TAHUN 2021

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

INSPEKTORAT DIY

Komplek Youth Center

Jl. Kebon Agung Tlogoadi Mlati Sleman

No. Telp.: (0274) 562009 No. Fax:(0274)512567

Alamat Website:inspektorat.jogjaprov.go.id

Kata Pengantar

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat DIY Tahun 2021 ini dapat terwujud. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Kami berharap kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Yogyakarta, September 2021

INSPEKTUR DIY

WIYOS SANTOSO, S.E., M.Acc.
NIP 19680215 199403 005

Kata Pengantar

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat DIY Tahun 2021 ini dapat terwujud. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Kami berharap kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Yogyakarta, September 2021

INSPEKTUR DIY

WIYOS SANTOSO, S.E., M.Acc.
NIP 19680215 199403 005

Daftar Isi

KATA PENGANTAR .....

DAFTAR ISI .....

DAFTAR TABEL .....

BAB 1. PENDAHULUAN .....

1.1. LATAR BELAKANG .....

1.2. TUJUAN .....

1.3. JENIS PELAYANAN DAN UNSUR SKM .....

1.4. METODE DAN PERIODE SURVEI .....

BAB 2. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....

2.1. PERSIAPAN SURVEI .....

2.2. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA .....

2.3. PENGOLAHAN DATA .....

2.2. PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....

BAB 3. ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....

3.1. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....

3.2. RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....

BAB 4. PENUTUP .....

4.1. KESIMPULAN .....

4.2. SARAN/REKOMENDASI .....

LAMPIRAN -LAMPIRAN .....

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....
Tabel 2.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....
Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....
Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama .....
Dst .....

BAB 1

Pendahuluan

Bab 1 Berisi :

1. *Latar Belakang*
2. *Tujuan*
3. *Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat*
4. *Metode dan Periode Survei*

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat DIY Tahun 2021 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2 Tujuan

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan.Sedangkan tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

3. Mendorong dan memotivasi unit pelayananagar selalu menjagadan meningkatkan fungsi dankinerja pelayanan.

1.3 Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

A. Jenis Pelayanan

Inspektorat DIY sudah menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan melalui Surat Keputusan Inspektur DIY Nomor 58/KPTS Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Inspektorat DIY pada tanggal 21 Mei 2021 dengan jenis layanan sebanyak 2 (dua) yaitu:

1. Informasi Publik
2. Pengaduan

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat DIY pada Tahun 2021 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat juga menggunakan indikator penilaian kepuasan masyarakat yang mendasarkan 9 unsur yang diwajibkan dalam peraturan tersebut yang meliputi:

1. persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Metode dan Periode Survei

A. Metode Survei

Inspektorat DIY melaksanakansurvei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatuskala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisoner (angket) sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, dan merupakan skala paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala *Likert,* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

B. Periode Survei

Periode survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan public Inspektorat DIY melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada 25 Mei 2021 s/d 24 Agustus 2021

Bab 2 Berisi :

1. *Persiapan Survei*
2. *Pelaksanaan Pengumpulan Data*
3. *Pengolahan Data*
4. *Pengujian Kualitas Data*
5. *Penyusunan IKM*

BAB 2

Pelaksanaan Survei

2.1Persiapan Survei

A. Pelaksana Survei

Berdasarkan Surat Keputusan Inspektur DIY Nomor 35/ KPTS/2021 tentang Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

Pengarah	:	Wpyos Santoso, S.E., M.Acc.
Ketua	:	Yudi Ismono, S.Sos., M.Acc.
Anggota/Surveyor	:	Farida Ekawati. S.I.P. Karuni Arina Dewi, A.Md. Agus Sudarmanto
Sekretariat	:	Irvan Dhani Prabowo, S.E. Yulianto, S.E.

B.Penyiapan Bahan Survei

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner yang digunakan oleh unitpenyelenggara pelayanan menggunakan bentuk dan susunan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimana terdiri dari identitas responden dan pencacah serta mutu pelayanan publik.

C. Penetapan Jumlah Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan.**

Pada survei kepuasan masyarakat Inspektorat DIY berdasarkan jumlah pengguna setiap tahun rata-rata berkisar antara120 pengguna layanan. Untuk itu jika dengan tabel **Krejcie dan Morgan,** menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 120 pengguna layanan maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak responden 96 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

D. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Inspektorat DIY Komplek Youth Center Jl. Kebon Agung Tlogoadi Mlati Sleman berdasarkan jadwal yang telah ditentukan mulai dari tanggal 25 Mei sampai 2021 dengan 24 Agustus 2021 pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

E. Penyusunan Jadwal

Penyusunan JadwalSurvei Kepuasan Masyarakat dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	7 (tujuh) hari kerja
2	Pengumpulan Data/	60 (enam puluh) hari kerja
3	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	4 (empat) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	8 (delapan) hari kerja

2.2 Pelaksaan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada Inspektorat DIY menggunakan alat bantu kuisoner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat dan/atau melalui elektornik (internet/ E-Survei.

2.3 Pengolahan Data

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (rating score). Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Catatan : untuk keseragaman pengolahan data, bobot nilai rata-rata tertimbang memakai angka 0,11.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi) x 25}$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, NilaiInterval Konversi,Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan

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

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus :

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah jenis layanan}}$$

2.4 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisoner disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama.

A. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2.3Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	40	41,67
2	Perempuan	54	56,25
3	Tidak mengisi data	2	2,08
	Jumlah	96	100

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin Perempuan yang berjumlah 54 respoden dari total 96 responden dengan presentase sebesar 56,25%. Sedangkan sisanya sebesar 40 responden berjenis kelamin Laki-laki dengan presentase sebesar 41,67% dan responden yang tidak mengisi data kelamin sebesar dengan presentase sebanyak 2,08 %.

B. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SD	0	
2	SMP	0	
3	SMA	7	7,29
4	D3	5	5,21
5	S1	58	60,42
6	S2	25	26,04
7	S3	0	
8	Tidak Mengisi	1	1,04

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan S1 yang berjumlah 58 responden dari total responden 96 orang dengan presentase 60,42 %. Sedangkan responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan D3 yang berjumlah 5 orang dengan presentase 5,21 %.

C. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS	86	89,58
2	TNI	0	
3	POLRI	0	
4	SWASTA	4	4,17
5	WIRAUSAHA	0	
6	LAINNYA	5	5,21
7	Tidak Mengisi	1	1,04

Berdasarkan profil pekerjaan utama, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan PNS.yang berjumlah 86 responden dari total responden 96 orang dengan presentase 89,58%. Sedangkan responden paling sedikit memiliki pekerjaan Swasta yang berjumlah 4 orang dengan presentase 4,17 %

2.5 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat DIY untuk jenis layanan informasi publik

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan informasi publik dilakukan kepada 96 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan /atau melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat dan/atau melalui elektornik (internet/ E-Survei) yang diselenggarakan tanggal 25 Mei 2021 s.d. 24 Agustus 2021.

Tabel 2.6 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Publik

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	4	4	4	4	3	4
3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	4	4	3	4
8	3	3	4	4	3	3	4	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	4	4	3	4	4	4	4
11	3	3	3	3	4	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	3	4	3	3	3	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	4	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	4	4	4	3	4
19	3	3	3	4	4	4	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	4	3	3	4	3	4	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	4	3	4	4	3	3	4	4
25	3	3	3	4	4	3	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4

27	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
32	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
33	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
36	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
37	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
44	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
45	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
46	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
47	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	4	4	4	4	4	4	3	3	4	

57	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
58	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
62	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
64	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
67	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
68	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
83	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
85	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
91	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
95	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
96	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
Nilai per Unsur	315	318	312	383	312	318	313	308	378	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisioner yang terisi	3,281	3,313	3,250	3,990	3,250	3,313	3,260	3,208	3,938	
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,361	0,364	0,358	0,439	0,358	0,364	0,359	0,353	0,433	*) 3,388
IKM Jenis Pelayanan										**) 84,706

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimabang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	**84,71**

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00

B (Baik) : 76,61 – 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel Layanan Informasi diperoleh nilai terendah pada unsur Sarana dan Prasarana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/ Tarif. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 84,71 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik).

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat DIY untuk jenis layanan pengaduan

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pengaduan tidak dapat dilaksanakan karena tidak ada identitas pengadu sehingga tidak ada responden yang diminta untuk mengisi kuesioner layanan pengaduan.

C. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun2021 Unit Pelayanan Inspektorat DIY

Tabel 2.9 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Inspektorat DIY

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Jenis Layanan	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1. Jenis Pelayanan Informasi Publik	3,28	3,31	3,25	3,99	3,25	3,31	3,26	3,21	3,94	84,71	
2. Jenis Pelayanan Pengaduan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Nilai per Unsur	3,28	3,31	3,25	3,99	3,25	3,31	3,26	3,21	3,94		
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilia per Unsur : jml kuisioner yang terisi	3,28	3,31	3,25	3,99	3,25	3,31	3,26	3,21	3,94		
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,361	0,364	0,358	0,439	0,358	0,364	0,359	0,353	0,433		*) 3,388
IKM Unit Pelayanan											**) 84,71

Keterangan :

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan,

	Saran, dan Masukan

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimabang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN	84.71

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00

B (Baik) : 76,61 – 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

Tabel 2.10 Nilai IKM Unit Layanan

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi
1	Persyaratan	0,361	82,031
2	Prosedur	0,364	82,813
3	Waktu Pelayanan	0.358	81,250
4	Biaya/ Tarif	0,439	99,740
5	Produk spesifikasi jenis layanan	0,358	81,250
6	Kompetensi Pelaksana	0,364	82,813
7	Perilaku Pelaksana	0,359	81,510
8	Sarana Prasarana	0,353	80,208
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,433	98,438
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur Unit Pelayanan	**3,388**	
	Nilai NRR setelah konversi	**84,71**	

SKM Unit Pelayanan	84,71
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

Pada tabel 2.10Nilai IKM Unit Layanan diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 80,208 sampai 99,74. Nilai terendah terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Tarif/ Biaya. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 84,71 termasuk dalam kategori kinerja Baik.

BAB 3

Bab 3 Berisi :

1. *Analisis Hasil SKM*
2. *Rencana Tindak Lanjut SKM*
3. *Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden*
4. *Tindak Lanjut Perbaikan SKM Pada Tahun 2018*

Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

2.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuisoner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 96 kuisoner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Inspektorat DIY dan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Inspektorat DIY sebesar 84,71 pada kategori Baik (pada nilai internal konversi 80,208-99,74). Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari sembilan unsur survei kepuasan masyarkat, dengan rincian sebagai berikut sebagaimana tabel :

Tabel 3.1Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di Inspektorat DIY

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	82,031	B	Baik
2	Prosedur	82,813	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	81,250	B	Baik
4	Biaya/ Tarif	99,740	A	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis layanan	81,250	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	82,813	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	81,510	B	Baik
8	Sarana Prasarana	80,208	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,438	A	Sangat Baik

- Catatan : Peringkat berdasarkan nilai unsur SKM yang tertinggi.

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 82,031 kategori B dengan peringkat Baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Inspektorat DIY, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori B.

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 82,813 berada pada interval 76,61 -88,30 kategori B dengan peringkat Baik.

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan dihitung sejak persyaratan masuk sampai menjadi dokumen/surat izin yang diminta. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 81,250 berada pada interval 76,61-88,30 kategori B.

D. Biaya/Tarif

Tarif layanan merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pengguna jasa untuk Pendapatan Negara bukan Pajak (PNBP) yang telah ditetapkan secara resmi dalam peraturan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 99,740 berada pada interval 88,31-100 kategori Sangat Baik.

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk merupakan hasil akhir dari layanan yang diberikan, dapat berupa jasa maupun dokumen. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 81,250 berada pada interval 76,61-88,30 kategori B.

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan standar kemampuan yang dimiliki oleh para petugas yang memberikan layanan baik secara langsung mapun tidak. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 82,813 pada interval 76,61-88,30 kategori B.

G. Perilaku Pelaksana

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 81,510 berada pada interval 76,61-88.30 Kategori B.

H. Sarana dan Prasarana

Sarana pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 80,208 berada pada interval 76,61-88.30 Kategori B.

I. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 98,438 berada pada interval 88,31-100 kategori A.

2.2 Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Berdasarkan analisis survei kepuasan pada Inspektorat DIY diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah Sarana dan Prasarana sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan.

Tabel 3.2Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Inspektorat DIY

No	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Layanan Informasi Publik	Sarana dan Prasarana	Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Provinsi/ Pengadaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintah Daerah/Pengadaan Gedung Kantor atau Bangunan Lainnya	v	v	v	v	Inspektur

2.3 Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil saran/masukan dalam kuisoner survei kepuasan masyarakat Inspektorat DIY bahwa pada tanggal 25 Mei 2021 s.d. 24 Agustus 2021 dengan hasil saran/masukan dan tindak lanjutnya sebagaimana berikut :

Tabel 3.3Tindak Lanjut PerbaikanSaran/Masukan dari Responden di Inspektorat DIY

No. Responden	TanggalSaran/Masukan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut	Keterangan
13	7/06/2021	Pelayanan sangat bagus dan memuaskan			
14	7/06/2021	Semoga selalu optimal dan ditingkatkan			
21	31/05/2021	Mohon jangan capai dan jangan bosan untuk selalu mendampingi OPD yang ada di Pemda DI			
27	31/05/2021	sarana dan prasarana di	Pemba	31/05/	

		tingkatkan	ngunan Gedun g Kantor	2021	
29	31/05/2002 1	Kecepatan dalam memberikan pelayanan lebih di maksimalkan lagi	Pembin aan SDM	2/6/20 21	
34	31/05/2021	Lebih meningkatkan kualitas sarana dan prasarana agar dapat mendukung kinerja lainnya secara lebih efektif dan efisien	Pemba ngunan Gedun g Kantor	31/05/ 2021	
59	02/06/2021	jika dimungkinkan adanya peningkatan pelayanan	Pembin aan SDM	2/6/20 21	
66	02/06/2021	Sarana dan prasarana bisa lebih ditingkatkan	Pemba ngunan Gedun g Kantor	02/06/ 2021	

2.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2020

- Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarkat pada Tahun 2020 pada Inspektorat DIY telah dilaksanakan tindak lanjut survei kepuasan masyarakat sebagaimana berikut :

Tabel 3.3Tindak Lanjut PerbaikanSurvei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2020 di Inspektorat DIY

No	Indikator/Prioritas Unsur	Tindak Lanjut Perbaikan	Keterangan dan Data Dukung (Surat/Laporan/Foto)
1	Sarana dan Prasarana	Dilakukan pembagunan gedung Inspektorat	RKA dan DPA 2020

BAB 4

Penutup

Bab 4 Berisi :

1. Kesimpulan

2. Rekomendasi

4.1Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data terhadap survei kepuasan masyarakat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat DIY sebesar 84,71 dan berada pada kategori B. Adapun kesimpulan masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan berada pada kategori B
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur berada pada kategori B
3. Waktu Pelayanan berada pada kategori B
4. Biaya/Tarif berada pada kategori A
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada kategori B
6. Kompetensi Pelaksana di berada pada kategori B
7. Perilaku Pelaksana di berada pada kategori B.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di berada pada kategori A
9. Sarana dan Prasarana di berada pada kategori B

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada Inspektorat DIY berdasarkan peringkat unsur pelayanannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi pada unsur Tarif/ Biaya dan kepuasan responden paling rendah pada unsur Sarana dan Prasarana

4.2 Saran/ Rekomendasi

1. Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan
2. Meningkatkankan Sarana dan Prasarana

LAMPIRAN

Lampiran 1. Contoh Kuisoner

Lampiran2.Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 3. Bukti Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 4. Pengolahan IKM Per Jenis Layanan

Lampiran 5. Pengolahan IKM Unit Layanan

Lampiran 6. Nilai IKM Unit Layanan

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN INFORMASI PUBLIK

INSPEKTORAT DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Tanggal Survei : 25 Mei 2021 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*

☑ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ LP ☑

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☑ S1 ☐ S2 ☐ 3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☑ LAINNYA mahasiswa

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Informasi Publik

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	**P*)**	**6.Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayananan**	**P*)**
Tidak sesuai	1	Tidak kompeten	1
Kurang sesuai	2	Kurang kompeten	2
Sesuai	3	Kompeten	3
Sangat sesuai	4	Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		**7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.**	
Tidak mudah	1	Tidak sopan dan ramah	1
Kurang mudah	2	Kurang sopan dan ramah	2
Mudah	3	Sopan dan ramah	3
Sangat mudah	4	Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		**8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana**	
Tidak cepat	1	Buruk	1
Kurang cepat	2	Cukup	2
Cepat	3	Baik	3
Sangat cepat	4	Sangat baik	4

4. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan**	P*)
Sangat mahal	1
Cukup mahal	2
Murah	3
Gratis	4

9. **Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan**	P*)
Tidak ada	1
Ada tetapi tidak berfungsi	2
Berfungsi kurang maksimal	3
Dikelola dengan baik	4

5. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan**	
Tidak sesuai	1
Kurang sesuai	2
Sesuai	3
Sangat sesuai	4

Saran/ Masukan :

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
INSPEKTORAT
ꦲꦤꦺꦱꦥꦼꦏ꦳ꦺꦏꦠꦺꦴꦫꦠ
Kompleks Youth Centre, Jalan Kebon Agung, Tlogoadi, Mlati, Kabupaten Sleman
Telepon (0274) 562009 Faksimile (0274) 512567
Website: http://inspektorat.jogjaprov.go.id Email: inspektorat@jogjaprov.go.id Kode Pos 55286

KEPUTUSAN INSPEKTUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR : 35/KPTS/2021 .

TENTANG

TIM PENYELENGGARA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA INSPEKTORAT DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

INSPEKTUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Inspektur Daerah Istimewa Yogyakarta tentang Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Istimewa Yogyakarta.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Timur, Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Yogyakarta, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);

LAMPIRAN
KEPUTUSAN INSPEKTUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR : 35/KPTS/2021
TENTANG :
TIM PENYELENGGARA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA INSPEKTORAT DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

PERSONIL TIM PENYELENGGARA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA INSPEKTORAT DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

No.	NAMA/NIP	JABATAN KEDINASAN	JABATAN DALAM TIM
1.	Wiyos Santoso, S.E., M.Acc 19680215 199403 1 005	Inspektur DIY	Pengarah
2.	Yudi Ismono, S.Sos., M.Acc 19710717 199603 1 004	Sekretaris Inspektorat DIY	Ketua
3.	Farida Ekawati, S.IP 19631203 198903 2 004	Kasubbag Umum	Anggota merangkap Surveyor
4.	Karuni Arina Dewi, A.Md 19740124 199803 2 004	Pranata Kearsipan	Anggota merangkap Surveyor
5.	Agustinus Sudarmanto 19640429 199003 1 006	Pengadministrasi Umum	Anggota merangkap Surveyor
6.	Yulianto, S.E. 19740709 199803 1 006	Pengelola Barang Milik Negara	Sekretariat
7.	Irvan Dhani Prabowo,S.E. 19770221 200812 1 002	Pengelola Barang Milik Negara	Sekretariat

INSPEKTUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

WIYOS SANTOSO

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5)
8. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;
9. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 55 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Inspektorat;
10. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
11. Keputusan Inspektur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 25/KPTS/2019 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Inspektorat Daerah Istimewa Yogyakarta

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Istimewa Yogyakarta dengan susunan Tim sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Personil sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU bertugas :
1. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Inspektorat DIY;
2. Merekap dan mengolah data hasil survei;
3. Menyusun dan melaporkan hasil survei.

KETIGA : Biaya sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Daerah Istimewa Yogyakar ta melalui DPA Inspektorat Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun Anggaran 2021 .

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal : 1 April 2021

INSPEKTUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA INSPEKTORAT

WIYOS SANTOSO

embusan :
. Kepala Biro Organisasi DIY
. Yang bersangkutan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

INSPEKTORAT DIY

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

TAHUN 2021

NILAI IKM
84,71

RESPONDEN

JUMLAH : 96 orang

JENIS KELAMIN : L = 40 P = 54 TM=2

PENDIDIKAN :

SD	= - orang
SMP	= - orang
SMA	= 7 orang
D III	= 5 orang
S 1	= 58 orang
S 2	= 25 orang
S3	= - orang
TM	= 1 orang

Periode Survei = 25 Mei 2021 s.d. 24 Agustus 2021

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

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN

UNIT PELAYANAN : INSPEKTORAT DIY
JENIS PELAYANAN : LAYANAN INFORMASI PUBLIK
ALAMAT : KOMPLEK YOUTH CENTER, JL. KEBON AGUNG, MLATI, SLEMAN
TELP/ FAX : 0247 562009, 0274 512567

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	4	4	4	4	3	4
3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	4	4	3	4
8	3	3	4	4	3	3	4	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	4	4	3	4	4	4	4
11	3	3	3	3	4	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	3	4	3	3	3	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	4	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	4	4	4	3	4
19	3	3	3	4	4	4	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	4	3	3	4	3	4	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	4	3	4	4	3	3	4	4
25	3	3	3	4	4	3	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	4	3	4	3	3	3	4	4
33	3	4	3	4	3	3	4	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	4	3	4	3	3	3	4	4
36	3	4	3	4	3	3	3	3	4
37	4	3	4	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	4	4	4	4	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	4	4	3	4	3	3	4	4	4
44	3	3	3	4	3	4	3	3	4
45	4	3	3	4	4	3	3	3	4
46	3	4	4	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	4	4	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4

52	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
57	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
58	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
62	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
64	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
67	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
68	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
83	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
85	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
91	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
95	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
96	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
Nilai per Unsur	315	318	312	383	312	318	313	308	378	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,281	3,313	3,250	3,990	3,250	3,313	3,260	3,208	3,938	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,361	0,364	0,358	0,439	0,358	0,364	0,359	0,353	0,433	*) 3,388
IKM Jenis Pelayanan										**) 84,706

Keterangan :
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur

- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
-**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11

per unsur

IKM JENIS PELAYANAN	**:**	**84,71**

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,9

U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Yogyakarta , 7 September 2021

PENANGGUNG JAWAB

WIYOS SANTOSO, S.E.,M.Acc.
NIP. 19680215 199403 1 004

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN

UNIT PELAYANAN : INSPEKTORAT DIY
ALAMAT UNIT PELAYANAN : KOMPLEK YOUTH CENTRE JL. KEBON AGUNG TLOGOADI MLATI SLEMAN
: (0274) 562009, (0274) 512567

Jenis Pelayanan	NRR PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. IKM per jenis pelayanan (1)	3,28	3,31	3,25	3,99	3,25	3,31	3,26	3,21	3,94	84,71
2. IKM per jenis pelayanan (2)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.										
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3,28	3,31	3,25	3,99	3,25	3,31	3,26	3,21	3,94	
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,361	0,364	0,358	0,439	0,358	0,364	0,359	0,353	0,433	*)
										3,388
IKM Unit pelayanan										**) 84,71

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur Pelayanan = Nilai Rata-rata per unsur per jenis layanan (berdasarkan perhitungan IKM jenis layanan)

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

NRR Unit Layanan = Nilai Rata-rata unit layanan
NRR tertimbang Unit Layanan = NRR Unit Layanan x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : 84,71

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9

Yogyakarta , 7 September 2021
PENANGGUNG JAWAB

WIYOS SANTOSO, S.E.,M.Acc.
NIP. 19680215 199403 1 004

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
INSPEKTORAT
Komplek Youth Centre Jl. Kebon Agung Tlogoadi Mlati Sleman
Website : inspektorat.jogjaprov.go.id Email : inspektorat@jogjaprov.go.id Kode pos 55286

UNIT PELAYANAN : INSPEKTORAT DIY
ALAMAT : KOMPLEK YOUTH CENTRE JL. KEBON AGUNG TLOGOADI MLATI SLEMAN
TELEPON/FAX : (0274) 562009, (0274) 512567

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Total NRR Tertimbang per Unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR per Unsur Jenis Pelayanan Setelah dikonversi
1	Persyaratan	0,361	82,031
2	Prosedur	0,364	82,813
3	Waktu Pelayanan	0,358	81,250
4	Biaya/Tarif	0,439	99,740
5	Produk Layanan	0,358	81,250
6	Kompetensi Pelaksana	0,364	82,813
7	Perilaku Pelaksana	0,359	81,510
8	Sarana Prasarana	0,353	80,208
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,433	98,438
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan	3,388	
	Nilai NRR setelah konversi	84,71	

KM Unit Pelayanan	84,71
lutu Pelayanan	B
inerja Unit Pelayanan	BAIK

rioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan :
arana Prasarana

paya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan :
embangun Gedung Kantor dan mengusulkan sarana pelayanan (meja resepsionis)

Yogyakarta , 7 September 2021
PENANGGUNG JAWAB

WIYOS SANTOSO, S.E.,M.Acc.
NIP. 19680215 199403 1 004