

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 Kemantren 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 Kemantren 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 Kemantren 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 Kantor Kemantren Ngampilan untuk memperoleh Pelayanan. Responden ditetapkan sejumlah 150 berdasarkan perhitungan pada tabel Sampel Morgan dan Krejcie. Penyusunan kuesioner berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Yogyakarta No. 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Di Pemerintah Kota Yogyakarta. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (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).

Perlu juga disampaikan bahwa Unsur Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum pada huruf d dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain apabila dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

Mengingat Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 79A yang berbunyi “Pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya” dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 19 Tahun 2023 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Mantri Pamong Praja Pasal 2 ayat (2) J yang berbunyi “Walikota melimpahkan sebagian kewenangan urusan pemerintahan kepada Mantri Pamong Praja Meluputi salah satunya adalah urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil”. Mengingat bahwa Kemantren Ngampilan tidak memiliki area pemakaman sehingga tidak menerbitkan izin pemakaman. Mengingat bahwa dengan diterbitkannya Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 126 Tahun 2021 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Mantri Pamong Praja yang mencabut Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 135 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Mantri Pamong Praja yang mencabut kewenangan Kemantren untuk menerbitkan izin pondokan, maka Kemantren Ngampilan tidak melaksanakan layanan pemerintah Kota Yogyakarta yang membebaskan biaya kepada penerima layanan. Sehingga perlu adanya penyesuaian Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat sehingga dapat menggambarkan pelayanan konkret yang dilaksanakan di Kemantren Ngampilan.

Adapun bentuk pertanyaan dalam kuesioner 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:

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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 – 43,75	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

D. Tim SKM

Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Kemantren Ngampilan sebagaimana tersebut dalam Surat Keputusan Mantri Pamong Praja Kemantren Ngampilan Nomor : 09A/KPTS/NG/I/2023 tentang Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Kemantren Ngampilan Kota Yogyakarta Tahun 2023, Tim tersebut sebagai berikut :

Tabel. 1.2. Personil Tim SKM

No.	N a m a	Jabatan dalam Tim
1	Endah Dwi Dinyastuti, S.E., M.M.	Ketua
2	Anif Luhur Kurniawan, S.IP.	Sekretaris
3.	Budi Indarti, S.IP.	Anggota
4.	Titik Yudiarti, S.IP.	Anggota
5.	Anastasia Erwina, S.IP.	Anggota
6.	Yuyun Endarwati, S.E.	Anggota
7.	Asih Indahati, S.IP.	Anggota

E. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kemantren Ngampilan dilaksanakan sebanyak satu kali dalam satu tahun, untuk tahun 2023 survei dilaksanakan antara bulan Januari s.d Juni 2023.

BAB II
ANALISA HASIL SURVEI

A. Data Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kemantren Ngampilan Tahun 2023 , khususnya pada Jawatan Umum. 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 :

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	0	26	17	13	6	6	0	68
Laki-laki	0	35	13	18	10	5	0	81
Tdk diisi	0	1	0	0	0	0	0	1
								150

Tabel 2.2

DATA KUASIONER BERDASARKAN PENDIDIKAN

No	Pendidikan						tdk diisi	Jumlah
	SD	SMP	SMA	D1, D2, D3	SI	S1 keatas		
	0	6	82	27	34	1	0	150

B. Perhitungan Pengukuran

Pengukuran SKM Kemantren 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	3	3	3	3	4	4	4	3	4
2	4	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	4	3	3	4	4
6	4	3	3	4	3	4	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	4	3	3
8	4	4	4	3	4	4	3	4	4
9	3	3	3	4	3	3	4	3	3
10	3	3	4	3	4	4	3	4	3
11	3	4	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	4	3	3	4	4
13	3	3	3	3	3	3	4	3	3
14	3	3	4	3	4	3	3	4	3
15	3	3	3	3	3	3	4	4	4
16	3	3	3	4	4	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	4	3	4
20	3	3	3	3	3	4	4	4	3
21	4	4	3	4	3	3	4	3	4
22	3	4	3	3	4	3	4	4	3
23	3	3	4	3	3	3	3	3	3

52	3	3	3	3	3	4	3	3	3
53	3	3	3	3	4	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	4	4
55	3	3	3	4	4	3	3	3	4
56	3	3	3	3	3	4	3	4	3
57	3	3	4	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	4	3	4	3
59	3	3	4	3	4	4	4	3	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	4	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	4	4	3	4	3	3	4	4
64	3	4	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	4	4	4	4
66	3	2	3	4	4	4	4	3	3
67	3	3	3	3	4	3	3	3	4
68	3	4	4	3	3	3	4	3	3
69	4	3	3	3	4	3	3	3	4
70	3	4	4	3	3	4	3	3	3
71	3	3	3	3	4	4	3	4	3
72	3	3	3	3	3	3	4	4	4
73	3	4	3	4	4	3	3	3	3
74	3	3	3	3	4	4	3	3	3
75	3	3	3	3	4	4	4	4	4
76	4	3	3	3	3	4	3	3	3
77	4	4	4	4	3	3	3	3	4
78	3	4	4	3	4	3	3	4	3
79	3	3	3	3	3	4	3	3	3

80	4	3	3	3	4	3	4	4	4
81	3	4	4	3	4	4	4	3	4
82	4	3	3	4	3	4	4	4	3
83	4	4	3	3	3	3	4	3	3
84	4	3	4	4	4	3	3	4	3
85	3	4	3	4	4	3	4	3	4
86	4	3	3	3	3	3	3	4	3
87	4	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	4	3	3	4	3	4	3	4
89	3	3	3	3	3	3	3	4	3
90	3	4	4	3	3	3	4	3	4
91	4	3	3	4	4	4	3	4	3
92	4	3	4	3	4	3	3	3	3
93	4	3	3	4	3	4	3	4	3
94	3	4	4	3	3	3	4	3	3
95	4	3	3	4	4	4	4	4	3
96	3	3	4	3	3	4	3	4	3
97	3	4	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	4	3	4	4	4	3	3
99	4	3	3	4	3	3	4	3	3
100	3	4	3	4	4	4	4	4	4
101	4	3	3	4	3	4	4	3	3
102	3	3	3	3	3	3	4	3	4
103	3	4	3	3	3	4	4	3	3
104	3	3	3	4	3	4	3	4	3
105	4	4	3	3	3	4	4	3	4
106	4	3	4	3	4	3	4	3	3
107	4	3	3	4	4	4	3	4	3

108	3	4	3	4	3	3	4	3	4
109	4	3	3	4	3	4	3	4	3
110	3	4	4	3	3	3	3	3	3
111	4	3	4	4	3	4	4	4	4
112	4	4	3	3	4	4	3	3	3
113	4	3	3	4	4	3	3	3	3
114	4	3	4	4	3	4	4	4	4
115	4	4	3	3	4	3	4	3	3
116	4	3	3	4	3	4	4	3	3
117	3	4	4	4	3	3	3	3	3
118	4	4	3	3	4	4	3	4	4
119	3	4	4	4	4	3	4	3	3
120	4	4	3	3	3	4	4	3	4
121	4	3	4	3	4	3	3	4	3
122	3	4	4	4	3	4	3	3	3
123	4	4	3	3	4	3	4	4	4
124	4	3	3	4	3	4	4	3	3
125	3	4	4	3	4	3	3	4	3
126	3	4	4	4	3	3	4	3	4
127	4	3	4	3	3	4	3	4	3
128	4	4	3	3	3	3	3	3	4
129	4	3	4	4	3	4	3	4	3
130	4	4	3	4	3	3	3	3	4
131	3	3	4	3	3	4	4	3	3
132	4	3	3	4	4	3	4	3	4
133	4	3	4	3	3	4	3	3	4
134	4	3	3	3	3	3	4	4	3
135	3	4	3	3	4	3	3	3	4

136	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
137	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
138	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
139	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
140	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
141	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
142	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
143	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
144	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
145	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
146	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
147	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
148	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
149	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
150	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
SNilai /Unsur	508	503	500	506	510	511	511	506	507	
NRR / Unsur	3.387	3.353	3.333	3.373	3.400	3.407	3.407	3.373	3.380	
NRR tertbg/ unsur	0.376	0.372	0.370	0.374	0.377	0.378	0.378	0.374	0.375	*) 3.376
										**) 84.397

Data entry dan penghitungan survei 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 RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3.387
U2	Prosedur pelayan	3.353
U3	Waktu pelayanan	3.333
U4	Biaya / tariff	3.373
U5	Produk pelayanan	3.400
U6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.407
U7	Perilaku pelaksana pelayanan	3.407
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.373
U9	Sarana dan Prasarana	3.380

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut : $(3,387 \times 0,111) + (3,353 \times 0,111) + (3,333 \times 0,111) + (3,373 \times 0,111) + (3,400 \times 0,111) + (3,407 \times 0,111) + (3,407 \times 0,111) + (3,373 \times 0,111) + (3,380 \times 0,111) = 3.376$

Nilai survei adalah 3.376

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

- a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai SKM setelah dikonversi} = \text{Nilai Survei} \times \text{Nilai Dasar} = 3,376 \times 25 = 84,40$$

- b. Mutu pelayanan A (Sangat Baik).
c. Kinerja unit pelayanan Sangat Baik.

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	3.387	0,376
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.353	0,372
3	Waktu Penyelesaian	3.333	0,370
4	Biaya / tariff *)	3.373	0,374
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.400	0,377
6	Kompetensi Pelaksana **)	3.407	0,378
7	Perilaku pelaksana **)	3.407	0,378
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.373	0,374
9	Sarana dan Prasarana	3.380	0,375

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 3,06 - 3,53 : B (Baik)

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan. Unsur Waktu Penyelesaian dan 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 Kemantren Ngampilan dipersepsikan Sangat 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 84,40 Hasil SKM Kemantren Ngampilan tahun 2023 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1. LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2023

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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,387
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,353
3	Waktu Penyelesaian	3,333
4	Biaya / tariff *)	3,373
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,400
6	Kompetensi Pelaksana **)	3,407
7	Perilaku pelaksana **)	3,407
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,373

9	Sarana dan Prasarana	3,380
	Nilai Rata-rata	3,376
	Nilai SKM setelah dikonversi	84,40

SKM Unit Pelayanan	:	84,40
Mutu Pelayanan	:	A
Kinerja Unit Pelayanan	:	Sangat Baik

Berdasarkan tabel diatas, Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan :

- 1) Waktu Penyelesaian Layanan

B. Saran/Rekomendasi

Upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur-unsur pelayanan yang masih kurang baik :

Waktu Penyelesaian Layanan dalam pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah :

- 1) Melakukan koordinasi dengan Mantri Pamong Praja terkait Permohonan Rekomendai/ Tanda Tangan yang sifatnya Urgent /Mendesak.
- 2) Menyampaikan kepada pengguna layanan / pemohon supaya bisa memaham alasan permohonan rekomendai tertunda.

Yogyakarta, 05 Juli 2023

Mantri Pamong Praja,



Endah Dwi Dinyastuti, SE,MM

NIP. 196808221995032002

