



Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

INSPEKTORAT DIY

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
BAB I PENDAHULUAN	- 1 -
1.1 Latar Belakang	- 1 -
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	- 2 -
1.3 Maksud dan Tujuan	- 2 -
BAB II 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 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	- 7 -
3.1 Jumlah Responden SKM	- 7 -
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	- 8 -
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	- 9 -
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	- 9 -
4.2 Rencana Tindak Lanjut	- 9 -
4.3 Tren Nilai SKM	- 10 -
BAB V KESIMPULAN	- 12 -
LAMPIRAN	1
1. Kuesioner	1
2. Hasil Olah Data SKM	2
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	4
4. Notulen Rapat Monev Pelaksanaan	8
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	11

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan.....	5
Tabel 2. Tabel Krejcie and Morgan	6
Tabel 3. Rincian Responden SKM	8
Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unsur	9
Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	11

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur	9
Gambar 2. Tren Capaian SKM	12

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 mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 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

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilandasi dengan dasar hukum sebagai berikut:

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. 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 dan pengaduan masyarakat 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 adalah tim yang sesuai dengan Keputusan Inspektur Nomor 19/KPTS/2024 tentang Tim Penyelenggara Survei Masyarakat pada Inspektorat DIY (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan tautan survei digital 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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan Inspektorat DIY ketika jam kerja sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat dan media 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 (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Juli 2024	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli – Agustus 2024	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus – September 2024	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Inspektorat DIY. Pada tahun 2023 jumlah penerima pelayanan Informasi Publik adalah sebanyak 183 orang dan jumlah pengaduan penerima layanan Aduan Masyarakat sebanyak 32 orang. Jika dilihat dari

perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi pada Inspektorat DIY dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 215 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 untuk jenis layanan informasi publik adalah 127 orang dan untuk pelayanan aduan masyarakat adalah 32 orang.

Tabel 2. Tabel Krejcie and Morgan

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Pengambilan sampel responden untuk layanan Aduan Masyarakat dari 32 penerima layanan tidak ada yang mengisi SKM, sehingga keterisian form survei nihil. Kendala yang dihadapi dalam pengumpulan sampel layanan Aduan Masyarakat 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.

Sehubungan dengan hal tersebut maka pengambilan sampel responden SKM Inspektorat DIY tahun 2024 diwakili oleh penerima layanan Informasi Publik sebanyak 130 responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 130 orang responden, dengan rincian sebagaimana tertuang dalam Tabel 3.

Tabel 3. Rincian Responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	59	45%
		PEREMPUAN	71	55%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	0,775%
		SLTA	8	6,202%
		DIII	12	9,302%
		SI	72	55,81%
		S2	36	27,91%
3	PEKERJAAN	PNS	102	78,46%
		TNI	0	0%
		SWASTA	6	4,62%
		WIRSAUSAHA	2	1,54%
		LAINNYA	20	15,38%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN INFORMASI PUBLIK	130	
		PENGADUAN MASYARAKAT	0	

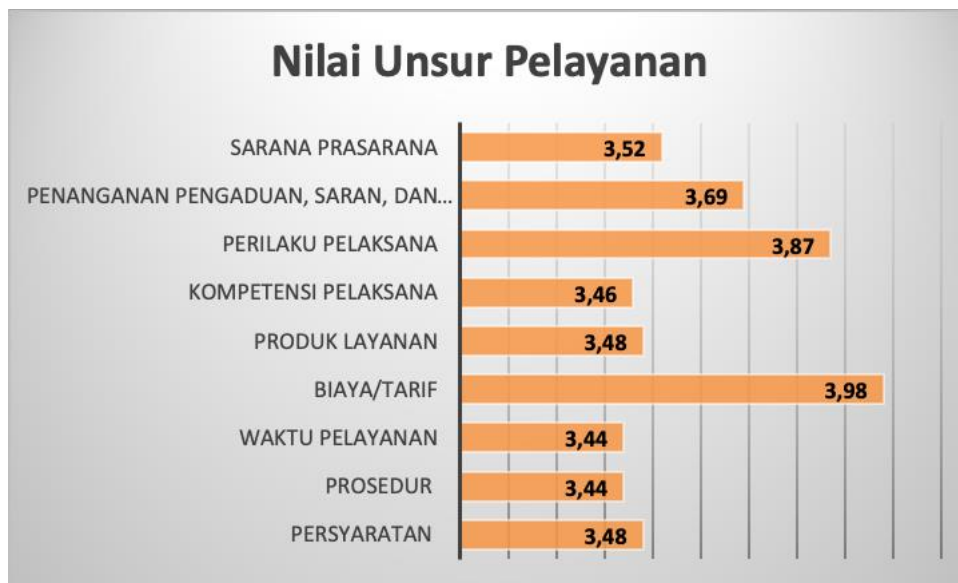
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,48	3,44	3,44	3,98	3,48	3,46	3,87	3,69	3,52
Kategori	A	B	B	A	A	B	A	A	A
IKM Unit Layanan	88,98 (A atau Sangat 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. Tiga unsur terendah berdasarkan data yang diperoleh yaitu waktu pelayanan dan prosedur pelayanan dengan nilai terendah sebesar 3,44 diikuti oleh kompetensi pelaksana dengan nilai 3,46.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,98 dari unsur layanan, dan perilaku pelaksana dengan nilai sebesar 3,87 serta pengaduan mendapatkan nilai 3,69.

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

- 1 Ada form umpan balik dan tanggapan dari penerima layanan;
- 2 Diharapkan bisa menciptakan inovasi dalam pelayanan;
- 3 Ada dokumentasi untuk aduan yang masuk;
- 4 Lebih diperluas lagi sosialisasi.

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

- 1 Materi yang diperlukan terutama dalam layanan informasi publik sudah banyak yang diupload di website Inspektorat akan tetapi masyarakat lebih cenderung memilih datang langsung;
- 2 Dalam pelayanan informasi publik dibutuhkan pengisian formulir akan tetapi keterisian tersebut minim. Hal ini dikarenakan kurang berkenannya pemohon untuk mengisi formulir permohonan informasi publik;
- 3 Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*;
- 4 Dalam pelayanan juga diperlukan update pemutakhiran sistem maupun website, hal ini terkendala karena petugas yang menangani teknologi informasi di Inspektorat mutasi keluar instansi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 koordinasi internal Inspektorat DIY (notulen terlampir). 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 5 berikut:

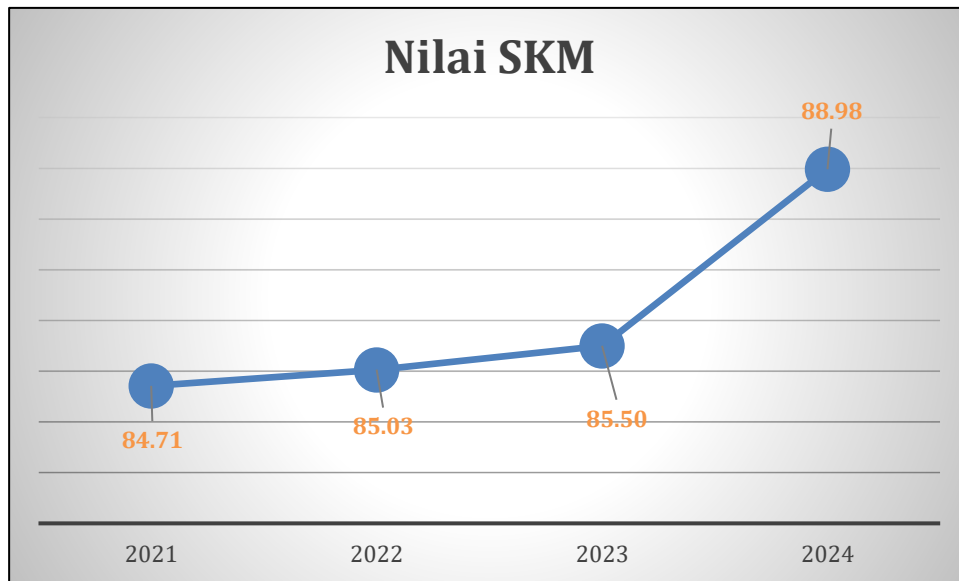
Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan reviu standar pelayanan apakah perlu merubah dengan mempercepat waktu pelayanan				√	Subbagian Umum
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan			√	√	Subbagian Umum
3	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> melalui kegiatan pelatihan kantor sendiri				√	Subbagian Umum

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 pada Gambar 2 dibawah.

Gambar 2 Tren Capaian SKM



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Inspektorat DIY. Hal ini membuktikan ada perbaikan dalam pemberian layanan oleh Inspektorat DIY kepada masyarakat atau stakeholder.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juli 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat DIY, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,98. Nilai SKM tersebut menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta kompetensi pelaksana.
- Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif, perilaku pelaksana serta pengaduan

Yogyakarta, 26 September 2024



1 MUHAMMAD SETIADI, S.Pt., M.Acc.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU


Tanggal : □□ / □□ / □□□□	Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia : □□ Tahun
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha
	<input type="checkbox"/> Lainnya :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Olah Data SKM

 <p style="text-align: center;"> PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA INSPEKTORAT <i>ꦥꦼꦩꦼꦂꦶꦠꦩꦼꦢꦸꦫꦸꦠꦼꦩꦸꦥꦺꦤ꧀ꦠꦶꦪꦶꦏꦏꦺꦴꦠꦤ꧀</i> Jl. Cendana 40, Yogyakarta Telepon (0274) 562009 Faksimile (0274) 512567 Website: http://inspektorat.jogjaprov.go.id Email: inspektorat@jogjaprov.go.id Kode Pos 55166 </p>			
UNIT PELAYANAN	: INSPEKTORAT DIY		
ALAMAT	: Jalan Cendana No 40 Yogyakarta		
TELEPON/FAX	: (0274)562009		
NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Total NRR Tertimbang per Unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR per Unsur Jenis Pelayanan Setelah dikonversi
1	Persyaratan	0,382	86,923
2	Prosedur	0,378	85,962
3	Waktu Pelayanan	0,379	86,047
4	Biaya/Tarif	0,437	99,414
5	Produk Layanan	0,382	86,923
6	Kompetensi Pelaksana	0,381	86,538
7	Perilaku Pelaksana	0,426	96,731
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,406	92,308
9	Sarana Prasarana	0,388	88,077
Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan		3,559	
Nilai NRR setelah konversi		88,981	
SKM Unit Pelayanan		88,98	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit Pelayanan		BAIK	
Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan :		Prosedur Pelayanan	
Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan : monev dan reviu standar pelayanan yang ada			
		Yogyakarta, September 2024	
		Penanggung Jawab	
		ttd	
		Muhammad Setiadi, S.Pt., M.Acc	

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



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 : 9 /KPTS/2024

TENTANG

**TIM PENYELENGGARA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA INSPEKTORAT DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
TAHUN ANGGARAN 2024**

INSPEKTUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

- Menimbang : a. Bahwa 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 Tahun Anggaran 2024.
- 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 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 244, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) 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);
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 Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan 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 2024 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 2024.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 15 Januari 2024



Salinan Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Kepada Biro Organisasi Setda DIY.
2. Yang bersangkutan.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN INSPEKTUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
TENTANG TIM PENYELENGGARA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA INSPEKTORAT DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR : 0/KPTS/2024
TANGGAL : 15 - 01 - 2024

**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 NIP. 196710041992031005	Inspektur DIY	Pengarah
2.	Ant. Totok Purwoirawan, S.K.M.,M.Acc NIP. 196802061996031002	Sekretaris Inspektorat DIY	Ketua
3.	Dian Rohmawati, S.Si., M.A.P NIP. 198310012009122001	Kasubbag Umum	Anggota merangkap Surveyor
4.	Karuni Arina Dewi, S.Ak NIP. 197401241998032004	Pranata Kearsipan	Anggota merangkap Surveyor
5.	Deppy Juliarti, S.Pd NIP. 198607122010012002	Kustodian Barang Milik Negara	Anggota merangkap Surveyor
6.	Suparjiono NIP. 197406222007011006	Analisis Kepegawaian	Sekretariat
7.	Nurul Dwina Kartika	Pengadministrasi Umum	Sekretariat
8.	Fahrul Budi Santoso	Penatalaksana Pimpinan	Sekretariat



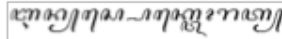
Pelaksanaan SKM melalui link survei yang diletakkan di lobi resepsionis dan meja tamu



4. Notulen Rapat Monev Pelaksanaan



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
INSPEKTORAT



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

Notulen

Sidang/Rapat : Rapat Koordinasi Monev Pelayanan Publik Inspektorat Semester I 2024
Hari/Tanggal : Rabu, 3 Juli 2024
Waktu : 13.30 WIB s.d selesai
Tempat Sidang/Rapat : RR Lt. 1 Inspektorat DIY
Pimpinan Rapat : Muhammad Setiadi, S.IP., M.Acc
Peserta Rapat : Totok Purwoirawan
M Husen
Maharyo W
Eny Herawati
Dian Rohmawati
Soeharyanto
B Norowisnu
Delima Rahma N
Ilham Ismu P

I. Pembukaan

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Inspektorat DIY maka secara periode waktu tertentu wajib dilaksanakan monitoring atas pelaksanaan pemberian layanan kepada masyarakat baik itu layanan informasi publik maupun layanan pengaduan masyarakat. Sebagaimana rapat terakhir atas reviu standar pelayanan pada Inspektorat yang dilaksanakan pada Desember 2023, rapat kali ini juga merupakan tindaklanjut pemantauan hasil reviu standar pelayanan. Dalam rapat ini perlu dilakukan monitoring atas beberapa hal yaitu:

- a. Bagaimana pelaksanaan layanan publik di Inspektorat dalam periode semester I tahun 2024;
- b. Kendala atau hambatan yang dihadapi dalam pemberian layanan ke masyarakat;
- c. Rencana tindaklanjut untuk mengatasi hambatan sebagaimana poin (b) diatas.

II. Pembahasan

A. Pelaksanaan layanan publik

Pelayanan Informasi Publik

Kondisi pelaksanaan pelayanan informasi publik:

1. Keterisian form permohonan informasi publik minim;
2. Hasil penilaian monev dari KID dimintakan untuk ada ruangan khusus dan sarana komputer lengkap di ruangan layanan;

3. Pada umumnya yang diminta adalah informasi secara umum dan didapatkan melalui lisan petugas informasi publik
4. Belum ada permohonan informasi berupa cetak dokumen atau penggandaan dokumen;
5. Setiap pemohon akan langsung diarahkan untuk mengisi form Survei Kepuasan Pelayanan Masyarakat
6. Daftar informasi publik telah dilakukan pemutakhiran secara berkala pada Semester I 2024;
7. Website dan medsos belum *ter-update* setelah penaggungjawab mutasi keluar Pemda DIY.

Pelayanan Pengaduan

Kondisi pelayanan pengaduan pada semester I tahun 2024 adalah sebagai berikut:

1. Untuk pengaduan yang datang langsung akan dilayani langsung oleh Kasubbag umum, Kasubbag Program Monev dan atau Sekretaris;
2. Telah dibuatkan register khusus melalui Kasubbag Umum;
3. Telah dibuatkan rekap layanan selama periode Semester I tahun 2024;

B. Permasalahan yang dihadapi dalam pemberian layanan publik

Adapun permasalahan atau kendala yang dihadapi dalam pemberian layanan kepada masyarakat yaitu:

1. Kurang berkenannya pemohon ketika dimintakan data diri berupa fotokopi KTP;
2. Kurang berkenannya pemohon untuk mengisi formulir permohonan informasi publik;
3. Penilaian/monev layanan informasi publik oleh KID terkait dukungan sarana prasarana biasanya membutuhkan banyak item yang harus ada di lokasi pelayanan, hal ini bisa berdampak pada estetika ruang layanan karena terlalu banyak tempelan dan banner/pemberitahuan yang harus dipenuhi;
4. Publikasi layanan/informasi website masih terkendala dikarenakan personil yang menguasai mutasi keluar Pemda DIY;
5. Keterisian survei kepuasan masyarakat untuk pelayanan pengaduan serta pelayanana informasi melalui email minim;

C. Rencana Tindak Lanjut

Untuk mengatasi hambatan/permasalahan diatas maka disusun strategi sebagai berikut:

1. Koordinasi ke Diskominfo DIY/KID terkait hal dalam SOP pemberian layanan publik terutama di layanan informasi publik apakah bisa menghilangkan klausul *copy* identitas diri pemohon informasi publik;


2. Untuk sarana prasarana pelayanan berupa perangkat komputer dan pendukung lainnya dibuat mengalir tanpa menempatkan komputer khusus tapi cukup dengan media laptop yang lebih fleksibel;
3. Kelengkapan penilaian untuk dapat dikoordinasikan ke Diskominfo maupun Biro Organisasi;
4. Membuat permohonan ke Diskominfo atau mengagendakan PKS untuk melakukan pelatihan aplikasi website/medsos;
5. Menambahkan media penyampaian survey kepuasan masyarakat atau edaran ke OPD terkait dengan survey kepuasan masyarakat
6. Membentuk tim khusus yang bertugas dan bertanggungjawab atas website dan medsos, personil yang bergabung adalah lintas bidang dan sekretariat.

III. Penutup

Hasil monev ini untuk dapat dijadikan masukan dan rekomendasi yang diberikan untuk dapat segera dilaksanakan.

Yogyakarta, 3 Juli 2024

Pencatat


Dian Rohmawati, S.Si., M.AP

Mengetahui
Pimpinan Rapat

Muhammad Setiadi, S.Pt., M.Acc


5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Periode 2023**



**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 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2023

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	88,244	Baik	4
2	Prosedur	85,119	Baik	6
3	Waktu Pelayanan	81,458	Baik	7
4	Biaya/ Tarif	98,214	Sangat Baik	1
5	Produk spesifikasi jenis layanan	79,226	Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	78,929	Baik	9
7	Perilaku Pelaksana	89,732	Sangat Baik	3
8	Sarana Prasarana	90,804	Sangat Baik	2
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	85,517	Baik	5

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	Kompetensi petugas pelayanan	Peningkatan kompetensi pelayanan publik melalui kegiatan pelatihan kantor sendiri				√	Subbag Umum
		Adanya petugas khusus layanan publik baik informasi publik 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

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	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/Hambatan
1	Peningkatan kompetensi pelayanan publik melalui kegiatan pelatihan kantor sendiri	sudah	Dilaksanakan dalam bentuk rapat koordinasi yang dilakukan secara internal dan eksternal oleh Diskominfo DIY	Lampiran 1	Oktober 2023	
2	Adanya petugas khusus layanan publik baik informasi publik maupun aduan masyarakat	Sudah	Inspektur telah menetapkan Keputusan Nomor 35/KPTS/2023 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Pelayanan Publik Serta Visi Misi Semboyan dan Maksud Pelayanan di Inspektorat DIY	Lampiran 2	April 2023	1. Belum meratanya pemahaman atas informasi yang diberikan diantara petugas pelayanan 2. Tidak semua orang yang terlibat mampu berbicara secara komunikatif dan efektif
3	Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik dengan membuat register sederhana terhadap masing-masing jenis pelayanan	sudah	Buku tamu secara umum digunakan untuk mencatat kedatangan tamu di Inspektorat akan tetapi untuk lebih spesifik dalam pelayanan telah dibuatkan formulir registrasi penerimaan pelayanan yang memuat identitas pemohon dan substansi permohonan yang diajukan Untuk jenis layanan Informasi Publik telah	Lampiran 3	Oktober 2023	Petugas penerima tamu belum bisa memilah secara jelas apakah tamu yang datang dalam rangka permohonan layanan atau keperluan lainnya

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/Hambatan
			dibuat laporan pelayanan informasi ke Komisi Informasi Daerah (KID) yang memuat tentang pelaksanaan sampai dengan hambatan dalam memberikan layanan			
4	Koordinasi internal serta sosialisasi ketugasan dari Petugas Pelayanan Publik kepada penerima tamu di meja informasi	sudah	1. Menyediakan buku panduan minimalis di meja penerima tamu, sehingga siapapun yang bertugas sebagai penerima tamu dapat memberikan pelayanan dengan standar. Dalam buku panduan berisi tentang informasi dasar pelayanan yang diberikan pada masyarakat; 2. Membuat grup percakapan antara petugas penerima tamu dan petugas pelayanan	Lampiran 4	Oktober 2023	

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. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain:

No	Rencana Tindak Lanjut	Permasalahan	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik dengan membuat register sederhana terhadap masing-masing jenis pelayanan	Petugas penerima tamu belum bisa memilah secara jelas apakah tamu yang datang dalam rangka	Membuat panduan sederhana atas pengelompokan jenis tamu yang datang	Oktober 2023	Subbagian Umum Sekretariat Inspektorat	Sekretariat dan Bidang Internal Inspektorat DIY
2	Adanya petugas khusus layanan publik baik informasi publik maupun aduan masyarakat	1. Belum meratanya pemahaman atas informasi yang diberikan diantara petugas pelayanan 2. Tidak semua orang yang terlibat mampu berbicara secara komunikatif dan efektif	Pelatihan Komunikasi Efektif	November 2024	Subbagian Umum Sekretariat Inspektorat	Sekretariat dan Bidang Internal Inspektorat DIY

Dengan telah disusunnya laporan hasil tindak lanjut Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2023 ini diharapkan dapat membantu Inspektorat DIY dalam menyusun kebijakan kedepan serta dapat membantu untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan stakeholder.

Yogyakarta, 24 Juni 2024
INSPEKTUR
DAERAH ISTIMEWA Yogyakarta
INSPEKTORAT

MUHAMMAD SETIADI S.Pt., M.Acc.