LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

INSPEKTORAT
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
TAHUN 2022

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i
BAB I ..... - 1 -
PENDAHULUAN ..... - 1 -
1.1 Latar Belakang ..... - 1 -
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ..... - 2 -
1.3 Maksud dan Tujuan ..... - 2 -
BAB II ..... - 3 -
PENGUMPULAN DATA SKM ..... - 3 -
2.1 Pelaksana SKM ..... - 3 -
2.2 Metode Pengumpulan Data ..... - 3 -
2.3 Lokasi Pengumpulan Data ..... - 4 -
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM ..... - 4 -
2.5 Penentuan Jumlah Responden ..... - 4 -
BAB III ..... - 6 -
3.1. Jumlah Responden SKM ..... - 6 -
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... - 7 -
BAB IV ..... - 8 -
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan ..... - 8 -
4.2. Rencana Tindak Lanjut ..... - 8 -
4.3. Tren Nilai SKM ..... - 10 -
BAB V ..... - 11 -
LAMPIRAN ..... - 12 -
1. SK Pelaksana Survey ..... - 12 -
2. Kuesioner ..... - 15 -
3. Hasil Olah Data SKM ..... - 16 -
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya ..... - 20 -

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam rangka melaksanakan amanat UU Nomor 25 tahun 2009 maupun PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Inspektorat DIY sebagai salah satu penyedia layanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar pelaksanaan survey kepuasan masyarakat yang dilakukan yaitu:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan informasi publik yang telah diberikan oleh Inspektorat DIY.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Inspektorat DIY dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat DIY ditetapkan oleh Keputusan Inspektur Nomor 14/KPTS/2023 tanggal 27 Januari 2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Inspektorat DIY yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana

digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Inspektorat DIY pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu pelaksanaan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Juni 2021	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2021	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli-Agustus 2021	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Inspektorat DIY berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan informasi publik pada Inspektorat DIY dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 456 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 210 orang. Sementara itu untuk jumlah layanan pengaduan masyarakat dengan populasi penerima layanan sejumlah 14 dan sesuai

tabel Krejcie and Morgan maka sampel yang diambil adalah seluruhnya sejumlah 14 responden.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan informasi publik dan layanan pengaduan yang diperoleh yaitu 214 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	Jenis kelamin	Laki	109	59%
		Perempuan	105	41%
2	Pendidikan	SD	4	2%
		SLTP	2	1%
		SLTA	13	6%
		DIII	15	7%
		SI/D4	117	55%
		S2/S3	63	29%
3	Pekerjaan	PNS	125	59%
		TNI	3	1%
		Swasta	18	9%
		Wirausaha	2	1%
		Lainnya	63	30%
4	Jenis Layanan	Layanan informasi publik	210	8%
		Layanan pengaduan	4	48%

Jenis pelayanan aduan masyarakat hanya didapatkan 4 responden yang mengisi kuesioner lengkap dari 14 responden yang direncanakan. Layanan aduan masyarakat dapat disampaikan melalui media:

1. datang langsung ke meja pelayanan di kantor Inspektorat;
2. melalui kanal pengaduan e-lapor/Wistleblowing sistem/SP4NLAPOR;

3. melalui persuratan fisik maupun melalui alamat email.

Kendala yang dihadapi dalam pengumpulan sampel layanan aduan yaitu:

1. aduan yang dilayangkan melalui surat tidak mencantumkan alamat lengkap yang dapat dijadikan tujuan pengiriman kuesioner kepuasan masyarakat;
2. tidak ada respon balik dari pengguna layanan aduan masyarakat yang menggunakan media kanal laporan/email ketika diberikan tautan survey kepuasan masyarakat.

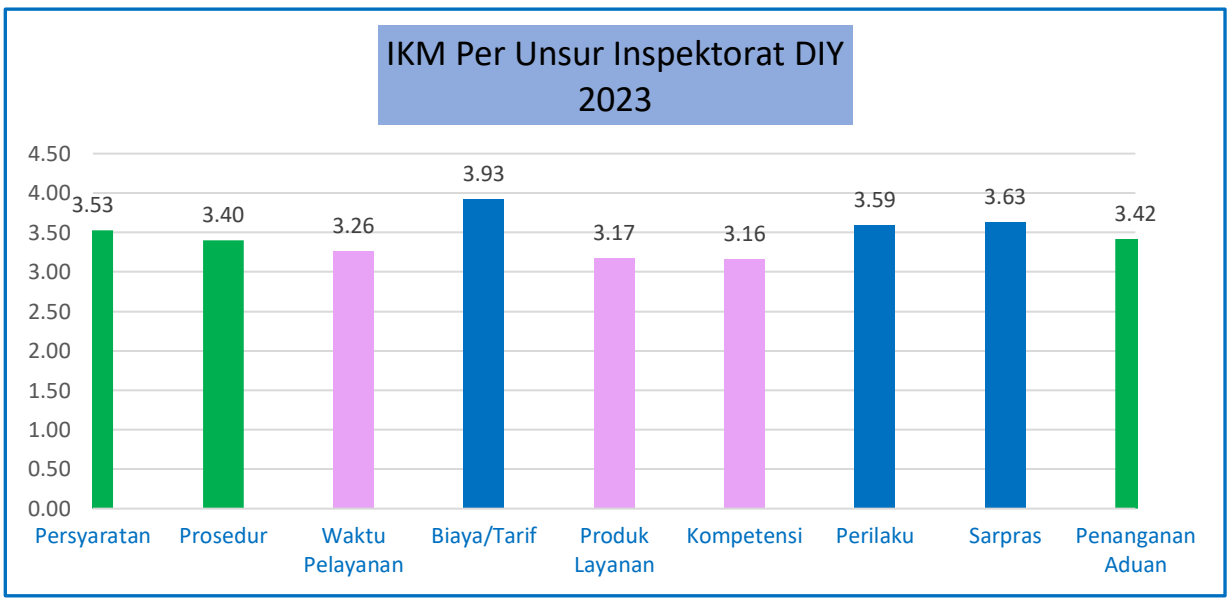
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Uraian	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,53	3,40	3,26	3,93	3,17	3,16	3,59	3,63	3,42
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	A	B
IKM Unit Layanan	**85,50 (B atau Baik)**								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kompetensi mendapatkan nilai terendah yaitu 3,16. Selanjutnya produk layanan yang mendapatkan nilai 3,17 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga waktu pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,26.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi sebesar 3,93 dari unsur layanan, sarana dan prasarana mendapatkan nilai sebesar 3,63 serta perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,59.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa hal yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Perlunya pelayanan dengan membangun komunikasi yang baik;
2. Penambahan penanda pelayanan prima;
3. Perlunya penambahan dekorasi yang mencerminkan ciri budaya dan nasionalisme

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Perlunya meningkatkan cara berkomunikasi petugas pelayanan yang efektif, berorientasi pelayanan serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengguna pelayanan;
2. Penambahan sarana dan prasarana yang menunjukkan adanya komitmen dan semangat Inspektorat atas pelaksanaan kegiatan pelayanan publik serta menunjukkan bahwa Inspektorat adalah tempat yang nyaman dengan atribut budaya dan nasionalisme didalamnya.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

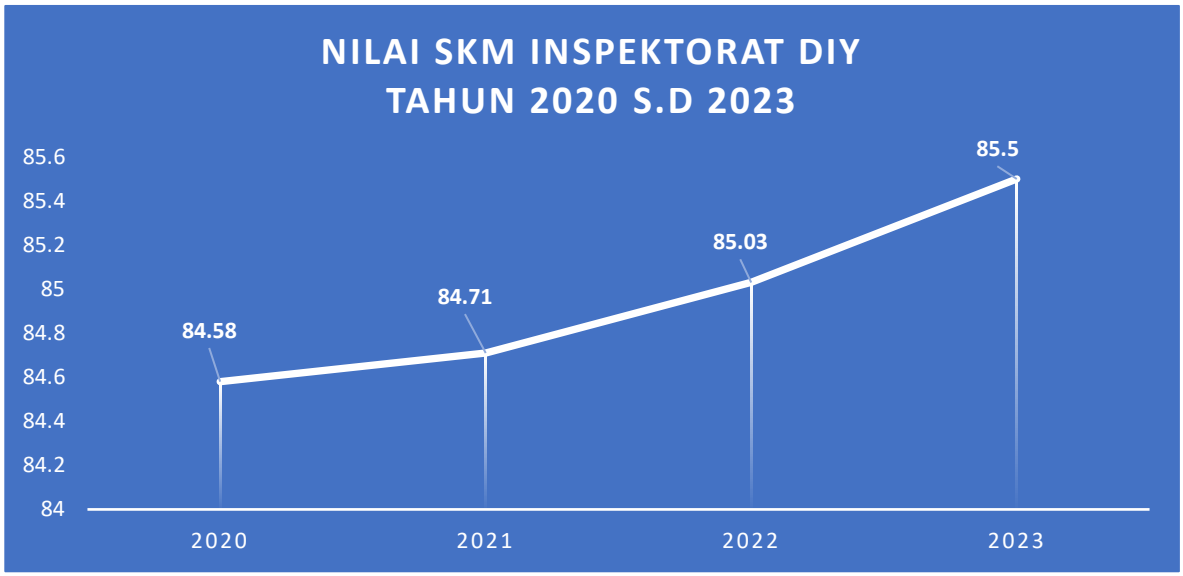
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat koordinasi internal yang dilaksanakan pada Agustus 2023. Penentuan perbaikan direncanakan tindak

lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi petugas pelayanan	Peningkatan kompetensi pelayanan publik melalui kegiatan pelatihan kantor sendiri				√	Subbag Umum
		Adanya petugas khusus layanan publik baik informasi pulik maupun aduan masyarakat				√	Sekretariat
2	Produk Pelayanan	Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik dengan membuat register sederhana terhadap masing-masing jenis pelayanan				√	Sekretariat
3	Waktu Pelayanan	Koordinasi internal serta sosialisasi ketugasan dari Petugas Pelayanan Publik kepada penerima tamu di meja informasi			√	√	Sekretariat

4.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Inspektorat DIY dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Inspektorat DIY

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat DIY, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,50. Nilai SKM Inspektorat DIY menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kompetensi petugas pelayanan, produk layanan, serta waktu pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif, sarana dan prasarana serta perilaku petugas pelayanan.

Yogyakarta, 11 September 2023

INSPEKTUR

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA INSPEKTORAT

MUHAMMAD SETIADI S.Pt., M.Acc.

NIP. 196710041992031005

LAMPIRAN

1. SK Pelaksana Survey

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

INSPEKTORAT

Jalan Cendana Nomor 40 Yogyakarta Telepon (0274) 562009 Faksimile (0274) 512567
Website: http://inspektorat.jogjaprov.go.id Email: inspektorat@jogjaprov.go.id Kode Pos 55166

KEPUTUSAN INSPEKTUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR : 14 / KPTS / 2023

TENTANG
TIM PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA INSPEKTORAT DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2023

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 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 Nomor 244, 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 5679);
5. 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);

6. Peraturan...

6. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5);
7. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;
8. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2023 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 Yogyakarta Tahun Anggaran 2023.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 27 Januari 2023

INSPEKTUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

MUHAMMAD SETIADI

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada Yth. :
1. Kepala Biro Organisasi Setda DIY;
2. Yang bersangkutan.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN INSPEKTUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR : 14 / KPTS / 2023
TANGGAL : 27 JANUARI 2023
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	Gugus Tugas
1	2	3	4
1.	Muhammad Setiadi S.Pt., M.Acc. 196710041992031005	Inspektur DIY	Pengarah
2.	Ant. Totok Purwoirawan S.K.M., M.Acc. 197704011998031007	Sekretaris Inspektorat DIY	Ketua
3.	Dian Rohmawati S.Si., M.A.P 198310012009122001	Kasubbag Umum	Anggota merangkap Surveyor
4.	Karuni Arina Dewi, A.Md. 197401241998032004	Pranata Kearsipan	Anggota merangkap Surveyor
5.	Deppy Juliarti, S.Pd 198607122010012002	Kustodian Barang Milik Negara	Anggota merangkap Surveyor
6.	Tumiran 196512031994031011	Pengadministrasi Umum	Anggota merangkap Surveyor
7.	Suparjiono 197406222007011006	Pranata Kearsipan	Sekretariat
8.	Nurul Dwina Kartika	Pengadministrasi Umum	Sekretariat

INSPEKTUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA INSPEKTORAT

MUHAMMAD SETIADI

2. Kuesioner

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA INSPEKTORAT DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Tanggal Survei : Jam Survei : 08.00 – 12.00* ☐

13.00 – 17.00* ☐

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI/POLRI. ☐ SWASTA/WIRAUSAHA. ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima(*) : Layanan .....

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*)**	**9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan**	**P*)**
Sangat mahal	1	Tidak ada	1
Cukup mahal	2	Ada tetapi tidak berfungsi	2
Murah	3	Berfungsi kurang maksimal	3
Gratis	4	Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan		**Saran/ Masukan :**	
Tidak sesuai	1	.....	
Kurang sesuai	2		
Sesuai	3		
Sangat sesuai	4		

3. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN

UNIT PELAYANAN	: Inspektorat DIY
JENIS PELAYANAN	: Layanan Informasi Publik
ALAMAT	: Jalan Cendana No 40 Kota Yogyakarta
Tlp/Fax.	: (0274) 562009

NO. RESP	Umur	Jenis Kelamin		Pendidikan						Pekerjaan					NILAI UNSUR PELAYANAN									Saran dan Masukan
		L	P	SD	SMP	SMA	D3	D4/S1	>S2	PNS	TNI	Swasta	Wirausaha	Lainnya	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1		1							1	1					3	3	3	3	3	3	3	3	4	
2		1							1	1					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3			1						1	1					4	3	4	4	3	3	4	4	4	tingkatkan pelayanan dengan membangun komunikasi yang baik
4			1						1	1					3	4	4	4	3	3	3	4	4	
5			1					1		1					4	4	4	4	3	4	4	4	4	
6		1						1		1					3	3	4	4	4	3	3	4	4	
7			1						1	1					3	3	3	4	3	3	3	4	4	
8			1					1						1	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
9			1					1		1					3	4	3	4	4	3	3	4	4	
10			1					1		1					3	3	3	4	3	3	3	4	4	
11		1							1	1					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12			1						1					1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	sudah sesuai dan
13		1							1	1					4	4	4	4	3	4	4	4	4	
14			1						1	1					3	3	3	4	4	3	4	4	4	
15		1							1	1					4	3	3	4	4	3	3	3	4	
16			1					1		1					3	4	4	4	3	4	4	3	4	
17			1						1					1	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
18			1					1		1					4	4	3	4	4	3	4	4	4	
19		1						1		1					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20		1						1		1					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21		1							1	1					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22		1						1		1					3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23		1							1	1					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24		1						1				1			3	3	3	3	3	3	3	3	4	
25		1						1				1			3	3	4	4	3	3	4	4	3	
26			1						1	1					4	4	3	3	3	3	3	4	4	
27		1			1					1					3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28		1							1			1			3	4	3	4	4	4	4	4	4	
29		1				1					1				4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30		1						1			1				4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31		1						1				1			4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32			1			1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33			1					1			1				4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34		1						1				1			4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35		1						1				1			3	3	3	4	4	4	4	4	4	
36			1					1				1			3	3	4	4	4	3	3	3	4	
37		1							1	1					4	3	3	4	3	3	3	4	4	
38			1						1	1					3	3	3	4	3	3	3	3	3	
39		1						1		1					4	3	4	4	4	3	4	4	4	sinergitas dengan
40			1						1			1			3	3	3	4	3	3	4	4	4	
41		1							1	1					4	3	3	4	3	3	3	4	4	
42		1							1	1					3	3	3	4	3	3	3	4	4	
43		1							1	1					3	3	3	4	4	3	3	3	4	
44			1					1		1					4	4	4	4	4	4	4	4	4	semangat
45			1					1		1					3	3	4	4	3	3	3	3	4	
46			1					1		1					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47		1						1					1		4	3	3	4	3	3	3	3	4	
48		1							1	1					3	3	3	4	3	3	4	4	3	
49			1					1		1					3	4	4	4	3	4	4	4	4	
50			1					1		1					4	4	3	4	3	4	4	4	4	perlu ditambah
51		1							1	1					4	4	3	4	3	4	3	3	4	
52		1							1	1					4	3	4	4	4	4	4	4	4	perlu diperbanyak sign
53			1					1		1					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
54			1					1		1					3	3	3	3	3	3	3	3	4	
55			1						1	1					3	4	4	4	4	4	4	4	4	perlu ditambahkan
56			1					1		1					3	3	3	4	3	3	3	4	4	tetap semangat
57			1						1	1					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58		1							1	1					3	4	3	4	3	4	4	4	4	
59			1						1	1					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
60			1						1	1					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
61			1						1	1					3	3	4	4	4	4	4	4	4	
62			1					1		1					3	3	3	4	3	4	4	3	4	
63		1							1						4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64		1						1		1					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65			1						1	1					4	4	4	4	4	3	3	4	4	
66			1						1	1					3	4	4	4	4	3	3	4	4	
67		1						1		1					3	3	3	4	3	3	4	4	4	
68		1							1					1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
69			1						1					1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
70			1					1		1					4	3	3	4	3	4	3	4	4	
71			1					1		1					3	3	3	4	3	3	3	4	4	
72		1						1		1					3	3	3	4	3	3	3	4	4	
73		1						1		1					3	3	2	3	2	2	3	2	3	agar dimaksimalkan
74			1						1			1			4	4	4	4	3	4	4	3		
75		1							1					1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76		1							1	1					4	3	3	4	4	3	4	4		
77		1						1		1					4	3	3	4	4	4	4	4	1	
78			1						1	1					4	4	4	4	4	4	4	4	4	pertahankan
79		1						1						1	3	3	3	4	4	3	3	3	1	
80		1						1						1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
81			1						1					1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
82		1						1		1					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
83			1					1						1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
84			1						1			1			4	4	4	4	4	4	3	4	4	tetap melayani dengan
85			1					1		1					4	3	3	4	4	4	4	4	4	
86			1					1				1			4	4	3	4	3	4	4	4	4	
87		1							1	1					3	3	3	3	3	3	3	4	4	tingkatkan
88			1						1	1					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
89		1							1					1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90			1					1						1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
91		1							1	1					4	4	3	4	4	4	4	4	4	pertahankan dan
92			1						1	1					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93			1					1						1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
94			1					1						1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
95		1						1				1			3	3	3	4	3	3	3	4	4	
96		1						1		1					4	3	3	4	4	3	4	4	3	
97		1						1		1					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98			1					1						1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
99			1	1						1					3	3	3	3	4	4	3	3	3	
100			1					1		1					3	3	3	4	3	3	4	3	3	
101		1							1	1					3	3	3	3	3	3	3	3	3	
102			1					1						1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
103			1					1						1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
104			1					1						1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
105			1					1		1					3	3	3	4	3	3	3	3	3	
106			1					1						1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
107			1					1						1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108			1						1	1					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109			1					1							3	3	3	4	3	3	3	3	4	
110			1					1						1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
111			1					1		1					3	3	3	4	3	3	3	4	4	
112			1					1		1					3	3	4	3	4	4	4	4	4	
113			1					1		1					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
114			1						1	1					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
115		1						1						1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
116		1							1	1					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117		1						1		1					3	3	4	4	3	3	3	3	4	
118		1							1	1					3	3	3	3	3	3	3	4	4	
119			1						1	1					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
120		1							1	1					3	3	3	4	3	3	3	3	3	
121			1				1			1					4	4	3	3	4	3	3	4	4	
122			1					1		1					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
123		1						1		1					3	3	3	3	3	3	3	3	4	
124		1					1			1					3	3	3	4	3	3	4	4	4	
125		1						1							4	4	3	4	3	3	4	4	4	
126			1				1			1					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127			1						1	1					4	3	3	4	4	4	4	4	4	
128			1					1		1					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
129			1					1		1					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
130			1					1		1					3	3	3	4	3	3	3	4	4	

131		1						1						1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
132		1						1						1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
133		1						1		1					3	3	3	4	3	3	3	4	3	
134		1						1		1					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135			1					1		1					3	3	3	4	3	3	3	3	3	
136		1						1				1			3	3	3	4	3	3	3	3	4	
137			1					1		1					3	4	3	4	3	3	4	4	4	
138			1					1		1					3	3	3	4	4	3	4	4	4	
139		1							1	1					3	3	3	3	3	4	4	4	4	
140			1						1	1					3	3	3	4	4	4	4	4	4	
141			1					1		1					3	3	3	4	3	3	4	3	4	
142			1					1		1					3	3	3	4	3	4	4	3	4	
143		1						1		1					3	3	3	4	3	3	3	3	3	
144			1					1						1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145			1					1		1					3	3	3	4	3	3	3	3	3	
146			1					1		1					3	3	3	4	3	3	3	2	4	
147			1				1			1					3	3	3	4	3	3	3	4	4	
148			1					1						1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
149			1					1						1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
150		1					1							1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
151		1					1			1					3	3	3	3	3	3	3	2	4	
152			1					1						1	3	3	2	4	3	3	3	4	4	
153		1					1							1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
154		1						1						1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
155		1						1						1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
156		1						1						1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
157		1						1						1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158		1				1								1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
159		1					1							1	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
160		1				1								1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
161		1						1						1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
162		1					1							1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
163		1			1									1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
164		1						1						1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
165		1							1	1					3	3	3	3	3	3	3	3	3	
166		1						1		1					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167		1							1	1					3	3	4	4	4	3	4	4	4	
168			1						1	1					3	3	3	4	3	3	3	4	4	
169			1					1		1					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
170		1						1		1					3	4	3	4	4	3	3	3	4	
171		1					1			1					3	3	3	4	3	3	3	4	4	
172		1						1		1					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
173		1						1						1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
174			1						1	1					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
175			1					1		1					3	3	3	3	3	3	3	3	4	
176			1					1		1					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
177			1				1			1					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
178		1						1						1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
179		1						1		1					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
180			1					1		1					3	3	3	4	3	3	4	3	4	
181			1					1		1					4	4	3	4	3	3	4	4	4	
182			1				1			1					3	3	3	4	3	3	4	4	4	
183		1					1			1					4	4	3	4	4	4	4	3	4	
184			1						1	1					4	4	3	4	4	3	4	3	4	
185		1						1		1					3	3	4	4	3	3	4	3	4	
186		1					1			1					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
187			1					1		1					3	4	4	4	4	4	4	4	4	
188		1						1		1					3	3	3	3	3	3	3	3	4	
189		1						1		1					3	3	3	4	3	3	3	4	4	
190			1					1						1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
191			1					1						1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
192		1							1			1			3	3	3	3	3	3	3	3	4	
193		1				1								1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
194		1				1								1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
195			1			1								1	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
196			1					1						1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
197		1				1								1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
198		1							1					1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
199		1						1						1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
200		1					1							1	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
201		1						1						1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
202			1					1						1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
203		1						1						1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
204		1				1								1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
205		1				1								1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
206		1				1								1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
207			1					1						1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
208		1				1								1	3	3	4	4	4	3	3	2	4	
209			1			1								1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
210		1						1				1			3	3	3	4	3	3	4	4	3	
Nilai per Unsur		106	104	1	2	13	15	116	63	125	3	16	1	62	695	695	686	810	701	696	720	738	799	
Persentase		50	50	0,4762	0,9524	6,1905	7,1429	55,238	30	60,386	1,4493	7,73	0,48	29,95										
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi															3,310	3,310	3,267	3,857	3,338	3,314	3,429	3,514	3,841	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang															0,364	0,364	0,359	0,424	0,367	0,365	0,377	0,387	0,423	*)
																								3,430
																								**)
IKM Jenis Pelayanan																								85,743

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 Un = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimb = NRR per unsur x 0,11

per unsur

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

IKM JENIS PELAYANAN : 85,74

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

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN

UNIT PELAYANAN : Inspektorat DIY
JENIS PELAYANAN : Layanan Pengaduan Masyarakat
ALAMAT : Jalan Cendana No 40 Kota Yogyakarta
Tlp/Fax. :

NO. RESP	Umur	Jenis Kelamin		Pendidikan						Pekerjaan					NILAI UNSUR PELAYANAN									Saran dan Masukan
		L	P	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	PNS	TNI	Swasta	Wirausaha	Lainnya	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1		1		1									1		4	4	3	4	3	3	4	4	3	
2		1						1				1			4	4	3	4	3	3	3	4	3	
3		1		1								1			4	3	3	4	3	3	4	4	3	
4			1	1										1	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
5																								
6																								
7																								
8																								
9																								
10																								
11																								
12																								
13																								
14																								
Nilai per Unsur		3	1	3	0	0	0	1	0	0	0	2	1	1	15	14	13	16	12	12	15	15	12	
Persentase		75	25	75	0	0	0	25	0	0	0	50,00	25,00	25,00										
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi															3,750	3,500	3,250	4,000	3,000	3,000	3,750	3,750	3,000	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang															0,413	0,385	0,358	0,440	0,330	0,330	0,413	0,413	0,330	*)
																								3,410
																								**)
IKM Jenis Pelayanan																								85,250

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 = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

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,

IKM JENIS PELAYANAN : 85,25

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

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN

UNIT PELAYANAN : Inspektorat DIY
ALAMAT : Jalan Cendana No 40 Kota Yogyakarta
Tlp/Fax. :

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 Layanan Informasi Publik	3,31	3,31	3,27	3,86	3,34	3,31	3,43	3,51	3,84	85,74	
2. IKM Aduan Masyarakat	3,75	3,50	3,25	4,00	3,00	3,00	3,75	3,75	3,00	85,25	
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3,53	3,40	3,26	3,93	3,17	3,16	3,59	3,63	3,42		
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,388	0,375	0,358	0,432	0,349	0,347	0,395	0,400	0,376		*)
											3,420
IKM Unit pelayanan											**) 85,50

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)

NRR Unit Layanan = Nilai Rata-rata unit layanan

NRR tertimbang Unit Layanan = NRR Unit Layanan x 0,11

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

IKM UNIT PELAYANAN : 85,50

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

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Periode 2022

INSPEKTORAT

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

2023

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Inspektorat DIY perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Inspektorat DIY periode tahun 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2022

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	82,833	Baik	6
2	Prosedur	82,000	Baik	7
3	Waktu Pelayanan	81,500	Baik	8
4	Biaya/ Tarif	98,167	Sangat Baik	1
5	Produk spesifikasi jenis layanan	83,725	Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	83,500	Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	86,333	Baik	3
8	Sarana Prasarana	78,500	Baik	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,477	Sangat Baik	2

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Sarana Prasarana	Pemenuhan kebutuhan sarana prasarana pelayanan publik				v	Kasubbag Umum
2.	Waktu Pelayanan	Sosialisasi standar pelayanan				v	Kasubbag Umum
3.	Prosedur Pelayanan	Sosialisasi internal dan eksternal				v	Kasubbag Umum

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Pemenuhan kebutuhan sarana prasarana pelayanan publik	sudah	Pemenuhan sarana prasarana di Gedung Jl. Cendana 40 Yogyakarta	terlampir	keterbatasan anggaran sehingga tidak semua bisa terpenuhi
2	Sosialisasi standar pelayanan	sudah	Sosialisasi telah dilakukan melalui: 1. media website dengan alamat inspektorat.jogjaprov.go.id 2. pemasangan banner standar pelayanan di lokasi pelayanan 3. Cetak standar pelayanan di lokasi	terlampir	1. tidak semua masyarakat pengguna layanan membuka/membaca standar pelayanan yang disediakan; 2. keinginan pengguna layanan adalah datang dilayani dan selesai saat itu juga tanpa ada prosedur administrasi di dalamnya 3. keterbatasan anggaran jika harus mengundang sosialisasi secara langsung sehingga sosialisasi hanya bisa dilakukan

			pelayanan		melalui media website, banner dan cetak dokumen
3	Sosialisasi internal dan eksternal	sudah	secara internal disosialisasikan pada saat apel bersama, serta disebarkan melalui grup percakapan instansi secara eksternal dilakukan sosialisasi bersamaan dengan standar pelayanan yang dilakukan sebagaimana pada poin no (2) diatas	terlampir	

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Inspektorat DIY telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%;
2. Dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut rencana tindak lanjut yang belum terlaksana maksimal yaitu sosialisasi langsung ke masyarakat pengguna layanan hal ini dikarenakan adanya keterbatasan anggaran dalam pelaksanaan kegiatan;
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut dan mendorong diimplementasikannya RTL yaitu:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sosialisasi langsung ke eksternal	melalui media informasi elektronik maupun cetak	12 bulan	Subbagian Umum Sekretariat Inspektorat	1. Masyarakat pengguna layanan; 2. OPD/UPT Pemda DIY

Yogyakarta, 11 September 2023
INSPEKTUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

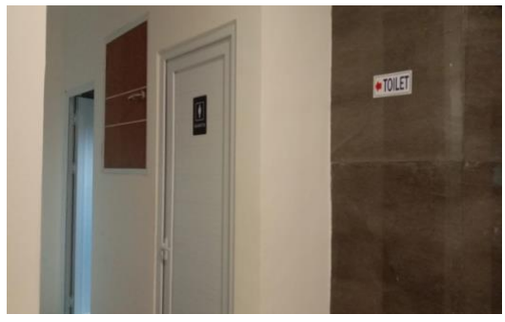
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA INSPEKTORAT

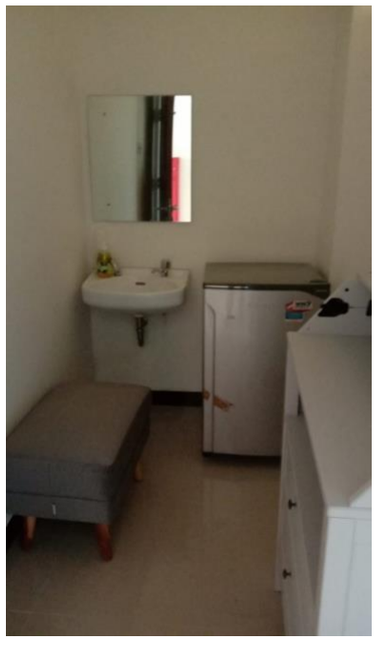
MUHAMMAD SETIADI S.Pt., M.Acc.
NIP. 196710041992031005

LAMPIRAN

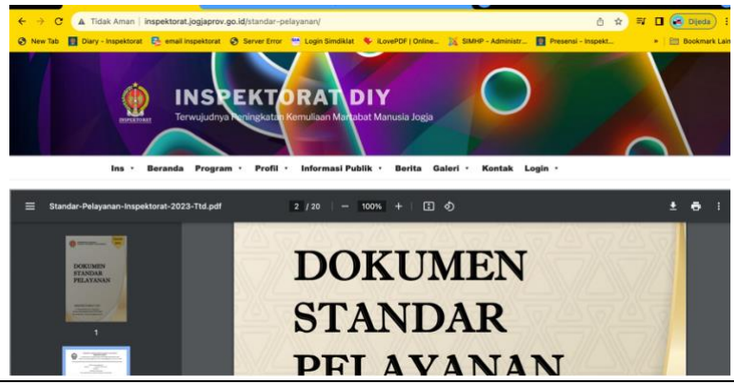
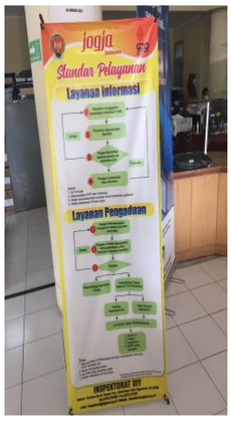
Bukti Tindak Lanjut atas Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Tahun 2022

1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana

No	Uraian	Bukti
1.	Ketersediaan ruang tunggu pelayanan	
2.	Ketersediaan Toilet	

3.	Ketersediaan loket/meja pelayanan	
4.	Jalur Railing Difabel	
5.	Toilet Difabel	
6.	Ruang Laktasi	

2. Sosialisasi Standar Pelayanan

No	Uraian	Bukti
1.	Melalui alamat website inspektorat.jogjaprov.go.id	
2	Pemasangan Banner standar pelayanan di lokasi pelayanan	
3	Forum Konsultasi Publik	

B

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

INSPEKTORAT

Jalan Cendana Nomor 40 Yogyakarta Telepon (0274) 562009 Faksimile (0274) 512567
Website: http://inspektorat.jogjaprov.go.id Email: inspektorat@jogjaprov.go.id Kode Pos 55066

Daftar Hadir

Hari/Tanggal : Rabu/12 April 2023
Waktu : Pukul 09.00 WIB
Tempat : RR Sidomukti Lt. 4 Inspektorat DIY
Acara : Forum Konsultasi Publik

No 1	Nama 2	L/P 3	Instansi 4	No HP 5	TTD 6
1.	M. SETIADI	L	Inspektorat DIY	081 726 2057	
2.	Totok P	L	Inspektorat DIY	08157973163	
3.	Veronica	P	Inspektorat DIY	0817 1211 1900	
4.	Chosidu	L	DPI DIY	081777798439	
5.	Etik Maulani	P	Inspektorat Kab. Sleman	085729963602	
6.	Evi Hayu E	P	Satpol PP DIY	085 799 319 443	
7.	Ingiyarto	L	Inspektorat Kota Yk	081328809397	
8.	Nuraini	P	Inspektorat DIY	089523192181	
9.	Titik R	P	Inspektorat DIY	08122720928	
10.	Aroma D.E	P	-"-	081 227 691078	
11.	Niken P	P	-"-	0811250096	
12.	Waluyo	L	-"-	081328 744 309	
13.	Gusti Janingsih	P	Itda Gunungkidul	081327612076	
14.	AGUS PURNAWAN	L	KPID DIY	0817441515	
15	Sulastriningsih	P	Inspektorat DIY	08213667788	

No 1	Nama 2	L/P 3	Instansi 4	No HP 5	TTD 6
56	Minarso	L	Inspektorat DIY	085 743 613759	
57	Tumijan	L	Inspektorat DIY	085800616071	
58	Suryanto	L	-"-	085290563627	
59	Sugiyo	L	-"-	085225513337	
60	Nurlani	P	-"-		
61	Karuni Ay	P	Inspektorat DIY	0821 32777720	
62	Muh Alfath	L	Inspektorat DIY	085640519071	
63	Abiyu	L	Inspektorat DIY		
64	GIBRAN	L	INSPEKTORAT DIY	085643420579	
65	Rianto AP	L	Inspektorat DIY	085868635195	
66	M. YUSUF	L	Inspektorat DIY	081225314184	
67	Dessy Nur F	P	Inspektorat DIY	0812 9606 1195	
68	Giwang Pratiwi	P	Inspektorat DIY	082194111004	
69	Athika Bual	L	Insp	081286571456	
70	Deppy Juliarti	P	Inspektorat DIY	085227426666	

INSPEKTUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

MUHAMMAD SETIADI S.Pt., M.Acc.
NIP. 196710041992031005

3. Sosialisasi secara Internal

No	Uraian	Bukti
1.	Melalui apel dan pertemuan internal	
2.	Melalui Forum Konsultasi Publik	sebagaimana bukti pada lampiran 2 no 3