



# RINGKASAN METADATA STATISTIK SEKTORAL KEGIATAN SURVEI KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN  
KOTA YOGYAKARTA 2022

## RINGKASAN METADATA STATISTIK SEKTORAL KEGIATAN SURVEI KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022

### **Pengarah :**

Ig. Trihastono, S.Sos., M.M

### **Penanggungjawab :**

Joko Marwiyanto, S.Kom., M.Eng.

### **Penyunting :**

Elvade Ristiono, S.I.P.

### **Penulis Naskah :**

Desy Ratnaningrum, S.Si.

### **Pendamping OPD :**

Aprillia Dewi Prastiwi, S.Stat.

Desy Ratnaningrum, S.Si.

Piroxena Nova Yuriandri, A.Md.


Rizki Febri Aslina, S.S.T.

# KATA PENGANTAR

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta sebagai Walidata tingkat Kota Yogyakarta memiliki tugas dan tanggungjawab dalam pelaksanaan Satu Data Indonesia tingkat daerah berdasarkan Perpres No. 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia. Ketugasan sebagai Walidata yaitu mengumpulkan dan menyebarkan data serta informasi tentang data dari kegiatan statistik sektoral atau yang biasa disebut metadata kegiatan statistik.

Ringkasan Metadata Statistik Sektoral Kegiatan Survei Kota Yogyakarta ini menjelaskan tentang kegiatan statistik sektoral mulai dari perencanaan, pengumpulan, pengolahan dan analisis hingga diseminasi. Publikasi ini merupakan pertanggungjawaban rangkaian kegiatan *Forum Group Discussion (FGD)* Penyusunan Metadata Statistik Sektoral Kota Yogyakarta Tahun 2022 dengan pendampingan dari BPS Kota Yogyakarta selaku Pembina Data Statistik yang mengacu pada Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Statistik Sektoral oleh Pemerintah Daerah dan Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik.

Publikasi ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pengguna data sehingga data yang dimanfaatkan dapat digunakan sebagaimana mestinya. Selain itu, diharapkan dapat dijadikan evaluasi kegiatan maupun perencanaan kegiatan statistik di OPD bersangkutan pada waktu yang akan datang.

Yogyakarta, Desember 2022  
**Kepala Dinas Komunikasi Informatika  
dan Persandian Kota Yogyakarta**  
  
**IGNATIUS TRIHASTONO, S.Sos., M.M.**  
NIP. 19690723 199603 1 005

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI.....	4
PENDAHULUAN.....	7
A. LATAR BELAKANG.....	7
B. TUJUAN PENGUMPULAN METADATA .....	8
C. RUANG LINGKUP DAN BATASAN.....	9
D. SISTEMATIKA PENULISAN .....	9
PELAKSANAAN KEGIATAN .....	12
A. PERENCANAAN KEGIATAN.....	12
B. REKAPITULASI HASIL PENGUMPULAN METADATA.....	12
C. KENDALA .....	15
RINGKASAN HASIL.....	18
A. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022.....	18
B. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI BAG. ADMINISTRASI & KEUANGAN SETDA KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2021.....	21
C. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH KOTA YOGYAKARTA PERIODE 1 TAHUN 2022.....	24
D. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT .....	29
TAHUN 2022 .....	29
E. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH KOTA YOGYAKARTA TRIWULAN I TAHUN 2021.....	31
F. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN BAGIAN UMUM DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH KOTA YOGYAKARTA TRIWULAN I TAHUN 2022.....	33
G. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BAPPEDA KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022 .....	36
H. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022 .....	38
I. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022 .....	42



J. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PRASARANA WILAYAH KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022.....	48
K. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAHA KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2021.....	52
L. SURVEY UPDATING KINERJA LALU LINTAS TAHUN 2022.....	55
M. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PERINDUSTRIAN KOPERASI UKM KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022.....	57
N. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022.....	60
O. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN KEMANTREN GEDONGTENGEN SEMESTER I TAHUN 2022.....	62
P. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KEMANTREN GONDOKUSUMAN TAHUN 2022.....	66
Q. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KEMANTREN JETIS TAHUN 2021.....	69
R. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI KEMANTREN KOTAGEDE TAHUN 2022.....	72
S. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KEMANTREN KRATON TAHUN 2021.....	75
T. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN KEMANTREN MERGANGSAN TAHUN 2022.....	77
U. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN KEMANTREN NGAMPILAN TAHUN 2021.....	80
V. SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KEMANTREN PAKUALAMAN TAHUN 2022.....	82
W. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN KEMANTREN UMBULHARJO TAHUN 2022.....	85
X. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KEMANTREN WIROBRAJAN TAHUN 2021.....	88
Y. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA TAHUN 2022.....	90
PENUTUP.....	95
A. KESIMPULAN.....	95
B. SARAN.....	95

# PENDAHULUAN



# PENDAHULUAN

## A. LATAR BELAKANG

Data saat ini menjadi suatu kebutuhan tidak hanya di pemerintahan tetapi juga di kalangan akademisi dan masyarakat umum. Data di kalangan pemerintah sangat dibutuhkan sebagai bahan pengambilan kebijakan. Untuk mendapatkan data yang akurat, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan, maka diperlukan adanya metadata.

Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia menyebutkan bahwa setiap penyelenggaraan statistik harus disertai dengan informasi dalam bentuk struktur dan format yang baku untuk menggambarkan data, menjelaskan data, serta memudahkan pencarian, penggunaan, dan pengelolaan informasi data penyelenggaraan statistik. Informasi tersebut dituangkan dalam bentuk metadata.

Metadata kegiatan statistik sektoral memuat informasi yang menggambarkan atau mendokumentasikan tentang penyelenggaraan kegiatan statistik sektoral. Dengan adanya penyusunan metadata sta-



tistik sektoral diharapkan data yang dihasilkan oleh produsen data dapat menggambarkan data yang diharapkan dan dapat digunakan tepat sasaran.

Ringkasan Metadata Statistik Sektoral Kegiatan Survei Kota Yogyakarta 2022 merupakan produk akhir dari kegiatan *Forum Group Discussion* (FGD) Penyusunan Metadata Statistik Sektoral Kota Yogyakarta Tahun 2022 yang didampingi oleh BPS Kota Yogyakarta selaku Pembina Data statistik sektoral di tingkat Kota Yogyakarta. Dengan demikian, publikasi ini sangat diperlukan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan dan digunakan sebagai bahan evaluasi kegiatan statistik sektoral.

## **B. TUJUAN PENGUMPULAN METADATA**

Tujuan dari kegiatan pengumpulan metadata kegiatan statistik sektoral yaitu :

- Memberikan informasi kegiatan statistik sektoral yang dilakukan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta sehingga menghindari duplikasi kegiatan statistik.
- Memberikan kemudahan bagi pengguna lain sehingga data dapat dimanfaatkan sesuai dengan yang diperlukan.





- Mendokumentasikan kegiatan statistik yang telah dilaksanakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta.

### **C. RUANG LINGKUP DAN BATASAN**

Ruang lingkup publikasi ini dibatasi pada konten mengingat isian dari metadata kegiatan statistik cukup banyak, serta pembatasan tahun yaitu pengumpulan metadata kegiatan statistik sektoral dengan cara pengumpulan survei yang dilaksanakan pada tahun 2021 hingga 2022.

### **D. SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan Ringkasan Metadata Statistik Sektoral Kegiatan Survei Kota Yogyakarta Tahun 2022 adalah sebagai berikut :

#### **1. PENDAHULUAN**

- 1) Latar Belakang
- 2) Tujuan Pengumpulan Metadata
- 3) Ruang Lingkup dan Batasan
- 4) Sistematika Penulisan

#### **2. PELAKSANAAN KEGIATAN**

- 1) Perencanaan Kegiatan
- 2) Rekapitulasi Hasil Pengumpulan Metadata
- 3) Kendala



### **3. RINGKASAN HASIL**

### **4. PENUTUP**

- 1) Kesimpulan
- 2) Saran



# PELAKSANAAN KEGIATAN



# PELAKSANAAN KEGIATAN

## A. PERENCANAAN KEGIATAN

Kegiatan pendampingan pengisian dan pengumpulan metadata statistik kegiatan merupakan bagian dari FGD Penyusunan Metadata Statistik Sektor Kota Yogyakarta tahun 2022 yang dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan bulan November 2022.

## B. REKAPITULASI HASIL PENGUMPULAN METADATA

Berikut ini merupakan daftar OPD yang telah menyelesaikan pengisian kuesioner metadata statistik kegiatan survei dapat dilihat pada Tabel 2.1.

**Tabel 2.1 Rekapitulasi Metadata Statistik Kegiatan Survei**

No. Urut	OPD	Judul
1	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Yogyakarta Tahun 2022
2	Bagian Administrasi dan Keuangan	Survei Kepuasan Masyarakat di Bag. Administrasi & Keuangan Setda Kota Yogyakarta Tahun 2021



No. Urut	OPD	Judul
3	Bagian Administrasi Pembangunan	Survey Kepuasan Masyarakat Layanan Bagian Administrasi dan Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta Periode I Tahun 2022
4	Bagian Kesejahteraan Rakyat	Survei Kepuasan Masyarakat Bagian Kesejahteraan Rakyat Tahun 2022
5	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	Survei Kepuasan Masyarakat Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta Triwulan I Tahun 2021
6	Bagian Umum dan Protokol	Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Bagian Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta Triwulan I Tahun 2022
7	Bappeda	Survey Kepuasan Masyarakat Bappeda Kota Yogyakarta Tahun 2022
8	Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian	Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta Tahun 2022
9	Dinas Lingkungan Hidup	Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta Tahun 2022
10	Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman	Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Prasarana Wilayah Kota Yogyakarta Tahun 2022



No. Urut	OPD	Judul
11	Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga	Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Yogyakarta Tahun 2021
12	Dinas Perhubungan	Survey Updating Kinerja Lalu Lintas Tahun 2022
13	Dinas Perindustrian Koperasi Usaha Kecil dan Menengah	Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Perindustrian Koperasi UKM Kota Yogyakarta Tahun 2022
14	Inspektorat	Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Kota Yogyakarta tahun 2022
15	Kemantren Gedongtengen	Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Kemantren Gedongtengen Semester I Tahun 2022
16	Kemantren Gondokusuman	Survei Kepuasan Masyarakat di Kemantren Gondokusuman Tahun 2022
17	Kemantren Jetis	Survei Kepuasan Masyarakat di Kemantren Jetis Tahun 2021
18	Kemantren Kotagede	Survey Kepuasan Masyarakat di Kemantren Kotagede Tahun 2022
19	Kemantren Kraton	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kemantren Kraton Tahun 2021
20	Kemantren Mergangsan	Survey Kepuasan Masyarakat Layanan Kemantren Mergangsan Tahun 2022



No. Urut	OPD	Judul
21	Kemantren Ngampilan	Survey Kepuasan Masyarakat Layanan Kemantren Ngampilan Tahun 2021
22	Kemantren Pakualaman	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Kemantren Pakualaman Tahun 2022
23	Kemantren Umbulharjo	Survey Kepuasan Masyarakat Layanan Kemantren Umbulharjo Tahun 2022
24	Kemantren Wirobrajan	Survey Kepuasan Masyarakat (SkM) Kemantren Wirobrajan Tahun 2021
25	Satuan Polisi Pamong Praja	Survey Kepuasan Masyarakat Layanan Satuan Polisi Pamong Praja Tahun 2022

### C. KENDALA

Kendala yang dialami saat pendampingan pengisian dan pengumpulan metadata yaitu :

- Materi tentang metadata statistik yang masih kurang dipahami oleh peserta sehingga pengisian kuesioner masih ada yang belum tepat.
- Peserta FGD merupakan bukan yang bertanggungjawab langsung dalam kegiatan survei statistik sektoral pada OPD yang bersangkutan.



# RINGKASAN HASIL







## **A. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022**

### **1. INFORMASI UMUM**

Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Yogyakarta

Penanggungjawab : Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Penanggungjawab Teknis : Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Tujuan Kegiatan :

- 1) Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala;
- 2) Sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan;
- 3) Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;



- 4) Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
- 5) Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan;
- 6) Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik; dan
- 7) Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah.

## **2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN**

- 8) Umur
- 9) Jenis Kelamin
- 10) Pendidikan Terakhir
- 11) Pekerjaan Utama
- 12) Kemudahan Prosedur Pelayanan
- 13) Kesesuaian Syarat dan Jenis Layanan
- 14) Ketepatan Waktu Pelayanan
- 15) Persepsi Kewajaran Biaya Pelayanan
- 16) Kesesuaian Produk Layanan
- 17) Kompetensi Kemampuan Petugas
- 18) Perilaku Petugas Pelayanan



- 19 ) Kedisiplinan Petugas
- 20 ) Kejelasan dan Kepastian Petugas
- 21 ) Keadilan Pelayanan
- 22 ) Kenyamanan Pelayanan
- 23 ) Kualitas Sarana dan Prasarana
- 24 ) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 25 ) Saran
- 26 ) Kritik

### **3. DESAIN KEGIATAN**

Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta

Metode Pengumpulan Data : Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)

Sarana Pengumpulan Data : *Computer Aided Web Interviewing* (CAWI)

Unit Pengumpulan Data : Instansi Pemerintah

### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode sampel : *Purposive Sampling*

Unit Sampel : Masyarakat yang telah mendapat pelayanan di Bakesbangpol

Unit Observasi : Masyarakat yang telah mendapat pelayanan di Bakesbangpol

### **5. PENGUMPULAN DATA**



Petugas Pengumpulan Data :-

Jumlah Petugas :-

## **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Dat : Penyuntingan (*Editing*),  
Penyandian (*Coding*), *Data Entry*, Penyahihan  
(Validasi)

Metode Analisis : Deskriptif

Unit Analisis : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Tingkat Penyajian : Kabupaten/Kota

## **7. DISEMINASI HASIL**

Produk Data : Tercetak (*hardcopy*), Digital (*soft-copy*)

# **B. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI BAG. ADMINISTRASI & KEUANGAN SETDA KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2021**

## **1. INFORMASI UMUM**

Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta

Penanggungjawab : Sekretaris Daerah Kota Yogyakarta



Penanggungjawab Teknis : Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan

Tujuan Kegiatan :

- 1) Untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan secara periodik.
- 2) Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan responden
- 3) Untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan yang diberikan
- 4) Untuk mengetahui kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan
- 5) Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh

## **2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN**

- 1) Jenis Kelamin
- 2) Usia
- 3) Pendidikan Terakhir
- 4) Jabatan
- 5) Pesyaratan pelayanan
- 6) Prosedur pelayanan
- 7) Jangka waktu pelayanan
- 8) Biaya/tarif
- 9) Produk pelayanan
- 10) Kemampuan petugas pelayanan
- 11) Perilaku petugas pelayanan



- 12) Standar pelayanan
- 13) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

### **3. DESAIN KEGIATAN**

Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta

Metode Pengumpulan Data : Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)

Sarana Pengumpulan Data : *Computer Aided Web Interviewing (CAWI)*

Unit Pengumpulan Data : Pengguna layanan

### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan Sampel : *Purposive Sampling*

Unit Sampel : Pengguna layanan

Unit Observasi : Pengguna layanan

### **5. PENGUMPULAN DATA**

Petugas Pengumpulan Data :-

Jumlah Petugas :-

### **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Data : *Penyandian (Coding), Data Entry*



Metode Analisis : Deskriptif

Unit Analisis: Bagian Administrasi dan Keuangan

Tingkat Penyajian : Kabupaten/Kota

## **7. DISEMINASI HASIL**

Produk Data : Digital (*softcopy*)

## **C. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH KOTA YOGYAKARTA PERIODE 1 TAHUN 2022**

### **1. INFORMASI UMUM**

Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Yogyakarta

Penanggungjawab : Sekretaris Daerah Kota Yogyakarta

Penanggungjawab Teknis : Kepala Bagian Administrasi Pembangunan

Tujuan Kegiatan:

- 1) Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka pening-





- katan 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 dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
  - 3) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
  - 4) Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan. (Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM).
  - 5) Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN**

- 1) Prosedur pelayanan dan informasi yang diberikan personil



- 2) Tingkat kompetensi / kemampuan personil dalam memberikan pelayanan
- 3) Kecepatan waktu pelayanan
- 4) Prilaku kesopanan dan keramahan personil
- 5) Tingkat kedisiplinan personil
- 6) Tanggungjawab, keselasan dan kepastian personil
- 7) keadilan mendapatkan pelayanan
- 8) Kenyamanan Lingkungan
- 9) ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan
- 10) Fasilitas SIM Pelaporan Pengendalian Pembangunan Daerah
- 11) Fasilitas Pengendalian pembangunan

### **3. DESAIN KEGIATAN**

Frekuensi Penyelenggaraan : Empat Bulanan

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta

Metode Pengumpulan Data: Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)

Sarana Pengumpulan Data : *Computer-assisted Telephones Interviewing* (CATI)

Unit Pengumpulan Data : Pengguna layanan



#### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan Sampel : *Systematic Random Sampling*

Unit Sampel : Organisasi Perangkat Daerah

Unit Observasi : Kepala Dinas, Kepala Bagian, Kepala Bidang, Sekretaris, Kepala Sub Bagian, Analis Kebijakan Ahli Muda, Perencana Ahli Muda, Penyuluh Hukum

#### **5. PENGUMPULAN DATA**

Petugas Pengumpulan Data : Staf instansi penyelenggara

Jumlah Petugas : Supervisor/ penyelia/ pengawas 1 orang

Pengumpul data/ enumerator 1 orang

#### **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Data : Penyuntingan (*Editing*), Penyandian (*Coding*), *Data Entry*, Penyahihan (*Validasi*)

Metode Analisis : Deskriptif

Unit Analisis : Individu



Tingkat Penyajian : Kabupaten/ Kota



## **7. DISEMINASI HASIL**

Produk Data : Tercetak (*hardcopy*), Digital (*soft-copy*)

## **D. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT TAHUN 2022**

### **1. INFORMASI UMUM**

Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Yogyakarta

Penanggungjawab : Sekretaris Daerah Kota Yogyakarta

Penanggungjawab Teknis : Bagian Kesejahteraan Rakyat

Tujuan Kegiatan : Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik internal yang telah diselenggarakan oleh Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta kepada masyarakat dan stakeholder yang telah menggunakan layanan pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta.

### **2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN**

1) Kemudahan Informasi



2) Waktu

### **3. DESAIN KEGIATAN**

Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta

Metode Pengumpulan Data : Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)

Sarana Pengumpulan Data : *Computer Aided Web Interviewing* (CAWI)

Unit Pengumpulan Data : Pengguna layanan

### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan Sampel : *Simple Random Sampling*

Unit Sampel : Pengguna layanan

Unit Observasi : Pengguna layanan

### **5. PENGUMPULAN DATA**

Petugas Pengumpulan Data : -

Jumlah Petugas : -

### **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Data : Penyandian (*Coding*), *Data Entry*, Penyahihan (Validasi)

Metode Analisis : Deskriptif



Unit Analisis: Bagian Kesejahteraan Rakyat

Tingkat Penyajian : Kabupaten/Kota

## **7. DISEMINASI HASIL**

Produk Data : Tercetak (*hardcopy*), Digital (*soft-copy*)

## **E. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH KOTA YOGYAKARTA TRIWULAN I TAHUN 2021**

### **1. INFORMASI UMUM**

Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta

Penanggungjawab : Sekretaris Daerah Kota Yogyakarta

Penanggungjawab Teknis : Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

Tujuan Kegiatan : Peningkatan Efisiensi, Efektifitas, Transparansi, Persaingan sehat dan Akuntabilitas dalam pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta

### **2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN**



- 1) Komunikasi
- 2) Teknis Pengadaan
- 3) Orientasi pada pelanggan
- 4) Peningkatan pelayanan

### **3. DESAIN KEGIATAN**

Frekuensi Penyelenggaraan : Triwulanan

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta

Metode Pengumpulan Data : Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)

Sarana Pengumpulan Data : *Computer Aided Web Interviewing* (CAWI)

Unit Pengumpulan Data : Usaha/perusahaan

### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan sampel : *Simple Random Sampling*

Unit Sampel : Perusahaan pengguna layanan Bagian PBJ

Unit Observasi : Perusahaan pengguna layanan Bagian PBJ





## **5. PENGUMPULAN DATA**

Petugas Pengumpulan Data : -

Jumlah Petugas : -

## **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Data : *Data Entry*, Penyahihan (Validasi)

Metode Analisis : Deskriptif

Unit Analisis: Bagian PBJ

Tingkat Penyajian : Kabupaten/Kota

## **7. DISEMINASI HASIL**

Produk Data : Digital (*softcopy*)

# **F. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN BAGIAN UMUM DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH KOTA YOGYAKARTA TRIWULAN I TAHUN 2022**

## **1. INFORMASI UMUM**

Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Bagian Umum dan Protokol Setda Kota Yogyakarta

Penanggungjawab : Sekretaris Daerah Kota Yogyakarta

Penanggungjawab Teknis : Kepala Bagian Umum & Protokol



Tujuan Kegiatan : Mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Sebagai Bahan Evaluasi dan Peningkatan Layanan di Bagian Umum & Protokol Setda Kota Yogyakarta

## **2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN**

- 1) Umur
- 2) Jenis Kelamin
- 3) Pendidikan Terakhir
- 4) Pekerjaan Utama
- 5) Prosedur Pelayanan
- 6) Kemampuan pegawai
- 7) Waktu pelayanan
- 8) Perilaku pegawai
- 9) Kedisiplinan pegawai
- 10) Kejelasan dan kepastian pegawai
- 11) Keadilan mendapatkan pelayanan
- 12) Kenyamanan lingkungan
- 13) Sarana dan prasarana
- 14) Fasilitas peminjaman tempat

## **3. DESAIN KEGIATAN**

Frekuensi Penyelenggaraan : Triwulanan

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta

Metode Pengumpulan Data : Wawancara



Sarana Pengumpulan Data : *Paper-assisted Personal Interviewing* (PAPI)

Unit Pengumpulan Data : Pengguna layanan

#### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode sampel : *Purposive Sampling*

Unit Sampel : Warga Masyarakat Pengguna Layanan

Unit Observasi : Warga Masyarakat Pengguna Layanan

#### **5. PENGUMPULAN DATA**

Petugas Pengumpulan Data : Staf instansi penyelenggara

Jumlah Petugas : Supervisor/ penyelia/ pengawas 1 orang

Pengumpul data/ enumerator 1 orang

#### **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Data : Penyuntingan (*Editing*), Penyandian (*Coding*), *Data Entry*, Penyahihan (*Validasi*)

Metode Analisis : Deskriptif

Unit Analisis : Bagian Umum dan Protokol

Tingkat Penyajian : Kabupaten/Kota



## **7. DISEMINASI HASIL**

Produk Data : Tercetak (*hardcopy*), Digital (*soft-copy*)

## **G. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BAPPEDA KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022**

### **1. INFORMASI UMUM**

Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Bappeda Kota Yogyakarta

Penanggungjawab : Kepala Bappeda Kota Yogyakarta

Penanggungjawab Teknis :

Tujuan Kegiatan : Mengukur tingkat kepuasan masyarakat maupun OPD terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bappeda Kota Yogyakarta baik dalam hal Perencanaan maupun Penelitian, serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN**

- 1) Kemudahan prosedur pelayanan
- 2) Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
- 3) Ketepatan waktu pelayanan
- 4) Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan



- 5) Kedisiplinan petugas
- 6) Kejelasan dan kepastian petugas
- 7) Keadilan mendapatkan pelayanan
- 8) Kenyamanan
- 9) Ketersediaan sarana dan prasarana
- 10) Fasilitas Desk Penyusunan Renja
- 11) Fasilitas Desk Evaluasi Renja
- 12) Fasilitas Penyusunan RKPD
- 13) Fasilitas pelaksanaan Musrenbang
- 14) Fasilitas program CSR
- 15) Fasilitas penelitian pengembangan dan inovasi Pemerintah Kota Yogyakarta
- 16) Fasilitas penyusunan metadata dan SIPD
- 17) Fasilitas Penyusunan Renstra dan Review Renstra Perangkat Daerah

### **3. DESAIN KEGIATAN**

Frekuensi Penyelenggaraan : Semesteran

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta

Metode Pengumpulan Data : Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)

Sarana Pengumpulan Data : *Computer-assisted Personal Interviewing (CAPI)*

Unit Pengumpulan Data : Individu



#### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan Sampel : *Simple Random Sampling*

Unit Sampel : OPD Teknis

Unit Observasi : (belum diisi)

#### **5. PENGUMPULAN DATA**

Petugas Pengumpulan Data : Staf instansi penyelenggara dan mitra/ tenaga kontrak

Jumlah Petugas : (belum diisi)

#### **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Data : Penyuntingan (*Editing*), *Data Entry*

Metode Analisis : Deskriptif

Unit Analisis : Bappeda

Tingkat Penyajian : Kabupaten/ Kota

#### **7. DISEMINASI HASIL**

Produk Data : Digital (*softcopy*)

### **H. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022**

#### **1. INFORMASI UMUM**



Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta

Penanggungjawab : Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian

Penanggungjawab Teknis : Kepala Bidang Bidang Sistem Informasi Dan Statistik

Tujuan Kegiatan : Mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.

## **2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN**

- 1) Umur
- 2) Jenis Kelamin
- 3) Pendidikan Terakhir
- 4) Pekerjaan Utama
- 5) Persyaratan pelayanan
- 6) Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan
- 7) Waktu penyelesaian pelayanan
- 8) Biaya/tarif pelayanan
- 9) Produk spesifikasi jenis pelayanan
- 10) Kompetensi pelaksana pelayanan



- 11) Perilaku pelaksana pelayanan
- 12) Standar pelayanan
- 13) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

### **3. DESAIN KEGIATAN**

Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta

Metode Pengumpulan Data : Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)

Sarana Pengumpulan Data : *Paper-assisted Personal Interviewing (PAPI)*, *Computer Aided Web Interviewing (CAWI)*

Unit Pengumpulan Data : Pengguna Layanan

### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan Sampel : *Simple Random Sampling*

Unit Sampel : Pengguna layanan Unit Pengelolaan Informasi dan Keluhan (UPIK)

Unit Observasi : Pengguna layanan Unit Pengelolaan Informasi dan Keluhan (UPIK)

### **5. PENGUMPULAN DATA**





Petugas Pengumpulan Data : Mitra/tenaga kontrak

Jumlah Petugas : Supervisor/ penyelia/ pengawas 1 orang

Pengumpul data/ enumerator 7 orang

## **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Data : Penyuntingan (*Editing*), Penyandian (*Coding*), *Data Entry*, Penyahihan (*Validasi*)

Metode Analisis : Deskriptif

Unit Analisis: Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian

Tingkat Penyajian : Kabupaten/Kota

## **7. DISEMINASI HASIL**

Produk Data : Tercetak (*hardcopy*), Digital (*soft-copy*)



# **I. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022**

## **1. INFORMASI UMUM**

Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Dinas Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta

Penanggungjawab : Kepala Dinas Lingkungan Hidup

Penanggungjawab Teknis : Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup

Tujuan Kegiatan :

- 1) Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Lingkungan Hidup (DLH) secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
- 2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 3) Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan.



## 2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN

- 1) Umur
- 2) Jenis Kelamin
- 3) Pendidikan Terakhir
- 4) Pekerjaan Utama
- 5) Sarana Prasarana Pengelolaan Persampahan
- 6) Pengelolaan Sampah
- 7) Penyuluhan/ Sosialisasi Kebersihan dan Persampahan
- 8) Pemeliharaan Kebersihan
- 9) Kecepatan Layanan Kebersihan
- 10) Kemampuan Petugas Pelayanan
- 11) Ketertiban dan Kedisiplinan Petugas
- 12) Waktu Menanggapi Kritik dan Saran Layanan Pengelolaan Persampahan
- 13) Kepuasan Tanggapan Saran dan Kritik Layanan Pengelolaan Persampahan
- 14) Sarana Prasarana RTHP
- 15) Pemeliharaan Sarana Prasarana RTHP
- 16) Kebersihan Sarana Prasarana RTHP
- 17) Luasan Kawasan RTHP
- 18) Keindahan RTHP
- 19) Kreatifitas/ Inovasi Fasilitas RTHP
- 20) Kejelasan Informasi Edukatif RTHP
- 21) Kecepatan Tanggapan Layanan Kritik dan Saran



- 22) Kepuasan Tanggapan Kritik dan Saran
- 23) Sarana Prasarana Taman Kota/ Perindang Jalan
- 24) Pemeliharaan Sarana Prasarana Taman Koa/Perindang Jalan
- 25) Kebersihan Sarana Prasarana Taman Kota/ Perindang Jalan
- 26) Luasan Kawasan Taman Kota/Perindang Jalan
- 27) Keindahan Taman Kota/Perindang Jalan
- 28) Kreatifitas/ Inovasi Fasilitas Taman Kota/ Perindang Jalan
- 29) Kejelasan Informasi Edukatif Taman Kota/Perindang Jalan
- 30) Kecepatan Tanggapan Kritik Saran
- 31) Kepuasan Tanggapan Kritik Saran
- 32) Kesesuaian Persyaratan Dokumen Lingkungan
- 33) Kemudahan Prosedur Pelayanan
- 34) Jangka Waktu Penyelesaian Layanan Dokumen Lingkungan
- 35) Kesesuaian Biaya
- 36) Kesesuaian Antara Hasil dengan Ketentuan Layanan
- 37) Kemampuan Petugas Memberikan Pelayanan



- 38 ) Kesopanan dan Keramahan Petugas
- 39 ) Tampilan dan Kemudahan Akses Layanan Online
- 40 ) Mekanisme, Tindak Lanjut Penanganan Aduan, Saran & Kritik
- 41 ) Kesesuaian Persyaratan Laboratorium Lingkungan
- 42 ) Kemudahan Prosedur Pelayanan
- 43 ) Jangka Waktu Penyelesaian Layanan Laboratorium Lingkungan
- 44 ) Kesesuaian Biaya Layanan
- 45 ) Kesesuaian Antara Hasil dengan Ketentuan Layanan
- 46 ) Kemampuan Petugas Memberikan Pelayanan
- 47 ) Kesopanan dan Keramahan Petugas
- 48 ) Ketersediaan Sarana Prasarana
- 49 ) Mekanisme, Tindak Lanjut Penanganan Aduan, Saran & Kritik

### **3. DESAIN KEGIATAN**

Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta

Metode Pengumpulan Data : Wawancara, Mengisi kuesioner sendiri (swacacah),



Sarana Pengumpulan Data : *Paper-assisted Personal Interviewing* (PAPI)

Unit Pengumpulan Data : Individu

#### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan Sampel : *Purposive Sampling*

Unit Sampel :

- 1) Sampel layanan pengelolaan persampahan 200 responden yang berdomisili di sekitar layanan pengelolaan persampahan DLH Kota Yogyakarta.
- 2) Sampel lokasi layanan RTHP berjumlah 75 responden yang berdomisili di sekitar layanan RTHP DLH Kota Yogyakarta.
- 3) Sampel layanan pengelolaan taman kota berjumlah 75 responden yang disebar secara merata dengan jumlah 3-4 responden pada setiap fasilitas layanan pengelolaan taman kota.
- 4) Sampel layanan Dokumen Lingkungan DLH Kota Yogyakarta berjumlah 40 responden yang mengakses layanan dokumen lingkungan selama bulan Juni 2020-Juni 2022
- 5) Sampel layanan laboratorium Lingkungan



DLH Kota Yogyakarta berjumlah 10 responden yang mengakses layanan laboratorium lingkungan selama bulan Juni 2020–Juni 2022

Unit Observasi :

Pengguna:

- 1) Depo sampah
- 2) RTHP
- 3) Taman kota
- 4) Dokumen Lingkungan
- 5) Laboratorium Lingkungan Kota Yogyakarta

## **5. PENGUMPULAN DATA**

Petugas Pengumpulan Data : Mitra/ tenaga kontrak

Jumlah Petugas : Supervisor/ penyelia/ pengawas 2 orang

Pengumpul data/ enumerator 3 orang

## **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Data : *Data Entry*

Metode Analisis : Deskriptif

Unit Analisis : Usaha/perusahaan

Tingkat Penyajian : Kabupaten/Kota

## **7. DISEMINASI HASIL**



Produk Data : Digital (*softcopy*)

## **J. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PRASARANA WILAYAH KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022**

### **1. INFORMASI UMUM**

Sektor Kegiatan : Pembangunan

Penyelenggara : Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman

Penanggungjawab : Kepala Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman

Penanggungjawab Teknis : Fakultas Geografi UGM

Tujuan Kegiatan :

- 1) Mengetahui gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta
- 2) Mengetahui tingkat partisipasi masyarakat Kota Yogyakarta sebagai pengguna dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan prasarana Kota Yogyakarta
- 3) Memberikan bahan rekomendasi untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan prasarana di Kota Yogyakarta





## 2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN

- 1) Kualitas Penerangan Jalan Umum Unit Pelayanan Pedestrian
- 2) Respon Penanganan PJU
- 3) Mekanisme Komplain PJU
- 4) Kualitas Rusunawa
- 5) Potensi Gangguan Penataan Rusunawa
- 6) Respon Penanganan Pelayanan Rusunawa
- 7) Mekanisme Komplain Pelayanan Penataan Rusunawa
- 8) Fungsi Fasilitas Pedestrian
- 9) Kondisi Fasilitas Pedestrian
- 10) Respon Penanganan Kerusakan Fasilitas Pedestrian
- 11) Potensi Gangguan Fasilitas Pedestrian
- 12) Mekanisme Komplain Pelayanan Fasilitas Pedestrian
- 13) Kualitas Pelayanan Penataan Permukiman Kumuh
- 14) Potensi Gangguan Penataan Permukiman Kumuh
- 15) Mekanisme Komplain Pelayanan Penataan Permukiman Kumuh
- 16) Kualitas Pelayanan Saluran Air Limbah
- 17) Potensi Gangguan Pelayanan Saluran Air Limbah



- 18 ) Respon Penanganan Pelayanan Saluran Air Limbah
- 19 ) Kualitas Pelayanan SAL Pengelolaan Retribusi SAL
- 20 ) Mekanisme Komplain Pelayanan Saluran Air Limbah
- 21 ) Kualitas Pelayanan Drainase
- 22 ) Potensi Gangguan Pelayanan Drainase
- 23 ) Respon Penanganan Pelayanan Drainase
- 24 ) Mekanisme Komplain Pelayanan Drainase
- 25 ) Kualitas Pelayanan Jalan
- 26 ) Fungsi Fasilitas Pedestrian
- 27 ) Respon Penanganan Kerusakan Jalan
- 28 ) Respon Penanganan Kerusakan Fasilitas Pedestrian
- 29 ) Potensi Gangguan Jalan
- 30 ) Mekanisme Komplain Pelayanan Kawasan Jalan KH Ahmad Dahlan

### **3. DESAIN KEGIATAN**

Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta

Metode Pengumpulan Data : Wawancara, Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)

Sarana Pengumpulan Data : *Paper-assisted Personal Interviewing* (PAPI)



Unit Pengumpulan Data : Individu

#### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan Sampel : *Quota Sampling*

Unit Sampel :

- 1) Unit Pelayanan Trotoar
- 2) Unit Pelayanan Pedestrian pedestrian Kawasan Kota Baru, Jalan Perwakilan, dan Jalan KH Ahmad Dahlan sisi utara.
- 3) Unit Pelayanan Drainase di Kelurahan Pringgokusuman, Kotabaru, dan Patangpuluhan.
- 4) Unit Pelayanan Permukiman Kumuh Kelurahan Gowongan dan Kelurahan Terban
- 5) Unit Pelayanan Sambungan Rumah dan Saluran Pembawa di Kelurahan Klitren.
- 6) Unit Pelayanan Penerangan Jalan Umum PJU Jalan Kota, Lingkungan dan Lingkungan Kampung.
- 7) Unit Pelayanan Rusunawa Cokrodirjan dan Graha Bina Harapan

Unit Observasi : Penerima manfaat layanan prasarana wilayah Kota Yogyakarta

#### **5. PENGUMPULAN DATA**

Petugas Pengumpulan Data : Mitra/ tenaga kontrak



Jumlah Petugas : Supervisor/ penyelia/pengawas  
2 orang

Pengumpul data/ enumerator 14 orang

## **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Data : Penyandian (*Coding*),  
*Data Entry*

Metode Analisis : Deskriptif

Unit Analisis : Individu

Tingkat Penyajian : Kabupaten/Kota

## **7. DISEMINASI HASIL**

Produk Data : Digital (*softcopy*)

# **K. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA KOTA YOG- YAKARTA TAHUN 2021**

## **1. INFORMASI UMUM**

Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Dinas Pendidikan Pemuda dan  
Olahraga Kota Yogyakarta

Penanggungjawab : Kepala Dinas Pendidikan Pe-  
muda dan Olahraga



Penanggungjawab Teknis : Sekretaris Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga

Tujuan Kegiatan : Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik yang dilaksanakan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga kepada masyarakat secara berkala sebagai bahan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN**

- 1) Umur
- 2) Jenis Kelamin
- 3) Pendidikan Terakhir
- 4) Pekerjaan Utama
- 5) Kemudahan prosedur pelayanan
- 6) Ketepatan jangka waktu pelayanan
- 7) Kemampuan petugas dalam memberikan layanan
- 8) Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan
- 9) Kedisiplinan petugas
- 10) Kejelasan dan kepastian petugas
- 11) Keadilan mendapatkan pelayanan
- 12) Kenyamanan Lingkungan
- 13) Keamanan pelayanan di SKPD

## **3. DESAIN KEGIATAN**



Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta

Metode Pengumpulan Data : Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)

Sarana Pengumpulan Data : *Computer Aided Web Interviewing* (CAWI)

Unit Pengumpulan Data : Pengguna Layanan

#### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan Sampel : *Quota Sampling dan Purposive Sampling*

Unit Sampel : Masyarakat pengguna layanan

Unit Observasi : Masyarakat pengguna layanan

#### **5. PENGUMPULAN DATA**

Petugas Pengumpulan Data : -

Jumlah Petugas : -

#### **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Data : Data Entry

Metode Analisis : Deskriptif

Unit Analisis : Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga



Tingkat Penyajian : Kabupaten/Kota

## **7. DISEMINASI HASIL**

Produk Data : Tercetak (*hardcopy*), Digital (*soft-copy*)

# **L. SURVEY UPDATING KINERJA LALU LINTAS TAHUN 2022**

## **1. INFORMASI UMUM**

Sektor Kegiatan : Transportasi

Penyelenggara : Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta

Penanggungjawab : Kepala Dinas Perhubungan

Penanggungjawab Teknis : CV. Madani Callysta Saibuyun

Tujuan Kegiatan : terdapatnya Updating Kinerja Lalu Lintas mengenai kecepatan perjalanan dan volume lalulintas yang dapat dianalisis sebagai dasar dalam penentuan kebijakan manajemen lalulintas pada ruas jalan di kota Yogyakarta.

## **2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN**

- 1) Volume Lalu Lintas
- 2) Kecepatan lalu lintas

## **3. DESAIN KEGIATAN**



Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta

Metode Pengumpulan Data : Pengamatan (observasi)

Sarana Pengumpulan Data :

Unit Pengumpulan Data : Kendaraan

#### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan Sampel : *Cluster Sampling*

Unit Sampel : Pengendara Kendaraan Bermotor

Unit Observasi : Pengendara Kendaraan Bermotor

#### **5. PENGUMPULAN DATA**

1) Petugas Pengumpulan Data : Mitra/tenaga kontrak

2) Jumlah Petugas : Supervisor/ penyelia/ pengawas 1 orang

3) Pengumpul data/ enumerator 50 orang

#### **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Data : Penyuntingan (*Editing*), Penyandian (*Coding*), *Data Entry*, Penyahihan (*Validasi*)

Metode Analisis : Deskriptif dan Inferensia

Unit Analisis: MKJI





Tingkat Penyajian : Kabupaten/Kota

## **7. DISEMINASI HASIL**

Produk Data : Tercetak (*hardcopy*), Digital (*soft-copy*)

# **M. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PERINDUSTRIAN KOPERASI UKM KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022**

## **1. INFORMASI UMUM**

Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Dinas Perindustrian Koperasi UKM Kota Yogyakarta

Penanggungjawab : Kepala Dinas Perindustrian Koperasi UKM

Penanggungjawab Teknis: Sekretaris Dinas Perindustrian Koperasi UKM

Tujuan Kegiatan:

- 1) Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan
- 2) Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan
- 3) Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan
- 4) Untuk mengetahui indeks kepuasan masya-



rakat secara menyeluruh

## **2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN**

- 1) Pekerjaan/ Instansi
- 2) Jenis Kelamin
- 3) Pendidikan Terakhir
- 4) Umur
- 5) Kemudahan dalam pelayanan
- 6) Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan
- 7) Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
- 8) Tanggungjawabpetugasdalammemberikan pelayanan
- 9) Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
- 10) Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan
- 11) Keadilan dalam memberikan pelayanan
- 12) Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
- 13) Kenyamanan lingkungan
- 14) Kebersihan dan kerapihan petugas dalam memberikan pelayanan
- 15) Sarana dan prasarana

## **3. DESAIN KEGIATAN**

Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan



Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta

Metode Pengumpulan Data : Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)

Sarana Pengumpulan Data : *Computer Aided Web Interviewing* (CAWI)

Unit Pengumpulan Data : Pengguna layanan

#### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan sampel : *Purposive Sampling*

Unit Sampel : Penerima Layanan

Unit Observasi : Penerima Layanan

#### **5. PENGUMPULAN DATA**

Petugas Pengumpulan Data : -

Jumlah Petugas : -

#### **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Data : Penyuntingan (*Editing*), Penyandian (*Coding*), *Data Entry*, Penyahihan (Validasi)

Metode Analisis : Deskriptif

Unit Analisis: Dinas Perindustrian Koperasi UKM



Tingkat Penyajian : Kabupaten/Kota

## **7. DISEMINASI HASIL**

Produk Data: Tercetak (*hardcopy*), Digital (*soft-copy*)

# **N. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) INSPEKTORAT KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2022**

## **1. INFORMASI UMUM**

Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Inspektorat Kota Yogyakarta

Penanggungjawab : Inspektur Inspektorat Kota Yogyakarta

Penanggungjawab Teknis : Plt.Sekretaris

Tujuan Kegiatan : mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya

## **2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN**

- 1) Jenis Kelamin
- 2) Tingkat Pendidikan

## **3. DESAIN KEGIATAN**

Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta



Metode Pengumpulan Data : Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)

Sarana Pengumpulan Data: E-office (Surat Elektronik)

Unit Pengumpulan Data : Instansi/OPD

#### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan Sampel : *Quota Sampling*

Unit Sampel : Seluruh OPD Pemerintah Kota Yogyakarta

Unit Observasi : Seluruh OPD Pemerintah Kota Yogyakarta

#### **5. PENGUMPULAN DATA**

Petugas Pengumpulan Data : -

Jumlah Petugas : -

#### **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Data : *Data Entry*, Penyahihan (Validasi)

Metode Analisis : Deskriptif

Unit Analisis : Inspektorat Kota Yogyakarta

Tingkat Penyajian : Kabupaten/Kota



## 7. DISEMINASI HASIL

Produk Data: Tercetak (*hardcopy*), Digital (*soft-copy*)

## O. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN KEMANTREN GEDONGTENGEN SEMESTER I TAHUN 2022

### 1. INFORMASI UMUM

Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Kemantren Gedongtengen

Penanggungjawab :-

Penanggungjawab Teknis : Mantri Pamong Praja  
Kemantren Gedongtengen

Tujuan Kegiatan :

- 1) Untuk mengetahui dan mengukur tingkat kinerja unit pelayanan di Kemantren Gedongtengen 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 ma-



- syarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur peyelenggara pelayanan publik.
- 3) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan masyarakat (IKM) melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kemantren Gedongtengen.
  - 4) Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan. Kemantren Gedongtengen
  - 5) Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - 6) Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
  - 7) Sebagai umpan balik untuk memperbaiki layanan.

## **2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN**

- 1) Persyaratan Pelayanan
- 2) Prosedur Pelayanan
- 3) Waktu Pelayanan



- 4) Biaya/ tarif pelayanan
- 5) Produk pelayanan
- 6) Kompetensi pelaksana pelayanan
- 7) Perilaku pelaksana pelayanan
- 8) Maklumat pelayanan
- 9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

### **3. DESAIN KEGIATAN**

Frekuensi Penyelenggaraan : Semesteran

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta

Metode Pengumpulan Data: Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)

Sarana Pengumpulan Data : *Paper-assisted Personal Interviewing* (PAPI)

Unit Pengumpulan Data : Pengguna Layanan

### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan Sampel : *Quota Sampling, Purposive Sampling*

Unit Sampel : Pengguna Layanan Kemantren Gedongtengen

Unit Observasi : Pengguna Layanan Kemantren Gedongtengen

### **5. PENGUMPULAN DATA**





Petugas Pengumpulan Data : Staf instansi penyelenggara

Jumlah Petugas : Supervisor/ penyelia/ pengawas 1 orang

Pengumpul data/ enumerator 4 orang

## **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Data : Penyuntingan (*Editing*), Penyandian (*Coding*), *Data Entry*, Penyahihan (*Validasi*)

Metode Analisis : Deskriptif

Unit Analisis: Kemantren Gedongtengen

Tingkat Penyajian : Kecamatan



## 7. DISEMINASI HASIL

Produk Data : Tercetak (*hardcopy*), Digital (*soft-copy*)

## P. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KEMANTREN GONDOKUSUMAN TAHUN 2022

### 1. INFORMASI UMUM

Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Kemantren Gondokusuman

Penanggungjawab : Mantri Pamong Praja Kemantren Gondokusuman

Penanggungjawab Teknis : Kepala Jawatan Umum

Tujuan Kegiatan :

- 1) Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Perangkat Daerah 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 dari aparatur penyelenggara publik.

- 3) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 4) Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan.
- 5) Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN**

Kepuasan terhadap kemudahan mendapat layanan

## **3. DESAIN KEGIATAN**

Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta



Metode Pengumpulan Data : Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)

Sarana Pengumpulan Data : *Paper-assisted Personal Interviewing* (PAPI)

Unit Pengumpulan Data : Pengguna layanan

#### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan Sampel : *Purposive Sampling*

Unit Sampel : Pengunjung

Unit Observasi : Pengunjung

#### **5. PENGUMPULAN DATA**

Petugas Pengumpulan Data : Staf instansi penyelenggara dan mitra/ tenaga kontrak

Jumlah Petugas : Supervisor/ penyelia/ pengawas  
1 orang

Pengumpul data/ enumerator                      2 orang

#### **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Data : Penyuntingan (*Editing*), *Data Entry*, Penyahihan (Validasi)

Metode Analisis : Deskriptif

Unit Analisis : Kemantren Gondokusuman

Tingkat Penyajian : Kabupaten/ Kota



## 7. DISEMINASI HASIL

Produk Data: Tercetak (*hardcopy*), Digital (*soft-copy*)

## Q. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI KEMANTREN JETIS TAHUN 2021

### 1. INFORMASI UMUM

Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Kemantren Jetis

Penanggungjawab :

Penanggungjawab Teknis : Mantri Pamong Praja  
Kemantren Jetis

Tujuan Kegiatan :

- 1) Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Kemantren Jetis.
- 2) Untuk memperoleh bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di tahun berikutnya.
- 3) Untuk memberikan gambaran kepada Masyarakat tentang kinerja Kemantren Jetis melalui Publikasi Survei Kepuasan Masya-



rakat.

## 2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- 3) Waktu Pelayanan
- 4) Kenyamanan Kantor (Sarana dan Prasarana)
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6) Kompetensi Pelaksanan
- 7) Perilaku Pelaksana
- 8) Maklumat Pelayanan
- 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 10) Ketepatan Waktu Pelayanan

## 3. DESAIN KEGIATAN

Frekuensi Penyelenggaraan: Tahunan

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta

Metode Pengumpulan Data: Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)

Sarana Pengumpulan Data : *Paper-assisted Personal Interviewing (PAPI)*, *Computer Aided Web Interviewing (CAWI)*

Unit Pengumpulan Data : Pengguna layanan



#### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan Sampel : *Quota Sampling*

Unit Sampel : Pengunjung Kantor

Unit Observasi : Pengunjung Kantor

#### **5. PENGUMPULAN DATA**

Petugas Pengumpulan Data: Staf instansi penyelenggara

Jumlah Petugas : Supervisor/ penyelia/ pengawas 1 orang

Pengumpul data/enumerator 2 orang

#### **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Data : Penyuntingan (*Editing*), Penyandian (*Coding*), *Data Entry*, Penyahihan (*Validasi*)

Metode Analisis : Deskriptif

Unit Analisis : Kemantren Jetis

Tingkat Penyajian : Kecamatan

#### **7. DISEMINASI HASIL**

Produk Data: Tercetak (*hardcopy*), Digital (*soft-copy*)



## **R. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI KEMANTREN KOTAGEDE TAHUN 2022**

### **1. INFORMASI UMUM**

Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Kemantren Kotagede

Penanggungjawab :

Penanggungjawab Teknis : Mantri Pamong Praja  
Kemantren Kotagede

Tujuan Kegiatan :

- 1) Untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik.
- 2) Nilai yang di berikan oleh masyarakat di harapkan sebagai nilai yang dapat di per-tanggung jawabkan
- 3) Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah dan masyarkat

### **2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN**

- 1) Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
- 2) Prosedur Pelayanan





- 3) Waktu penyelesaian
- 4) kesesuaian antara biaya/ tarif yang di bayarkan
- 5) Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan
- 6) Kemampuan yang di miliki petugas dalam memberikan pelayanan
- 7) Perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan
- 8) Kesesuaian standar pelayanan dengan kemampuan dan kewajiban perangkat dalam memberikan pelayanan sebagaimana tertuang dalam maklumat
- 9) Mekanisme dan tindak lanjut penanganan pengaduan saran dan masukan di perangkat unit kerja pelayanan

### **3. DESAIN KEGIATAN**

Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta

Metode Pengumpulan Data : Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)

Sarana Pengumpulan Data : *Paper-assisted Personal Interviewing* (PAPI)

Unit Pengumpulan Data : Pengguna layanan



#### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan Sampel : *Purposive Sampling*

Unit Sampel : Pengunjung Ruang Pelayanan  
Kemantren Kotagede

Unit Observasi : Pengunjung Ruang Pelayanan  
Kemantren Kotagede

#### **5. PENGUMPULAN DATA**

Petugas Pengumpulan Data : Staf instansi penyelenggara dan mitra/tenaga kontrak

Jumlah Petugas : Supervisor/ penyelia/ pengawas  
2 orang

Pengumpul data/ enumerator 2 orang

#### **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Data : Penyuntingan (*Editing*), *Data Entry*

Metode Analisis : Deskriptif

Unit Analisis : Kemantren Kotagede

Tingkat Penyajian : Kabupaten/Kota

#### **7. DISEMINASI HASIL**

Produk Data : Tercetak (*hardcopy*), Digital (*soft-copy*)



## **S. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KEMANTREN KRATON TAHUN 2021**

### **1. INFORMASI UMUM**

Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Kemantren Kraton

Penanggungjawab :

Penanggungjawab Teknis : Mantri Pamong Praja  
Kemantren Kraton

Tujuan Kegiatan : (belum diisi)

### **2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN**

(belum diisi)

### **3. DESAIN KEGIATAN**

Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta

Metode Pengumpulan Data : Wawancara, Mengisi  
kuesioner sendiri (swacacah)

Sarana Pengumpulan Data : *Paper-assisted Personal Interviewing* (PAPI)

Unit Pengumpulan Data : Pengguna Layanan



#### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan Sampel : *Systematic Random Sampling*

Unit Sampel : Masyarakat

Unit Observasi : Pengguna layanan

#### **5. PENGUMPULAN DATA**

Petugas Pengumpulan Data : Staf instansi penyelenggara

Jumlah Petugas : Supervisor/ penyelia/ pengawas 1 orang

Pengumpul data/ enumerator 1 orang

#### **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Data : *Data Entry*

Metode Analisis : Deskriptif

Unit Analisis : Kemantren Kraton

Tingkat Penyajian : Kecamatan

#### **7. DISEMINASI HASIL**

Produk Data : Tercetak (*hardcopy*), Digital (*soft-copy*)



## **T. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN KEMANTREN MERGANGSAN TAHUN 2022**

### **1. INFORMASI UMUM**

Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Kemantren Mergangsan

Penanggungjawab :

Penanggungjawab Teknis : Mantri Pamong Praja  
Kemantren Mergangsan

Tujuan Kegiatan :

- 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 aparaturnya 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

## **2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN**

- 1) Persyaratan Pelayanan
- 2) Prosedur Pelayanan
- 3) Waktu Pelayanan
- 4) Biaya/ tarif pelayanan
- 5) Produk pelayanan
- 6) Kompetensi pelaksana pelayanan
- 7) Perilaku pelaksana pelayanan
- 8) Maklumat pelayanan
- 9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

## **3. DESAIN KEGIATAN**

Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta



Metode Pengumpulan Data : Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)

Sarana Pengumpulan Data : *Paper-assisted Personal Interviewing* (PAPI)

Unit Pengumpulan Data : Pengguna layanan

#### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan Sampel : *Quota Sampling, Purposive Sampling*

Unit Sampel : Masyarakat umum

Unit Observasi : Pengguna layanan di Kemantren Mergangsan

#### **5. PENGUMPULAN DATA**

Petugas Pengumpulan Data : Staf instansi penyelenggara

Jumlah Petugas : Supervisor/ penyelia/ pengawas 1 orang

Pengumpul data/ enumerator 1 orang

#### **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Data: Penyuntingan (*Editing*), Penyandian (*Coding*), *Data Entry*, Penyahihan (*Validasi*)

Metode Analisis : Deskriptif



Unit Analisis : Kemantren Mergangsan

Tingkat Penyajian : Kecamatan

## **7. DISEMINASI HASIL**

Produk Data : Tercetak (*hardcopy*)

## **U. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN KEMANTREN NGAMPILAN TAHUN 2021**

### **1. INFORMASI UMUM**

Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Kemantren Ngampilan

Penanggungjawab :-

Penanggungjawab Teknis : Mantri Pamong Praja  
Kemantren Ngampilan

Tujuan Kegiatan: Memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

### **2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN**

- 1) Umur
- 2) Jenis Kelamin
- 3) Pendidikan Terakhir
- 4) Pekerjaan Utama
- 5) Persyaratan Pelayanan
- 6) Prosedur Pelayanan





- 7) Waktu Pelayanan
- 8) Biaya/ tarif pelayanan
- 9) Produk pelayanan
- 10) Kompetensi pelaksana pelayanan
- 11) Perilaku pelaksana pelayanan
- 12) Sarana dan Prasarana
- 13) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

### **3. DESAIN KEGIATAN**

Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta

Metode Pengumpulan Data: Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)

Sarana Pengumpulan Data: *Paper-assisted Personal Interviewing* (PAPI)

Unit Pengumpulan Data: Pengguna Layanan

### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan Sampel : *Quota Sampling, Purposive Sampling*

Unit Sampel : Pengguna Layanan Kemantren Ngampilan



Unit Observasi : Pengguna Layanan Kemantren Ngampilan

## **5. PENGUMPULAN DATA**

Petugas Pengumpulan Data : -

Jumlah Petugas : -

## **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Data : Penyandian (*Coding*),  
*Data Entry*

Metode Analisis : Deskriptif

Unit Analisis : Kemantren Ngampilan

Tingkat Penyajian : Kecamatan

## **7. DISEMINASI HASIL**

Produk Data: Tercetak (*hardcopy*), Digital (*soft-copy*)

# **V. SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KEMANTREN PAKUALAMAN TAHUN 2022**

## **1. INFORMASI UMUM**

Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Kemantren Pakualaman

Penanggungjawab : Mantri Pamong Praja  
Kemantren Pakualaman



Penanggungjawab Teknis : Kepala Jawatan Umum Kemantren Pakualaman

Tujuan Kegiatan :

- 1) Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 2) Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan. (Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana IKM).
- 3) Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kemantren Pakualaman

## **2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN**

- 1) Umur
- 2) Jenis Kelamin
- 3) Pendidikan Terakhir
- 4) Pekerjaan Utama

## **3. DESAIN KEGIATAN**

Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta



Metode Pengumpulan Data : Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)

Sarana Pengumpulan Data : *Paper-assisted Personal Interviewing* (PAPI), *Computer Aided Web Interviewing* (CAWI)

Unit Pengumpulan Data : Pengguna Layanan

#### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan Sampel : *Simple Random Sampling*

Unit Sampel : Masyarakat

Unit Observasi : pengunjung pengguna layanan administrasi, pengguna layanan kegiatan kemantren pakualaman dari jawatan se kemantren Pakualaman

#### **5. PENGUMPULAN DATA**

Petugas Pengumpulan Data : Staf instansi penyelenggara

Jumlah Petugas : Supervisor/ penyelia/ pengawas 1 orang

Pengumpul data/enumerator 2 orang

#### **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**



Tahapan Pengolahan Data : Penyuntingan (*Editing*), Penyandian (*Coding*), *Data Entry*, Penyahihan (*Validasi*)

Metode Analisis : Deskriptif

Unit Analisis: Kemantren Pakualaman

Tingkat Penyajian : Kecamatan

## **7. DISEMINASI HASIL**

Produk Data : Tercetak (*hardcopy*), Digital (*soft-copy*)

# **W. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN KEMANTREN UMBULHARJO TAHUN 2022**

## **1. INFORMASI UMUM**

Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Kemantren Umbulharjo

Penanggungjawab :

Penanggungjawab Teknis : Mantri Pamong Praja  
Kemantren Umbulharjo

Tujuan Kegiatan : Mengetahui tingkat kinerja aparaturnya kemantren 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.

## **2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN**

- 1) Persyaratan Pelayanan
- 2) Prosedur Pelayanan
- 3) Waktu Pelayanan
- 4) Biaya/ tarif pelayanan
- 5) Produk pelayanan
- 6) Kompetensi pelaksana pelayanan
- 7) Perilaku pelaksana pelayanan
- 8) Maklumat pelayanan
- 9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

## **3. DESAIN KEGIATAN**

Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta

Metode Pengumpulan Data : Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)

Sarana Pengumpulan Data : *Paper-assisted Personal Interviewing* (PAPI)

Unit Pengumpulan Data : Pengguna layanan



#### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan Sampel : *Quota Sampling, Purposive Sampling*

Unit Sampel : Masyarakat umum

Unit Observasi : Pengguna layanan di Kemantren Umbulharjo

#### **5. PENGUMPULAN DATA**

Petugas Pengumpulan Data : Staf instansi penyelenggara

Jumlah Petugas : Supervisor/ penyelia/ pengawas 1 orang

Pengumpul data/ enumerator 1 orang

#### **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Data : Penyuntingan (*Editing*), *Data Entry*, Penyahihan (*Validasi*)

Metode Analisis : Deskriptif

Unit Analisis: Kemantren Umbulharjo

Tingkat Penyajian : Kecamatan

#### **7. DISEMINASI HASIL**



Produk Data : Tercetak (*hardcopy*)

## **X. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KEMANTREN WIROBRAJAN TAHUN 2021**

### **1. INFORMASI UMUM**

Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Kemantren Wirobrajan

Penanggungjawab :-

Penanggungjawab Teknis : Mantri Pamong Praja  
Kemantren Wirobrajan

Tujuan Kegiatan : Memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan publik

### **2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN**

- 1) Umur
- 2) Jenis Kelamin
- 3) Pendidikan Terakhir
- 4) Pekerjaan Utama
- 5) Persyaratan pelayanan
- 6) Prosedur pelayanan
- 7) Waktu pelayanan
- 8) Biaya/tarif pelayanan
- 9) Produk pelayanan
- 10) Kemampuan petugas pelayanan





- 11) Perilaku petugas pelayanan
- 12) Standar pelayanan
- 13) Pengaduan, saran, dan masukan

### **3. DESAIN KEGIATAN**

Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta

Metode Pengumpulan Data : Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)

Sarana Pengumpulan Data : *Paper-assisted Personal Interviewing* (PAPI)

Unit Pengumpulan Data : Pengguna layanan

### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan Sampel : *Quota Sampling*

Unit Sampel : Pengunjung/ pengguna layanan

Unit Observasi : Pengunjung/ pengguna layanan

### **5. PENGUMPULAN DATA**

Petugas Pengumpulan Data : Staf instansi penyelenggara

Jumlah Petugas : Supervisor/ penyelia/ pengawas  
1 orang

Pengumpul data/ enumerator 1 orang

### **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**



Tahapan Pengolahan Data : *Data Entry*

Metode Analisis : Deskripsi

Unit Analisis : Kemantren Wirobrajan

Tingkat Penyajian : Kecamatan

## **7. DISEMINASI HASIL**

Produk Data : Tercetak (*hardcopy*), Digital (*soft-copy*)

## **Y. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA TAHUN 2022**

### **1. INFORMASI UMUM**

Sektor Kegiatan : Sektor Publik

Penyelenggara : Kemantren Wirobrajan

Penanggungjawab : Kepala Satuan Polisi Pamong Praja

Penanggungjawab Teknis : Kepala Bidang P2KSDM

Tujuan Kegiatan :

- 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

## **2. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN**

- 1) Persyaratan pelayanan
- 2) Prosedur pelayanan
- 3) Waktu pelayanan
- 4) Produk pelayanan
- 5) Kompetensi pelaksana pelayanan
- 6) Perilaku pelaksana pelayanan



7) Maklumat pelayanan

### **3. DESAIN KEGIATAN**

Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan

Cakupan Wilayah : Kota Yogyakarta

Metode Pengumpulan Data : Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)

Sarana Pengumpulan Data : *Paper-assisted Personal Interviewing* (PAPI)

Unit Pengumpulan Data : Pengguna layanan

### **4. DESAIN SAMPEL**

Metode Pemilihan Sampel : *Quota Sampling, Purposive Sampling*

Unit Sampel : Masyarakat umum

Unit Observasi : Pengguna layanan

### **5. PENGUMPULAN DATA**

Petugas Pengumpulan Data : Staf instansi penyelenggara

Jumlah Petugas : Supervisor/ penyelia/ pengawas 1 orang

Pengumpul data/ enumerator 1 orang



## **6. PENGOLAHAN DAN ANALISIS**

Tahapan Pengolahan Data : Penyuntingan (*Editing*), Penyandian (*Coding*), *Data Entry*, Penyahihan (*Validasi*)

Metode Analisis : Deskripsi

Unit Analisis : Sapol PP

Tingkat Penyajian : Kabupaten/Kota

## **7. DISEMINASI HASIL**

Produk Data : Tercetak (*hardcopy*)



# PENUTUP



## A. KESIMPULAN

- Dari 50 OPD peserta FGD Penyusunan Metadata Statistik Sektoral Kota Yogyakarta Tahun 2022, sebanyak 25 OPD telah menyelesaikan dan mengumpulkan metadata statistik kegiatan survei.
- Dari 25 OPD yang menyusun metadata statistik kegiatan survei, terdapat 24 diantaranya menyusun metadata terkait kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan 1 OPD menyusun metadata terkait kegiatan survei sektor transportasi.

## B. SARAN

- Diadakan pelatihan kembali untuk menjelaskan lebih detail setiap pertanyaan/ pernyataan kuesioner metadata.
- Pendampingan pengisian kuesioner metadata statistik langsung dengan penanggungjawab kegiatan statistik sektoral.



# RINGKASAN METADATA STATISTIK SEKTORAL

KEGIATAN SURVEI

KOTA YOGYAKARTA  
TAHUN 2022



**PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA**  
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN  
Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta Kode Pos: 55165

 [kominfo.jogjakota.go.id](http://kominfo.jogjakota.go.id)

 (0274) 551230, 561270

 [kominfosandi@jogjakota.go.id](mailto:kominfosandi@jogjakota.go.id)

 08122780001

 [upik@jogjakota.go.id](mailto:upik@jogjakota.go.id)