

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Pendahuluan

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 organisasi, tata laksana, SDM aparatur, pengawasan dan 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. Diketuainya 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. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya 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 Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta telah melakukan pengukuran SKM secara rutin sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh pegawai di Bagian Administrasi Dan Keuangan kepada Perangkat Daerah /Unit Kerja.

## **B. 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.

**C. Metode Pengukuran**

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 13 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 13 (U13).
- 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 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 0,0769 atau  $1/13$  (jumlah pertanyaan/unsur kuesioner ada 13) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

(2) Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 13 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 0,0769.

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.

**D. Tim SKM**

Tim penyusun SKM berdasarkan SK Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan nomor 188/392 tanggal 5 Juni 2023 tentang Penetapan Tim SKM Pada Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta Tahun 2023 adalah sebagai berikut :

Ketua : RR. Sutini Sri Lestari, S.H.,M.Si  
Sekretaris : Hertanto Prasetyo Putro, S.I.P  
Anggota : 1. Anggo Yekti Kamandalu, S.E., M.Ec.Dev  
2. Anggie Patricia Dewanti, AMd  
3. Heni Purwanti  
4. Kusdiantoro

Tugas Tim sebagai berikut :

- a. Menyusun tatakala pelaksanaan dan penyusunan SKM.
- b. Menyelenggarakan koordinasi penyusunan SKM.
- c. Melakukan identifikasi responden SKM.
- d. Melakukan penyusunan dan pendistribusian kuesioner SKM kepada responden.
- e. Melakukan rekapitulasi hasil SKM.
- f. Melakukan pengolahan dan analisa data hasil SKM.
- g. Melakukan langkah-langkah yang diperlukan sebagai tindak lanjut hasil survei.
- h. Menyusun dan menyampaikan laporan hasil SKM.

**E.**

### Jadwal Pelaksanaan SKM

Tatakala kegiatan penyusunan SKM semester I pada Bagian Administrasi dan Keuangan sebagai berikut :

No	Uraian	JUNI				JULI				AGUSTUS				SEPTEMBER			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
a)	<b>Kuesioner</b>																
1	Pembentukan Tim	■															
2	Rapat Koordinasi		■	■	■												
3	Pencermatan Instrumen					■	■	■									
4	Pendistribusian Instrumen melalui e-office								■								
5	Entry Data									■	■						
6	Olah Data											■	■				
7	Penyusunan Laporan													■	■		

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.

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

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

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsurunsur pelayanan yang dinilai.

#### b) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang tidak baik sampai dengan sangat 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.

## BAB II

### ANALISA HASIL SURVEY

#### A. Data Kuesioner

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta dilakukan terhadap seluruh Unit Kerja yang menggunakan layanan di Bagian Administrasi dan Keuangan. Adapun teknis pelaksanaan pemberian kuesioner sebagai berikut :

1. Kuesioner menggunakan data populasi dan dibagikan kepada pegawai baik struktural maupun non struktural yang pernah berhubungan langsung dengan Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta dalam rangka menunjang pekerjaan.
2. Menyampaikan kuesioner melalui *e-office* dengan metode survey menggunakan aplikasi *google form*.
3. Jumlah kuesioner yang diberikan ke setiap Unit Kerja ditentukan berdasarkan hasil inventarisasi pegawai yang pernah berhubungan langsung dengan Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta dalam rangka menunjang pekerjaan. Adapun total jumlah kuesioner yang disebar ke masing-masing Unit kerja sebagaimana dijelaskan dalam tabel 2.1 berikut ini :

**Tabel 2.1**  
Daftar Target Responden Pengukuran SKM  
Bagian Administrasi dan Keuangan Tahun 2023

NO	Unit Kerja	NAMA	JUMLAH
1	BAGIAN HUKUM	1. Canggih Muhammad Ridwan, AMd 2. Sri Ngati`Ah, A.Md. 3. Asriyanti, S.E.	3
2	BAGIAN ORGANISASI	1. Sugiyarno 2. Dwi Ayu Titi Yuliasti, S.I.P. 3. Maryanto 4. Darwadi	4
3	BAGIAN PEREKONOMIAN DAN KERJASAMA	1. Nanang Dwi Nursetyo 2. Muhammad Akbar Bagus Andika, S.E. 3. Yeti Kusumawati	3
4	BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN	1. Rudy Yulianto, 2. Tarmine, A.Md. 3. Supangat Infantri Jaya	3
5	BAGIAN PENGADAAN	1. Toni	6

	BARANG DAN JASA	2. Cyttra Nilla Sary, S.IP. 3. Reza Mahaputra Adipratama, S.I.P 4. Novriansyah Rosi, AMd 5. Meidiansyah Ginting, AMd 6. Evi Larassati	
6	BAGIAN UMUM DAN PROTOKOL	1. Herman Ratmaka 2. Quirina Asta Candra Dewi Jati, S.E. 3. Ageng Ratri Suhertian, SAK 4. Andri Purwanta, SPdT	4
7	BAGIAN KESRA	1. Romyluh Brahmono Jatmiko, S.H. 2. Frida Noor Afifah, SH. 3. Anshar Bayu Syafrian 4. Hibnu Basuki 5. NOFI IRAWATI, S.Ak.	5
8	BAGIAN TATA PEMERINTAHAN	1. Ramijan 2. Femi Purnama Sari, S.E. 3. Sardini	3
<b>JUMLAH</b>			<b>31</b>

Dari 31 kuesioner yang telah didistribusikan, jumlah kuesioner yang kembali ke Bagian Administrasi Dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta sebanyak 30 kuesioner (96,77%).

Berikut ini karakteristik responden survey kepuasan masyarakat pada Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jumlah kuesioner yang masuk sebanyak 30 Orang, responden pengisian survey kepuasan masyarakat pada Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 13 Orang dan responden laki-laki sebanyak 17 Orang. Data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam Tabel 2.2 berikut ini :

**Tabel 2.2**  
**Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	17	56,67%
2	Perempuan	13	43,33%
Total		30	100%

*Sumber : Data Primer diolah*

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jika dilihat dari tingkat pendidikan, responden pengisi kuesioner survey kepuasan masyarakat pada Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta paling banyak berpendidikan S1 yaitu sebanyak 13 Orang (43%), kemudian disusul dengan responden berpendidikan SMA sebanyak 9 Orang (30%). Responden berpendidikan D3 sebanyak 5 Orang (17%) dan berpendidikan S2 sebanyak 3 Orang (10%). Data responden berdasarkan tingkat pendidikan dijabarkan dalam Tabel 2.3 berikut ini :

**Tabel 2.3**  
**Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	S2	3	10 %
2	S1	13	43,33 %
3	D3	5	16,67 %
4	SMA	9	30 %
Total		30	100 %

*Sumber : Data Primer diolah*

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 2.4**  
**Data Responden Berdasarkan Usia**

No	Rentang Usia	Jumlah	Persentase
1	20 – 30 tahun	2	6,67%
2	31 – 40 tahun	12	40,00%
3	41 – 50 tahun	11	36,67%
4	51 – 60 tahun	4	13,33%
5	N/A	1	3,33%
Jumlah		30	100%

*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 dan rentang nilai dalam kuesioner ini adalah :

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

**Tabel 2.5**  
**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

Jika dilihat dari nilai perbandingan per unsur pelayanan dari tahun 2021 sampai dengan 2023, maka dapat digambarkan sebagai berikut :

**Tabel 2.6**  
**Perbandingan perolehan Nilai SKM per Unsur Pelayanan**  
**Dari Tahun 2021 Sampai Dengan Tahun 2023**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA		
		2021	2022	2023
1.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,46	3,60	3,40
2.	Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	3,46	3,67	3,43
3.	Waktu Yang Diperlukan Dalam Penyelesaian Pelayanan	3,42	3,50	3,37
4.	Perilaku Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan	3,69	3,77	3,37

5.	Kedisiplinan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan	3,62	3,70	3,30
6.	Kejelasan dan Kepastian Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan	3,46	3,53	3,33
7.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,58	3,60	3,33
8.	Kenyamanan Lingkungan	3,31	3,47	3,30
9.	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	3,15	3,53	3,33
10.	Fasilitasi Rekonsiliasi Aset Tetap/Persediaan Unit Kerja di Sekretariat Daerah	3,27	3,67	3,50
11.	Fasilitasi Tata Usaha Keuangan Sekretariat Daerah	3,42	3,57	3,50
12.	Fasilitasi Penyusunan Dokumen Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Sekretariat Daerah	3,54	3,63	3,50
13.	Fasilitasi Penyusunan Rencana Umum Pengadaan Sekretariat Daerah	-	3,60	3,50

Dari tabel 2.6 di atas, dapat dianalisis sebagai berikut: untuk prosedur pelayanan Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta mendapat nilai 3,40 dan masuk dalam kategori Baik. Hal tersebut tentunya berkaitan dengan komitmen dari seluruh pegawai di Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta untuk memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan internal kepada seluruh pegawai di Pemkot Yogyakarta yang didukung dengan adanya SOP. Untuk unsur kedua berkaitan dengan unsur kompetensi pelayanan mendapat nilai 3,43 dan masuk kategori Baik. Berkaitan dengan kompetensi pelayanan, seluruh pegawai di Bagian Administrasi dan Keuangan memiliki komitmen untuk terus belajar dan mengikuti berbagai diklat dalam menunjang pekerjaan. Untuk Unsur waktu pelayanan mendapat nilai 3,37 masuk kategori Baik. Bagian Administrasi dan Keuangan dalam menunjang pekerjaan maupun memberikan kepastian telah menyusun SOP di masing-masing Sub Bagian.

Berkaitan dengan unsur perilaku, kedisiplinan, kejelasan dan kepastian pegawai dalam memberikan pelayanan menurut persepsi responden juga mendapat kategori Baik dengan nilai masing-masing 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 kedisiplinan dalam memberikan pelayanan mendapat nilai 3,3 dan masuk dalam kategori Baik.

Untuk unsur yang berkaitan dengan kejelasan dan kepastian pegawai dalam memberikan pelayanan mendapat nilai Baik dengan perolehan nilai 3,33.

Jika dilihat dari unsur keadilan mendapatkan pelayanan menurut persepsi responden masih perlu ditingkatkan walaupun mendapatkan nilai Baik dengan nilai 3,33. Untuk unsur kenyamanan lingkungan juga mendapatkan nilai Baik dengan nilai 3,3. Untuk unsur ketersediaan Sarana dan Prasarana Bagian Administrasi dan Keuangan juga mendapatkan nilai 3,33 masuk kategori Baik. Untuk Fasilitas Rekonsiliasi Aset Tetap/Persediaan Unit Kerja Bagian Administrasi juga mendapatkan nilai Baik dengan perolehan nilai 3,5. Selanjutnya, untuk Fasilitas Tata Usaha Keuangan Sekretariat Daerah mendapatkan nilai 3,5 masuk kategori Baik. Selanjutnya, untuk Fasilitas Penyusunan Dokumen Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Sekretariat Daerah mendapatkan nilai 3,5 masuk kategori Baik dan yang terakhir untuk Fasilitas Penyusunan Rencana Umum Pengadaan Sekretariat Daerah mendapatkan nilai 3,5 masuk kategori Baik.

### BAB III

#### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pada Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

##### A. Kesimpulan

1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat mendapati ada 2 unsur terendah, yaitu Unsur Kenyamanan Lingkungan dengan nilai 3,3 dan Unsur Kedisiplinan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan dengan nilai 3,3.
2. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat mendapati ada 4 unsur tertinggi yaitu Unsur Fasilitasi Rekonsiliasi Aset Tetap/Persediaan, Unsur Fasilitasi Tata Usaha Keuangan, Unsur Fasilitasi Penyusunan Dokumen PEP, dan Unsur Fasilitasi Penyusunan RUP masing-masing memperoleh nilai 3,5.
3. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Bagian Administrasi Dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta pada Tahun 2023 mendapat nilai 84,95 dengan kategori (B) Baik.

##### B. Saran

1. Perlu dilakukan renovasi ruangan agar lebih nyaman.
2. Perlu meningkatkan disiplin pegawai terkait tertib absen dan memberikan pelayanan yang terbaik.

Kepala Bagian  
Administrasi dan Keuangan



**RR SUTINI SRI LESTARI, SH, MSi.**  
NIP. 19690212 199603 2 002

### BAB III

#### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pada Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

#### A. Kesimpulan

1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat mendapati ada 2 unsur terendah, yaitu Unsur Kenyamanan Lingkungan dengan nilai 3,3 dan Unsur Kedisiplinan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan dengan nilai 3,3.
2. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat mendapati ada 4 unsur tertinggi yaitu Unsur Fasilitas Rekonsiliasi Aset Tetap/Persediaan, Unsur Fasilitas Tata Usaha Keuangan, Unsur Fasilitas Penyusunan Dokumen PEP, dan Unsur Fasilitas Penyusunan RUP masing-masing memperoleh nilai 3,5.
3. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Bagian Administrasi Dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta pada Tahun 2023 mendapat nilai 84,95 dengan kategori (B) Baik.

#### B. Saran

1. Perlu dilakukan renovasi ruangan agar lebih nyaman.
2. Perlu meningkatkan disiplin pegawai terkait tertib absen dan memberikan pelayanan yang terbaik.

Kepala Bagian  
Administrasi dan Keuangan



**RR SUTINI SRI LESTARI, SH, MSi.**  
NIP. 19690212 199603 2 002

	Jabatan	Unit Kerja	Jenis Kelamin	1. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Perangkat Daerah/Unit Kerja ini?	2. Bagaimana pendapat saudara tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan?	3. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman?	4. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?	5. Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani?	7. Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan mendapatkan pelayanan di Perangkat Daerah/Unit Kerja ini?	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan lingkungan di Perangkat Daerah/Unit Kerja ini?	9. Bagaimana pendapat saudara tentang sarana prasarana pelayanan di Perangkat Daerah/Unit Kerja ini?	10. Bagaimana pendapat saudara tentang Fasilitas rekonsiliasi aset tetap/ persediaan Unit Kerja di Sekretariat Daerah?	11. Bagaimana pendapat saudara tentang fasilitas tata usaha keuangan Sekretariat Daerah?	12. Bagaimana pendapat saudara tentang fasilitas penyusunan dokumen perencanaan, evaluasi dan pelaporan Sekretariat Daerah?	13. Bagaimana pendapat saudara tentang fasilitas penyusunan Rencana Umum Pengadaan Sekretariat Daerah?
1	Penyuaan Bahan	Bagian Hukum	Laki - Laki	d. Sangat mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat mampu	d. Sangat sopan	d. Sangat disiplin	d. Sangat jelas	d. Sangat adil	d. Sangat nyaman	d. Sangat	d. Sangat	d. Sangat	d. Sangat	d. Sangat
2	Pengurusan Gaji	Bagian Organisasi	Laki - Laki	c. Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. Sopan dan	c. Disiplin	c. Jelas	c. Adil	c. Nyaman	d. Sangat	d. Sangat	d. Sangat	d. Sangat	d. Sangat
3	Analisis PEP	Bagian Organisasi	Perempuan	c. Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. Sopan dan	c. Disiplin	c. Jelas	c. Adil	c. Nyaman	c. Cukup	c. Cukup	c. Cukup	c. Cukup	c. Cukup
4	Bendahara	Bagian Pengadaan	Laki - Laki	d. Sangat mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat mampu	d. Sangat sopan	d. Sangat disiplin	d. Sangat jelas	d. Sangat adil	d. Sangat	d. Sangat	d. Sangat	d. Sangat	d. Sangat	d. Sangat
5	AKAM KELOMPOK SUBSTANSI KESOS	Bagian Kesejahteraan Rakyat	Perempuan	d. Sangat mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat mampu	d. Sangat sopan dan ramah	d. Sangat disiplin	d. Sangat jelas	d. Sangat adil	c. Nyaman	d. Sangat nyaman	d. Sangat terfasilitasi	d. Sangat terfasilitasi	d. Sangat terfasilitasi	d. Sangat terfasilitasi
6	analisis kebijakan ahli muda	Bagian Perekonomian Dan Kerjasama	Perempuan	c. Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat mampu	d. Sangat sopan dan ramah	d. Sangat disiplin	c. Jelas	c. Adil	d. Sangat nyaman	d. Sangat nyaman	d. Sangat terfasilitasi	d. Sangat terfasilitasi	d. Sangat terfasilitasi	d. Sangat terfasilitasi
7	Analisis Kebijakan Ahli Muda Kelompok Substansi Bina Mental	Bagian Kesejahteraan Rakyat	Laki - Laki	c. Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Disiplin	c. Jelas	c. Adil	c. Nyaman	c. Nyaman	c. Cukup terfasilitasi	c. Cukup terfasilitasi	c. Cukup terfasilitasi	c. Cukup terfasilitasi
8	Pengadministrasi Sarpras	Bagian Tatapemerintahan	Laki - Laki	c. Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Disiplin	c. Jelas	c. Adil	c. Nyaman	c. Nyaman	c. Cukup terfasilitasi	c. Cukup terfasilitasi	c. Cukup terfasilitasi	c. Cukup terfasilitasi
9	staff	Bagian Perekonomian	Laki - Laki	d. Sangat mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat mampu	c. Sopan dan	d. Sangat disiplin	c. Jelas	d. Sangat adil	d. Sangat	d. Sangat	d. Sangat	d. Sangat	d. Sangat	c. Cukup
10	Pranata Komputer Mahir	Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa	Laki - Laki	c. Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Disiplin	c. Jelas	c. Adil	c. Nyaman	c. Nyaman	d. Sangat terfasilitasi	d. Sangat terfasilitasi	d. Sangat terfasilitasi	d. Sangat terfasilitasi
11	Penggerak Swadaya Masyarakat	Bagian Kesejahteraan Rakyat	Laki - Laki	c. Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Disiplin	c. Jelas	c. Adil	c. Nyaman	c. Nyaman	c. Cukup terfasilitasi	c. Cukup terfasilitasi	c. Cukup terfasilitasi	c. Cukup terfasilitasi
12	Staf	Bagian Pengadaan	Perempuan	d. Sangat mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat mampu	d. Sangat sopan	d. Sangat disiplin	d. Sangat jelas	d. Sangat adil	d. Sangat	d. Sangat	d. Sangat	d. Sangat	d. Sangat	d. Sangat
13	Analisis PEP	Bagian Tatapemerintahan	Perempuan	d. Sangat mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat mampu	d. Sangat sopan dan ramah	c. Disiplin	d. Sangat jelas	d. Sangat adil	d. Sangat nyaman	d. Sangat nyaman	d. Sangat terfasilitasi	d. Sangat terfasilitasi	d. Sangat terfasilitasi	d. Sangat terfasilitasi
14	Analisis Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan	Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa	Perempuan	d. Sangat mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat mampu	d. Sangat sopan dan ramah	d. Sangat disiplin	d. Sangat jelas	d. Sangat adil	d. Sangat nyaman	d. Sangat nyaman	d. Sangat terfasilitasi	d. Sangat terfasilitasi	d. Sangat terfasilitasi	d. Sangat terfasilitasi
15	PEP	Bagian Hukum	Perempuan	c. Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. Sopan dan	c. Disiplin	c. Jelas	c. Adil	c. Nyaman	c. Nyaman	c. Cukup	c. Cukup	c. Cukup	c. Cukup
16	BENDAHARA	Bagian Organisasi	Laki - Laki	d. Sangat mudah	c. Cepat	d. Sangat mampu	c. Sopan dan	c. Disiplin	d. Sangat jelas	d. Sangat adil	c. Nyaman	c. Nyaman	d. Sangat	d. Sangat	c. Cukup	d. Sangat
17	Bendahara	Bagian Tatapemerintahan	Perempuan	d. Sangat mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat mampu	d. Sangat sopan dan ramah	d. Sangat disiplin	d. Sangat jelas	d. Sangat adil	d. Sangat nyaman	d. Sangat nyaman	d. Sangat terfasilitasi	d. Sangat terfasilitasi	d. Sangat terfasilitasi	d. Sangat terfasilitasi
18	Analisis Jabatan	Bagian Organisasi	Laki - Laki	c. Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. Sopan dan	c. Disiplin	c. Jelas	c. Adil	c. Nyaman	c. Nyaman	c. Cukup	c. Cukup	c. Cukup	c. Cukup
19	BENDAHARA	Bagian Hukum	Perempuan	c. Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. Sopan dan	c. Disiplin	c. Jelas	c. Adil	d. Sangat	d. Sangat	d. Sangat	d. Sangat	d. Sangat	d. Sangat
20	ANALISIS PERENCANA DAN BENDAHARA	Bagian Perekonomian Dan Kerjasama	Laki - Laki	c. Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. Sopan dan ramah	c. Disiplin	c. Jelas	c. Adil	b. Kurang nyaman	b. Kurang nyaman	c. Cukup terfasilitasi	c. Cukup terfasilitasi	c. Cukup terfasilitasi	c. Cukup terfasilitasi
21	Pengelola sistem dan jaringan	Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa	Laki - Laki	c. Mudah	c. Cepat	d. Sangat mampu	c. Sopan dan ramah	c. Disiplin	c. Jelas	c. Adil	c. Nyaman	c. Nyaman	c. Cukup terfasilitasi	c. Cukup terfasilitasi	c. Cukup terfasilitasi	c. Cukup terfasilitasi



1. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Perangkat Daerah/Unit Kerja ini? \*

*Tandai satu oval saja.*

- a. Tidak mudah
- b. Kurang mudah
- c. Mudah
- d. Sangat mudah

2. Bagaimana pendapat saudara tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan? \*

*Tandai satu oval saja.*

- a. Tidak Cepat
- b. Kurang Cepat
- c. Cepat
- d. Sangat Cepat

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman? \*

*Tandai satu oval saja.*

- a. Tidak mampu
- b. Kurang mampu
- c. Mampu
- d. Sangat mampu

1. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Perangkat Daerah/Unit Kerja ini? \*

*Tandai satu oval saja.*

- a. Tidak mudah
- b. Kurang mudah
- c. Mudah
- d. Sangat mudah

2. Bagaimana pendapat saudara tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan? \*

*Tandai satu oval saja.*

- a. Tidak Cepat
- b. Kurang Cepat
- c. Cepat
- d. Sangat Cepat

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman? \*

*Tandai satu oval saja.*

- a. Tidak mampu
- b. Kurang mampu
- c. Mampu
- d. Sangat mampu

4. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan? \*

*Tandai satu oval saja.*

- a. Tidak sopan dan ramah
- b. Kurang sopan dan ramah
- c. Sopan dan ramah
- d. Sangat sopan dan ramah

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan? \*

*Tandai satu oval saja.*

- a. Tidak disiplin
- b. Kurang disiplin
- c. Disiplin
- d. Sangat disiplin

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani? \*

*Tandai satu oval saja.*

- a. Tidak jelas
- b. Kurang jelas
- c. Jelas
- d. Sangat jelas

4. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan? \*

*Tandai satu oval saja.*

- a. Tidak sopan dan ramah
- b. Kurang sopan dan ramah
- c. Sopan dan ramah
- d. Sangat sopan dan ramah

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan? \*

*Tandai satu oval saja.*

- a. Tidak disiplin
- b. Kurang disiplin
- c. Disiplin
- d. Sangat disiplin

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani? \*

*Tandai satu oval saja.*

- a. Tidak jelas
- b. Kurang jelas
- c. Jelas
- d. Sangat jelas

7. Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan mendapatkan pelayanan di Perangkat Daerah/Unit Kerja ini? \*

*Tandai satu oval saja.*

- a. Tidak adil
- b. Kurang adil
- c. Adil
- d. Sangat adil

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan lingkungan di Perangkat Daerah/Unit Kerja ini? \*

*Tandai satu oval saja.*

- a. Tidak nyaman
- b. Kurang nyaman
- c. Nyaman
- d. Sangat nyaman

9. Bagaimana pendapat saudara tentang sarana prasarana pelayanan di Perangkat Daerah/Unit Kerja ini? \*

*Tandai satu oval saja.*

- a. Tidak nyaman
- b. Kurang nyaman
- c. Nyaman
- d. Sangat nyaman

10. Bagaimana pendapat saudara tentang Fasilitasi rekonsiliasi aset tetap/ persediaan Unit Kerja di Sekretariat Daerah? \*

*Tandai satu oval saja.*

- a. Tidak terfasilitasi
- b. Kurang terfasilitasi
- c. Cukup terfasilitasi
- d. Sangat terfasilitasi

11. Bagaimana pendapat saudara tentang fasilitasi tata usaha keuangan Sekretariat Daerah? \*

*Tandai satu oval saja.*

- a. Tidak terfasilitasi
- b. Kurang terfasilitasi
- c. Cukup terfasilitasi
- d. Sangat terfasilitasi

12. Bagaimana pendapat saudara tentang fasilitasi penyusunan dokumen perencanaan, evaluasi dan pelaporan Sekretariat Daerah? \*

*Tandai satu oval saja.*

- a. Tidak terfasilitasi
- b. Kurang terfasilitasi
- c. Cukup terfasilitasi
- d. Sangat terfasilitasi

13. Bagaimana pendapat saudara tentang fasilitasi penyusunan Rencana Umum Pengadaan Sekretariat Daerah? \*

*Tandai satu oval saja.*

- a. Tidak terfasilitasi
- b. Kurang terfasilitasi
- c. Cukup terfasilitasi
- d. Sangat terfasilitasi

---

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir