

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
SEMESTER II**



**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEUANGAN  
SETDA KOTA YOGYAKARTA  
TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

PENDAHULUAN .....	1
A. Pendahuluan.....	1
B. Maksud dan Tujuan SKM.....	2
C. Metode Pengukuran .....	3
D. Tim SKM .....	4
E. Jadwal Pelaksanaan SKM .....	5
1) Kuesioner .....	5
2) Bentuk Jawaban .....	5
ANALISA HASIL SURVEY .....	6
A. Data Kuesioner.....	6
1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	7
2) Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia .....	8
3) Jumlah Responden Yang Mengisi Berdasarkan Unit kerja.....	9
Perbandingan perolehan Nilai SKM per Unsur	
Pelayanan Dari Tahun 2021 Sampai Dengan Tahun 2024.....	11
KESIMPULAN DAN SARAN.....	13
A. Kesimpulan .....	13
B. Saran .....	14
LAMPIRAN.....	16

## **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 (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 0,0769 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 Semester II Tahun 2024 pada Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta 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.Dv 2. Sriningsih, S.E. 3. RA. Ajeng Surya Resminingsih, S.E 4. Abiyan Rahman Hajid, A.Md. Ak. 5. Kusdiantoro

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 Administrasi dan Keuangan 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.

### E. Jadwal Pelaksanaan SKM

Tatakala kegiatan penyusunan SKM Semester II pada Bagian Administrasi dan Keuangan sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Tatakala**

No	Kegiatan	November				Desember			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Rapat Koordinasi								
2	Pencermatan Instrumen								
3	Pendistribusian Instrumen								
4	Entry Data								
5	Olah Data								
6	Penyusunan Laporan								

Adapun penyiapan bahan dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

#### 1) Kuesioner

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

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

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

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

#### 2) 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.

**BAB II**  
**ANALISA HASIL SURVEY**

**A. Data Kuesioner**

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

1. Kuesioner dibagikan kepada pegawai di masing – masing bagian / unit kerja yang diambil secara sampel dari jumlah populasi seluruh pegawai ASN di Pemerintah Kota Yogyakarta dan 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 Perangkat Daerah /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 Perangkat Daerah /Unit kerja sebagaimana dijelaskan dalam tabel 2.1 berikut ini :

**Tabel 2.1**

Daftar Responden Pengukuran SKM Bagian Administrasi dan Keuangan  
Tahun 2024

<b>NO</b>	<b>Unit Kerja</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>	<b>JUMLAH</b>
1	BAGIAN HUKUM	1. Canggih Muhammad Ridwan, AMd 2. Rahmat Setiabudi Sokonagoro 3. Asriyanti, S.E.	1. PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN 2. KETUA TIM KERJA DOKUMENTASI DAN INFORMASI HUKUM 3. PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	3
2	BAGIAN ORGANISASI	1. Sugiyarno 2. Dwi Ayu Titi Yulianti, S.I.P. 3. Maryanto 4. Darwadi	1. PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN 2. PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN 3. PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN 4. PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	4
3	BAGIAN PEREKONOMIAN DAN KERJASAMA	1. Nanang Dwi Nursetyo 2. Muhammad Akbar Bagus Andika, S.E.	1. PENGOLAH DATA DAN INFORMASI 2. PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	2
4	BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN	1. Rudy Yulianto, 2. Banyu Frank Grobbee 3. Eka Purwanto	1. PENGOLAH DATA DAN INFORMASI 2. PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN 3. PENGOLAH DATA DAN INFORMASI	3



NO	Unit Kerja	NAMA	JABATAN	JUMLAH
5	BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA	1. Teuku Achmad Karnegi, ST, MM 2. Tony Fedianto, AMd 3. Cyttra Nilla Sary, S.IP. 4. Novriansyah Rosi, Amd 5. Meidiansyah Ginting, Amd 6. Evi Larasati	1. ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA 2. PENGOLAH DATA DAN INFORMASI 3. PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN 4. PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN 5. PRANATA KOMPUTER MAHIR 6. JLOP	6
6	BAGIAN UMUM DAN PROTOKOL	1. Herman Ratmaka 2. Quirina Asta Candra Dewi Jati, S.E. 3. Ageng Ratri Suhertian, SAK 4. Iwan Riya Harja 5. Dimas Bangun Setyawan	1. PENGOLAH DATA DAN INFORMASI 2. PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN 3. PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN 4. PENATA LAYANAN OPERASIONAL 5. PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	5
7	BAGIAN KESRA	1. Romyluh Brahmono Jatmiko, S.H. 2. Frida Noor Afifah, SH. 3. Purita Intan Sari Sugito 4. Nofi Irawati, S.Ak	1. PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN 2. ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA 3. PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN 4. PENGOLAH DATA DAN INFORMASI	4
8	BAGIAN TATA PEMERINTAHAN	1. Benyamin Atyasa, SIP 2. Femi Purnama Sari, S.E. 3. Sardini	1. ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA 2. PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN 3. PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	3
<b>JUMLAH</b>				<b>30</b>

Dari 30 kuesioner yang telah didistribusikan, jumlah kuesioner yang kembali ke Bagian Administrasi Dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta sebanyak 28 kuesioner (93,33%). 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 28 Orang, dapat dijelaskan bahwa responden pengisian survey kepuasan masyarakat pada Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 11 Orang (39,28%) dan responden laki-laki sebanyak 17 Orang (60,72%). Data responden berdasarkan jenis kelamin dijelaskan dalam Tabel 2.2 berikut ini :

**Tabel 2.2**

**Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-Laki	17	60,72%
2	Perempuan	11	39,28%
Total		28	100%

*Sumber : Data Primer diolah*

1. 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 15 Orang (53,57%), kemudian disusul dengan responden berpendidikan D3 sebanyak 5 Orang (17,89%). Responden berpendidikan S2 sebanyak 4 Orang (14,29%) dan berpendidikan SMA sebanyak 4 Orang (14,29%). Data responden berdasarkan tingkat pendidikan dijabarkan dalam table 2.3 berikut ini :

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

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	S2	4	14,29 %
2	S1	15	53,57 %
3	D3	5	17,86 %
4	SMA	4	14,29%
Total		28	100 %

*Sumber : Data Primer diolah*

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia

Jika dilihat dari rentan usia, responden pengisi kuesioner survey kepuasan masyarakat pada Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta paling banyak rentang usia 31 – 40 tahun yaitu sebanyak 12 Orang (42,86%), kemudian disusul dengan responden rentang usia 41 – 50 tahun sebanyak 9 Orang (32,14%). Responden rentang usia 51 – 60 tahun sebanyak 4 Orang (14,29%) dan rentang usia 20 – 30 tahun sebanyak 3 Orang (10,71%). Data responden berdasarkan tingkat rentang usia dalam table 2.4 berikut ini :

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

No	Rentang Usia	Jumlah	Prosentase
1	20 – 30 Tahun	3	10,71 %
2	31 – 40 Tahun	12	42,86 %
3	41 – 50 Tahun	9	32,14%
4	51 – 60 Tahun	4	14,29%
Total		28	100 %

3) Jumlah Responden Yang Mengisi Berdasarkan Unit kerja

Tabel 2.5

Jumlah OPD Yang Mengisi Pengukuran SKM Semester II Bagian Administrasi dan Keuangan Tahun 2024

No	OPD	Jumlah
1	Bagian Hukum	3
2	Bagian Organisasi	5
3	Bagian Perekonomian Dan Kerjasama	2
4	Bagian Administrasi Pembangunan	3
5	Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa	4
6	Bagian Umum Protokol	5
7	Bagian Kesra	4
8	Bagian Tatapemerintahan	2
Jumlah		28

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 2.6

Nilai Internal

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Permenpan 14 Tahun 2017

Perbandingan nilai per unsur pelayanan sejak tahun 2021 dapat dilihat pada tabel 2.7

**Tabel 2.7**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA					
		2021	2022	2023 Semester I	2023 Semester II	2024 Semester I	2024 Semester II
1.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,46	3,60	3,4	3,59	3,33	3,43
2.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,42	3,50	3,36	3,44	3,17	3,29
3.	Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	3,46	3,67	3,43	3,59	3,37	3,43
4.	Perilaku Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan	3,69	3,77	3,36	3,56	3,43	3,46
5.	Kedisiplinan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan	3,62	3,70	3,3	3,56	3,30	3,46
6.	Kejelasan dan Kepastian Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan	3,46	3,53	3,33	3,47	3,40	3,36
7.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,58	3,60	3,33	3,53	3,30	3,39
8.	Kenyamanan Lingkungan	3,31	3,47	3,23	3,47	3,43	3,36
9.	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	3,15	3,53	3,26	3,50	3,43	3,36
10.	Fasilitasi Rekonsiliasi Aset Tetap/Persediaan Unit Kerja di Sekretariat Daerah	3,27	3,67	3,5	3,59	3,40	3,43
11.	Fasilitasi Tata Usaha Keuangan Sekretariat Daerah	3,42	3,57	3,5	3,69	3,37	3,50
12.	Fasilitasi Penyusunan Dokumen Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Sekretariat Daerah	3,54	3,63	3,5	3,59	3,43	3,43
13.	Fasilitasi Penyusunan Rencana Umum Pengadaan Sekretariat Daerah	-	3,60	3,5	3,59	3,40	3,39

## **Perbandingan perolehan Nilai SKM per Unsur Pelayanan Dari Tahun 2021 Sampai Dengan Tahun 2024**

Dari tabel 2.7 diatas, dapat dianalisis bahwa dalam pengukuran hasil survey kepuasan masyarakat Semester II pada Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta di Tahun 2024 menggunakan 13 unsur pelayanan. 9 unsur merupakan amanat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dan 4 unsur lainnya merupakan penambahan unsur yang disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi pada Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta. Penambahan unsur tersebut berkaitan dengan kelembagaan, analisa jabatan dan ketatalaksanaan maupun pelayanan publik.

Dari 13 unsur tersebut dapat dianalisis sebagai berikut: untuk kemudahan prosedur pelayanan di Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta mendapat nilai 3,43 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 jangka waktu penyelesaian pelayanan mendapat nilai 3,29 masuk kategori Baik. Berkaitan dengan kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan mendapat nilai 3,43 masuk kategori Baik.

Berkaitan dengan unsur perilaku petugas dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai 3,46 masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya untuk unsur kedisiplinan dalam memberikan pelayanan mendapat nilai 3,46 dan masuk dalam kategori Baik. Untuk unsur yang berkaitan dengan kejelasan dan kepastian pegawai dalam memberikan pelayanan mendapat nilai Baik dengan perolehan nilai 3,36.

Jika dilihat dari unsur keadilan mendapatkan pelayanan menurut persepsi responden mendapatkan nilai Baik dengan nilai 3,39. Untuk unsur kenyamanan lingkungan juga mendapatkan nilai Baik dengan nilai 3,36. Untuk unsur ketersediaan Sarana dan Prasarana Bagian Administrasi dan Keuangan juga mendapatkan nilai 3,36 masuk kategori Baik. Untuk Fasilitas Rekonsiliasi Aset Tetap/Persediaan Unit Kerja Bagian Administrasi juga mendapatkan nilai Baik dengan perolehan nilai 3,43. Selanjutnya, untuk Fasilitas Tata Usaha Keuangan Sekretariat Daerah mendapatkan nilai 3,50 masuk kategori Baik. Selanjutnya, untuk Fasilitas Penyusunan Dokumen Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Sekretariat Daerah mendapatkan nilai 3,43 masuk kategori Baik dan yang terakhir untuk Fasilitas Penyusunan Rencana Umum Pengadaan Sekretariat Daerah mendapatkan nilai 3,39 masuk kategori Baik.

**Tabel 2.8**  
**Perbandingan Nilai SKM Bagian Administrasi Dan Keuangan 2021 sampai Dengan 2024**

	TAHUN					
	2021	2022	2023 Semester I	2023 Semester II	2024 Semester I	2024 Semester II
<b>Nilai SKM</b>	64,67 (Kurang Baik)	88,89 (Sangat Baik)	84,95 (Baik)	88,64 (Sangat Baik)	84,17 (Baik)	85,16 (Baik)

### **BAB III**

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

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

#### **A. Kesimpulan**

1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II mendapati unsur terendah, adalah Unsur tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai 3,29.
2. Sedangkan Unsur tertinggi di Survey Kepuasan Masyarakat Semester II adalah unsur fasilitasi tata usaha keuangan Sekretariat Daerah memperoleh nilai 3,50.
3. Kemudian nilai dari total semua Unsur Survey Kepuasan Masyarakat Semester II pada Bagian Administrasi Dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta pada Tahun 2024 mendapat nilai 85,16 dengan kategori (B) Baik.
4. Cara mendapatkan 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 0,0769 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang

## B. Saran

1. Perlu dilakukan penyelesaian pelayanan yang cepat dan efisien dengan memperhatikan kualitas hasil pekerjaan.
2. Perlu meningkatkan Produktifitas pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
3. kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan menentukan keberhasilan dan efektivitas layanan yang diberikan.
4. Untuk memastikan keadilan, perlu adanya prosedur dan kebijakan yang jelas dan tidak bias.

Yogyakarta, 31 Desember 2024

KEPALA.



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



No	Jabatan	Usia	Unit Kerja	Pendidikan Terakhir	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?
1	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	41 - 50 Tahun	Bagian Umum Dan Protokol	D4 / S1	Perempuan	d. Sangat Mudah	c. Cepat	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan ramah	d. Sangat Disiplin	d. Sangat Jelas
2	ANALIS KEBIJAKAN AHLI PERTAMA	20 - 30 Tahun	Bagian Organisasi	D4 / S1	Perempuan	b. Kurang Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. sopan dan ramah	d. Sangat Disiplin	c. Jelas
3	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	31 - 40 Tahun	Bagian Organisasi	D4 / S1	Perempuan	d. Sangat Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. sopan dan ramah	c. Disiplin	c. Jelas
4	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	51 - 60 Tahun	Bagian Organisasi	SMA / SLTA Sederajat	Laki - Laki	d. Sangat Mudah	c. Cepat	d. Sangat Mampu	c. sopan dan ramah	d. Sangat Disiplin	c. Jelas
5	PENGOLAH DATA DAN INFORMASI	51 - 60 Tahun	Bagian Umum Dan Protokol	SMA / SLTA Sederajat	Laki - Laki	d. Sangat Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. sopan dan ramah	d. Sangat Disiplin	c. Jelas
6	ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA	41 - 50 Tahun	Bagian Pengadaan Barang Jasa	S2	Laki - Laki	c. Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. sopan dan ramah	c. Disiplin	c. Jelas
7	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	31 - 40 Tahun	Bagian Umum Dan Protokol	D4 / S1	Perempuan	c. Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. sopan dan ramah	c. Disiplin	c. Jelas
8	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	20 - 30 Tahun	Bagian Umum Dan Protokol	D4 / S1	Laki - Laki	c. Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. sopan dan ramah	c. Disiplin	c. Jelas
9	Penyuluh Hukum Ahli Muda	31 - 40 Tahun	Bagian Hukum	S2	Laki - Laki	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan ramah	d. Sangat Disiplin	d. Sangat Jelas
10	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	31 - 40 Tahun	Bagian Pengadaan Barang Jasa	D4 / S1	Perempuan	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan ramah	d. Sangat Disiplin	d. Sangat Jelas
11	Kasubbag Kelembagaan dan	41 - 50 Tahun	Bagian Organisasi	S2	Laki - Laki	c. Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. sopan dan ramah	c. Disiplin	c. Jelas
12	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	41 - 50 Tahun	Bagian Organisasi	D4 / S1	Laki - Laki	c. Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. sopan dan ramah	c. Disiplin	c. Jelas
13	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	31 - 40 Tahun	Bagian Pengadaan Barang Jasa	D3	Laki - Laki	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan ramah	d. Sangat Disiplin	d. Sangat Jelas
14	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	31 - 40 Tahun	Bagian Tatapemerintahan	D4 / S1	Perempuan	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan ramah	d. Sangat Disiplin	d. Sangat Jelas
15	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	41 - 50 Tahun	Bagian Tatapemerintahan	SMA / SLTA Sederajat	Perempuan	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan ramah	d. Sangat Disiplin	d. Sangat Jelas
16	PENGOLAH DATA DAN INFORMASI	41 - 50 Tahun	Bagian Kesejahteraan Rakyat	S2	Perempuan	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan ramah	d. Sangat Disiplin	d. Sangat Jelas
17	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	20 - 30 Tahun	Bagian Administrasi Dan Pembangunan	D4 / S1	Laki - Laki	c. Mudah	c. Cepat	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan ramah	d. Sangat Disiplin	c. Jelas
18	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	31 - 40 Tahun	Bagian Perekonomian Dan Kerjasama	D4 / S1	Laki - Laki	d. Sangat Mudah	c. Cepat	c. Mampu	d. Sangat sopan dan ramah	c. Disiplin	d. Sangat Jelas
19	PENGOLAH DATA DAN INFORMASI	41 - 50 Tahun	Bagian Perekonomian Dan Kerjasama	SMA / SLTA Sederajat	Laki - Laki	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan ramah	d. Sangat Disiplin	d. Sangat Jelas
20	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	51 - 60 Tahun	Bagian Kesejahteraan Rakyat	D4 / S1	Perempuan	c. Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. sopan dan ramah	c. Disiplin	c. Jelas

21	PENELAAH TEKNIK KEBIJAKAN	51 - 60 Tahun	Bagian Kesejahteraan Rakyat	D4 / S1	Laki - Laki	c. Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. sopan dan ramah	c. Disiplin	c. Jelas
22	PENATA LAYANAN OPERASIONAL	31 - 40 Tahun	Bagian Umum Dan Protokol	D3	Laki - Laki	c. Mudah	c. Cepat	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan ramah	c. Disiplin	c. Jelas
23	ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA	31 - 40 Tahun	Bagian Kesejahteraan Rakyat	D4 / S1	Perempuan	c. Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. sopan dan ramah	c. Disiplin	c. Jelas
24	PENGOLAH DATA DAN INFORMASI	31 - 40 Tahun	Bagian Administrasi Dan Pembangunan	D3	Laki - Laki	c. Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. sopan dan ramah	c. Disiplin	c. Jelas
25	PENELAAH TEKNIK KEBIJAKAN	31 - 40 Tahun	Bagian Hukum	D4 / S1	Perempuan	c. Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. sopan dan ramah	c. Disiplin	c. Jelas
26	PRANATA KOMPUTER MAHIR	41 - 50 Tahun	Bagian Pengadaan Barang Jasa	D3	Laki - Laki	c. Mudah	c. Cepat	c. Mampu	d. Sangat sopan dan ramah	c. Disiplin	c. Jelas
27	PENELAAH TEKNIK KEBIJAKAN	31 - 40 Tahun	Bagian Hukum	D3	Laki - Laki	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Sangat Mampu	d. Sangat sopan dan ramah	d. Sangat Disiplin	d. Sangat Jelas
28	PENGOLAH DATA DAN INFORMASI	41 - 50 Tahun	Bagian Administrasi Dan Pembangunan	D4 / S1	Laki - Laki	c. Mudah	c. Cepat	c. Mampu	c. sopan dan ramah	c. Disiplin	c. Jelas

20 - 30 Tahun	3	SLTA	4	11	1	0	16	15	15	18
31 - 40 Tahun	12	D3	5	17	14	20	12	13	13	10
41 - 50 Tahun	9	S1	15		13	8				
51 - 60 Tahun	4	S2	4							

28

TOTAL	28	28	28	28	28	28	28	28	28
-------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

10,71

42,86

32,14

14,29

Rincian Nilai	2	0							
	42	60	48	45	45	54			
	52	32	48	52	52	40			

100,00

TOTAL	96	92	96	97	97	94			
-------	----	----	----	----	----	----	--	--	--

NRR Per Unsur	3,43	3,29	3,43	3,46	3,46	3,36			
NRR Tertimbang Per Unsur	0,26	0,25	0,26	0,27	0,27	0,26			
NRR	3,41								
IKM Unit Pelayanan	85,16	85,71	82,14	85,71	86,61	86,61	83,93		

No	Jabatan	Usia	Unit Kerja	Pendidikan Terakhir	Jenis Kelamin	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	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	41 - 50 Tahun	Bagian Umum Dan Protokol	D4 / S1	Perempuan	d. Sangat Adil	c. Nyaman	c. Nyaman	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi
2	ANALIS KEBIJAKAN AHLI PERTAMA	20 - 30 Tahun	Bagian Organisasi	D4 / S1	Perempuan	c. Adil	c. Nyaman	c. Nyaman	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi
3	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	31 - 40 Tahun	Bagian Organisasi	D4 / S1	Perempuan	c. Adil	d. Sangat Nyaman	d. Sangat Nyaman	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	c. Terfasilitasi
4	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	51 - 60 Tahun	Bagian Organisasi	SMA / SLTA Sederajat	Laki - Laki	d. Sangat Adil	c. Nyaman	c. Nyaman	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi
5	PENGOLAH DATA DAN INFORMASI	51 - 60 Tahun	Bagian Umum Dan Protokol	SMA / SLTA Sederajat	Laki - Laki	c. Adil	d. Sangat Nyaman	d. Sangat Nyaman	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi
6	ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA	41 - 50 Tahun	Bagian Pengadaan Barang Jasa	S2	Laki - Laki	c. Adil	c. Nyaman	c. Nyaman	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi
7	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	31 - 40 Tahun	Bagian Umum Dan Protokol	D4 / S1	Perempuan	c. Adil	c. Nyaman	c. Nyaman	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi
8	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	20 - 30 Tahun	Bagian Umum Dan Protokol	D4 / S1	Laki - Laki	c. Adil	c. Nyaman	c. Nyaman	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi
9	Penyuluh Hukum Ahli Muda	31 - 40 Tahun	Bagian Hukum	S2	Laki - Laki	d. Sangat Adil	d. Sangat Nyaman	d. Sangat Nyaman	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi
10	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	31 - 40 Tahun	Bagian Pengadaan Barang Jasa	D4 / S1	Perempuan	d. Sangat Adil	d. Sangat Nyaman	d. Sangat Nyaman	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi
11	Kasubbag Kelembagaan dan	41 - 50 Tahun	Bagian Organisasi	S2	Laki - Laki	c. Adil	d. Sangat Nyaman	d. Sangat Nyaman	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi
12	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	41 - 50 Tahun	Bagian Organisasi	D4 / S1	Laki - Laki	c. Adil	c. Nyaman	c. Nyaman	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi
13	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	31 - 40 Tahun	Bagian Pengadaan Barang Jasa	D3	Laki - Laki	d. Sangat Adil	d. Sangat Nyaman	d. Sangat Nyaman	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi
14	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	31 - 40 Tahun	Bagian Tatapemerintahan	D4 / S1	Perempuan	d. Sangat Adil	d. Sangat Nyaman	d. Sangat Nyaman	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi
15	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	41 - 50 Tahun	Bagian Tatapemerintahan	SMA / SLTA Sederajat	Perempuan	d. Sangat Adil	d. Sangat Nyaman	d. Sangat Nyaman	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi
16	PENGOLAH DATA DAN INFORMASI	41 - 50 Tahun	Bagian Kesejahteraan Rakyat	S2	Perempuan	d. Sangat Adil	d. Sangat Nyaman	d. Sangat Nyaman	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi
17	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	20 - 30 Tahun	Bagian Administrasi Dan Pembangunan	D4 / S1	Laki - Laki	d. Sangat Adil	c. Nyaman	c. Nyaman	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi
18	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	31 - 40 Tahun	Bagian Perekonomian Dan Kerjasama	D4 / S1	Laki - Laki	c. Adil	b. Kurang Nyaman	b. Kurang Nyaman	c. Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi
19	PENGOLAH DATA DAN INFORMASI	41 - 50 Tahun	Bagian Perekonomian Dan Kerjasama	SMA / SLTA Sederajat	Laki - Laki	d. Sangat Adil	d. Sangat Nyaman	d. Sangat Nyaman	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi
20	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	51 - 60 Tahun	Bagian Kesejahteraan Rakyat	D4 / S1	Perempuan	c. Adil	c. Nyaman	c. Nyaman	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi
21	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	51 - 60 Tahun	Bagian Kesejahteraan Rakyat	D4 / S1	Laki - Laki	c. Adil	c. Nyaman	c. Nyaman	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi
22	PENATA LAYANAN OPERASIONAL	31 - 40 Tahun	Bagian Umum Dan Protokol	D3	Laki - Laki	c. Adil	d. Sangat Nyaman	c. Nyaman	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi

23	ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA	31 - 40 Tahun	Bagian Kesejahteraan Rakyat	D4 / S1	Perempuan	c. Adil	c. Nyaman	c. Nyaman	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi
24	PENGOLAH DATA DAN INFORMASI	31 - 40 Tahun	Bagian Administrasi Dan Pembangunan	D3	Laki - Laki	c. Adil	c. Nyaman	c. Nyaman	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi
25	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	31 - 40 Tahun	Bagian Hukum	D4 / S1	Perempuan	c. Adil	c. Nyaman	c. Nyaman	c. Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi
26	PRANATA KOMPUTER MAHIR	41 - 50 Tahun	Bagian Pengadaan Barang Jasa	D3	Laki - Laki	c. Adil	c. Nyaman	c. Nyaman	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi
27	PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN	31 - 40 Tahun	Bagian Hukum	D3	Laki - Laki	d. Sangat Adil	d. Sangat Nyaman	d. Sangat Nyaman	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi	d. Sangat Terfasilitasi
28	PENGOLAH DATA DAN INFORMASI	41 - 50 Tahun	Bagian Administrasi Dan Pembangunan	D4 / S1	Laki - Laki	c. Adil	b. Kurang Nyaman	c. Nyaman	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi	c. Terfasilitasi

20 - 30 Tahun	3	SLTA	4	11	17	2	1	16	14	16	17
31 - 40 Tahun	12	D3	5	17	11	14	16	12	14	12	11
41 - 50 Tahun	9	S1	15			12	11				
51 - 60 Tahun	4	S2	4								

28

TOTAL	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
-------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

10,71

42,86

32,14

14,29

Rincian Nilai	4	2									
	51	42	48	48	42	48	51				
	44	48	44	48	56	48	44				

100,00

TOTAL	95	94	94	96	98	96	95
-------	----	----	----	----	----	----	----

NRR Per Unsur	3,39	3,36	3,36	3,43	3,50	3,43	3,39
NRR Tertimbang Per Unsur	0,26	0,26	0,26	0,26	0,27	0,26	0,26

NRR	3,41							
IKM Unit Pelayanan	85,16	84,82	83,93	83,93	85,71	87,50	85,71	84,82
Mutu Pelayanan	B							
Kinerja Unit Pelayanan	Baik							

# Survei Pelayanan Bagian Administrasi Dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta Tahun 2024 (Semester II)

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

---

## 1. Nama Lengkap \*

---

---

---

---

---

## 2. Jabatan \*

Tandai satu oval saja.

- PENELAAH TEKNIS KEBIJAKAN
- PENGOLAH DATA DAN INFORMASI
- ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA
- PRANATA KOMPUTER MAHIR
- PENATA LAYANAN OPERASIONAL
- Yang lain: \_\_\_\_\_

## 3. Usia \*

Tandai satu oval saja.

- 20 - 30 Tahun
- 31 - 40 Tahun
- 41 - 50 Tahun
- 51 - 60 Tahun

## 4. Unit Kerja \*

Tandai satu oval saja.

- Bagian Tatapemerintahan
- Bagian Kesejahteraan Rakyat
- Bagian Hukum
- Bagian Perekonomian Dan Kerjasama
- Bagian Administrasi Dan Pembangunan
- Bagian Pengadaan Barang Jasa
- Bagian Organisasi
- Bagian Umum Dan Protokol

5. Pendidikan Terakhir \*

*Tandai satu oval saja.*

- SMP / Sederajat
- SMA / SLTA Sederajat
- D3
- D4 / S1
- S2

6. Jenis Kelamin \*

*Tandai satu oval saja.*

- Laki - Laki
- Perempuan

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

Lingkari Kode huruf sesuai jawaban responden

7. 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

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

*Tandai satu oval saja.*

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

9. 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

10. 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

11. 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

12. 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

13. 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

14. 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

15. 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

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

*Tandai satu oval saja.*

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

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

*Tandai satu oval saja.*

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

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

*Tandai satu oval saja.*

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

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

*Tandai satu oval saja.*

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



Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir