

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya perlu diukur untuk evaluasi dan untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan publik yang ideal yaitu dalam kecepatan, ketepatan dan keramahan dalam pelayanan kepada masyarakat. Selain hal tersebut juga untuk meminimalisir pengaduan dan keluhan masyarakat pada pelayanan.

Selama ini masih banyak pandangan masyarakat tentang sulitnya memperoleh pelayanan yang memadai baik itu menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kelurahan dan kecamatan pada khususnya yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersamasama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Untuk mengukur kinerja aparatur di Kecamatan Ngampilan Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT”.

B. Tujuan SKM

Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Kecamatan Ngampilan Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran,

harapan, sekaligus kritik terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

C. Metode Pengukuran

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden yang datang Ke Kecamatan Gondomanan untuk memperoleh Pelayanan. responden ditetapkan sejumlah 150 berdasarkan perhitungan pada tabel Sampel Morgan dan Krejcie. Penyusunan kuesioner berdasarkan Peraturan Menteri PAN No. 14 Tahun 2017 dan Peraturan Walikota Yogyakarta No. 63 Tahun 2017. Unsur SKM bagi Perangkat Daerah/Unit Kerja dan BUMD pemberi pelayanan internal/eksternal/utilitas kota minimal meliputi 9 unsur sebagai berikut :

- a. persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- c. waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. 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;
- e. 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;
- f. kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
- g. perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- h. penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan
- i. 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).

Adapun bentuk pertanyaan dalam kuisisioner tersebut terdapat pada lampiran 1.

2. Pengolahan Data

Pengolahan data nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- menambah unsur yang dianggap relevan;
- memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1.1. Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit 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

D. Tim SKM

Tim Penyusun SKM Kecamatan Ngampilan sebagaimana tersebut dalam Surat Keputusan Camat Nomor : /KEP/NG/VI/2019 tentang Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Ngampilan Kota Yogyakarta Tahun 2019, Tim tersebut sebagai berikut :

Tabel. 1.2. Personil Tim SKM

No.	N a m a	Jabatan dalam Tim
1	Drs.Tur Arya Warih	Ketua
2	Bambang Endro Wibowo, S.IP.M.Si	Sekretaris
3.	Budi Indarti, S.IP	Anggota
4.	Titik Yudiarti, S.IP	Anggota
5.	Aprilina Anggraini, S.Pd	Anggota
6.	Arnandha Tisna A	Anggota
7.	Visi Lestari	Anggota
8.	Dwi Indarwanto	Anggota

E. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Ngampilan dilaksanakan sebanyak satu kali dalam satu tahun, untuk tahun 2019 survey dilaksanakan antara bulan Januari s.d Juni 2019.

BAB II
ANALISA HASIL SURVEI

A. Data Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Ngampilan Tahun 2019 , khususnya pada Seksi Pelayanan. Adapun yang menjadi sasaran survei (responden) adalah masyarakat umum yang dilayani pada masing-masing Unit Pelayanan Publik sejumlah 150 orang, dengan ciri-ciri responden sebagaimana pada tabel berikut

Tabel 2.1.

DATA KUASIONER BERDASARKAN JENIS KELAMIN DAN UMUR

No	Umur							Jumlah
	10 s.d 16	17 s.d 30	31 s.d 40	41 s.d 50	51 s.d 60	61 s.d 80	tdk diisi	
Perempuan		30	17	5		1	26	79
Laki-laki		17	12	8	3		31	71
Tdk diisi								
								150

Tabel 2.2

DATA KUASIONER BERDASARKAN PENDIDIKAN

No	Pendidikan							Jumlah
	SD	SMP	SMA	D1, D2, D3	SI	S1 keatas	tdk diisi	
	3	18	67	17	41	4		150

B. Perhitungan Pengukuran

Pengukuran SKM Kecamatan Ngampilan dilakukan dengan memasukan nilai dari setiap unsur dari U1 sampai dengan U9 dalam tabel perhitungan SKM. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.3. Nilai Unsur Pelayanan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9					
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4					
2	4	4	4	3	4	4	4	3	4					
3	4	4	4	3	4	4	3	3	4					
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4					
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4					
7	4	4	3	4	4	4	4	3	3					
8	4	4	4	3	4	4	4	3	4					
9	4	3	4	4	4	4	4	4	3					
10	3	3	4	4	3	4	3	4	4					
11	4	4	3	3	4	3	4	4	3					

66	3	4	4	3	3	3	3	3	3				
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
68	3	3	3	3	4	4	4	4	4				
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
71	3	3	4	4	3	3	3	4	3				
72	3	3	3	4	4	3	3	4	4				
73	4	4	4	3	3	4	4	4	3				
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3				
75	3	3	3	3	3	3	4	4	3				
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
78	3	3	3	2	3	3	3	3	3				
79	4	3	3	3	3	3	3	3	3				
80	3	3	3	4	3	3	4	3	3				
81	3	4	3	4	3	3	4	3	4				
82	3	3	2	3	4	3	3	3	3				
83	3	3	3	2	3	3	3	3	3				
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3				
85	3	3	3	4	3	3	4	3	3				
86	3	4	3	4	3	3	4	3	3				
87	3	4	3	4	3	4	4	3	3				
88	3	3	4	3	3	3	3	3	4				
89	4	4	3	3	3	4	4	3	4				
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
91	4	3	3	3	3	3	3	3	3				
92	3	4	3	4	3	4	4	3	3				
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3				
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
95	3	4	3	4	3	4	4	3	3				
96	3	3	4	3	3	4	3	3	3				
97	3	3	3	4	4	4	4	3	4				
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
99	3	3	3	4	3	4	4	3	3				
100	3	3	3	3	3	4	4	3	3				
101	4	4	3	3	4	4	3	2	4				
102	3	3	4	4	4	3	4	3	4				
103	3	3	3	3	4	3	3	2	3				
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3				
105	2	2	2	2	3	3	3	2	2				
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
107	3	3	3	3	3	3	3	3	2				
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
109	3	4	3	4	4	3	3	3	4				
110	3	4	4	4	3	4	3	3	3				
111	4	4	4	4	4	4	4	3	4				
112	4	4	4	4	4	4	4	3	4				
113	4	4	4	4	4	4	3	4	4				
114	4	4	4	3	4	4	4	4	4				
115	4	4	4	4	4	4	4	4	3				

116	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
117	3	3	3	4	3	4	3	3	3					
118	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
119	4	4	4	4	4	4	3	4	4					
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
121	4	4	4	4	4	4	3	4	4					
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
123	4	4	4	4	4	4	3	4	4					
124	3	4	4	4	4	4	4	4	4					
125	4	4	0	4	3	4	4	4	4					
126	4	4	4	4	4	4	3	4	4					
127	4	3	4	4	4	4	4	4	4					
128	4	4	4	0	3	4	4	4	4					
129	4	4	4	3	4	4	4	4	4					
130	4	4	4	3	4	4	4	4	4					
131	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
132	4	3	4	4	4	4	4	4	4					
133	4	3	4	4	4	4	4	4	4					
134	3	4	4	4	4	4	4	4	4					
135	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
136	4	4	4	4	4	3	4	4	4					
137	4	4	4	4	4	3	4	4	4					
138	4	4	4	4	4	4	3	4	4					
139	4	4	4	4	4	4	3	4	4					
140	4	4	4	3	4	4	4	4	4					
141	4	4	4	3	4	4	4	4	4					
142	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
144	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
147	3	4	4	4	4	4	4	4	4					
148	4	3	4	4	4	4	4	4	4					
149	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
SNilai /Unsur	532	535	522	537	539	545	543	520	537					
NRR / Unsur	3.547	3.567	3.480	3.580	3.593	3.633	3.620	3.467	3.580					
NRR tertimbang unsur	0.390	0.392	0.383	0.394	0.395	0.400	0.398	0.381	0.394					*) 3.527
SKM Unit pelayanan														**) 88.18

Keterangan :

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

- *) = Jumlah NRR SKM 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	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3.547
U2	Persyaratan pelayanan	3.567
U3	Waktu Pelayanan	3.480
U4	Biaya/Tarif	3.580
U5	Produk Pelayanan	3.593
U6	Kompetensi Pelaksana	3.633
U7	Perilaku Pelaksana	3.620
U8	Maklumat Pelayanan	3.467
U9	Penanganan Pengaduan, Sa	3.580

SKM UNIT PELAYANAN :

82,34

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).

a. Pengolahan secara manual

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai survey pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan kemudian dikalikan 25.

C. Deskripsi Hasil Analisa

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 150 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2.4. Nilai Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,307
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,260
3	Waktu Penyelesaian	3,307
4	Biaya/Tarif *)	3,313
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,307
6	Kompetensi Pelaksana **)	3,313
7	Perilaku pelaksana **)	3,380
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,240
9	Sarana Dan Prasarana	3,247

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut : $(3,307 \times 0,11) + (3,260 \times 0,11) + (3,307 \times 0,11) + (3,313 \times 0,11) + (3,307 \times 0,11) + (3,313 \times 0,11) + (3,380 \times 0,11) + (3,240 \times 0,11) + (3,247 \times 0,11) = 3,294$

Nilai survei adalah 3.294

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi

Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = $3,294 \times 25 = 82,34$

- b. Mutu pelayanan A (Sangat Baik).

- c. Kinerja unit pelayanan Sangat Memuaskan.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagaimana tertera pada Tabel 1.1. Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel 2.5. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

No	UNSUR PELAYANAN	NRR PER UNSUR	NRR TERTIMBANG PER UNSUR
1	Persyaratan	3,307	0,367
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,260	0,362
3	Waktu Penyelesaian	3,307	0,367
4	Biaya/Tarif *)	3,313	0,368
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,307	0,367
6	Kompetensi Pelaksana **)	3,313	0,368
7	Perilaku pelaksana **)	3,380	0,375
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,240	0,360
9	Sarana Dan Prasarana	3,247	0,360

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,26-4,00 atau Sangat Memuaskan.

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan. Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya.

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan Kecamatan Ngampilan dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 81,26-100,00. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 82,34. Hasil SKM Kecamatan Ngampilan tahun 2019 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1. LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2019

UNIT PELAYANAN : KECAMATAN NGAMPILAN
 PERANGKAT DAERAH/UNIT KERJA : KECAMATAN NGAMPILAN
 ALAMAT : Jln. Wahid Hasyim No,12 Yogyakarta
 TELEPON/FAX : (0274) 376984

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,307
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,260
3	Waktu Penyelesaian	3,307
4	Biaya/Tarif *)	3,313
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,307
6	Kompetensi Pelaksana **)	3,313
7	Perilaku pelaksana **)	3,380
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,240
9	Sarana Dan Prasarana	3,247
	Nilai Rata-rata	3,294
	Nilai SKM setelah dikonversi	82,34

SKM Unit Pelayanan	:	82,34
Mutu Pelayanan	:	A
Kinerja Unit Pelayanan	:	Sangat Baik

Berdasarkan tabel diatas, Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan :

- 1) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- 2) Sarana dan Prasarana

3) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

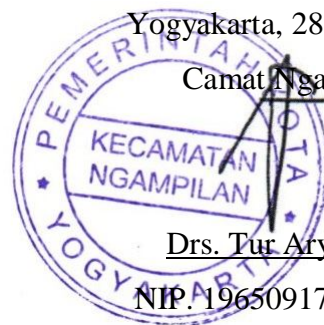
B. Saran/Rekomendasi

Upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur yang kategorinya Tidak Baik/Kurang Baik :

- 1) Pengaduan masyarakat disarankan menggunakan JSS agar pengaduan cepat mendapat respon dan ditindaklanjuti.
- 2) Sarana berupa komputer dan pemeliharaan jaringan di upgrade
- 3) Pemohon layanan diarahkan untuk menggunakan JSS baik dokumen kependudukan atau layanan lain yang tersedia di JSS.
- 4) Produk Pelayanan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik

Yogyakarta, 28 Juni 2019

Camat Ngampilan,



Drs. Tur Arya Warih

NIP. 196509171986021004

