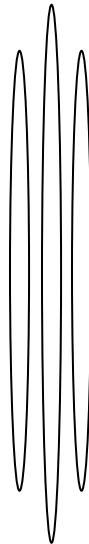




**LAPORAN**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**KEMANTREN MERGANGSAN**



**PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA**  
**KEMANTREN MERGANGSAN**  
**TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur ke hadirat Allah Swt atas karunia, hidayah dan inayah-Nya kami dapat menyelesaikan tugas yang kami emban dimana PATEN sebagai salah satu refleksi Pelimpahan Kewenangan Walikota Kepada Mantri Pamong Praja Untuk Melaksanakan sebagaimana Urusan Pemerinatah Daerah, dan tugas ini telah bisa dilaksanakan dengan baik sehingga laporkan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat selesai sesuai dengan kemampuan yang ada.

Sejak melaksanakan tugas diatas yaitu dalam mengumpulkan quisioner , pengolahan, sampai penyusunan Survey Kepuasan Mastyarakat (SKM) tentunya masih banyak masalah yang ada namun demikian semua dapat terselesaikan. Dan penyusunan laporan ini tidak lepas dari peran serta dukungan, bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Saudara Mantri Anom Kemantren Mergangsan yang telah memberikan serta semangat dalam pelaksanaan tugas.
2. Saudara Ka. Jawatan Umum dan staf Jawatan Umum Kemantren Mergangsan, yang telah melaksanakan tugas mengumpulkan Qusioner kepada masyarakat yang berjalan dengan lancar.
3. Saudara Ka. Sub Bag Umum dan Kepegawaian Kemantren Mergangsan yang telah mensuport dan mendukung tugas administrasi .

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga apa yang kami susun ini dapat bermanfaat kepada masyarakat luas pada umumnya di Kemantren Mergangsan Kota Yogyakarta dan Demikian sedikit laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan Kemantren Mergangsan Kota Yogyakarta tentunya masih banyak kekurangan yang mana kami berharap saran dan kritiknya dari semua pihak yang sangat berguna dan manfaat bagi kita di masa mendatang, sehubungan dengan itu saya menyampaikan terimakasih.

Yogyakarta, 1 Agustus 2023

MANTRI PAMONG PRAJA



## DAFTAR ISI

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| KATA PENGANTAR .....            | i  |
| DAFTAR ISI .....                | ii |
| <br>                            |    |
| <b>I. PENDAHULUAN</b>           |    |
| a. Latar Belakang .....         | 1  |
| b. Tujuan SKM .....             | 3  |
| c. Metode Pengukuran .....      | 3  |
| d. Tim SKM .....                | 6  |
| e. Jadwal Pelaksanaan SKM ..... | 7  |
| <br>                            |    |
| <b>II. ANALISA HASIL SURVEY</b> |    |
| a. Data kuesioner.....          | 8  |
| b. Perhitungan Pengukuran.....  | 8  |
| c. Deskripsi Hasil Analisa..... | 9  |
| <br>                            |    |
| <b>III. PENUTUP</b>             |    |
| a. Kesimpulan .....             | 14 |
| b. Saran/Rekomendasi.....       | 14 |

### Daftar Tabel

Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Sampel/Kuesioner

Tabel 1.2 Tabel Perhitungan Jumlah Sampel dari Populasi

Tabel 1.3. Tim IKM

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diamanatkan bahwa Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukur secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Diketahuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran

secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aperatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (OPD atau Unit Pelaksana SKM)
6. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada OPD atau Unit Pelaksana SKM.

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.
4. Keputusan MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
8. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 121 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kemantren dan Kelurahan.
9. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 74 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta.

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pemerintah Kota Yogyakarta dijadikan tolok ukur untuk mengetahui kinerja OPD/Unit Kerja dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hasil pengukuran IKM dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi OPD/Unit Kerja untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik.

## **B. Tujuan SKM**

Tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja OPD atau Unit Pelaksana SKM secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapatan dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan. (OPD atau Unit Pelaksana SKM).
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **C. Metode Pengukuran**

#### **1. Penyiapan Bahan Kuesioner**

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

Bagian dari Kuesioner :

Kuesioner dibagi atas 3 bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

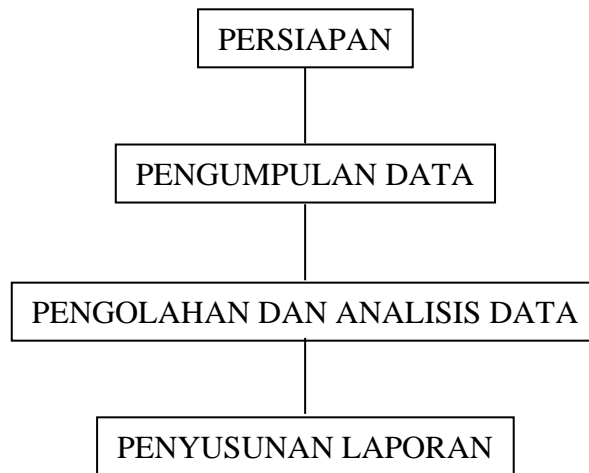
Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

## Bentuk Jawaban

Bentuk Jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat sesuai sampai dengan tidak sesuai. Untuk kategori ‘tidak baik’ diberi nilai persepsi ‘D’, ‘kurang baik’ diberi nilai persepsi ‘C’, ‘baik’ diberi nilai ‘B’, ‘sangat baik’ diberi nilai ‘A’.

## 2. Tahapan Kegiatan



Gambar 1. Tahapan Survei

## 3. Variabel Survei

Untuk 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. Kenyamanan tempat pelayanan adalah tempat dimana masyarakat menerima pelayanan.
- 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
- i. Ketersediaan Sarana dan prasarana.

#### 4. Penentuan Responden dan Jumlah Sampel

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kemantren Mergangsan Kota Yogyakarta dilakukan terhadap warga masyarakat yang menggunakan layanan di Kemantren Mergangsan.

Adapun teknis pelaksanaan pemberian kuesioner sebagai berikut :

- a. Kuesioner dibagikan kepada warga masyarakat yang datang ke Kemantren Mergangsan yang diambil secara sampel dari jumlah populasi seluruh warga yang datang ke Kemantren Mergangsan untuk mendapatkan layanan.
- b. Perhitungan jumlah kuesioner yang disampaikan ke warga masyarakat dengan asumsi rata-rata jumlah warga yang datang sebanyak 10 orang/hari kerja dan dikalikan dengan jumlah warga yang datang selama 7 bulan tersebut kemudian ditentukan jumlah sampel dari total populasi dengan taraf kesalahan sebesar 5%. Berikut tabel perhitungan jumlah sampel/kuesioner selama 7 bulan.

**Table 1.1**  
**Rekapitulasi Jumlah Sampel/Kuesioner**

| No.                                     | Bulan    | Jumlah Hari Kerja | Jumlah Populasi (orang) dengan asumsi rata-rata 10 orang /hari |
|---|----------|-------------------|--|
| 1                                       | Januari  | 22                | 220  |
| 2                                       | Februari | 20                | 200  |
| 3                                       | Maret    | 22                | 220  |
| 4                                       | April    | 19                | 190  |
| 5                                       | Mei      | 21                | 210  |
| 6                                       | Juni     | 20                | 200  |
| 7                                       | Juli     | 19                | 190  |
| Jumlah                                  |          | 143               | 1430   |
| Jumlah sampel dengan taraf kesalahan 5% |          |                   | 201  |

Penentuan responden menggunakan metode yang sesuai dengan kaidah dalam penelitian ilmiah.



**Table 1.2**  
**Table Perhitungan Jumlah Sampel dari Populasi**  
**PENENTUAN JUMLAH SAMPEL HARI POPULASI TERTENTU**  
**DENGAN TARAF KESALAHAN 1%,5%, dan 10%**

Lampiran 1

**TABEL PENENTUAN JUMLAH SAMPEL ISAAC DAN MICHAEL DARI POPULASI TERTENTU DENGAN TARAF KESALAHAN 1 %, 5 %, DAN 10 %**

| N   | s   |     |     | N    | s   |     |     | N       | s   |     |     |
|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|
|     | 1%  | 5%  | 10% |      | 1%  | 5%  | 10% |         | 1%  | 5%  | 10% |
| 10  | 10  | 10  | 10  | 280  | 197 | 155 | 138 | 2800    | 537 | 310 | 247 |
| 15  | 15  | 14  | 14  | 290  | 202 | 158 | 140 | 3000    | 543 | 312 | 248 |
| 20  | 19  | 19  | 19  | 300  | 207 | 161 | 143 | 3500    | 558 | 317 | 251 |
| 25  | 24  | 23  | 23  | 320  | 216 | 167 | 147 | 4000    | 569 | 320 | 254 |
| 30  | 29  | 28  | 27  | 340  | 225 | 172 | 151 | 4500    | 578 | 323 | 255 |
| 35  | 33  | 32  | 31  | 360  | 234 | 177 | 155 | 5000    | 586 | 326 | 257 |
| 40  | 38  | 36  | 35  | 380  | 242 | 182 | 158 | 6000    | 598 | 329 | 259 |
| 45  | 42  | 40  | 39  | 400  | 250 | 186 | 162 | 7000    | 606 | 332 | 261 |
| 50  | 47  | 44  | 42  | 420  | 257 | 191 | 165 | 8000    | 613 | 334 | 263 |
| 55  | 51  | 48  | 46  | 440  | 265 | 195 | 168 | 9000    | 618 | 335 | 263 |
| 60  | 55  | 51  | 49  | 460  | 272 | 198 | 171 | 10000   | 622 | 336 | 263 |
| 65  | 59  | 55  | 53  | 480  | 279 | 202 | 173 | 15000   | 635 | 340 | 266 |
| 70  | 63  | 58  | 56  | 500  | 285 | 205 | 176 | 20000   | 642 | 342 | 267 |
| 75  | 67  | 62  | 59  | 550  | 301 | 213 | 182 | 30000   | 649 | 344 | 268 |
| 80  | 71  | 65  | 62  | 600  | 315 | 221 | 187 | 40000   | 563 | 345 | 269 |
| 85  | 75  | 68  | 65  | 650  | 329 | 227 | 191 | 50000   | 655 | 346 | 269 |
| 90  | 79  | 72  | 68  | 700  | 341 | 233 | 195 | 75000   | 658 | 346 | 270 |
| 95  | 83  | 75  | 71  | 750  | 352 | 238 | 199 | 100000  | 659 | 347 | 270 |
| 100 | 87  | 78  | 73  | 800  | 363 | 243 | 202 | 150000  | 661 | 347 | 270 |
| 110 | 94  | 84  | 78  | 850  | 373 | 247 | 205 | 200000  | 661 | 347 | 270 |
| 120 | 102 | 89  | 83  | 900  | 382 | 251 | 208 | 250000  | 662 | 348 | 270 |
| 130 | 109 | 95  | 88  | 950  | 391 | 255 | 211 | 300000  | 662 | 348 | 270 |
| 140 | 116 | 100 | 92  | 1000 | 399 | 258 | 213 | 350000  | 662 | 348 | 270 |
| 150 | 122 | 105 | 97  | 1100 | 414 | 265 | 217 | 400000  | 662 | 348 | 270 |
| 160 | 129 | 110 | 101 | 1200 | 427 | 270 | 221 | 450000  | 663 | 348 | 270 |
| 170 | 135 | 114 | 105 | 1300 | 440 | 275 | 224 | 500000  | 663 | 348 | 270 |
| 180 | 142 | 119 | 108 | 1400 | 450 | 279 | 227 | 550000  | 663 | 348 | 270 |
| 190 | 148 | 123 | 112 | 1500 | 460 | 283 | 229 | 600000  | 663 | 348 | 270 |
| 200 | 154 | 127 | 115 | 1600 | 469 | 286 | 232 | 650000  | 663 | 348 | 270 |
| 210 | 160 | 131 | 118 | 1700 | 477 | 289 | 234 | 700000  | 663 | 348 | 270 |
| 220 | 165 | 135 | 122 | 1800 | 485 | 292 | 235 | 750000  | 663 | 348 | 270 |
| 230 | 171 | 139 | 125 | 1900 | 492 | 294 | 237 | 800000  | 663 | 348 | 271 |
| 240 | 176 | 142 | 127 | 2000 | 498 | 297 | 238 | 850000  | 663 | 348 | 271 |
| 250 | 182 | 146 | 130 | 2200 | 510 | 301 | 241 | 900000  | 663 | 348 | 271 |
| 260 | 187 | 149 | 133 | 2400 | 520 | 304 | 243 | 950000  | 663 | 348 | 271 |
| 270 | 192 | 152 | 135 | 2600 | 529 | 307 | 245 | 1000000 | 663 | 348 | 271 |
|     |     |     |     |      |     |     |     |         | 664 | 349 | 272 |

Sumber:  
 Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 128.

#### D. Tim SKM

Untuk keperluan pelaksanaan survey IKM ini dibentuk tim yang terdiri dari seluruh personil yang ada di Kemantren Mergangsan. Adapun personil dalam tim adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.3**  
**Tim IKM**  
**Kemantren Mergangsan Kota Yogyakarta**

| No. | Nama                              | Jabatan  | Jabatan dalam Tim |
|-----|-----------------------------------|--|-------------------|
| 1   | PARGIYAT, S.IP                    | Mantri Pamong Praja                                    | Penanggung Jawab  |
| 2   | WULAN PURWANDARI, S.STP           | Mantri Anom Kemantren                                  | Pembina           |
| 3   | SRI SUPARTINI, S.I.P.             | Kepala Jawatan Umum                                    | Ketua             |
| 4   | WIDYA D A.Md                      | Plt.Ka Sub Bagian Umum dan Kepegawaian                 | Sekretaris        |
| 5   | MEMORIS TIMOTIUS F SARUMAHA, S.H. | Kepala Jawatan Keamanan                                | Anggota           |
| 6   | RETNO PUDYASTUTI S.I.P            | Kepala Jawatan Kemakmuran                              | Anggota           |
| 7   | SITI MAHMUDAH S.                  | Kepala Jawatan Sosial                                  | Anggota           |
| 8   | GALUH INDAH RINANTI               | Sub Bagian Keuangan Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan | Anggota           |
| 9   | SRI WAHYUNI, A.Md                 | Kepala Jawatan Praja                                   | Anggota           |

### **E. Jadwal Pelaksanaan SKM**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan setahun sekali dalam kurun waktu 7 bulan dengan rincian sebagai berikut :

1. Persiapan, 2 hari kerja.
2. Pelaksanaan pengumpulan data : 7 bulan.
3. Pengolahan data indeks, 6 hari kerja.
4. Penyusunan dan pelaporan hasil, 3 hari kerja.

## BAB II

### ANALISA HASIL SURVEY

#### A. Data Kuesioner

Dari jumlah 201 kuesioner yang dibagikan, semua dikembalikan karena warga langsung mengisi saat selesai pelayanan kemudian diserahkan kembali kepada petugas.

Dari 201 data yang masuk tersebut dapat dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan, sebagai berikut :

**Tabel 2.1.**

**Tabel Pengelompokan Hasil Survey IKM**

| No | Kategori      | Jumlah | No | Kategori           | Jumlah |
|----|---------------|--------|----|--------------------|--------|
| 1  | Jenis Kelamin |        | 4  | Pekerjaan          |        |
|    | Laki – laki   | 90     |    | Tidak /Blm bekerja | 7      |
|    | Perempuan     | 111    |    | Pelajar/mhs        | 18     |
|    | Jumlah        | 201    |    | PNS                | 22     |
| 2  | Usia          |        |    | Pensiunan PNS      | 28     |
|    | s.d. 20 thn   | 20     |    | Karyawan Swasta    | 38     |
|    | 21-30 thn     | 30     |    | Wiraswasta         | 35     |
|    | 31-40 thn     | 90     |    | IRT                | 37     |
|    | 41-50 thn     | 20     |    | Honoror            | 32     |
|    | 51-60 thn     | 41     |    | Buruh harian Lepas | 34     |
|    | Diatas 60 thn | 0      |    | Arsitek            | 0      |
|    | Jumlah        | 201    |    | Dosen              | 8      |
| 3  | Pendidikan    |        |    | Dokter             | 6      |
|    | SD            | 6      |    | Guru               | 17     |
|    | SMP           | 9      |    | Sopir              | 5      |
|    | SMA           | 87     |    | Jumlah             | 201    |
|    | D3            | 22     |    |                    |        |
|    | S1            | 62     |    |                    |        |
|    | S2 keatas     | 15     |    |                    |        |
|    | Jumlah        | 201    |    |                    |        |

Data dari pengisian kuesioner tersebut selanjutnya diolah dan dihitung untuk mengetahui nilai indeks setiap unsur dan nilai indeks pelayanan secara keseluruhan.

#### B. Perhitungan Pengukuran

Perhitungan dan pengukuran IKM dilakukan dengan cara :

1. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9).
2. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan secara keseluruhan.
  - a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlah (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian

untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,1 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- b. Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang

|   |   |
|---|---|
| Jumlah Bobot  | 1 |
| Bobot nilai rata-rata tertimbang = ----- = ----- = 0,11 |   |
| Jumlah Unsur  | 9 |

|                                     |                   |
|-------------------------------------|-------------------|
| Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur |                   |
| SKM = -----                         | X Nilai Penimbang |
| Total Unsur Yang Terisi             |                   |

Catatan:

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus

|                         |
|-------------------------|
| SKM Unit Pelayanan x 25 |
|-------------------------|

### C. Deskripsi Hasil analisis

1. Hasil penilaian tiap unsur pelayanan

Dari 9 unsur penilaian didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 2.2.

Tabel Unsur Penilaian IKM

| No. | Unsur Pelayanan                                | Total Nilai Unsur |
|-----|--|-------------------|
| U1  | Kemudahan prosedur pelayanan                   | 674               |
| U2  | Kemampuan pegawai dlm memberikan pelayanan     | 689               |
| U3  | Waktu yg diperlukan dlm penyelesaian pelayanan | 669               |
| U4  | Kedisiplinan pegawai dlm memberikan pelayanan  | 693               |
| U5  | Produk pelayanan                               | 668               |
| U6  | Kompetensi pelaksanaan                         | 692               |
| U7  | Perilaku pelaksanaan                           | 690               |
| U8  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan        | 653               |
| U9  | Ketepatan waktu pelayanan                      | 662               |

## 2. Skala Pengukuran kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat

Skala pengukuran yang digunakan dalam analisis data adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapatan dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Sugiyono, 2008:107).

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Adapun kategori dalam skala likert dalam ini adalah :

- a. Tidak baik
- b. Kurang baik
- c. Baik
- d. Sangat baik

Adapun rentang nilai yang digunakan sebagai berikut :

Tabel 2.3.

Tabel Nilai Interval Konversi IKM, Nilai dan Kategori

| No. | Nilai Interval Konversi IKM | Nilai | Kategori    |
|-----|-----------------------------|-------|-------------|
| 1   | 25 – 43.75                  | D     | Tidak Baik  |
| 2   | 43.76 – 62.50               | C     | Kurang Baik |
| 3   | 62.51 – 81.25               | B     | Baik        |
| 4   | 81.26 - 100                 | A     | Sangat Baik |

Sumber : Kepmenpan No. 25 Tahun 2004

## 3. Hasil Analisis

Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dari setiap unsur pelayanan, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

- a. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1.

b. Tabel perhitungan nilai tiap unsur pelayanan

Tabel 2.4.

Tabel Perhitungan Nilai Tiap Unsur Pelayanan

| No                     | Unsur Pelayanan                         | Total Nilai Unsur | NRR/Unsur   | NRR tertimbang /Unsur |
|------------------------|---|-------------------|-------------|-----------------------|
| U1                     | Persyaratan pelayanan                   | 674               | 3.421       | 0.376                 |
| U2                     | Prosedur pelayanan                      | 689               | 3.497       | 0.385                 |
| U3                     | Waktu pelayanan                         | 669               | 3.396       | 0.374                 |
| U4                     | Kenyamanan tempat pelayanan             | 693               | 3.589       | 0.387                 |
| U5                     | Produk pelayanan                        | 668               | 3.391       | 0.373                 |
| U6                     | Kompetensi pelaksanaan                  | 692               | 3.574       | 0.386                 |
| U7                     | Perilaku pelaksanaan                    | 690               | 3.467       | 0.385                 |
| U8                     | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 653               | 3.467       | 0.365                 |
| U9                     | Ketepatan waktu pelayanan               | 662               | 3.416       | 0.370                 |
| Rata-rata              |   |                   | 3.401       |                       |
| IKM Unit Pelayanan     |   |                   | 85.01       |                       |
| Mutu Pelayanan         |   |                   | A           |                       |
| Kinerja Unit Pelayanan |   |                   | Sangat Baik |                       |

- 1) Total nilai unsur pelayanan adalah total nilai dari setiap unsur pelayanan U1 s.d. U9.
- 2) NRR/Unsur diperoleh dari perlindungan total nilai dibagi jumlah sampel, dalam hal ini 201
- 3) NRR tertimbang/Unsur diperoleh dari perhitungan = ((NRR/unsur) X 0.1)
- 4) IKM Unit pelayanan diperoleh dari perhitungan = (Total NRR tertimbang X 25)

Dari hasil pengolahan data dengan mengacu pada Permen PAN & RB Nomor 16 Tahun 2014, IKM Kemantren Mergangsan Kota Yogyakarta Tahun 2022 mendapat skor 85.01 dengan kategori Sangat Baik. Dari 9 unsur yang perlu ditingkatkan adalah “*Kenyamanan Tempat Pelayanan*”. Adapun upaya yang dilakukan dengan melakukan penataan ruang pelayanan.

Adapun analisis tiap unsur adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan

Indikator persyaratan pelayanan di Kemantren Mergangsan Kota Yogyakarta memiliki skor sebesar 3,421 berada pada kriteria “baik”. Kebanyakan orang menyatakan baik atas kemudahan persyaratan administrasi dan teknis dalam pengurusan baik administrasi kependudukan, perizinan, waris, umum, dan lain-lain. Informasi persyaratan pelayanan di Kemantren Mergangsan dapat diperoleh secara langsung dengan datang ke Pelayanan Kemantren Mergangsan atau bisa mengakses email Kemantren Mergangsan dengan alamat : mg@jogjakota.go.id

2. Prosedur pelayanan

Indikator Sistem, Mekanisme dan Produsen pelayanan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kemantren Mergangsan Kota Yogyakarta

memiliki skor 3,497 kategori “baik”. Hal ini menunjukkan tingkat kemudahan dan keterbukaan prosedur pelayanan..

### 3. Waktu pelayanan

Indikator waktu pelayanan menduduki peringkat tertinggi sama dengan produk pelayanan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kemantren Mergangsan Kota Yogyakarta memiliki skor sebesar 3,396 dengan kategori baik. Berdasarkan hasil perhitungan jawaban pada indikator ini sebagian besar masyarakat menjawab cepat dan sangat cepat, hal ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan memuaskan, baik pada kecepatan petugas dalam melayani dan ketetapan waktu pelayanan..

### 4. Kenyamanan Tempat Pelayanan

Indikator Kondisi Ruang Pelayanan di Kantor Kemantren Mergangsan Kota Yogyakarta Memiliki skor 3,518 dengan kategori baik. Namun dibandingkan dengan 9 indikator yang lain, indikator kenyamanan tempat pelayanan mendapat skor terendah, untuk itu perlu penataan kembali ruang pelayanan agar lebih nyaman.

### 5. Produk pelayanan

Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kemantren Mergangsan Kota Yogyakarta memiliki skor sebesar 3,391 dengan kategori baik.

Hal ini menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, karena dalam pelayanannya sudah terintegrasi dengan sistem informasi administrasi secara online dengan database yang ada sehingga sudah sesuai dengan data pemohon jadi sedikit kemungkinan terjadi kesalahan data.

Indikator prosedur pelayanan dan waktu pelayanan menduduki peringkat tertinggi dari sembilan indikator yang ada.

### 6. Kompetensi pelaksana

Indikator kompetensi pelaksana dalam indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kemantren Mergangsan Kota Yogyakarta memiliki skor sebesar 3,513 dengan kategori baik. Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan disimpulkan pada kompetensi pelaksana, mempunyai kemampuan, pengetahuan, keahlian, ketentraman, dan pengalaman yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### 7. Perilaku pelaksana

Indikator perilaku pelaksana dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kemantren Mergangsan Kota Yogyakarta memiliki skor sebesar 3,503 dengan kategori baik. Berdasarkan hasil kuisioner yang disebarkan sebagian besar responden

menjawab sopan dan ramah atas kompetensi pelaksana, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan berpedoman pada Standart Operasional Prosedur (SOP) serta peraturan-peraturan yang telah ditetapkan.

8. Penanganan pengaduan saran dan masukan

Indikator penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kemantren Mergangsan Kota Yogyakarta memiliki skor sebesar 3,315 dengan kategori baik. Penilaian tersebut berdasarkan hasil kuisisioner yang disebarakan Kemantren Mergangsan Kota Yogyakarta dengan terbuka menerima saran dan keluhan dari masyarakat baik secara langsung, tertulis menggunakan media online melalui Unit Pelayanan Informasi dan Pengaduan (UPIK), Hotline Kec: 081558037775 dan pada saat ini sudah dilaunching Jogja Smart Service (JSS) yang berisikan kumpulan aplikasi baik aplikasi layanan umum, informasi dan pengaduan serta pelayanan adminduk, pencatatan sipil perizinan, dll.

9. Ketetapan waktu pelayanan

Indikator waktu pelayanan dalam indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kemantren Mergangsan Kota Yogyakarta memiliki skor sebesar 3,360 dengan kategori baik. Berdasarkan hasil kuisisioner yang disebarakan sebagian besar responden menjawab sesuai dengan waktu pelayanan. Adapun waktu pelayanan untuk Senin s.d. Kamis : 08.00 WIB s.d. 15.00 WIB dan Jum'at : 08.00 WIB s.d. 11.30 WIB, 13.00 WIB s.d. 14.00 WIB (pukul 11.30 WIB s.d. 13.00 WIB = istirahat).



## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Gambaran dan analisis hasil capaian IKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kemantren Mergangsan Kota Yogyakarta sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

Hasil Survei IKM di Kemantren Mergangsan mendapatkan skor 86.00 dengan kategori ‘Sangat Baik’ dan unsur dengan skor terendah adalah “Kenyamanan Tempat Pelayanan”. Adapun upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan penataan ruang pelayanan.

#### **B. Saran/Rekomendasi**

Walaupun mendapatkan persepsi ‘Sangat Baik’ dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

1. Melakukan penataan ruang pelayanan
2. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan terendah atau di bawah rata-rata agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi.
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat dan Standar Pelayanan Publik (SPP) sebagai acuan dan pedoman dalam memberikan pelayanan serta menindaklanjuti dengan Maklumat Pelayanan sebagai bentuk janji/komentar untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada pengguna layanan.
4. Diperlukan upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan.
5. Kegiatan penyusunan IKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu.

Yogyakarta, 1 Agustus 2023  
MANTRI PAMONG PRAJA,

  
PARGIYAT, SIP.  
NIP. 197305241992031002

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**KEMANTREN MERGANGSAN**

**KOTA YOGYAKARTA**

**TAHUN 2023**

**NILAI SKM**

NAMA LAYANAN : PELAYANAN  
ADMINISTRASI TERPADU KEMANTREN  
(PATEN)

**86,00**

**RESPONDEN**

|            |   |      |       |       |
|------------|---|------|-------|-------|
| JUMLAH     | : | =    | 201   | Orang |
| JENIS      | : | L    | = 117 | Orang |
| KELAMIN    | : | P    | = 84  | Orang |
| PENDIDIKAN | : | SD   | = 6   | Orang |
|            |   | SMP  | = 9   | Orang |
|            |   | SMA  | = 87  | Orang |
|            |   | DIII | = 22  | Orang |
|            |   | S1   | = 62  | Orang |
|            |   | S2   | = 15  | Orang |

Periode Survei = 4 JANUARI – 31 JULI 2023

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

Yogyakarta, 1 Agustus 2022  
MANTRI PAMONG PRAJA,

  
**PARGIYATI, S.P., M.P.**  
NIP. 197305241992031002

# **LAMPIRAN**

