

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2021**



**SEKRETARIAT DPRD
KOTA YOGYAKARTA
TAHUN 2021**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam mendukung perbaikan kinerja aparat Pemerintah Kota Yogyakarta terutama di setiap instansi atau organisasi perangkat daerah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Menurut Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Di Pemerintah Kota Yogyakarta menjelaskan Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang dimaksud adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dibuat dalam laporan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan karena mayoritas kegiatan pelayanan pada Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta adalah pelayanan internal. Hal ini juga sesuai dengan Sasaran Organisasi Perangkat Daerah yang tercantum dalam Rencana Strategis Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta 2017-2022 yaitu Kepuasan Layanan Fasilitasi terhadap Agenda DPRD dengan indikator sasaran adalah Indeks Kepuasan layanan terhadap Agenda DPRD.

Menurut Peraturan Walikota Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Di Pemerintah Kota Yogyakarta, pelayanan internal adalah pelayanan publik yang diberikan oleh perangkat daerah/unit kerja kepada pegawai/ instansi di Pemerintah Kota Yogyakarta.

Dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat/ Indeks Kepuasan Pengguna Layanan di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta diharapkan dapat diketahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sehingga dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Pemerintah Kota Yogyakarta pada umumnya dan Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta pada khususnya.

1.2 Tujuan SKM

Menurut Peraturan Walikota Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Di Pemerintah Kota Yogyakarta, tujuan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

- a. mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala;
- b. sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan;
- c. mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
- d. mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelaksana publik;
- e. sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan;
- f. sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik; dan
- g. mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah.

1.3 Metode Pengukuran

1.3.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan dilaksanakan pada seluruh aspek layanan di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta. Pelaksanaan kegiatan berlangsung selama 2 semester dimulai dari Semester I di bulan April – Juni 2021, dan Semester II di bulan November – Desember 2021.

1.3.2 Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atau IKPL. Kemudian Tim Penyusunan IKPL melakukan diskusi dan konsultasi dengan unit pelayanan masing-masing Sub Bagian. Kemudian Tim menentukan jadwal pengumpulan data dan memeriksa berkas kuesioner dengan efektif.

2. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan format pada Peraturan Walikota Nomor 63 Tahun 2017 dengan memasukkan unsur pelayanan terkait.

b. Bagian Kuesioner

Bagian I : Identitas responden meliputi nama responden, umur jenis kelamin, dan pendidikan terakhir.

Bagian II : Pendapat responden tentang pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta

c. 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 sangat baik diberi nilai persepsi 1, tidak baik diberi nilai persepsi 2, cukup baik diberi nilai persepsi 3, baik sekali diberi nilai persepsi 4.

d. Penetapan Responden

Responden dipilih secara keseluruhan Populasi yang menjadi objek penerima layanan. Kriteria untuk responden IKPL adalah para pengguna layanan di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dalam hal ini adalah seluruh anggota DPRD Kota Yogyakarta. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapatkan pelayanan pada Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan IKPL, responden terpilih 40 orang dari 40 anggota DPRD penerima layanan fasilitasi dari Sekretariat DPRD.

e. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan form survei kepada pihak pengguna layanan melalui hard copy oleh Tim Penyusun IKPL.

f. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan salah satu dari dua cara sebagai berikut:

1. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan atau dikumpulkan kepada petugas penerima surat pada perangkat daerah/ unit kerja.
2. Dilakukan melalui wawancara langsung kepada anggota DPRD penerima layanan.

1.3.3 Metode pengolahan data

Pengukuran IKPL dilakukan dengan pengukuran *Skala Likert*. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 14 (empat belas) unsur

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan ;
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap

Tabel 1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KOVERSI (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: Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer
Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base.
2. Pengolahan secara manual
 - a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
 - b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
 - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
 - 2) Nilai indeks pelayanan
Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.
3. Pengujian Kualitas Data
Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responder yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderangan penerima layanan.

1.4 Pembentukan Tim SKM/IKPL

Untuk mendukung pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, dibentuk Keputusan Kepala Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta Nomor 14/SK/SEKWAN/2021 tanggal 1 April 2021 tentang pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta (*terlampir*).

Tim Survei Kepuasan Masyarakat tersebut mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Menyusun tatakala pelaksanaan dan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
2. Menyelenggarakan koordinasi penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
3. Melakukan identifikasi responden Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Melakukan penyusunan dan pendistribusian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat kepada responden;
5. Melakukan rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
6. Melakukan pengolahan dan analisa data hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
7. Melakukan langkah-langkah yang diperlukan sebagai tindak lanjut hasil survei; dan
8. Menyusun dan menyampaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

1.5 Jadwal Pelaksanaan SKM/ IKPL

Guna menunjang kelancaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat/ Indeks Kepuasan Pengguna Layanan dibuat jadwal atau tatakala pelaksanaan, mulai dari persiapan sampai dengan pelaporan sebagai berikut.

Tabel 2
Tatakala Pelaksanaan SKM/ IKPL

NO	KEGIATAN	TANGGAL
	Semester I :	
1.	Persiapan (bahan, materi, persiapan media)	1 - 20 April 2021
2.	Koordinasi Internal Pelaksanaan SKM	21 April 2021
3.	Pembuatan surat permohonan SKM/ IKPL	27 April 2021
4.	Penyebaran SKM/ IKPL melalui <i>hard copy</i>	5 Mei 2021
5.	Pengumpulan berkas SKM/ IKPL	5 Mei 2021 - 18 Mei 2021
6.	Koordinasi dan administrasi berkas SKM/ IKPL dengan pengguna layanan	20 Mei - 28 Mei 2021
7.	Pengolahan data SKM/ IKPL	2 Juni - 4 Juni 2021
	Semester II :	
8.	Persiapan (bahan, materi, persiapan media)	1 - 19 November 2021
9.	Koordinasi Internal Pelaksanaan SKM	22 November 2021
10.	Pembuatan surat permohonan SKM/ IKPL	26 November 2021
11.	Penyebaran SKM/ IKPL melalui <i>hard copy</i>	6 Desember 2021
12.	Pengumpulan berkas SKM/ IKPL	7 Desember 2021 - 17 Desember 2021
13.	Koordinasi dan administrasi berkas SKM/ IKPL dengan pengguna layanan	20 Desember - 24 Desember 2021
14.	Pengolahan data SKM/ IKPL	27 Desember - 6 Januari 2022
15.	Penyampaian laporan dan evaluasi hasil SKM/ IKPL	7 Januari 2022
16.	Pelaporan hasil SKM/ IKPL kepada Bagian Organisasi Setda Kota Yogyakarta	7 Januari 2022

BAB II ANALISA HASIL SURVEI

2.1 Data Kuesioner

1. Data Responden

Data kuesioner ini kami susun dengan menyertakan kolom Nama Responden, Umur Responden, Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir Responden. Responden SKM Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta berasal dari karyawan atau pegawai Perangkat Daerah/ Unit Kerja penerima layanan dari Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta. Berikut tabel 1 terkait Data Responden SKM Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta :

Form Data Responden

L DATA RESPONDEN (Lingkari Kode Angka Sesuai Jawaban Responden)	
Nama Responden
Umur Tahun
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD 4. D1, D2, D3 2. SMP 5. S1 3. SMA 6. S2 Ke atas

Dari 40 lembar kuesioner yang disebar terdapat 40 Responden yang memenuhi syarat dengan ketentuan sebagai berikut anggota DPRD sebagai penerima layanan fasilitasi dari Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta atas agenda-agenda yang dilaksanakan oleh DPRD Kota Yogyakarta.

2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Data kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner sebanyak 40 lembar disusun dengan materi utama sebagai berikut:

Unsur SKM bagi Perangkat Daerah/ Unit Kerja dan BUMD pemberi pelayanan internal/ eksternal/ utilitas kota minimal meliputi 9 unsur sebagai berikut:

- a. Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- c. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
- f. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
- g. Perilaku pelaksanaan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan
- i. Sarana dan prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pada kuesioner SKM Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta terdapat 14 (empat belas) unsur pelayanan di data kolom II yang telah diadarkan, unsur pelayanan tersebut meliputi 8 (delapan) unsur pelayanan, 1 (satu) unsur pelayanan tidak kami akomodasikan dalam data kuesioner dikarenakan salah satu unsur tersebut menyebutkan biaya/ tarif pelayanan, dalam hal ini Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dalam penyelenggaraan pelayanannya tidak ada biaya atau gratis. Sedangkan di dalam kuesioner ini terdapat 2 (dua) unsur pelayanan yang terkait dengan unsur tugas pokok atau fungsi Perangkat Daerah/ Unit Kerja yaitu Fasilitasi Kunjungan kerja/ peninjauan Lapangan dan Fasilitasi Rapat-Rapat.

Form Data Kuesioner Kolom II
Pertanyaan terkait unsur-unsur SKM

No	Pertanyaan	Tingkat Persetujuan			
1	2	3			
1	Kemudahan Pelayanan				
2	Kejelasan dan Kepastian Petugas				
3	Kedisiplinan Petugas Pelayanan				
4	Tanggungjawab Petugas Pelayanan				
5	Kemampuan Petugas Pelayanan				
6	Kecepatan Pelayanan				
7	Keadilan mendapatkan pelayanan				
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas				
9	Ketersediaan sarana dan prasarana				
10	Kondisi Kebersihan				
11	Kemampuan merespon masukan/ usulan				
12	Kenyamanan Lingkungan				
13	Fasilitasi Kunjungan kerja/ peninjauan Lapangan				
14	Fasilitasi Rapat-Rapat				

2.2 Perhitungan Pengukuran

Pengukuran Semester I :

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dengan data kuesioner berjumlah 40 responden dengan data kuesioner untuk 12 unsur pelayanan dengan rentang nilai persepsi 1-4, disusun sebagai berikut:

- Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Periode I, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai persepsi (1-4) per nilai unsur, didapat data sebagai berikut:

Tabel 3
Rekapitulasi Nilai Persepsi Data SKM/IKPL Semester I

Nilai Persepsi	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
4	8	8	5	5	5	3	3	6	6	5	8	7	6	5
3	32	32	35	35	35	37	37	34	34	35	32	33	34	35
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Perkalian Nilai Persepsi/ Unsur	128	128	125	125	125	123	123	126	126	125	128	127	126	126

Sumber : Laporan Perhitungan SKM/IKPL Sekretariat DPRD Semester I Tahun 2021

2. Dari jumlah nilai persepsi di atas diperoleh rata-rata atau Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan yaitu jumlah nilai per unsur dibagi 40 (responden) dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4
Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan

No.	NILAI RATA-RATA
U1	3,2
U2	3,2
U3	3,125
U4	3,125
U5	3,125
U6	3,075
U7	3,075
U8	3,15
U9	3,15
U10	3,125
U11	3,2
U12	3,175
U13	3,15
U14	3,125

3. Untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara mengalihkan nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan (NRR/ unsur) dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071 atau (1/14) didapat hasil sebagai berikut :

$$(3,2 \times 0,071) + (3,2 \times 0,071) + (3,125 \times 0,071) + (3,125 \times 0,071) + (3,125 \times 0,071) + (3,075 \times 0,071) + (3,075 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + (3,125 \times 0,071) + (3,2 \times 0,071) + (3,175 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + (3,125 \times 0,071) = 3,124 \text{ (Nilai Survei)}$$

Dengan demikian hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi =

$$\text{Nilai Survei} \times \text{Nilai Dasar} = 3,124 \times 25 = 78,10$$

- b. Mutu Pelayanan

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00

B (Baik) : 76,61 – 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

Dari rentang mutu pelayanan di atas diperoleh nilai mutu **B**

- c. Kinerja unit pelayanan **BAIK**

Pengukuran Semester I :

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dengan data kuesioner berjumlah 40 responden dengan data kuesioner untuk 12 unsur pelayanan dengan rentang nilai persepsi 1-4, disusun sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Periode 1, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai persepsi (1-4) per nilai unsur, didapat data sebagai berikut:

Tabel 5
Rekapitulasi Nilai Persepsi Data SKM/IKPL Semester II

Nilai Persepsi	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
4	8	8	5	5	5	3	3	6	6	5	8	7	6	6
3	32	32	35	35	35	37	37	34	34	35	32	33	34	34
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Perkalian Nilai Persepsi/ Unsur	128	128	125	125	125	123	123	126	126	125	128	127	126	126

Sumber : Laporan Perhitungan SKM/IKPL Sekretariat DPRD Semester II Tahun 2021

2. Dari jumlah nilai persepsi di atas diperoleh rata-rata atau Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan yaitu jumlah nilai per unsur dibagi 40 (responden) dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 6
Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan

No.	NILAI RATA-RATA
U1	3,2
U2	3,2
U3	3,125
U4	3,125
U5	3,125
U6	3,075
U7	3,075
U8	3,15
U9	3,15
U10	3,125
U11	3,2
U12	3,175
U13	3,15
U14	3,15

3. Untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara mengalikan nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan (NRR/ unsur) dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071 atau (1/14) didapat hasil sebagai berikut :

$$(3,2 \times 0,071) + (3,2 \times 0,071) + (3,125 \times 0,071) + (3,125 \times 0,071) + (3,125 \times 0,071) + (3,075 \times 0,071) + (3,075 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + (3,125 \times 0,071) + (3,2 \times 0,071) + (3,175 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + (3,5 \times 0,071) = 3,125 \text{ (Nilai Survei)}$$

Dengan demikian hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi =
Nilai Survei x Nilai Dasar = 3,125 x 25 = 78,14

- b. Mutu Pelayanan
Mutu Pelayanan :

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

Dari rentang mutu pelayanan di atas diperoleh nilai mutu **B**

- e. Kinerja unit pelayanan **BAIK**

2.3 Deskripsi Hasil Analisis

Dari hasil survei kepuasan masyarakat diperoleh nilai-nilai yang menggambarkan mutu pelayanan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Sedangkan rata-rata nilai interval pada setiap unsur pelayanan pada rentang 2,925 – 3,275 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan BAIK.

Semester I :

Tabel 7
Tabel Nilai atau Hasil SKM Per Unsur Pelayanan Semester I

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Kemudahan pelayanan	3.2
2	Kejelasan dan kepastian petugas	3.2
3	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.125
4	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3.125
5	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.125
6	Kecepatan Pelayanan	3.075
7	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.075
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.15
9	Ketersediaan sarana dan prasarana	3.15
10	Kondisi Kebersihan	3.125
11	Kemampuan merespon masukan/ usulan	3.2
12	Kenyamanan Lingkungan	3.175
13	Fasilitasi Kunjangan kerja/ peninjauan Lapangan	3.15
14	Fasilitasi Rapat-Rapat	3.15
	NILAI RATA-RATA	3.124

Sumber : Laporan Perhitungan SKM IKPL Semester I Sekretariat DPRD Tahun 2021

Dari tabel di atas terdapat 2 point unsur yang harus diperhatikan dan ditingkatkan pelayanannya yaitu terkait dengan Unsur Nomor 6 yaitu Kecepatan Pelayanan dan Unsur Nomor 7 yaitu Keadilan mendapatkan pelayanan.

Kecepatan pelayanan adalah point survei dengan nilai 3,075. Point tersebut adalah point terendah survei ini. Diperlukan inovasi agar kecepatan pelayanan dapat lebih ditingkatkan, baik dengan pemanfaatan teknologi yang baik misalnya dengan penggunaan aplikasi yang memudahkan koordinasi dalam rangka peningkatan kecepatan pelayanan yang diperlukan.

Selanjutnya terkait dengan Keadilan mendapatkan pelayanan dengan nilai survei 3,075 diperlukan pendistribusian dan alokasi yang tepat bagi seluruh Anggota DPRD Kota Yogyakarta sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing pegawai, karena terkadang kondisi di lapangan perlu banyak improvisasi untuk menyesuaikan peran dan fungsi masing-masing pegawai dalam memberikan fasilitasi optimal kepada seluruh Anggota DPRD

Semester II :

Tabel 8
Tabel Nilai atau Hasil SKM Per Unsur Pelayanan Semester II

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Kemudahan pelayanan	3,2
2	Kejelasan dan kepastian petugas	3,2
3	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,125
4	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3,125
5	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,125
6	Kecepatan Pelayanan	3,075
7	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,075
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,15
9	Ketersediaan sarana dan prasarana	3,15
10	Kondisi Kebersihan	3,125
11	Kemampuan merespon masukan/ usulan	3,2
12	Kenyamanan Lingkungan	3,175
13	Fasilitasi Kunjungan kerja/ peninjauan Lapangan	3,15
14	Fasilitasi Rapat-Rapat	3,125
	NILAI RATA-RATA	3,125

Sumber : Laporan Perhitungan SKM IKPL, Semester II Sekretariat DPRD Tahun 2021

Dari tabel di atas terdapat 2 point unsur yang harus diperhatikan dan ditingkatkan pelayanannya yaitu terkait dengan Unsur Nomor 6 yaitu Kecepatan Pelayanan dan Unsur Nomor 7 yaitu Keadilan mendapatkan pelayanan.

Kecepatan pelayanan adalah point survei dengan nilai 3,075. Point tersebut adalah point terendah survei ini. Diperlukan inovasi agar kecepatan pelayanan dapat lebih ditingkatkan, baik dengan pemanfaatan teknologi yang baik misalnya dengan penggunaan aplikasi yang memudahkan koordinasi dalam rangka peningkatan kecepatan pelayanan yang diperlukan.

Selanjutnya terkait dengan Keadilan mendapatkan pelayanan dengan nilai survei 3,075 diperlukan pendistribusian dan alokasi yang tepat bagi seluruh Anggota DPRD Kota Yogyakarta sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing pegawai, karena terkadang kondisi di lapangan perlu banyak improvisasi untuk menyesuaikan peran dan fungsi masing-masing pegawai dalam memberikan fasilitasi optimal kepada seluruh Anggota DPRD

BAB III PENUTUP

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dipersepsikan BAIK oleh pengguna layanannya. Hal ini terlihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dalam rentang 76,61 – 88,30. Nilai SKM Semester I yang diperoleh dari 14 unsur pelayanan adalah 78,10 dan pada Semester II mengalami peningkatan sebesar 0,04 menjadi 78,14.
2. Semua unsur pelayanan menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata indeks
3. Dilihat dari tabel persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan diperoleh kinerja pelayanan BAIK.

b. Saran/ Rekomendasi

1. Diperlukan upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan baik dengan mengikutsertakan pegawai dalam diklat/ bintek atau dengan meningkatkan kemampuan pegawai dalam hal pelayanan prima.
2. Perlu nya perhatian terhadap kuantitas jumlah pegawai karena kondisi yang terjadi saat ini setiap tahun jumlah pegawai di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta semakin berkurang dikarenakan ada beberapa pegawai yang telah memasuki Batas Usia Pensiun (BUP).
3. Diperlukan inovasi guna menunjang kelancaran pelayanan baik berupa pemanfaatan media elektronik, internet ataupun penggunaan aplikasi dalam fasilitasi terhadap agenda DPRD.
4. Diperlukan proses penyeliaan atau pengawasan langsung untuk memberikan motivasi kepada pegawai dalam memberikan pelayanan, agar tercipta semangat yang sama bagi pegawai agar memberikan pelayanan yang baik, jelas dan disiplin.
5. Diperlukan penambahan sarana prasarana yang mendukung lingkungan pekerjaan misalnya dengan penambahan bandwidth untuk layanan internet, printer, perangkat komputer atau Laptop khusus literasi, scanner dan lain-lain.
6. Kualitas kondisi kebersihan terus bisa ditingkatkan dengan menambah kelengkapan pendukung seperti wastafel untuk cuci tangan, hand sanitizer serta pengharum ruangan/ toilet.
7. Evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelayanan fasilitasi terhadap agenda DPRD harus dilakukan sebagai langkah antisipatif dalam menjaga layanan fasilitasi yang diberikan.

Demikian laporan ini dibuat untuk data dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,

Sekretaris DPRD



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I
SEKRETARIAT DPRD KOTA YOGYAKARTA
TAHUN 2021

NILAI IKM

78,10

NAMA: PELAYANAN NON PERIZINAN

RESPONDEN

JUMLAH = 40 ORANG

JENIS KELAMIN

L = 35 ORANG

P = 5 ORANG

PENDIDIKAN

SD = 0

SMP = 0

SMA = 16

DII = 3

S1 = 18

S2 = 3

Periode Survey : Semester I Tahun 2021

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

Yogyakarta, 5 Juni 2021

Sekretaris DPRD Kota Yk



Pemerintah Kota Yogyakarta
Sekretariat DPRD

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II
SEKRETARIAT DPRD KOTA YOGYAKARTA
TAHUN 2021**

NILAI IKM

78,14

NAMA: PELAYANAN NON PERIZINAN

RESPONDEN

JUMLAH = 40 ORANG

JENIS KELAMIN

L = 35 ORANG

P = 5 ORANG

PENDIDIKAN

SD = 0

SMP = 0

SMA = 16

DII = 3

S1 = 18

S2 = 3

Periode Survey : Semester II Tahun 2021

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN
PARTISIPASI ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Yogyakarta, 7 Januari 2022

Sekretaris DPRD Kota Yk



MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA YOGYAKARTA TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA SEKRETARIAT DPRD KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2021.
- KESATU : Membentuk tim survey kepuasan masyarakat pada sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU mempunyai tugas:
1. Menyusun tatakala pelaksanaan dan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
 2. Menyelenggarakan koordinasi penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
 3. Melakukan identifikasi responden Survei Kepuasan Masyarakat;
 4. Melakukan penyusunan dan pendistribusian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat kepada responden;
 5. Melakukan rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
 6. Melakukan pengolahan dan analisa data hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
 7. Melakukan langkah-langkah yang diperlukan sebagai tindak lanjut hasil survei; dan
 8. Menyusun dan menyampaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat dari ditetapkan keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Yogyakarta.
- KEEMPAT : Keputusan Sekretaris DPRD ini mulai berlaku sejak tanggal di tetapkan.

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 1 April 2021

Sekretaris DPRD,

Basuki Hari Saksono, S.H.
NIP. 19641111 199003 1 013

LAMPIRAN : Keputusan Sekretaris Dewan
Perwakilan Rakyat Daerah Kota
Yogyakarta
NOMOR : 14/SK/SEKWAN/IV/2021
TENTANG : Pembentukan Tim Survey Kepuasan
Masyarakat pada Sekretariat Dewan
Perwakilan Rakyat Daerah Kota
Yogyakarta
TANGGAL : 1 April 2021

SUSUNAN PERSONALIA
TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KOTA YOGYAKARTA

NO	JABATAN DALAM TIM	NAMA	JABATAN DALAM INSTANSI
I	Ketua	Basuki Hari Saksono, SH	Sekretaris DPRD
II	Sekretaris	Agus Hari Yadi, SE.,MM	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
II	Anggota	Antonius Bambang Agung Adrijanto, S.IP	Kepala Bagian Administrasi Umum
		Prihanta, S.H	Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-Undangan
		Prima Hastawan, S.Sos.,M.M	Kepala Bagian Fasilitas Penganggaran dan Pengawasan
		Siti Maryam, S.IP	Kasubbag Keuangan
		Juwita Rossaly Mokaha, S.E	Kasubbag Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan
		Nanang Dwi Antoro, S.IP	Kasubbag Persidangan dan Risalah
		Yudha Dwinanda Edy Sanjaya, S.H.,M.Ec.,Dev	Kasubbag Kajian Perundang- Undangan
		Edy Wijayanti, S.E.,M.Kes	Kasubbag Humas, Protokol dan Publikasi
		Dina Febriana Darmastuti, S.H	Kasubbag Fasilitas Penganggaran
		Asteria Viviet Nursihan, S.IP.,M.PA	Kasubbag Fasilitas Pengawasan
		Maria Rista Sekundari, S.H	Kasubbag Kerjasama dan Aspirasi
		Emi Siamawati, S.Kom	Analisis Tata Usaha

Sekretaris DPRD,



Basuki Hari Saksono, S.H.
NIP. 19641111-199003 1 013



DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA YOGYAKARTA

ꦒꦫꦁꦥꦼꦮꦠꦶꦏꦶꦭꦤꦫꦏꦪꦠꦢꦤꦼꦫꦤ꧀ꦏꦺꦴꦪꦒꦶꦏꦂꦠ

Jl. IPDA Tul Harsono No. 43 Yogyakarta Kode Pos 55165

Telp. (0274) 540650 Fax. (0274) 540651

EMAIL : dpd@jogjakota.go.id

HOTLINE SMS : 08122780001 HOTLINE EMAIL : wh@jogjakota.go.id

WEBSITE : www.dewan.jogjakota.go.id

Nomor : 136/079

Tgl. : Segera

Lamp. :

Hal : Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di

Yogyakarta, 5 Mei 2021

Kepada

Yth. Anggota DPRD Kota Yogyakarta

Yogyakarta

Dalam rangka mengukur kinerja pencapaian sasaran sekretariat DPRD dalam memberikan layanan terhadap agenda kegiatan DPRD, bersama surat ini di sampaikan form isian survey untuk mendapatkan hasil indeks kepuasan pengguna layanan.

Sehubungan dengan hal tersebut mohon berkenan untuk dapat mengembalikan kuisioner di maknal pada tanggal 18 Mei 2021.

Demikian disampaikan dengan hormat atas perhatian dan kerjasamanya di ucapkan terimakasih.



DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KOTA YOGYAKARTA



Wakil Rakyat Berdaya

Jl. IPDA Tut Harsono No. 43 Yogyakarta Kode Pos 55165

Telp. (0274) 840650 Fax. (0274) 840651

EMAIL : dpr@djogjakota.go.id

HOTLINE SMS : 08122780001 HOTLINE EMAIL : upw@djogjakota.go.id

WEBSITE : www.dewan.jogjakota.go.id

Nomor : 130/188

Sifat : Segera

Lamp :

Hal : Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di

Yogyakarta, 6 Desember 2021

Kepada

Yth. Anggota DPRD Kota Yogyakarta

Yogyakarta

Dalam rangka mengukur kinerja pencapaian sasaran sekretariat DPRD dalam memberikan fasilitasi terhadap agenda kegiatan DPRD, bersama surat ini di sampaikan form isian survey untuk mendapatkan hasil indeks kepuasan pengguna layanan.

Selubungan dengan hal tersebut mohon berkenan untuk dapat mengembalikan kuisioner di maksud pada tanggal 17 Desember 2021.

Demikian disampaikan dengan hormat atas perhatian dan kerjasamanya di ucapkan terimakasih.

KETUA DPRD

KOTA YOGYAKARTA



H. DWI NUGROHO DHIYATMOKO

