

LAPORAN **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

KELURAHAN GEDONGKIWO
TAHUN 2024



KELURAHAN GEDONGKIWO
KEMANTREN MANTRIJERON KOTA YOGYAKARTA
Jl. Dukuh Tawang Sari, Gedongkiwo Yogyakarta 55142 Telp: (0274) 387757
E-mail : gedongkiwo@jogjakota.go.id

DAFTAR ISI

Halaman judul	i
Daftar Isi	ii
Kata Pengantar	iii
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	3
C. Metode Pengukuran	3
D. Tim SKM	7
E. Jadwal Pelaksanaan SKM	7
II. ANALISA HASIL SURVEY	
A. Data Kuisioner	8
B. Perhitungan Pengukuran	8
C. Deskripsi Hasil Analisis	9
III. PENUTUP	
A. Kesimpulan	15
B. Saran/Rekomendasi	15

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas Rahmat, Hidayah dan Innayah-Nya sehingga Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 Kelurahan Gedongkiwo Kemantren Mantrijeron Kota Yogyakarta dapat tersusun. Laporan ini kami susun sebagai bentuk pertanggungjawaban Kelurahan Gedongkiwo Kemantren Mantrijeron dalam rangka pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Tahun 2024.

Survey Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik

Kami menyadari bahwa dalam pembuatan laporan SKM ini tentu masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan kami dalam penyusunannya, Oleh karena itu saran dan kritik sangat kami harapkan.

Akhir kata semoga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja Instansi Kelurahan Gedongkiwo Kemantren Mantrijeron Kota Yogyakarta yang merupakan salah satu upaya yang dapat dipakai sebagai bahan masukan dalam menentukan pelayanan publik yang akan datang sehingga akan menjadi lebih baik dan semoga laporan ini bermanfaat bagi kita, Aamiin Ya Robbal a'lamiiin.

Yogyakarta, Agustus 2024

Mengetahui
Kelurahan Gedongkiwo



SUNISARI HUSADA, S.I.P
NIP. 19740415 199703 1 003

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik sebagai salah satu fungsi utama Pemerintah upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas pengadaan jasa yang diperlukan masyarakat pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan.

Disadari bahwa kondisi Aparatur Negara masih dihadapkan pada sistem Manajemen Pemerintahan yang belum efisiensi dan lemah yang antara lain menghasilkan kualitas pelayanan publik yang belum diharapkan, untuk meningkatkan upaya perbaikan dan peningkatan kinerja Aparatur, diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, mudah, berkeadilan, kepastian Hukum, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perkembangan dinamika masyarakat.

Berkaitan dengan tugas yang harus dilakukan maka penyediaan pelayanan pemerintah harus di fokuskan pada penemuan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas sebagai upaya pemberian kepuasan masyarakat penggunaanya, perhatian akan pemberian kepuasan masyarakat ini sangatlah penting, mengingat kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Untuk itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur. Terlebih lagi bagi aparatur kemantren dan kelurahan pada khususnya yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) 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.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.

Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feed back/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepadamasyarakat

guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (good governance).

Untuk Kota Yogyakarta di tindaklanjuti dengan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat Di Pemerintah Kota Yogyakarta dan di revisi lagi dengan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, 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 Kelurahan Gedongkiwo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT”.

Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
- c. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
- d. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/ /M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
- g. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- h. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta.

B. Tujuan SKM

Survey penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Aparatur Kelurahan Gedongkiwo Kemantren Mantrijeron dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

Secara rinci tujuan SKM adalah :

- a. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala;
- b. Sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan;
- c. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
- d. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
- e. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan;
- f. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik;
- g. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah.

C. Metode Pengukuran

1) Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai 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 :

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

Tabel 1 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

2) Pengolahan Data Survey

Pengolahan data survey dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

a. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

b. Pengolahan secara manual

a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

4) Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1) Indeks setiap 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 nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2 Indeks Setiap Unsur Layanan

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan pelayanan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Kenyamanan Lingkungan	D
5.	Standar Pelayanan	E
6.	Kemampuan petugas pelayanan	F
7.	Perilaku Pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= X \times 25 = y$$

b) Mutu Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)

c) Kinerja Unit Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan).

2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3) Penyusunan jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

D. Tim Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 1 Januari 2024, dimulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat yaitu berupa “Keputusan Kelurahan Gedongkiwo Kemantren Mantrijeron Kota Yogyakarta Nomor tentang Pembentukan Tim Pengelola Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Tahun 2024” dengan susunan sebagai berikut.

Tabel 3 Tim Penyusunan SKM Kelurahan Gedongkiwo

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM INSTANSI
1	Sunu Sari Husada, S.I.P	Ketua	Lurah Gedongkiwo
2	Efi Widiastuti, S.Pd	Sekretaris	Sekretaris Lurah
4	Agus Purwanto W,S.Pd	Anggota	Ka. Sie Pemerintahan Ketentraman dan Ketertiban
5	Citra Audina, S.E.	Anggota	Plt. Ka. Sie Pemberdayaan Masyarakat

E. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali, yaitu Januari sampai dengan Desember tahun 2024 dan dilaporkan pada akhir Agustus atau awal September tahun 2024 untuk Semester Satu. dan semester dua dilaksanakan survey pada bulan Agustus sampai dengan Desember dan dilaporkan pada akhir bulan Agustus 2024. Adapun Jadwal Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

Tabel 4 Jadwal Pelaksanaan SKM Kelurahan Gedongkiwo

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	Mulai tanggal 02 Agustus s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)
2	Pengumpulan Data/ Survey SKM	Mulai tanggal 8 Agustus s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)
3	Pengolahan Data Indeks	Mulai tanggal 15 Agustus s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)
4	Penyusunan dan Pelaporan	Mulai tanggal 22 Agustus s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)

II. ANALISA HASIL SURVEY

A. Data Kuesioner

a. Kuesioner

Dalam survey Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 1).

b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian I Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- Bagian II Identitas pencatat berisi data pencatat.
- Bagian III Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a). Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 100 responden.

b). Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kelurahan Gedongkiwo.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 7 bulan dari bulan Januari s/d Akhir Juli 2024.

B. Perhitungan Pengukuran

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survey 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:

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

Tabel 5 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

C. Deskripsi Hasil Analisis

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan SKM ini adalah survei masyarakat pengguna

jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 100 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

1) Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Kelurahan Gedongkiwo diperoleh dari survey terhadap 100 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparat Kelurahan Gedongkiwo. Survey dilakukan pada bulan Januari sampai Agustus tahun 2024.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 100 orang responden seperti pada Lampiran 4. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel Laporan SKM.

LAPORAN SKM TAHUN 2024

UNIT PELAYANAN : KELURAHAN GEDONGKIWO
 TELEPHON/FAX : (0274) 387757
 ALAMAT : JL. DUKUH TAWANGSARI, GEDONGKIWO,
 KEMANTREN MANTRJERON

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan Pelayanan	3,460
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,450
3	Penyelesaian waktu Pelayanan	3,460
4	Kenyamanan Lingkungan	3,420
5	Standar Pelayanan	3,530
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,550
7	Perilaku Pelayanan	3,690
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,540
9	Sarana dan Prasarana	3,460
NILAI RATA-RATA		3,468
NILAI SKM Setelah dikonversi		86,79

IKM Unit Pelayanan	Kelurahan Gedongkiwo
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	Baik

Prioritas Peningkatan Kenyamanan Lingkungan dan Peningkatan Sarana dan Prasarana

Upaya Yang Perlu untuk meningkatkan kenyamanan pelayanan :

Kendala yang dikeluhkan oleh pemohon yaitu warga masyarakat Kelurahan Gedongkiwo dengan nilai terendah pada tahun 2024 adalah Kenyamanan Lingkungan dengan nilai 3,420 terkait dengan adanya Tempat Pembuangan Sampah yang tepat berada di sebelah utara kantor Kelurahan Gedongkiwo.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM diurutkan berdasarkan urutan terendah dari nilai yang didapatkan sebagaimana dituangkan dalam tabel berikut.

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	NILAI	PROGRAM/ KEGIATAN	KETERANGAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,460	Sesuai peraturan yang ditetapkan dengan Perda dan Perwal.	Semua persyaratan pelayanan , maupun perijinan diberikan dengan jelas dan ada surat keterangan dari RT/RW
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,450	Sesuai sistem, mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur diakses di papan pengumuman secara transparan dan terbuka
3	Penyelesaian Waktu Pelayanan	3,460	Kejelasan penyelesaian hasil Produk	Jangka waktu penyelesaian hasil produk pelayanan cepat bisa ditunggu, karena SDM mempunyai ketrampilan, mampu melayani, didukung prsarana juga ada , cukup dan baik.
4	Kenyamanan Lingkungan	3,420	Perencanaan penambahan Sarana dan Prasarana	Ruangan Pelayanan panas,tidak ada AC Tempat Parkir kendaraan tidak ada, dihalaman kantor tepi jalan umum
5	Standar Pelayanan	3,530	Sesuai aturan yang ada	Sesuai dengan Peraturan Walikota yogyakarta

6	Kemampuan petugas pelayanan	3,550	Untuk selalu meningkatkan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya peningkatan pelayanan publik	Mengikuti Diklat Pelayanan prima , karena sebagai pelayanan adalah ujung tombak dalam memberikan informasi, serta kualitas pelayanan yang baik terhadap warga Masyarakat
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,690	Petugas Pelayanan harus ramah, sopan santun.	Sesuai dengan kaidah pelayanan publik. Mempunyai perilaku sopan dan ramah
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,540	Memperbaiki sistem pelayanan dan pengaduan	Mempercepat Respon dari warga masyarakat
9	Saranan dan Prasarana	3,460	Sesuai dengan tuntutan masyarakat Komputer untuk mengentri pelayanan cukup baik Ruang pelayanan harus bersih nyaman, bebas asap rokok, dan Toilet harus ada dan bersih, Sarana Ibadah juga disediakan.	Tamu yang merokok disediakan di luar ruangan tidak jadi satu dengan ruang pelayanan.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Pelayanan di Kelurahan Gedongkiwo tahun 2024, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- a. Jumlah responden dalam survey kepuasan masyarakat Pelayanan sebanyak 100 orang
- b. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Keyamanan Lingkungan dengan nilai unsur pelayanan adalah **3,420** dimana Kantor Kelurahan Gedongkiwo berdekatan dengan Depo Tempat Pembuangan Sampah yang dirasa oleh warga masyarakat sangat mengganggu terutama disaat sampah menumpuk yang menyebabkan aroma tidak sehat.
- c. Untuk sarana dan prasarana Kelurahan Gedongkiwo selalu berusaha meningkatkan kualitas dan kuantitasnya dengan cara merencanakan penambahan sarana prasarana perbaikan pelayanan melalui anggaran APBD.
- d. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **86,79** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**, dengan hasil Kinerja Unit Pelayanan adalah **Baik**

B. Saran/Rekomendasi

1. Adanya pembenahan ruang pelayanan, perbaikan kantor kelurahan dan area parkir kendaraan.
2. Penambahan fasilitas komputer beserta perlengkapannya.

LAMPIRAN VI : PERATURAN
WALIKOTA YOGYAKARTA
NOMOR : 63 TAHUN 2017
TENTANG PEDOMAN
PENGUKURAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
DI PEMERINTAH KOTA
YOGYAKARTA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KELURAHAN GEDONGKIWO KEMANTREN MANTRIJERON
PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
BULAN : JANUARI S/D AGUSTUS TAHUN 2024

NILAI SKM

86,79

NAMA LAYANAN :
PELAYANAN PERIZINAN DAN

RESPONDEN

JUMLAH : 100 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 38 ORANG ; P= 62
ORANG

PENDIDIKAN : SD = 7 orang

SMP = 22 orang

SMA = 35 orang

DIII = 18 orang

S1 = 18 orang

S2 = - orang

Periode Survei = (3 Januari 2024 s/d 23
Agustus 2024