21 Nilai IKM Unit Layanan

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi
1	Persyaratan	0,384	87,277
2	Prosedur	0,388	88,282
3	Waktu Pelayanan	0,378	85,896
4	Biaya/ Tarif	0,417	94,838
5	Produk spesifikasi jenis layanan	0,387	87,851
6	Kompetensi Pelaksana	0,393	89,380
7	Perilaku Pelaksana	0,395	89,828
8	Sarana Prasarana	0,416	94,613
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,394	89,634
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur Unit Pelayanan	3,553	
	Nilai NRR setelah konversi	88,836	

SKM Unit Pelayanan	88,84
Mutu Pelayanan	Sangat Baik
Kinerja Unit Pelayanan	A

Pada tabel 2.21 Nilai IKM Unit Layanan diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 85,896 sampai 94,838 Nilai terendah terdapat pada unsur Waktu Pelayanan sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 88,84 termasuk dalam kategori kinerja **A (Sangat Baik)**.

BAB 3

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

Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

3.1. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuisisioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 118 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 88,84 pada kategori Sangat Baik (pada nilai internal konversi 88,31 – 100,00). Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, dengan rincian sebagai berikut sebagaimana tabel :

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

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	87,277	Baik	8
2	Prosedur	88,282	Sangat Baik	6
3	Waktu Pelayanan	85,896	Baik	9
4	Biaya/ Tarif	94,838	Sangat Baik	1
5	Produk spesifikasi jenis layanan	87,851	Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	89,380	Sangat Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	89,828	Sangat Baik	3
8	Sarana Prasarana	94,613	Sangat Baik	2
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,634	Sangat Baik	4

- 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 87,277 kategori Baik dengan peringkat 8.

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

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 88,282 berada pada interval Sangat Baik kategori A dengan peringkat 6.

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan dihitung sejak persyaratan masuk sampai menjadi dokumen/surat izin yang diminta. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 85,896 berada pada interval B kategori Baik dengan peringkat 9.

D. Biaya/Tarif

Tarif layanan merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pengguna jasa yang telah ditetapkan secara resmi dalam peraturan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 94,838 berada pada interval A kategori Sangat Baik dengan Peringkat 1.

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk merupakan hasil akhir dari layanan yang diberikan, dapat berupa jasa maupun dokumen. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 87,851 berada pada Interval B kategori Baik dengan Peringkat 7.

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan standar kemampuan yang dimiliki oleh para petugas yang memberikan layanan baik secara langsung maupun tidak. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 89,380 pada interval A kategori Sangat Baik dengan Peringkat 5.

G. Perilaku Pelaksana

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 89,828 berada pada interval A Kategori Sangat Baik dengan Peringkat 3.

H. Sarana dan Prasarana

Sarana pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 94,613 berada pada interval A Kategori Sangat Baik dengan Peringkat 2.

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 89,634 berada pada interval A kategori Sangat Baik dengan Peringkat 4.

3.2 Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

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

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

No	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Layanan Informasi Publik	Waktu Pelayanan	Mengevaluasi Kembali Standar Waktu Layanan yang dicantumkan di standar Pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon Penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan				√	Tim Mutu dan semua Unit Pelayanan
2	Layanan Informasi Data	Waktu Pelayanan	Mengevaluasi Kembali Standar Waktu Layanan yang dicantumkan di standar Pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon Penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan				√	Tim Mutu dan semua Unit Pelayanan
3	Layanan Pengembangan Kompetensi	Persyaratan	Mengupdate Persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan				√	Tim Mutu dan semua Unit Pelayanan

			mensosialisasi kannya					
4	Layanan Informasi Data	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				√	
5	Layanan Pindah Wilayah Kerja	Persyaratan	Mengupdate Persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasi kannya				√	Semua Unit Layanan
6	Layanan Pemberian Surat Izin (Cut/Perkawinan/Perceraian/Kepala Desa/Pengkat Desa)	Waktu Pelayanan	Mengevaluasi Kembali Standar Waktu Layanan yang dicantumkan di standar Pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon Penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan				√	Tim Mutu dan semua Unit Pelayanan
7	Layanan Kartu Pegawai, Kartu Istri, Kartu Suami dan Kartu Taspen	Waktu Pelayanan	Mengevaluasi Kembali Standar Waktu Layanan yang dicantumkan di standar Pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon Penerima layanan tentang waktu			√	√	Tim Mutu dan semua Unit Pelayanan

			yang diperlukan dalam memberikan layanan					
8	Layanan Dokumentasi Pegawai	Waktu Pelayanan	Mengevaluasi Kembali Standar Waktu Layanan yang dicantumkan di standar Pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon Penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan			√	√	Tim Mutu dan semua Unit Pelayanan
9	Layanan Kenaikan Pangkat PNS	Prosedur	Meninjau Prosedur yang sudah dijalankan melalui mekanisme Audit Internal				√	Auditor Internal
10	Layanan Pensiun PNS	Waktu Pelayanan	Mengevaluasi Kembali Standar Waktu Layanan yang dicantumkan di standar Pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon Penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan				√	Tim Mutu dan semua Unit Pelayanan
11	Layanan Pengaduan	Waktu Pelayanan	Mengevaluasi Kembali Standar Waktu Layanan yang dicantumkan di standar Pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon Penerima layanan				√	Tim Mutu dan semua Unit Pelayanan

			tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan					
12	Layanan Penerbitan SK Penetapan Tewas bagi ASN	Produk Layanan	Evaluasi kembali produk dari layanan untuk dilakukan perbaikan				√	

3.3 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 Februari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021 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. Resp.	Tanggal Saran/Masukan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut	Keterangan
1	30 Juli 2021	Mengurangi (penggunaan kertas) Paperless dan Beralih ke Digital/Scan	Sudah dilaksanakan	30-07-2021	Langsung ditindaklanjuti (Sudah dimulai pada proses layanan KP sejak tahun 2019)
2	30 Juli 2021	Di beberapa Subbid kadang ada petugas yang kurang ramah dan dokumen yang lama	Pendekatan secara humanis	01-08-2021	Melalui pembinaan berjenjang oleh atasan

3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2020

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2020 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 2020 di Badan Kepegawaian Daerah Istimewa Yogyakarta

No	Indikator/Prioritas Unsur	Tindak Lanjut Perbaikan	Keterangan dan Data Dukung (Surat/Laporan/Foto)
1	Waktu Pelayanan	Mengevaluasi kembali standar waktu layanan yang dicantumkan di standar pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan	Lampiran Standar Layanan
2	Prosedur	Pemanfaatan dan memaksimalkan penggunaan media online dalam memberikan informasi layanan kepegawaian	Lampiran Standar Layanan
3	Persyaratan	Mengupdate Persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasikannya pada SOPD	Lampiran Standar Layanan
4	Kompetensi Pelaksana	Mengirimkan diklat sesuai AKD; Coaching dan Counselling	Lampiran Foto
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Mengupdate spesifikasi jenis layanan terutama yang mengalami perubahan unit pengolah dan mensosialisasikannya	Lampiran Foto
6	Perilaku Pelaksana	Pembinaan Perilaku pelaksana pada saat apel pagi oleh Kabid; menjalankan program Pokja Rela melayani; mengadakan kajian rutin sesuai agama pegawai	Lampiran Foto
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telah ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan dan saran/masukan yang disampaikan	Lampiran Foto
8	Sarana Prasarana	Menganggarkan pembangunan fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan, seperti penambahan toilet dan konblok are parkir	Lampiran Foto
9	Biaya/Tarif	Memasang tulisan "Layanan tidak dipungut biaya" pada meja layanan	Lampiran Foto

Bab 4 Berisi :

*Kesimpulan
Rekomendasi*

BAB 4

Penutup

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 88,84 dan berada pada kategori Sangat Baik Adapun kesimpulan masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan berada pada kategori Baik
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur berada pada kategori Sangat 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 Sangat Baik
7. Perilaku Pelaksana di berada pada kategori Sangat Baik
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di berada pada kategori Sangat Baik
9. Sarana dan Prasarana di berada pada kategori Sangat Baik

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

4.2 Saran/ Rekomendasi

1. Peningkatan layanan dapat semakin baik dengan adanya pengembangan diri dari petugas dan stakeholder yang bersinggungan dengan layanan tersebut sehingga perlu diberikan pembekalan baik dengan cara pendidikan maupun pelatihan
2. Penggunaan kertas yang dari waktu ke waktu terus diminimalisir
3. Aplikasi yang telah dikembangkan untuk layanan disusun dengan sistematis, sederhana dan mudah dioperasikan sehingga memungkinkan pengguna layanan mendapatkan layanan lebih cepat dan sesuai kebutuhan
4. Analisa standar operasional prosedur perlu terus dilakukan untuk menyesuaikan perubahan.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Contoh Kuisioner

Lampiran 2. Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 3. Bukti Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 4. Tindak Lanjut Perbaikan SKM Tahun 2020

Lampiran

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

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 12.00
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

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

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Lingkarilah kode huruf sesuai jawaban Saudara

I. KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN		
No.	Unsur Penilaian	
1.	Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	
	1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai	3. Sesuai 4. Sangat sesuai
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	
	1. Tidak mudah 2. Kurang mudah	3. Mudah 4. Sangat mudah
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	
	1. Tidak cepat 2. Kurang cepat	3. Cepat 4. Sangat cepat
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	
	1. Sangat mahal 2. Cukup mahal	3. Murah 4. Gratis 5.

5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	
	1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai	3. Sesuai 4. Sangat sesuai
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
	1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten	3. Kompeten 4. Sangat kompeten
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	
	1. Tidak sopan dan tidak ramah 2. Kurang sopan dan kurang ramah	3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan sangat ramah
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
	1. Buruk 2. Cukup	3. Baik 4. Sangat baik
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	
	1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi	3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik

II. KELUHAN DAN SARAN PERBAIKAN
1. Apakah yang Saudara keluhkan terhadap kualitas pelayanan?
2. Apakah saran/masukan Saudara untuk peningkatan kualitas layanan ?

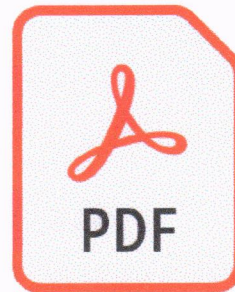
Terima kasih atas kesediaan Saudara mengisi kuesioner ini, masukan yang diberikan sangat berharga bagi kami

Tabel 3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2020 di Badan Kepegawaian Daerah Istimewa Yogyakarta

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



1. (1.a.K1) Standar Pelayanan BKD DIY 2021



4. (1.a.P) BA Standar Pelayanan 2021

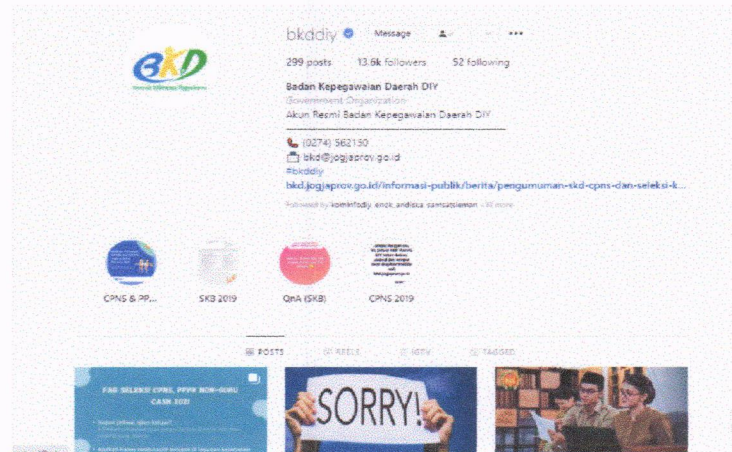
Lampiran Dokumen Softcopy Standar Pelayanan BKD DIY Tahun 2021

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

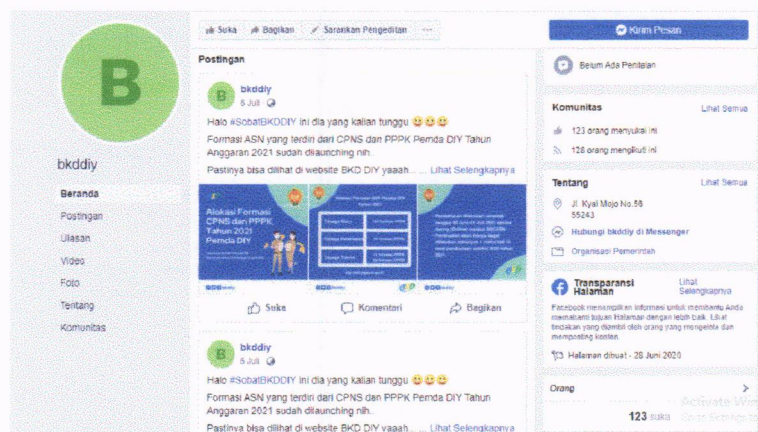


informasi layanan kepegawaian juga disampaikan melalui media sosial Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta antara lain melalui :

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



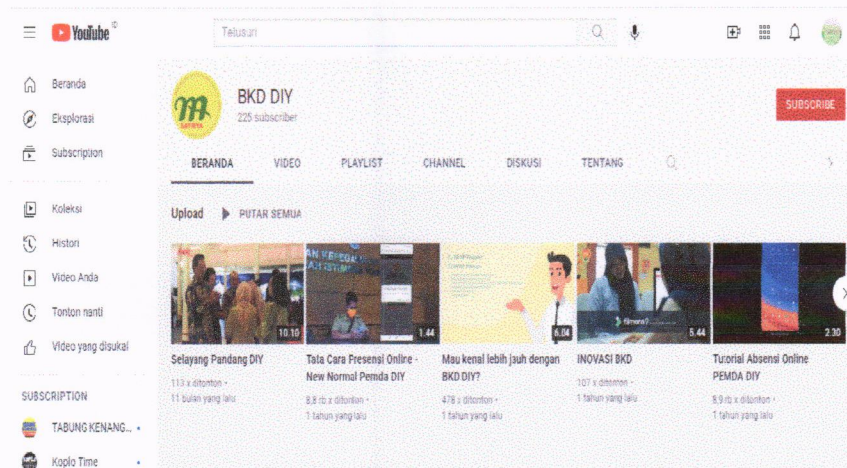
- b. FB : <https://www.facebook.com/bkddiy/>



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



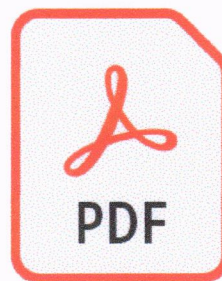
Youtube: https://www.youtube.com/channel/UCp9SojQbhjtb3qmx_hNaHYw



3. Mengupdate Persyaratan layanan yang mengalami perubahan persyaratan dan mensosialisasikannya pada SOPD (File dikirim softcopy)

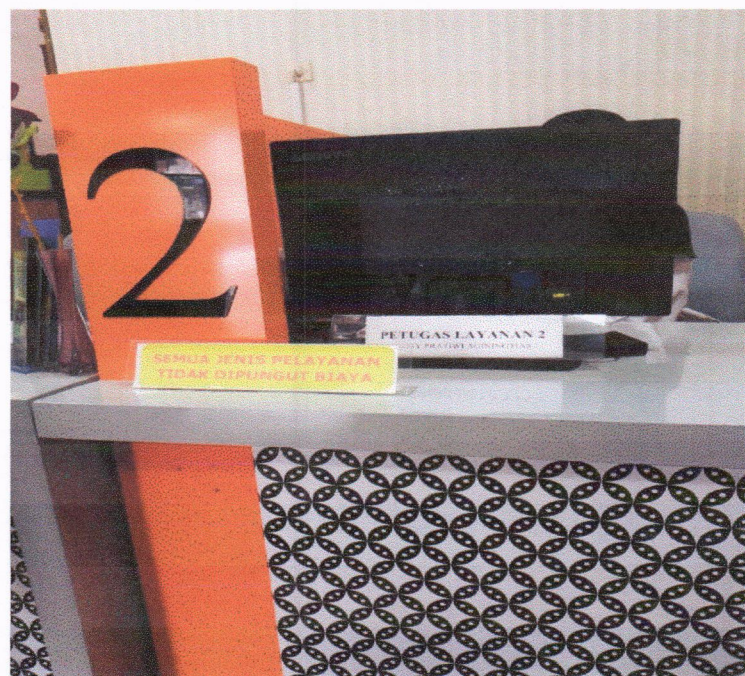


1. (1.a.K1) Standar Pelayanan BKD DIY 2021



4. (1.a.P) BA Standar Pelayanan 2021

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



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

1.



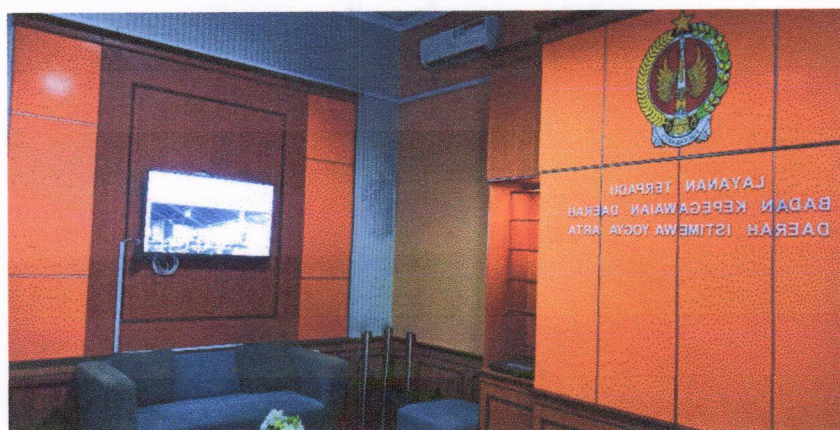
Informasi Lokasi

2



Tempat Parkir Mobil

3



AC di ruang layanan

4



Tersedianya Air Minum
untuk Tamu Layanan

5



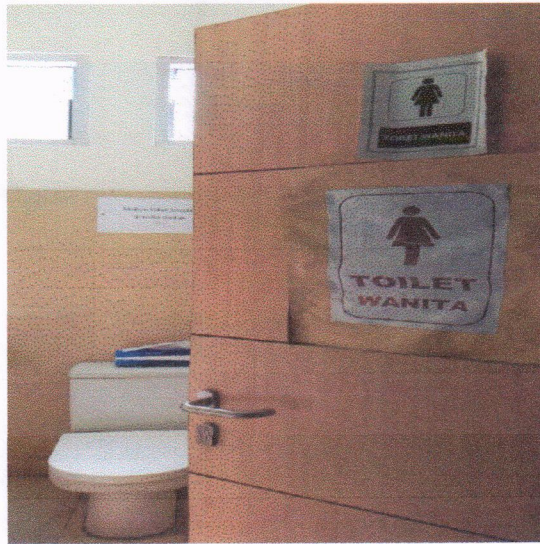
Ruang Pengaduan

6



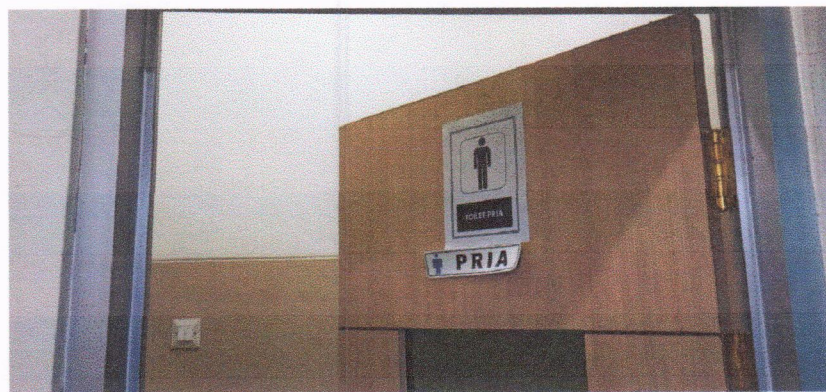
Ruang Ibadah

7



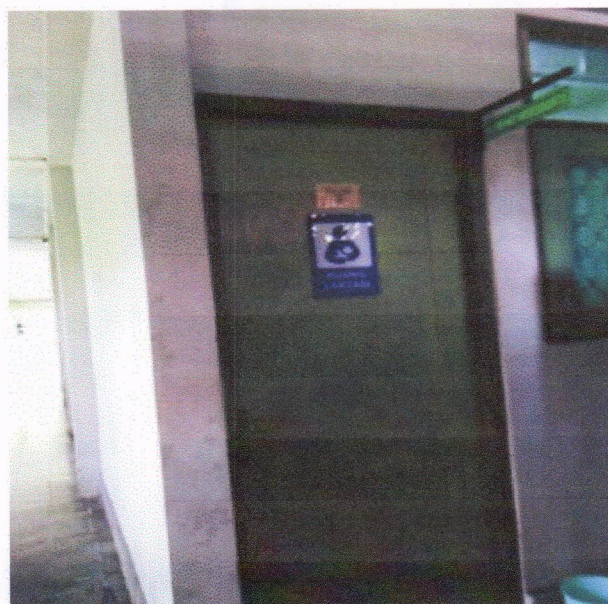
Toilet Wanita

8



Toilet Pria

9



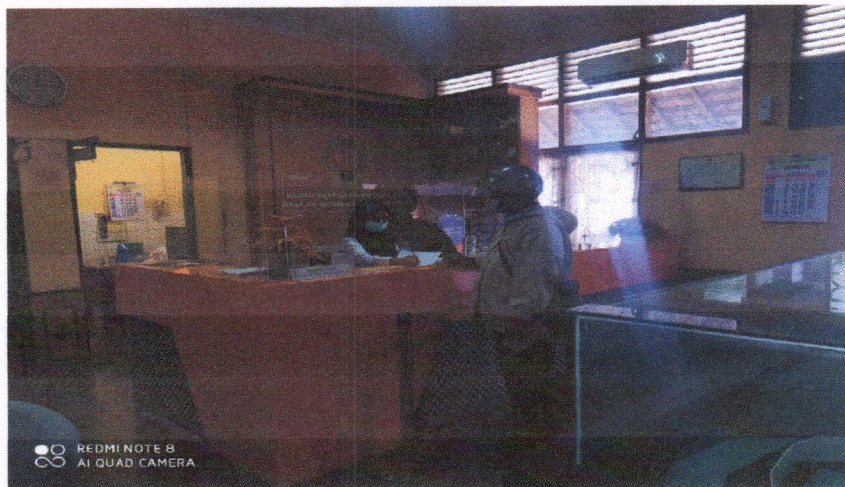
Ruang Laktasi

10



Ruang Konsultasi

11



Front Office

12



Toilet Jongkok



Toilet Duduk



KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR : 065/ 02970

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2021

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta selaku penyedia layanan urusan kepegawaian senantiasa meningkatkan mutu layanan;
- b. bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan dan harapan masyarakat pelanggan perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan butir a dan b tersebut perlu ditetapkan Surat Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan Standar Pelayanan Minimal;
3. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta
7. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas Fungsi dan Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta

MEMUTUSKAN

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

No	Jabatan	Nama
1	Pembina	Amin Purwani, S.H.,M.Ec.Dev.
2	Ketua	Widanta Arintaka, S.T., M.Ec.Dev.
3	Sekretaris	Ani Astuti, SIP
	Anggota	1. Ritaningrum, S.Sos., M.M
		2. Titik Munifah S.ST., M.M.
		3. Danisa Zairen, S.Kom
		4. Triana Widiastuti, S.IP.,M.P.A
		5. Dian Marliaty, S.Kom
		6. Indah Dewi Kartika, S.Sos

KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Menyiapkan bahan dan instrument survei
2. Menetapkan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data
3. Menyusun rencana dan pelaksanaan survei akan dilakukan
4. Melaksanakan pengumpulan data
5. Melaksanakan pengolahan data
6. Menganalisa hasil survei
7. Menyusun laporan hasil survei

KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun Anggaran 2021 pada Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dilaksanakan untuk Tahun Anggaran 2021;

KELIMA : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan/ditinjau kembali sebagaimana mestinya .

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 21 Mei 2021

Kepala Badan Kepegawaian Daerah
Daerah Istimewa Yogyakarta

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

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

TAHUN 2021

NILAI IKM	
88,84	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 118 orang
JENIS KELAMIN	: L = 59 org P = 59 org
PENDIDIKAN	: SD = 1 orang SMP = - orang SMA = 30 orang D3 = 7 orang S1 = 65 orang S2 = 15 orang
PERIODE SURVEY	: 01 Februari s.d. 31 Agustus 2021

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