TAHUN 2020

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BIRO TATA PEMERINTAHAN SETDA DIY

Komplek Kepatihan, Danurejan, Yogyakarta
Telpon : (0274) 562811 ekstensi 1125
Faksimile: (0274) 581507
Website : birotapem.jogjaprov.go.id
Email : rotapem@jogjaprov.go.id
Instagram : @birotapemsetdadiy
Twitter: @birotapemdiy
Facebook: Biro Tapem Setda DIY

Kata Pengantar

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Biro Tata Pemerintahan Setda DIY Tahun 2020 ini dapat terwujud. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Kami berharap kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Yogyakarta, 30 Juni 2020
Kepala Biro Tata Pemerintahan,

Ir. SUGENG PURWANTO, M.M.A.
NIP. 19650525 199103 1 017

Daftar Isi

KATA PENGANTAR ..... **ii**

DAFTAR ISI ..... **iii**

DAFTAR TABEL ..... **iv**

BAB 1. PENDAHULUAN **1**

1.1. LATAR BELAKANG 1

1.2. TUJUAN 1

1.3. JENIS PELAYANAN DAN UNSUR SKM 2

1.4. METODE DAN PERIODE SURVEI 3

BAB 2. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT **4**

2.1. PERSIAPAN SURVEI 4

2.2. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA 5

2.3. PENGOLAHAN DATA 5

2.4. PENGUJIAN KUALITAS DATA 6

2.5. PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 7

BAB 3. ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....

3.1. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 12

3.2. RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 14

3.3. TINDAK LANJUT SARAN/ MASUKAN DARI RESPONDEN 15

3.4. TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA TAHUN 2019 15

BAB 4. PENUTUP **16**

4.1. KESIMPULAN 16

4.2. SARAN/ REKOMENDASI 16

LAMPIRAN -LAMPIRAN **17**

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 5
Tabel 2.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 6
Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 6
Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama 7
Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 7
Tabel 2.6 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Publik 8
Tabel 2.7 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Biro Tata Pemerintahan Setda DIY..... 10
Tabel 2.8 Nilai IKM Unit Layanan 11
Tabel 3.1 Nilai Total NRR Tertimbang per Unsur Jenis Pelayanan Setelah Dikonversi dan Peringkat di Biro Tata Pemerintahan Setda DIY 12
Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Biro Tata Pemerintahan Setda DIY.... 14
Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Saran/ Masukan di Biro Tata Pemerintahan Setda DIY..... 15
Tabel 3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2019 .. 15

BAB 1
Pendahuluan

Bab 1 Berisi :

1. *Latar Belakang*
2. *Tujuan*
3. *Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat*
4. *Metode dan Periode Survei*

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat Biro Tata Pemerintahan Setda DIY Tahun 2020 dilaksanakan 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 Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2 Tujuan

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan. Sedangkan tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

3. Mendorong dan memotivasi unit pelayanan agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi dan kinerja pelayanan.

1.3 Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

A. Jenis Pelayanan

Biro Tata Pemerintahan Setda DIY sudah menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan melalui Surat Keputusan Kepala Biro Tata Pemerintahan Setda DIY Nomor 00072/KPTS/Ro.Tapem/2019 Tahun 2019 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Biro Tata Pemerintah Setda DIY pada tanggal 9 Januari dengan jenis layanan sebanyak 2, yaitu:

1. Layanan Informasi Publik
2. Layanan Pengaduan

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Tata Pemerintahan Setda DIY pada Tahun 2020 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat juga menggunakan indikator penilaian kepuasan masyarakat yang mendasarkan 9 unsur yang diwajibkan dalam peraturan tersebut yang meliputi:

1. persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. sarana yaitu 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).
9. penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Metode dan Periode Survei

A. Metode Survei

Biro Tata Pemerintahan Setda DIY melaksanakan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert.* Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisoner (angket) sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, dan merupakan skala paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala *Likert,* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

B. Periode Survei

Periode survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik. Biro Tata Pemerintahan Setda DIY melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada 11 Juni 2020 s/d 13 Juni 2020.

BAB 2

Pelaksanaan Survei

Bab 2 Berisi :

1. *Persiapan Survei*
2. *Pelaksanaan Pengumpulan Data*
3. *Pengolahan Data*
4. *Pengujian Kualitas Data*
5. *Penyusunan IKM*

2.1 Persiapan Survei

A. Pelaksana Survei

Apabila dilaksanakan secara swakelola, Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Biro Tata Pemerintahan Setda DIY Nomor 01229/KPTS/V/Ro.Tapem/2020 tentang Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

Pengarah	:	Ir. Sugeng Purwanto, M.M.A.
Ketua	:	Hari Edi Tri Wahyu Nugroho, S.I.P., M.Si.
Sekretaris	:	Rini Sri Wahyuni, S.E., M.M.
Anggota	:	1. Wahyu Cahyaningsih, S.I.P 2. Bekti Nurayni, S.Si. 3. Alexander Priyasma, S.I.P. 4. Apriyanto Pandu Gunawan, S.Kom. 5. Luluk Marlina 6. Fepy Laili Handayani

B. Penyiapan Bahan Survei

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner yang digunakan oleh unit penyelenggara pelayanan menggunakan bentuk dan susunan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimana terdiri dari identitas responden dan pencacah serta mutu pelayanan publik.

C. Penetapan Jumlah Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan.**

Pada survei kepuasan masyarakat Biro Tata Pemerintahan Setda DIY berdasarkan jumlah pengguna setiap tahun rata-rata berkisar antara 15-20 pengguna layanan. Untuk itu jika dengan tabel **Krejcie dan Morgan,** menyebutkan

bahwa apabila populasi (N) berkisar 27 pengguna layanan maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak responden 26 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

D. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Biro Tata Pemerintahan Setda DIY di Komplek Kepatihan, Danurejan, Yogyakarta berdasarkan jadwal yang telah ditentukan mulai dari tanggal 11 Juni 2020 sampai dengan 13 Juni 2020 pada waktu jam layanan sedang berlangsung.

E. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	Satu (1)hari kerja
2	Pengumpulan Data/	Tiga (3)hari kerja
3	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	Satu (1)hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	Dua (2)hari kerja

2.2 Pelaksaan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada Biro Tata Pemerintahan Setda DIY menggunakan alat bantu kuisoner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan dengan metode pengisian kuesioner melalui jaringan internet pada handphone/smartphone dengan link Whatss App yang menuju ke kuisioner di Google Form di alamat : ***bit.ly/skmtapem2020.***

2.3 Pengolahan Data

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (rating score). Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Catatan : untuk keseragaman pengolahan data, bobot nilai rata-rata tertimbang memakai angka 0,11.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \text{ x Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi) x 25}$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, NilailInterval Konversi,Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja 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

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus :

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah jenis layanan}}$$

2.4 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisoner disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama.

A. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	7	26,92
2	Perempuan	19	73,08
3	Tidak mengisi data	-	-
Jumlah			26

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 19 respoden dari total 26 responden dengan presentase sebesar 73,08%. Sedangkan sisanya sebesar 7 responden berjenis kelamin laki-laki dengan presentase sebesar 26,92% dan responden yang tidak mengisi data kelamin sebesar 0 dengan presentase sebanyak 0%.

B. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SD	-	-
2	SMP	-	-
3	SMA	12	45,15
4	D3	-	-
5	S1	13	50
6	S2	1	4,85
7	S3	-	-
8	Tidak Mengisi	-	-

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMA berjumlah 12 responden dari total responden 26 orang dengan presentase 45,15%. Sedangkan responden yang memiliki latar belakang pendidikan S1 berjumlah 13 orang dengan presentase 50%. Selain itu ada 1 responden dengan latar belakang Pendidikan S2 orang dengan presentase 4,85%.

C. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS	-	-
2	TNI	-	-
3	POLRI	-	-
4	SWASTA	1	3,85
5	WIRAUSAHA	-	-
6	LAINNYA	25	96,15
7	Tidak Mengisi	-	-

Berdasarkan profil pekerjaan utama, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan lainnya yang berjumlah 25 responden dari total responden 26 orang dengan presentase 96,15%. Sedangkan 1 orang sisanya berprofesi sebagai pegawai swasta dengan presentase 3,85%.

2.5 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Biro Tata Pemerintahan Setda DIY untuk jenis layanan informasi publik

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan informasi publik dilakukan kepada 26 responden yang disampaikan dengan jaringan internet pada

handphone/smartphone dengan link Whatss App yang menuju ke kuisioner di Google Form di alamat : ***bit.ly/skmtapem2020*** yang diselenggarakan tanggal 11 Juni 2020 sampai dengan 13 Juni 2020.

Tabel 2.6 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Publik

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
9	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
10	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
12	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	3	4	4	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	2	3	4	3	3	3	3	2	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
22	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
23	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
26	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
Nilai per Unsur	100	94	96	101	96	97	100	93	95	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisioner yang terisi	3.846	3.615	3.692	3.885	3.692	3.731	3.846	3.577	3.654	
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.423	0.398	0.406	0.427	0.406	0.410	0.423	0.393	0.402	*) 3.689
IKM Jenis Pelayanan										**) **92,231**

Keterangan :
- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimabang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	92,23

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00

B (Baik) : 76,61 – 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,9

NO.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Publik diperoleh nilai terendah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 92,231 termasuk dalam kategori kinerja A (Sangat Baik).

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Biro Tata Pemerintahan Setda DIY untuk Jenis Layanan Pengaduan

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pengaduan tidak dapat dilakukan karena layanan ini dilakukan secara online serta-merta sehingga kesulitan untuk meminta mengisikan kuisioner. Layanan pengaduan ini tersedia di Playstore yang ada di dalam smartphone/handphone sehingga masyarakat bisa dengan bebas mengunduhnya dan menggunakannya. Nama aplikasi ini adalah E-LAPOR.

C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 Unit Pelayanan (Biro Tata Pemerintahan Setda DIY

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 pada Unit Pelayanan Biro Tata Pemerintahan Setda DIY

Tabel 2.7 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Biro Tata Pemerintahan Setda DIY

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. Jenis Pelayanan Informasi Publik	3.85	3.62	3.69	3.88	3.69	3.73	3.85	3.58	3.65	
2. Jenis Pelayanan Pengaduan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Nilai per Unsur	100	94	96	101	96	97	100	93	95	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilia per Unsur : jml kuisioner yang terisi	3.85	3.62	3.69	3.88	3.69	3.73	3.85	3.58	3.65	
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.423	0.398	0.406	0.427	0.406	0.410	0.423	0.393	0.402	*) 3,689
IKM Unit Pelayanan										**) 92,23

Keterangan :
- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimabang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

IKM UNIT PELAYANAN	92,23

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00

B (Baik) : 76,61 – 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

Tabel 2.8 Nilai IKM Unit Layanan

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi
1	Persyaratan	0.423	96.154
2	Prosedur	0.398	90.385
3	Waktu Pelayanan	0.406	92.308
4	Biaya/ Tarif	0.427	97.115
5	Produk spesifikasi jenis layanan	0.406	92.308
6	Kompetensi Pelaksana	0.410	93.269
7	Perilaku Pelaksana	0.423	96.154
8	Sarana Prasarana	0.393	89.423
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0.402	91.346
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur Unit Pelayanan	**3.689**	
	Nilai NRR setelah konversi	**92.231**	

SKM Unit Pelayanan	92.23
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

Pada tabel 2.8 Nilai IKM Unit Layanan diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 0,393 sampai 0,427. Nilai terendah terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/ Tarif. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 92,23 termasuk dalam kategori kinerja A (Sangat Baik).

BAB 3

Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

Bab 3 Berisi :

1. Analisis Hasil SKM
2. Rencana Tindak Lanjut SKM
3. Tindak Lanjut Saran/ Masukan dari Responden
4. Tindak Lanjut Perbaikan SKM Pada Tahun 2018

3.1. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuisoner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 26 kuisoner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Biro Tata Pemerintahan Setda DIY dan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Biro Tata Pemerintahan Setda DIY sebesar 92.231 pada kategori A (pada nilai internal konversi 88,31 – 100,00). Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari sembilan unsur survei kepuasan masyarkat, dengan rincian sebagai berikut sebagaimana tabel :

Tabel 3.1 Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di (Biro Tata Pemerintahan Setda DIY

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	96.154	A	2
2	Prosedur	90.385	A	8
3	Waktu Pelayanan	92.308	A	5
4	Biaya/ Tarif	97.115	A	1
5	Produk spesifikasi jenis layanan	92.308	A	6
6	Kompetensi Pelaksana	93.269	A	4
7	Perilaku Pelaksana	96.154	A	3
8	Sarana Prasarana	89.423	A	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91.346	A	7

- Catatan : Peringkat berdasarkan nilai unsur SKM yang tertinggi.

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 96.154 kategori A dengan peringkat 2.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Biro Tata Pemerintahan Setda DIY, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori A.

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 90.385 kategori A dengan peringkat 8.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Biro Tata Pemerintahan Setda DIY, ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori A.

C. Waktu Penyelesaian

Waktu, Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 92.308 kategori A dengan peringkat 5.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Biro Tata Pemerintahan Setda DIY, ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori A.

D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 97.115 kategori A dengan peringkat 1.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Biro Tata Pemerintahan Setda DIY, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori A.

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 92.308 kategori A dengan peringkat 6.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Biro Tata Pemerintahan Setda DIY, ruang lingkup produk spesifikasi jenis layanan berada pada kategori A.

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 93.269 kategori A dengan peringkat 4

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Biro Tata Pemerintahan Setda DIY, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori A.

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. . Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 91.346 kategori A dengan peringkat 7.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Biro Tata Pemerintahan Setda DIY, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori A.

H. 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). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 89.423 kategori A dengan peringkat 9.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Biro Tata Pemerintahan Setda DIY ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori A.

I. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 91.346 kategori A dengan peringkat 7.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Biro Tata Pemerintahan Setda DIY, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran, dan masukan berada pada kategori A.

3.2. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang nilainya dibawah. Berdasarkan analisis survei kepuasan pada Biro Tata Pemerintahan Setda DIY diketahui unsur yang bisa ditingkatkan lagi adalah adalah Prsedur dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan.

Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Biro Tata Pemerintahan Setda DIY

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Prosedur	Pembahasan Penyederhanaan Prosedur Permohonan Informasi	1		1		Kepala Biro Tata Pemerintahan
2.	Pengaduan	Sosialisasi adanya sarana dan mekanisme pengaduan baik online maupun offline	1	1	1	1	Kepala Biro Tata Pemerintahan
3.	Sarana dan Prasarana	Sosialisasi adanya sarana dan mekanisme pengaduan baik online maupun offline	1		1		Kepala Biro Tata Pemerintahan

- Catatan : rencana tindak lanjut dilaporkan dengan prioritas unsur minimal 3 (tiga) unsur yang paling rendah.

3.3. Tindak Lanjut Saran/ Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil saran/ masukan dalam kuisoner survei kepuasan masyarakat Biro Tata Pemerintahan Setda DIY bahwa pada tanggal 11 s.d. 13 Juni dengan hasil saran/masukan dan tindak lanjutnya sebagaimana berikut :

Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Saran/ Masukan di Biro Tata Pemerintahan Setda DIY

No. Responden	Tanggal	Saran/ Masukan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	11 Juni 2020	Penambahan Sarpras	Mengoptimalkan pelayanan PPID baik offline di ruang pelayanan PPID dan online melalui website.	Ruang PPID
2	13 Juni 2020	Pertahankan dan Tingkatkan Kinerja Pelayanan	Dipertahankan dan ditingkatkan.	Rapat Evaluasi Program/ Kegiatan

3.4. Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2019

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarkat pada Tahun 2018 pada Biro Tata Pemerintahan Setda DIY telah dilaksanakan tindak lanjut survei kepuasan masyarakat sebagaimana berikut:

Tabel 3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2019 di Biro Tata Pemerintahan Setda DIY

No	Indikator	Tindak Lanjut	Keterangan
1	Meningkatnya Nilai NRR unsur pengaduan.	Bimbingan petugas pengaduan	

BAB 4

Penutup

Bab 4 Berisi :

1. Kesimpulan

2. Rekomendasi

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data terhadap survei kepuasan masyarakat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Biro Tata Pemerintahan Setda DIY sebesar 92.23 dan berada pada kategori A (Sangat Baik). Adapun kesimpulan masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan berada pada kategori A (Sangat Baik).
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur berada pada kategori A (Sangat Baik).
3. Waktu Pelayanan berada pada kategori A (Sangat Baik).
4. Biaya/Tarif berada pada kategori A (Sangat Baik).
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada kategori A (Sangat Baik).
6. Kompetensi Pelaksana di berada pada kategori A (Sangat Baik).
7. Perilaku Pelaksana di berada pada kategori A (Sangat Baik).
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di berada pada kategori A (Sangat Baik).
9. Sarana dan Prasarana di berada pada kategori A (Sangat Baik).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada Biro Tata Pemerintahan Setda DIY berdasarkan peringkat unsur pelayanannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi pada unsur Biaya/ Tarif dan kepuasan responden paling rendah pada unsur Sarana Prasarana.

4.2 Saran/ Rekomendasi

1. Sarana prasarana ditingkatkan dengan mengoptimalkan pelayanan PPID baik offline di ruang pelayanan PPID dan online melalui website.
2. Mempertahankan kinerja pelayanan yang sudah cukup memuaskan.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Contoh Kuisoner

Lampiran 2 Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 3 Bukti Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

LAMPIRAN I

CONTOH KUESIONER (GOOGLE FORM)

INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 2020

BIRO TATA PEMERINTAHAN SETDA DIY

* Wajib

Tanggal Survey *

Tanggal

mm/dd/yyyy

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
- Perempuan

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRAUSAHA
- LAINYA

Jenis Layanan yang diterima *

Contoh : pelayanan penerbitan KTP, pelayanan konsultasi, permohonan penelitian, magang dan lain-lain

Jawaban Anda

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Pilih nilai sesuai respon anda

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayananya ? *

	1	2	3	4	
Tidak sesuai	○	○	○	○	Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? *

	1	2	3	4	
Tidak mudah	○	○	○	○	Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? *

	1	2	3	4	
Tidak cepat	○	○	○	○	Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? *

	1	2	3	4	
Sangat mahal	○	○	○	○	Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? *

	1	2	3	4	
Tidak sesuai	○	○	○	○	Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? *

	1	2	3	4	
Tidak kompeten	○	○	○	○	Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? *

	1	2	3	4	
Tidak sopan dan tidak ramah	○	○	○	○	sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas saranan dan prasarana ? *

	1	2	3	4	
Buruk	○	○	○	○	Sangat baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? *

	1	2	3	4	
Tidak ada	○	○	○	○	Dikelola dengan baik

Saran / Masukan *

Tuliskan Saran dan Masukan saudara di sini

Jawaban Anda

Terima kasih atas partisipasi anda

Jika ada pertanyaan silahkan menghubungi kami di
www.birotapem.jogjaprov.go.id
instagram : @birotapemsetdadiy

Kirim

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH
ꦥꦼꦩꦼꦂꦠꦲꦤ꦳ꦢꦌꦫꦲ꦳ꦢꦌꦲꦤ꦳ꦩꦲꦤ꦳ꦢꦌꦤꦶꦱ
Kepatihan Danurejan Yogyakarta Telepon (0274) 562811 psw 1257
Faksimile (0274) 581507 Website: birotapem.jogjaprov.go.id
Email: ***rotapem@jogjaprov.go.id*** Kode Pos 55213

KEPUTUSAN KEPALA BIRO TATA PEMERINTAHAN
SEKRETARIAT DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR:01229/KPTS/V/Ro.Tapem/2020

TENTANG PEMBENTUKAN TIM

PENYELENGGARA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KEPALA BIRO

TATA PEMERINTAHAN SETDA DIY

Menimbang :

a. Bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
b. Bahwa survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik;
c. Bahwa untuk lebih mengefektifkan evaluasi terhadap penyelenggaraan publik tersebut, maka perlu dibentuk Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat.

Mengingat :

1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
6. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan nama-nama pegawai yang tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat.

KEDUA : Tim Penyelenggara Survei Masyarakat pada Biro Tata Pemerintahan Setda DIY bertugas berdasarkan 9 (Sembilan) ruang lingkup, yaitu:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/ Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : Yogyakarta
Pada Tanggal : 5 Mei 2020

Kepala Biro Tata Pemerintahan
Setda DIY,

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BIRO TAPEM

Ir. SUGENG PURWANTO, M.M.A
NIP 19650525 199103 1 017

Salinan keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Semua Anggota Tim.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BIRO
TATA PEMERINTAHAN SETDA DIY
NOMOR : 01229/KPTS/V/Ro.Tapem/2020
TANGGAL : 5 Mei 2020

SUSUNAN TIM PENYELENGGARA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pengarah : Ir. Sugeng Purwanto, M.M.A

Ketua : Hari Edi Tri Wahyu N., S.IP., M.Si.

Sekretaris : Rini Sri Wahyuni, S.E., M.M.

Anggota :
1. Wahyu Cahyaningsih, S.IP.
2. Bekti Nurayni, S.Si.
3. Alexander Priyasma, S.IP.
4. Apriyanto Pandu Gunawan, S.Kom.
5. Luluk Marlina
6. Fepy Laili Handayani

Ditetapkan : Yogyakarta
Pada Tanggal : 5 Mei 2020

Kepala Biro Tata Pemerintahan
Setda DIY,

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA BIRO TAPEM

Ir. SUGENG PURWANTO, M.M.A
NIP 19650525 199103 1 017

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

BIRO TATA PEMERINTAHAN SETDA DIY

TAHUN 2020

NILAI IKM
92,23

RESPONDEN

JUMLAH : 26 orang

JENIS KELAMIN : L = 3 orang P= 13 orang

PENDIDIKAN : SD = - orang

SMP = - orang

SMA = 12 orang

DIII = - orang

S1 = 13 orang

S2 = 1 orang

Periode Survei = 11 s/d 13 Juni 2020

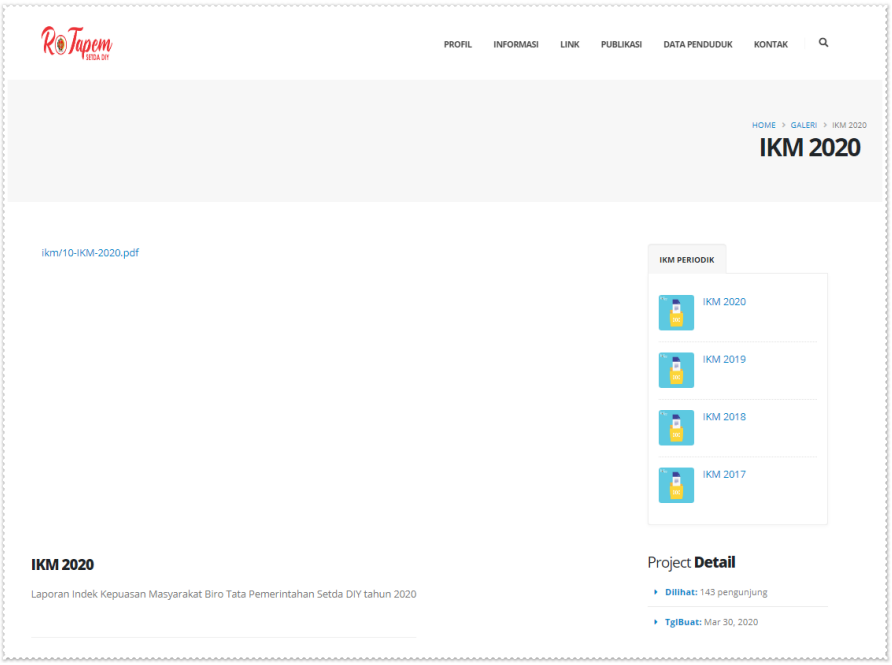
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BIRO TATA
PEMERINTAHAN,

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA BIRO TAPEM

Ir. SUGENG PURWANTO, M.M.A.
NIP. 19650525 199103 1 017

Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Publikasi melalui Media Sosial Instagram (@birotapemsetdadiy)

Publikasi melalui Website (www.birotapem.jogjaprov.go.id)