

# 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 Tahun 2022 pada Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta sebagai berikut :

Ketua : Drs, Sukadarisman, M.Si  
Sekretaris : Hertanto Prasetyo Putro, S.I.P  
Anggota : 1. Susantiningsih, S.E.  
2. Anggo Yekti Kamandalu, S.E., M.Ec.Dv  
3. Heni Purwanti  
4. Aflakhul Mufid Devana, A.Md.Ak  
5. Marlina Djoko

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 pada Bagian Administrasi dan Keuangan sebagai berikut :

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

Adapun penyiapan bahan dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

#### a) Kuesioner

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

Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 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 unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

#### b) Bentuk Jawaban

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

## BAB II

### ANALISA HASIL SURVEY

#### A. Data Kuesioner

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 baik struktural maupun non struktural yang diambil secara sampel dari jumlah populasi seluruh pegawai ASN di Pemerintah Kota Yogyakarta dan pernah berhubungan langsung dengan Bagian 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 2022

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. Yeti Kusumawati, S.E. 3. Muhammad Akbar Bagus Andika, S.E.	3
4	BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN	1. Rudy Yulianto, 2. Tarmini, A.Md. 3. Supangat Infantri Jaya	3
5	BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA	1. Wachos Ida Hermawan, A.Md 2. Cyttra Nilla Sary, S.IP. 3. Reza Mahaputra Adipratama, S.I.P 4. Novriansyah Rosi, AMd	5

NO	Unit Kerja	NAMA	JUMLAH
		5. Meidiansyah Ginting, AMd	
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. Purita Intan Sari Sugito 4. Ika Saktiani 5. Ahmad Sunu Surastapa	5
8	BAGIAN TATA PEMERINTAHAN	1. Ramijan 2. Femi Purnama Sari, S.E. 3. Sardini	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 30 kuesioner (100%). 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, dapat dijelaskan bahwa responden pengisian survey kepuasan masyarakat pada Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 13 Orang (40,6%) dan responden laki-laki sebanyak 17 Orang (59,4%). 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	59,4%
2	Perempuan	13	40,6%
Total		30	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 16 Orang (53,3%), kemudian disusul dengan responden berpendidikan SMA sebanyak 10 Orang (33,3%). Responden berpendidikan D3 sebanyak 3 Orang (10%) dan berpendidikan S2 sebanyak 1 Orang (3,3%). 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	1	3,3 %
2	S1	16	53,3 %
3	D3	3	10 %
4	SMA	10	33,3 %
Total		30	100 %

*Sumber : Data Primer diolah*

Adapun perbandingan jumlah responden SKM dari Tahun 2022 sebagai berikut :

**Tabel 2.4**  
**Jumlah OPD Yang Mengisi Pengukuran SKM Bagian Administrasi dan Keuangan Tahun 2022**

No	OPD	Jumlah
1	Bagian Hukum	3
2	Bagian Organisasi	4
3	Bagian Perekonomian Dan Kerjasama	3
4	Bagian Administrasi Pembangunan	3
5	Bagian Pengadaan Barang Dan Jasa	5
6	Bagian Umum Protokol	4
7	Bagian Kesra	5
8	Bagian Tatapemerintahan	3
Jumlah		30

*Sumber : Data Primer ( Diolah)*

Jika digambarkan dalam bentuk bagan sebagai berikut :

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 :

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 tahun 2021 dengan 2022, maka dapat digambarkan sebagai berikut :

**Tabel 2.5**

**Perbandingan perolehan Nilai SKM per Unsur Pelayanan Tahun 2021 dengan Tahun 2022**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
		2021	2022
1.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,46	3,60
2.	Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	3,46	3,67
3.	Waktu Yang Diperlukan Dalam Penyelesaian Pelayanan	3,42	3,50
4.	Perilaku Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan	3,69	3,77
5.	Kedisiplinan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan	3,62	3,70
6.	Kejelasan dan Kepastian Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan	3,46	3,53
7.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,58	3,60
8.	Kenyamanan Lingkungan	3,31	3,47
9.	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	3,15	3,53
10.	Fasilitasi Rekonsiliasi Aset Tetap/Persediaan Unit Kerja di Sekretariat Daerah	3,27	3,67
11.	Fasilitasi Tata Usaha Keuangan Sekretariat Daerah	3,42	3,57
12.	Fasilitasi Penyusunan Dokumen Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Sekretariat Daerah	3,54	3,63
13	Fasilitasi Penyusunan Rencana Umum Pengadaan Sekretariat Daerah	-	3,60

Dari tabel 2.6 diatas, dapat dianalisis bahwa dalam pengukuran hasil survey kepuasan masyarakat pada Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta di Tahun 2022 menggunakan 13 unsur pelayanan. 9 unsur merupakan amanat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dan 7 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, analisis jabatan dan ketatalaksanaan maupun pelayanan publik.

Dari 13 unsur tersebut dapat dianalisis sebagai berikut: untuk prosedur pelayanan Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta mendapat nilai 3,60 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 3,67 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 3,50. Bagian Administrasi dan Keuangan dalam menunjang pekerjaan maupun memberikan kepastian telah menyusun SOP dimasing-masing Subbag.

Berkaitan dengan unsur perilaku, kedisiplinan, kejelasan dan kepastian pegawai dalam memberikan pelayanan menurut persepsi responden juga mendapat kategori Baik dengan nilai masing-masing 3,77. 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 3,70 dan masuk dalam kategori Baik. Untuk unsur yang berkaitan dengan kejelasan dan kepastian pegawai dalam memberikan pelayanan mendapat nilai Baik dengan perolehan nilai 3,53.

Jika dilihat dari unsur keadilan mendapatkan pelayanan menurut persepsi responden masih perlu ditingkatkan walaupun mendapatkan nilai Baik dengan nilai 3,60. Untuk unsur kenyamanan lingkungan juga mendapatkan nilai Baik dengan nilai 3,47. Untuk ketersediaan sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,53. Untuk unsur ketersediaan Sarana dan Prasarana Bagian Admininstrasi dan Keuangan juga mendapatkan nilai 3,53. Untuk Fasilitasi Rekonsiliasi Aset Tetap/Persediaan Unit Kerja Bagian Administrasi juga mendapatkan nilai Baik dengan perolehan nilai 3,67. Selanjutnya, untuk Fasilitasi Tata Usaha Keuangan Sekretariat Daerah mendapatkan nilai 3,57. Selanjutnya, untuk Fasilitasi Penyusunan Dokumen Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Sekretariat Daerah mendapatkan nilai 3,63 dan yang terakhir untuk Fasilitasi Penyusunan Rencana Umum Pengadaan Sekretariat Daerah mendapatkan nilai 3,60.

### **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 juga mendapati 2 unsur terendah, unsur tersebut meliputi Unsur Kenyamanan Lingkungan dengan nilai 3,47. Kemudian Unsur Waktu Yang Diperlukan Dalam Penyelesaian Pelayanan dengan nilai 3,50.
2. Sedangkan Unsur yang tertinggi di Survey Kepuasan Masyarakat adalah Unsur Perilaku Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan dengan nilai 3,77. Kemudian Unsur Kedisiplinan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan dengan nilai 3,70.
3. Kemudian nilai dari total semua Unsur Survey Kepuasan Masyarakat pada Bagian Administrasi Dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta pada Tahun 2022 mendapat nilai 88,89 dengan kategori (A) Sangat Baik.

#### **B. Saran**

1. Perlu dilakukan renovasi ruangan dan penambahan sarpras agar menjadi lebih nyaman.
2. Perlu dibuat sebuah system yang dapat meringkas proses pelayanan yang dapat mempersingkat waktu pekerjaan.

Yogyakarta, 30 Juni 2022

KEPALA.



**Drs. Sukadarisman, M.Si.**  
NIP. 19640910 199203 1 005