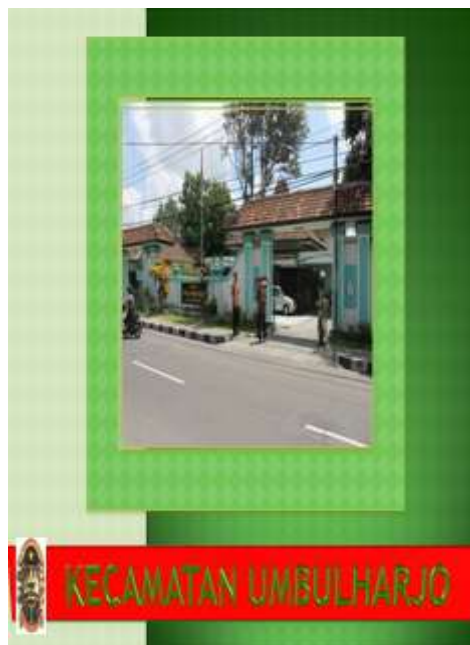


LAMPIRAN V : PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA
NOMOR : 63 TAHUN 2017
TENTANG PEDOMAN PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT DI PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN UMBULHARJO
SEMESTER I
TAHUN 2018



KECAMATAN UMBULHARJO
Jalan Glagahsari Nomor 99 Telpon/Fax : 375782
Yogyakarta 55164
E-MAIL : uh@jogjakota.go.id; INTRANET : uh@intra.jogjakota.go.id

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 masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta 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. Terlebih lagi bagi aparatur kecamatan 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 Kecamatan Umbulharjo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT".

I. *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 Kecamatan Umbulharjo 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; dan
- 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:

	Jumlah Bobot	1		
Bobot nilai rata-rata tertimbang =	—————	=	———	= N
	Jumlah Unsur		X	

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

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 :

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

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 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 Survei

Pengolahan data survei 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:

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif *)	D
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E
6.	Kompetensi Pelaksana **)	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)

1. Pembentukan Tim Penyusunan SKM

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 1 Januari 2018, dimulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat yaitu berupa “Keputusan Camat Umbulharjo Kota Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pembentukan Tim Pengelola Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Tahun 2018.” sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survey dimaksud. Susunan tim penyusun SKM sebagai pada tabel berikut, sedangkan surat keputusan selengkapnya tercantum dalam Lampiran 2.

Tim Pengelola Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Umbulharjo

Tahun 2018

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM INSTANSI
1	Drs. H. MARDJUKI	PENANGGUNG JAWAB	CAMAT UMBULHARJO
2	RI NI RAHMAWATI, SIP., MIP	KETUA	SEKERTARIS CAMAT
3	ENDANG AMPERAWATI	SEKRETARIS	KA. SIE PELAYANAN INFORMASI & PENGADUAN
3	CATHARINA SULISTIJASTUTI, SE., M.Si	ANGGOTA	KA. SIE PEMBERDAYAAN DAN PEREKONOMIAN
4	MARIA FATMA MAU, SH	ANGGOTA	KA. SIE PEMERINTAHAN & PEMBANGUNAN
5	SETIO BUDIYANTO, S.IP.	ANGGOTA	KA. SIE TRANTIB / PLT. LURAH TAHUNAN
6	ERNA KRISNAWATI,SH	ANGGOTA	KEPALA SUB BAGIAN SUB BAGIAN KEUANGAN PERENCANAAN EVALUASI DAN PELAPORAN
8	SUHARTI, A.Md.	ANGGOTA	STAF PEL.INFORMASI & PENGADUAN
9	MARGIYANTO	ANGGOTA	PENGELOLA PERIZINAN SEKSI PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN

E. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan 6 (enam) bulan sekali, yaitu Januari sampai dengan Juni dan dilaporkan pada akhir Juli atau awal Agustus untuk Semester I. Dan pada semester ke dua dilaksanakan survey pada bulan Juli sampai dengan Desember dan dilaporkan pada akhir Januari atau awal Februari.

Adapun Jadwal Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	Mulai tanggal 29 Juni 2018 s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)
2	Pengumpulan Data/ Survey IKM	Mulai tanggal 2 Juli s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)
3	Pengolahan Data Indeks	Mulai tanggal 9 Juli s/d selesai (maksimal 6 hari kerja)
4	Penyusunan dan Pelaporan	Mulai tanggal 16 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 Kecamatan Umbulharjo.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 6 bulan dari bulan Januari s/d Juni 2018.

B. Perhitungan Pengukuran

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:

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

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 IKM ini adalah survey masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil Survey 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 Kecamatan Umbulharjo diperoleh dari survey terhadap 100 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Kecamatan Umbulharjo. Survey dilakukan pada bulan Januari sampai Juni tahun 2018.

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 IKM dibawah ini .

LAPORAN IKM SEMESTER II TAHUN 2017

UNIT PELAYANAN : KANTOR KECAMATAN UMBULHARJO
 ALAMAT : JL. GLAGAH SARI NO. 99, YOGYAKARTA
 TELEPHON/FAX : (0274)375782

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan	3,250
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,260
3	Waktu Pelayanan	3,110
4	Biaya/Tarif	3,500
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,200
6	Kompetensi Pelaksana	3,200
7	Perilaku Pelaksana	3,320
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,160
9	Sarana dan Prasarana	3,190
	NILAI RATA-RATA	3,211

IKM Unit Pelayanan	80,27
--------------------	--------------

Mutu Pelayanan	: BAIK
Kinerja Unit Pelayanan	:

Prioritas Peningkatan Kualitas

Pelayanan :

Waktu Pelayanan

Upaya Yang Perlu untuk meningkatkan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan :

Kendala yang masih dikeluhkan oleh warga dengan nilai terendah pada tahun 2018 adalah waktu pelayanan dengan nilai 3.110, terutama terkait lamanya pencetakan KTP-El, karena blangko KTP - El sangat tergantung dari Pusat. Keterbatasan Blangko KTP -El, sangat dirasakan warga masyarakat, terutama bagi warga masyarakat yang secara fisik KTP- El mudah "rusak" ("terkelupas" sehingga tulisannya rusak/hilang tidak jelas fotonya). Untuk mengantisipasi hal ini, dalam running teks yang ada di Kecamatan selalu kita informasikan jumlah blangko yang tersedia, supaya pengguna layanan mengetahui kepastian pelayanan KTP Elektronik yang dari tahun ke tahun masih menyimpan permasalahan.

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	Waktu Pelayanan	3,110	Kejelasan informasi jumlah blangko yang tersedia	Untuk Blangko KTP Elektronik sifatnya masih tergantung kepada Pemerintah Pusat, sehingga yang bisa kita lakukan memberikan informasi jumlah blangko yang tersedia kepada masyarakat.
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,160	Memperbaiki sistem pelayanan pengaduan	Mempercepat respon
3	Sarana dan Prasarana	3,190	Perencanaan penambahan sarana prasarana	Tambahan untuk laktasi dan arena permainan anak
4	Kompetensi Pelaksana	3,200	Mengikuti sertakan diklat	Pengiriman personil bila ada diklat yang dilaksanakan dari Pemerintah Kota Yogyakarta, karena untuk Kecamatan tidak mempunyai kewenangan mengadakan diklat sendiri.
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,200	Sesuai aturan yang ada	
6	Perilaku Pelaksana	3,320	Pegawai harus mentaati aturan perilaku yang telah ditetapkan	Aturan perilaku pegawai telah ditetapkan
7	Persyaratan	3,250	Sesuai prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan	Persyaratan diakses di papan pengumuman, web, brosur secara transparan dan terbuka

8	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,260	Sesuai sistem, mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur diakses di papan pengumuman, web, brosur secara transparan dan terbuka
9	Biaya/Tarif	3,500	Sesuai peraturan yang telah ditetapkan	Biaya diakses di papan pengumuman, web, brosur secara transparan dan terbuka

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Pelayanan di Kecamatan Umbulharjo Tahun 2018, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Pelayanan sebanyak 100 orang
2. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Waktu Pelayanan dengan nilai unsur pelayanan adalah **3,110** dimana kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan masih dinilai kurang, terutama dalam pemberian pelayanan KTP Elektronik yang sampai saat ini blangko masih tergantung dari Pemerintah Pusat. Sehingga keadaan tersebut menjadi kendala tersendiri disebabkan bila blangko habis maka pelayanan KTP Elektronik menjadi tidak tepat waktu penyelesaiannya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
3. Untuk mengatasi hal tersebut Pemerintah Kecamatan Umbulharjo selalu memberikan informasi jumlah keping blangko KTP Elektronik yang tersedia kepada masyarakat melalui running text yang ada dan melalui media pengumuman yang tersedia.
4. Untuk sarana dan prasarana Kecamatan Umbulharjo selalu berusaha meningkatkan kualitas dan kuantitasnya dengan cara merencanakan penambahan sarana prasarana perbaikan pelayanan melalui anggaran APBD. Untuk Tahun 2019 ada penambahan sarana perbaikan arena bermain anak yang berada di ruang pelayanan.
5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **80,27** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori B, dengan hasil Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik

B. Saran/Rekomendasi

Untuk Sumber Daya Manusia (SDM) Kecamatan Umbulharjo sangat terbatas karena adanya moratorium, mutasi jabatan dan pensiun PNS yang belum ada penggantinya. Karena Kecamatan Umbulharjo mempunyai wilayah yang terbesar di Kota Yogyakarta dengan 7 (tujuh) kelurahan, mohon penambahan pegawai dengan tenaga teknis dapat dipermudah, mengingat saat ini SDM yang ada di Kecamatan Umbulharjo sangat terbatas bahkan lebih kecil dari kecamatan lain yang hanya memiliki 2 atau tiga kelurahan.

Yogyakarta, 17 Juli 2018

Camat

ttd

Drs. H. MARDJUKI
196012121980031008

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

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN UMBULHARJO
PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
BULAN : JANUARI S/D JUNI 2018 TAHUN 2018

NILAI IKM

NAMA LAYANAN : PELAYANAN
PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

80,27

RESPONDEN

JMLAH : 100 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 42 ORANG ; P= 68 ORANG

PENDIDIKAN : SD = 6 orang

SMP = 20

SMA = 39

DIII = 9

S1 = 21

S2 = 5

Periode Survei = (1 Januari 2018 s/d 31 Juli 2018)