



2023

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BAGIAN TATA PEMERINTAHAN
SETDA KOTA YOGYAKARTA



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), dimana reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun Aparatur Sipil Negara agar lebih berkualitas dalam mengemban tugas umum pemerintahan, sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang atau jasa sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ditetapkan.

Reformasi birokrasi yang telah lama digulirkan sebetulnya memiliki sasaran mendasar berupa perubahan mindset (pola pikir) SDM aparatur dan sistem yang berjalan yang dapat mengendalikan kegiatan Tapemdalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meraih kepercayaan publik terhadap kinerja penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik serta meningkatkan efektifitas komunikasi dan interaksi antara penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat pengguna pelayanan. Dengan perkembangan yang sangat pesat ini, tuntutan pengguna layanan juga semakin meningkat, salah satunya pelayanan yang ramah dan *service excellent*. Pentingnya pelayanan terhadap pengguna layanan juga merupakan strategi dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik yang dihasilkan merupakan interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan masyarakat pengguna layanan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik

akan memberikan prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*).

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat antara lain sebagai berikut :

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.

5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM).

6. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM.

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pemerintah Kota Yogyakarta dijadikan tolok ukur untuk mengetahui kinerja Perangkat Daerah/Unit Kerja dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hasil pengukuran SKM dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Perangkat Daerah /Unit Kerja untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik. Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta. Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pengguna jasa layanan, maka Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta telah melakukan pengukuran SKM secara rutin sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh pegawai di Bagian Tata Pemerintahan kepada Perangkat Daerah /Unit Kerja.

B. Dasar Hukum

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

C. Maksud dan Tujuan SKM

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan. (Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM).
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta dilakukan secara mandiri dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat. Adapun tim SKM Tahun 2023 sebagai berikut:

Tim penyusun SKM Tahun 2023 pada Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta sebagai berikut :

Ketua	: Taokhid, S.I.P., M.Si.
Sekretaris	: Benyamin Atyasa, S.I.P.
Anggota	: 1. Desy Widya Lutfy, S.I.P., M.P.A. 2. Nindy Syafrilia, S.IP., M.I.P. 3. Dhoni Setiawan, S.H.,M.Si. 4. Sriana Panca Rukmini, S.E. 5. Lean Fernanda Setyawan, S.STP. 6. Femi Purnama Sari, S.E. 7. Ramijan 8. Sukamto 9. Sardini 10. Dwi Nuryati

Tugas Tim sebagai berikut :

1. Ketua :

- Merencanakan dan mengkoordinir kegiatan pengukuran SKM mulai dari proses pencermatan instrument, pengolahan data hingga penyusunan laporan.

- Melaporkan hasil pengukuran SKM kepada Walikota Yogyakarta.

2. Sekretaris

Mencatat dan mendokumentasikan kegiatan pengukuran SKM pada Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta.

3. Anggota

- a. Menggandakan dan mendistribusikan instrument.
- b. Mengidentifikasi pegawai pada Pemkot Yogyakarta yang akan dijadikan responden.
- c. Melakukan entry data.
- d. Mengolah data dan membuat laporan hasil SKM.

2. Metode Pengumpulan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 16 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Adapun pengolahan data dilakukan secara manual dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 16 (U16).
- b) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- (1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai

rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,0625 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

(2) Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 16 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

Hasil akhir kegiatan penyusunan survey kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,0625.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

3. Lokasi Pengumpulan Data

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan pada Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta melalui bitly. Hasil pengisian kuesioner selanjutnya akan diolah Bagian Tata Pemerintahan untuk dianalisis.

4. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei pada Bagian Tata Pemerintahan dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	APRIL					MEI				JUNI					
		I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	I	II	III	IV	V	
1	Pembentukan Tim	■														
2	Rapat Koordinasi		■													
3	Pencermatan Instrumen			■												
4	Penggandaan Instrumen			■												
5	Pendistribusian Instrumen				■	■	■									
6	Entry Data							■	■							
7	Olah Data									■	■					
8	Penyusunan Laporan											■	■	■	■	■

Adapun penyiapan bahan dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

a) Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

5. Penentuan Jumlah Sampel

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta dilakukan terhadap seluruh Perangkat Daerah /Unit Kerja yang pernah menggunakan layanan di Bagian Tata Pemerintahan. Adapun teknis pelaksanaan pemberian kuesioner sebagai berikut :

1. Kuesioner dibagikan kepada pegawai baik struktural maupun non struktural yang diambil secara sampel dari jumlah populasi seluruh pegawai ASN di Pemerintah Kota Yogyakarta dan pernah berhubungan langsung dengan Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta dalam rangka menunjang pekerjaan.
2. Menyampaikan kuesioner melalui *e-office* dengan metode survey menggunakan aplikasi *google form*. Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat dapat diakses pada link berikut : <http://bit.ly/SKMTAPEM23>

Jumlah kuesioner yang diberikan ke setiap Perangkat Daerah /Unit Kerja ditentukan berdasarkan hasil inventarisasi pegawai yang pernah berhubungan langsung dengan Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta dalam rangka menunjang pekerjaan

Jumlah pegawai yang dijadikan responden adalah pegawai yang ada di masing-masing Perangkat Daerah/Unit Kerja yang pernah menggunakan layanan pada Bagian

Tata Pemerintahan yang diambil secara acak dan meliputi pejabat struktural, pejabat fungsional umum dan fungsional tertentu. Adapun interval penentuan jumlah responden dimasing-masing Perangkat Daerah/Unit Kerja diatur dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. 1 – 30 pegawai = 5 Orang
- b. 31 – 60 pegawai = 10 Orang
- c. 61 – 90 pegawai = 15 Orang
- d. 91 – 120 pegawai = 20 Orang
- e. > 120 pegawai = 25 Orang

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA

A. Profil Responden

Dari kuesioner yang telah didistribusikan melalui e-office dengan link sebagai berikut : <http://bit.ly/SKMTAPEM23>, jumlah responden yang mengisi kuesioner pada Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta sebanyak 117 kuesioner. Berikut ini karakteristik responden survey kepuasan masyarakat pada Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jumlah kuesioner yang masuk sebanyak 117 Orang, dapat dijelaskan bahwa responden pengisian survey kepuasan masyarakat pada Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta paling banyak berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 61 Orang (52,1 %) dan responden laki-laki sebanyak 56 Orang (47,9 %). Data responden berdasarkan jenis kelamin dijelaskan dalam Tabel 3.1 berikut ini :

Tabel 3.1
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

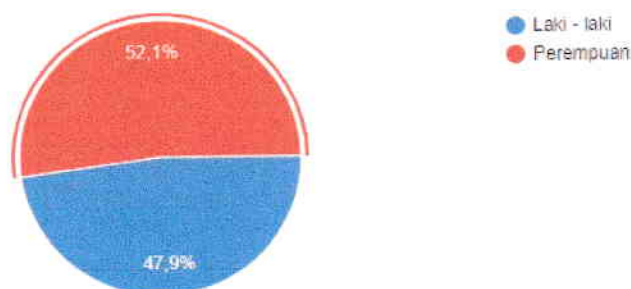
No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-Laki	56	47,9%
2	Perempuan	61	52,1%
Total		117	100%

Sumber : Data Primer diolah

Jika digambarkan dalam grafik adalah sebagai berikut :

Jenis Kelamin

117 jawaban



2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jika dilihat dari tingkat pendidikan, responden pengisi kuesioner survey kepuasan masyarakat pada Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta paling banyak berpendidikan S1 yaitu sebanyak 68 Orang (53,01%), kemudian disusul dengan responden berpendidikan S2 sebanyak 47 Orang (36,07%). Responden berpendidikan D3 sebanyak 10 Orang (7,08%) dan berpendidikan SMA sebanyak 3 Orang (2,03%). Data responden berdasarkan tingkat pendidikan dijabarkan dalam table 3.2 berikut ini :

Tabel 3.2
Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

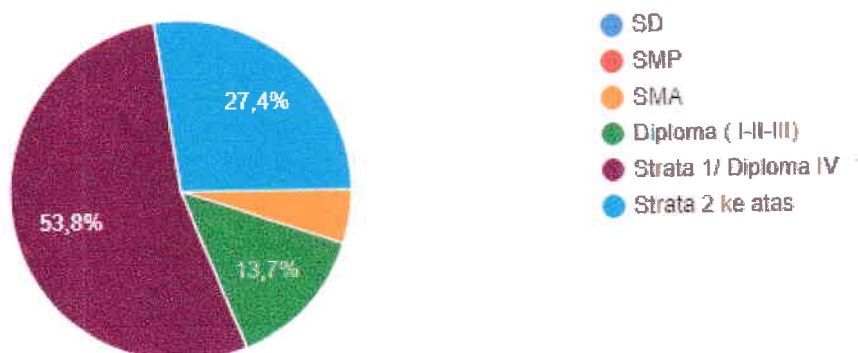
No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	S2	32	27,4%
2	S1	63	53,8%
3	D3	16	13,7%
4	SMA	6	5,1%
Total		117	100%

Sumber : Data Primer diolah

Adapun data responden berdasarkan tingkat pendidikan, apabila digambarkan dalam grafik sebagai berikut :

Pendidikan Terakhir

117 jawaban



Adapun perbandingan jumlah responden SKM dari Tahun 2022-2023 sebagai berikut :

Tabel 3.3
Jumlah Responden Pengukuran SKM Bagian Tata Pemerintahan
Tahun 2022-2023

No	Tahun	Jumlah Responden
1	2022	128
2	2023	117

Sumber : Data Primer (Diolah)

Skala pengukuran yang digunakan dalam analisis data adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Sugiyono, 2008:107).

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Adapun kategori dalam skala likert dalam kuesioner ini adalah :

- 1 = tidak baik
- 2 = kurang baik
- 3 = baik
- 4 = sangat baik

Adapun rentang nilai yang digunakan sebagai berikut :

Tabel 3.4
Rentang Nilai

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

Sumber : Permenpan 14 Tahun 2017

B. Deskripsi Hasil Survey

Berikut ini disampaikan hasil nilai Survey Kepuasan Masyarakat pada Bagian Tata Pemerintahan Tahun 2023 dalam table 3.5 berikut ini:

Tabel 3.5
Nilai SKM Bagian Tata Pemerintahan Tahun 2023

No	Nama PD/Unit Kerja	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	Bagian Tata Pemerintahan	84,18	Baik	117	Mandiri dengan http://bit.ly/SKMTAPEM23	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemudahan prosedur pelayanan b. Waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan c. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan d. Perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan e. Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan f. Kejelasan dan kepastian pegawai dalam memberikan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemudahan prosedur pelayanan: - melakukan koordinasi antar pegawai untuk meningkatkan pelayanan - menyusun mekanisme dan prosedur kerja (SOP) b. Waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan - melaksanakan desk dalam masing-masing urusan pelayanan seperti halnya dalam penyelenggaraan pelaporan SPM, penyusunan LKPJ, dll c. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan

						<p>pelayanan</p> <p>g. Keadilan mendapatka n pelayanan</p> <p>h. Kenyamanan lingkungan</p> <p>i. Ketersediaan sarana prasarana</p> <p>j. Fasilitas Penyusunan Laporan Keterangan Pertanggung jawaban Walikota</p> <p>k. Fasilitas Penyusunan Laporan Penyelengga raan Pemerintah n Daerah</p> <p>l. Fasilitas Monev Pelaksanaan Urusan Pemerintah n Daerah</p>	<p>- melaksanakan desk dan pelaporan sesuai urusan dalam tupoksi masing- masing</p> <p>d. Perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan</p> <p>- mengikuti kajian dan majlis taklim rutin yang diselenggarakan oleh Korpri</p> <p>e. Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan</p> <p>- sering diadakan Rapat Internal untuk mengevaluasi kedisiplinan pegawai dan urusan lain</p> <p>f. Kejelasan dan kepastian pegawai dalam memberikan pelayanan</p> <p>- sering diadakan Rapat Internal untuk mengevaluasi kinerja pegawai dalam berbagai urusan masing-masing serta membahas isu strategis dan terkini</p> <p>g. Keadilan mendapatkan pelayanan</p> <p>- sering diadakan</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

							<p>Rapat Internal untuk mengevaluasi kinerja pegawai dalam berbagai urusan masing-masing serta membahas isu strategis dan terkini</p> <p>h. Kenyamanan lingkungan</p> <ul style="list-style-type: none">- kegiatan rutin jumat bersih dengan melaksanakan kurvey dalam ruangan dan lingkungan kerja <p>i. Ketersediaan sarana prasarana</p> <ul style="list-style-type: none">- sering diadakan Rapat Internal untuk membahas dan evaluasi kebutuhan sarpas <p>j. Fasilitasi</p> <p>Penyusunan Laporan Keterangan Pertanggung jawaban Walikota</p> <ul style="list-style-type: none">- melaksanakan desk dan pelaporan sesuai urusan dalam tupoksi masing-masing <p>k. Fasilitasi</p> <p>Penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah</p> <ul style="list-style-type: none">- melaksanakan desk
--	--	--	--	--	--	--	---

							dan pelaporan sesuai urusan dalam tupoksi masing-masing 1. Fasilitasi Monev Pelaksanaan Urusan Pemerintahan Daerah - melaksanakan rapat koordinasi dengan OPD dan BUMD serta intansi vertikal lain
--	--	--	--	--	--	--	--

Dari hasil pengolahan data dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, diperoleh hasil bahwa SKM Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta Tahun 2023 mendapat skor 84,72 dengan kategori Baik. Dari 12 unsur yang dijadikan parameter dalam pengukuran SKM, maka unsur yang masih perlu ditingkatkan adalah "*Ketersediaan sarana dan prasarana*" dan "*Waktu Pelayanan*". Adapun upaya yang dilakukan oleh Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta adalah sering diadakan Rapat Internal Bagian Tata Pemerintahan untuk membahas dan mengevaluasi kebutuhan sarana dan prasarana serta kebutuhan untuk meningkatkan waktu pelayanan yang kemudian dilanjutkan dengan koordinasi bersama OPD terkait untuk segera menindak lanjuti kebutuhan sarana dan prasarana yang ada.

Jika dibandingkan dengan pengukuran SKM pada tahun sebelumnya, dapat dilakukan kesimpulan bahwa kinerja Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada Perangkat Daerah/Unit Kerja di Pemerintah Kota Yogyakarta adalah Baik, hal ini dapat dilihat dari hasil pengukuran IKM pada tahun 2021 yang mendapat nilai 83,40 (Kategori Baik) dan Tahun 2022 mendapat nilai 83,72 dengan kategori Baik. Berikut ini disajikan nilai SKM Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta pada tabel 3.4 berikut ini :

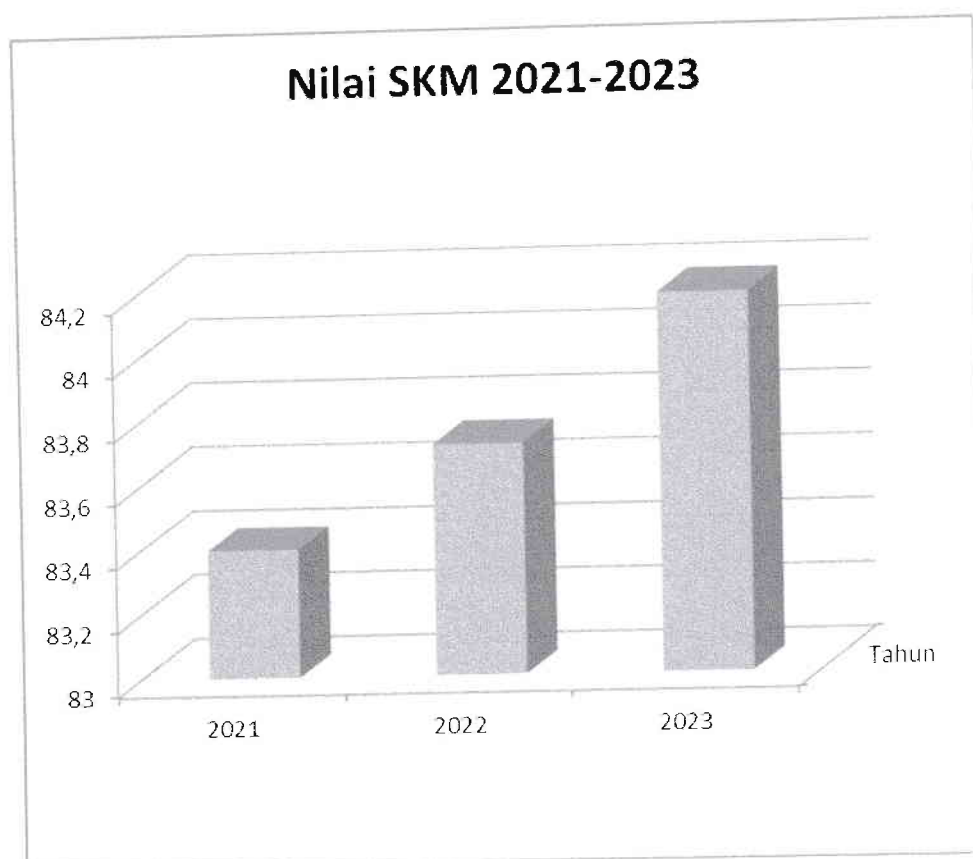
Tabel 3.6
Nilai SKM Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta
Tahun 2021-2023

NO	Tahun	Nilai	Kategori
1	2021	83,40	Baik
2	2022	83,72	Baik
3.	2023	84,18	Baik

Sumber : Data Sekunder (Diolah)

Jika digambarkan dalam grafik sebagai berikut :

Nilai SKM Bagian Tata Pemerintahan Tahun 2021-2023



Jika dilihat dari nilai per unsur pelayanan, maka dapat digambarkan sebagai berikut :

Tabel 3.7
Nilai SKM per Unsur Pelayanan Tahun 2022

NO	UNSUR PELAYANAN *)	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Prosedur pelayanan	3,42
2	Kompetensi Pelaksana	3,45
3	Waktu Pelayanan	3,30
4	Perilaku Pelaksana	3,51
5	Kedisiplinan Petugas	3,41
6	Kejelasan Petugas	3,37
7	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,38
8	Kenyamanan lingkungan	3,41
9	Sarana Prasarana Pelayanan	3,35
10	Fasilitasi Penyusunan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Walikota	3,42
11	Fasilitasi Penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah	3,41
12	Fasilitasi Monitoring Evaluasi Urusan Pemda	3,47

Dari tabel 3.5 diatas, dapat dianalisis bahwa dalam pengukuran hasil survey kepuasan masyarakat pada Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta di Tahun 2023 menggunakan 12 unsur pelayanan. 9 unsur merupakan amanat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dan 3 unsur lainnya merupakan penambahan unsur yang disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi pada Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta. Penambahan unsur tersebut berkaitan dengan kelembagaan, analisis jabatan, reformasi birokrasi dan ketatalaksanaan maupun pelayanan publik.

Dari 12 unsur tersebut dapat dianalisis sebagai berikut : untuk prosedur pelayanan Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta mendapat nilai 3,42 dan masuk dalam kategori Baik. Hal tersebut tentunya berkaitan dengan komitmen dari seluruh pegawai di Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta untuk memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan internal kepada seluruh pegawai di Pemkot Yogyakarta yang didukung dengan adanya SOP kerja. Untuk unsur kedua berkaitan dengan unsur

kompetensi pelayanan mendapat nilai 3,45 dan masuk kategori Baik. Berkaitan dengan kompetensi pelayanan, seluruh pegawai di Bagian Tata Pemerintahan memiliki komitmen untuk terus belajar dan mengikuti berbagai diklat dalam menunjang pekerjaan. Untuk Unsur waktu pelayanan mendapat nilai 3,30. Bagian Tata Pemerintahan dalam menunjang pekerjaan maupun memberikan kepastian telah menyusun SOP dimasing-masing Subbag, yang diharapkan menjadi pedoman dan standar bagi seluruh pegawai dalam bekerja dan melayani pegawai yang membutuhkan data dan informasi berkaitan dengan keorganisasian. Berkaitan dengan unsur perilaku, kedisiplinan, kejelasan dan kepastian pegawai dalam memberikan pelayanan menurut persepsi responden juga mendapat kategori Baik dengan nilai masing-masing 3,51; 3,41, dan 3,37. Hal tersebut tentunya diperoleh berkat adanya komitmen dari masing-masing pegawai dalam bekerja dan dorongan atau motivasi dari pimpinan melalui rapat internal untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pegawai. Selanjutnya untuk unsur keadilan dalam memberikan pelayanan mendapat nilai 3,38 dan masuk dalam kategori Baik. Untuk unsur yang berkaitan dengan sarana prasarana maupun kenyamanan lingkungan juga mendapat nilai Baik dengan perolehan nilai masing-masing 3,41 dan 3,35. Saat ini Bagian Tata Pemerintahan selalu melakukan pembenahan dengan melengkapi sarana prasarana seperti AC, LCD/Proyektor maupun perlengkapan lain dalam mendukung pelaksanaan rapat baik internal maupun eksternal.

Jika dilihat dari unsur Fasilitasi Penyusunan Laporan Keterangan Pertanggung jawaban Walikota sudah dianggap optimal menurut persepsi 3,42. Walaupun dengan adanya Keterlambatan Penyampaian data dari OPD pengampu dalam penyusunan Penyusunan Laporan Keterangan Pertanggung jawaban Walikota. Menindaklanjuti hal tersebut Bagian Tata Pemerintahan melakukan Desk dengan Perangkat Daerah/Unit Kerja terkait untuk mencari solusi dan pemecahan bersama. Untuk unsur Fasilitasi Penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah juga mendapat nilai Baik dengan indeks masing-masing 3,41. Penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah saat ini juga mengacu pada regulasi dari Permendagri. Hal ini telah dilakukan secara rutin dengan

melibatkan Tim maupun Perangkat Daerah/Unit Kerja terkait. Dan untuk unsur Fasilitasi Monev Pelaksanaan Urusan Pemerintahan Daerah menurut persepsi responden masih perlu ditingkatkan walaupun mendapatkan nilai Baik dengan indeks 3,47. Faktor penyebabnya antara lain pembagian pelimpahan wewenang antar OPD kepada wilayah (kemantren dan kelurahan) masing sering terjadi tumpang tindih dan menyebabkan ketidak jelasan pelimpahan wewenang tersebut yang akan dilaksanakan pada masing-masing Perangkat Daerah/ Unit Kerja terkait Akan tetapi, Bagian Tata Pemerintahan juga berupaya melakukan koordinasi dan pendampingan secara rutin serta Desk kepada Perangkat Daerah/Unit kerja dalam hal pembagian urusan pelimpahan wewenang tersebut.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pada Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. Hasil survey kepuasan masyarakat pada Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta pada Tahun 2023 mendapat nilai 84,18 dengan kategori Baik. Dibanding Tahun 2022 yang mendapat nilai 83,72 dengan kategori Baik, Tahun 2023 ini ada peningkatan dari sisi perolehan nilai yaitu sebesar 0,46. Ada berbagai faktor yang menyebabkan nilai indeks di Tahun 2023 mengalami peningkatan, antara lain pembenahan secara internal terkait dengan kegiatan fasilitasi yang telah dilakukan oleh Bagian Tata Pemerintahan baik berkaitan dengan Otonomi Daerah, Administrasi Pemerintahan dan Administrasi Kewilayahan. .
2. Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta dari tahun ke tahun melakukan pembenahan baik secara internal maupun eksternal. Pembenahan secara internal dilakukan dengan kegiatan sosialisasi dan rapat internal dengan tujuan untuk mengoptimalkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada Perangkat Daerah/Unit Kerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing maupun pembenahan secara eksternal dengan melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah/Unit Kerja lain sesuai dengan kewenangan dan ruang lingkup permasalahan.

B. Saran

1. Perlunya dilakukan koordinasi dengan pusat maupun dengan Perangkat Daerah/Unit Kerja lain dalam kaitannya dengan Otonomi Daerah, Administrasi Pemerintahan dan Administrasi Kewilayahan.

KEPALA.

*TAOKHID, S.I.P., M.Si.
19700929199003 1 003



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

SKPD/UNIT KERJA : BAGIAN TATA PEMERINTAHAN SETDA KOTA
YOGYAKARTA
ALAMAT : JL. KENARI NO. 56 YOGYAKARTA
TELEPON/FAX : (0274) 515865 EXT. 191

NO	UNSUR PELAYANAN *)	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Prosedur pelayanan	3,42
2	Kompetensi Pelaksana	3,45
3	Waktu Pelayanan	3,30
4	Perilaku Pelaksana	3,51
5	Kedisiplinan Petugas	3,41
6	Kejelasan Petugas	3,37
7	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,38
8	Kenyamanan lingkungan	3,41
9	Sarana Prasarana Pelayanan	3,35
10	Fasilitasi Penyusunan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Walikota	3,42
11	Fasilitasi Penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah	3,41
12	Fasilitasi Monitoring Evaluasi Urusan Pemda	3,47

Ket. : *) Diisi sesuai dengan unsur yang dinilai

SKM Unit Pelayanan	: 84,18
Mutu Pelayanan	: B
Kinerja Unit Pelayanan	: BAIK

Yogyakarta, 26 Juni 2023

Kepala,



Taokhid, S.IP., M.Si

NIP. 19700929 199003 1 003

LAMPIRAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

SKPD/UNIT KERJA : BAGIAN TATA PEMERINTAHAN SETDA KOTA
YOGYAKARTA
ALAMAT : JL. KENARI NO. 56 YOGYAKARTA
TELEPON/FAX : (0274) 515865 EXT. 191

NO	UNSUR PELAYANAN *)	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Prosedur pelayanan	3,42
2	Kompetensi Pelaksana	3,45
3	Waktu Pelayanan	3,30
4	Perilaku Pelaksana	3,51
5	Kedisiplinan Petugas	3,41
6	Kejelasan Petugas	3,37
7	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,38
8	Kenyamanan lingkungan	3,41
9	Sarana Prasarana Pelayanan	3,35
10	Fasilitasi Penyusunan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Walikota	3,42
11	Fasilitasi Penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah	3,41
12	Fasilitasi Monitoring Evaluasi Urusan Pemda	3,47

Ket. : *) Diisi sesuai dengan unsur yang dinilai

SKM Unit Pelayanan	: 84,18
Mutu Pelayanan	: B
Kinerja Unit Pelayanan	: BAIK

Yogyakarta, 26 Juni 2023

Kepala,



Taokhid, S/Ip., M.Si

NIP. 197009291990031003