

RINGKASAN METADATA STATISTIK SEKTORAL KEGIATAN SURVEI KOTA YOGYAKARTA

2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Maksud dan Tujuan.....	3
PELAKSANAAN KEGIATAN	4
2.1 Pelaksanaan Penyusunan Metadata Statistik	4
2.2 Panduan Penyusunan Metadata Statistik	4
HASIL PENYUSUNAN METADATA	5
Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik	7
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	13
Bagian Kesejahteraan Rakyat	20
Bagian Tata Pemerintahan.....	25
Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan)	32
Dinas Perdagangan.....	38
Kemantren Danurejan.....	44
Kemantren Gedongtengen	52
Kemantren Jetis	60
Kemantren Kotagede.....	65
Kemantren Kraton.....	71
Kemantren Mantrijeron.....	79
Kemantren Ngampilan	85
Kemantren Pakualaman	91
Kemantren Tegalrejo	98
Kemantren Umbulharjo	103
Kemantren Wirobrajan.....	110
Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah	116
Bagian Administrasi Keuangan	123
Inspektorat	129
Kemantren Gondomanan	136
Sekretariat DPRD	142
PENUTUP	149
4.1 Kesimpulan.....	149

4.2 **Saran**..... 149

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia, Satu Data Indonesia dimaknai sebagai kebijakan tata kelola data pemerintah untuk menghasilkan data yang akurat, mutakhir, terpadu, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta mudah diakses dan dibagi pakaikan antar instansi pusat dan instansi daerah melalui pemenuhan standar data, metadata, interoperabilitas data, dan menggunakan kode referensi dan data induk.

Metadata statistik merupakan salah satu prinsip satu data yang harus terpenuhi oleh Produsen Data dari hasil kegiatan statistik sektoral. Dalam menyelenggarakan kegiatan statistik sektoral, Produsen Data memperoleh data melalui survei, kompilasi produk administrasi, dan cara lain sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Survei adalah cara pengumpulan data yang dilakukan melalui pencacahan sampel (sebagian dari keseluruhan populasi) untuk memperkirakan karakteristik suatu populasi pada saat tertentu.

Setiap Produsen Data yang telah menyelesaikan rangkaian kegiatan statistik sektoral memiliki kewajiban untuk menyusun metadata statistik sehingga data yang dihasilkan dapat digunakan oleh pihak yang berkepentingan sesuai dengan kebutuhan dan dapat menjamin kualitas data tersebut.

Oleh karena itu, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta sebagai Walidata tingkat Kota Yogyakarta memiliki tugas membantu Pembina Data untuk membina Perangkat Daerah dalam Penyelenggaraan Statistik Sektoral salah satunya pada penyusunan metadata statistik, sehingga dilaksanakan kegiatan penyusunan metadata statistik di lingkup Pemerintah Kota Yogyakarta pada tahun 2023.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan metadata statistik sektoral Kota Yogyakarta tahun 2023 yaitu memberikan pemahaman kepada Produsen Data bahwa setiap data harus memiliki metadata sesuai dengan amanat Perpres No 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia.

Tujuan dari kegiatan pengumpulan metadata kegiatan statistik sektoral yaitu:

- a. Menyediakan informasi kegiatan statistik sektoral yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam format yang baku.
- b. Memberikan kemudahan bagi pengguna data agar dapat dimanfaatkan sebagaimana mestinya.
- c. Mendokumentasikan kegiatan statistik yang telah dilaksanakan Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta.

PELAKSANAAN KEGIATAN

2.1 Pelaksanaan Penyusunan Metadata Statistik

Penyusunan metadata statistik di lingkup Pemerintah Kota Yogyakarta tahun 2023 diselenggarakan pada bulan Juni hingga September 2023 dengan sistem tatap muka yang di dampingi oleh BPS Kota Yogyakarta selaku Pembina Data Statistik.

2.2 Panduan Penyusunan Metadata Statistik

Pada pelaksanaan penyusunan metadata statistik menggunakan form Metadata Statistik dari BPS dan langkah-langkah pengisian mengacu pada Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik.

HASIL PENYUSUNAN METADATA

Jumlah metadata yang telah selesai dan mendapatkan persetujuan dari BPS Kota Yogyakarta sebanyak 22 OPD. Daftar OPD dan judul metadata statistik kegiatan survei dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1. Daftar OPD dan Judul Metadata Statistik Kegiatan Survei

No	Produsen Data	Nama Kegiatan	Tahun
1	Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik	Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Yogyakarta	2022
2	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Bappeda Kota Yogyakarta	2022
3	Bagian Kesejahteraan Rakyat	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Yogyakarta	2022
4	Bagian Tata Pemerintahan	Survei Kepuasan Masyarakat Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta	2022
5	Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan)	Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan) Kota Yogyakarta	2022
6	Dinas Perdagangan	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta	2022
7	Kemantren Danurejan	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Danurejan Kota Yogyakarta	2022
8	Kemantren Gedongtengen	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Gedongtengen	2022
9	Kemantren Jetis	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Jetis	2022
10	Kemantren Kotagede	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Kotagede Kota Yogyakarta	2022
11	Kemantren Kraton	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Kraton Kota Yogyakarta	2022
12	Kemantren Mantriheron	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Mantriheron	2022
13	Kemantren Ngampilan	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Ngampilan	2022
14	Kemantren Pakualaman	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Pakualaman Kota Yogyakarta	2022
15	Kemantren Tegalrejo	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Tegalrejo	2022
16	Kemantren Umbulharjo	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Umbulharjo	2022
17	Kemantren Wirobrajan	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Wirobrajan	2022
18	Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Yogyakarta	2023
19	Bagian Administrasi Keuangan	Survei Kepuasan Masyarakat di Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta	2023
20	Inspektorat	Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Yogyakarta	2023
21	Kemantren Gondomanan	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Gondomanan	2023

No	Produsen Data	Nama Kegiatan	Tahun
22	Sekretariat DPRD	Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Fasilitasi terhadap Agenda DPRD	2023

Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik

Judul Kegiatan	:	Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Yogyakarta
Tahun	:	2022
Jenis Statistik	:	Statistik Sektoral
Cara Pengumpulan Data	:	Survei
Sektor Kegiatan	:	Sektor Publik Perpajakan Dan Regulasi Pasar
Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS?	:	Tidak
Identitas Rekomendasi:	:	-
I. Penyelenggara		
1.1 Instansi Penyelenggara	:	Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Yogyakarta
1.2 Alamat	:	Jalan Sultan Agung No 133 Yogyakarta (55151)
1.3 Telepon	:	(0274) 5013885
1.4 Faksimile	:	-
1.5 Email	:	kesbangpol@jogjakota.go.id
II. Penanggung Jawab		
2.1 Unit Eselon Penanggung Jawab	:	
Eselon 1	:	-
Eselon 2	:	Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Yogyakarta
2.2 Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)	:	
Nama	:	Widiyastuti, S.S., M.Hum.
Jabatan	:	Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Yogyakarta
Alamat	:	Jalan Sultan Agung No 133, Gunungketur, Yogyakarta (55151)
Telepon	:	(0274) 5013885
Faksimile	:	-
Email	:	kesbangpol@jogjakota.go.id
III. Perencanaan dan Persiapan		
3.1 Latar Belakang	:	Berdasarkan Peraturan Walikota No 63 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta, Badan perlu melakukan survei kepuasan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Yogyakarta.
3.2 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.
3.3 Rencana Jadwal Kegiatan	:	
A. Perencanaan	:	
1. Perencanaan Kegiatan	:	01 Desember 2021 s/d 17 Desember 2021
2. Desain	:	20 Desember 2021 s/d 31 Desember 2021
B. Pengumpulan	:	

3. Pengumpulan Data : 03 Januari 2022 s/d 31 Mei 2022
- C. Pemeriksaan
4. Pengolahan Data : 03 Oktober 2022 s/d 14 Oktober 2022
- D. Penyebarluasan
5. Analisis Data : 17 Oktober 2022 s/d 21 Oktober 2022
6. Diseminasi Hasil : 24 Oktober 2022 s/d 28 Oktober 2022
7. Evaluasi : 31 Oktober 2022 s/d 02 Desember 2022

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Umur	Umur	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir.	Saat menggunakan layanan
2	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis yang ditandai dengan ciri-ciri fisik tertentu. Jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki-laki.	Saat menggunakan layanan
3	Pendidikan Terakhir	Pendidikan Terakhir	Jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang ditandai dengan kepemilikan sertifikat/ijazah	Saat menggunakan layanan
4	Pekerjaan Utama	Pekerjaan Utama	Sesuatu yang dilakukan dan dijadikan pokok penghidupan atau untuk mendapat nafkah	Saat menggunakan layanan
5	Prosedur Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan	Saat menggunakan layanan
6	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif	Saat menggunakan layanan
7	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka Waktu Penyelesaian	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan	Saat menggunakan layanan

8	Biaya/tarif	Biaya/tarif	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat	Saat menggunakan layanan
9	Kesesuaian Produk Layanan	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan	Saat menggunakan layanan
10	Kompetensi Petugas Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	Saat menggunakan layanan
11	Perilaku Petugas Pelayanan	Perilaku Petugas Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Saat menggunakan layanan
12	Kedisiplinan Petugas	Kedisiplinan Petugas	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan dan kepatuhan petugas atau individu terhadap aturan, tata tertib, dan tanggung jawab yang telah ditetapkan dalam pekerjaan atau tugas	Saat menggunakan layanan
13	Kejelasan dan Kepastian Petugas	Kejelasan dan Kepastian Petugas	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kejelasan dan keyakinan yang diberikan oleh petugas atau individu dalam menjalankan tugas	Saat menggunakan layanan
14	Keadilan Pelayanan	Keadilan Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Prinsip bahwa semua individu memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan atau perlakuan yang adil dan setara dari suatu lembaga atau organisasi tanpa diskriminasi	Saat menggunakan layanan
15	Kenyamanan tempat pelayanan	Kenyamanan tempat pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tingkat kenyamanan tempat dimana masyarakat melakukan pelayanan	Saat menggunakan layanan

16	Kualitas Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan. 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, sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak	Saat menggunakan layanan
17	Penanganan Pengaduan	Penanganan pengaduan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut	Saat menggunakan layanan
18	Saran	Saran	Pendapat responden terhadap pelayanan yang diberikan Bakesbangpol yang dikemukakan untuk dipertimbangkan	Saat menggunakan layanan
19	Kritik	Kritik	Tanggapan responden terhadap pelayanan yang diberikan Bakesbangpol yang disertai dengan uraian serta pertimbangan baik buruk	Saat menggunakan layanan

IV. Desain Kegiatan

- 4.1 Kegiatan ini dilakukan : Berulang
- 4.2 Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan
- 4.3 Tipe Pengumpulan Data : Cross Sectional
- 4.4 Cakupan Wilayah
- 4.5 Pengumpulan Data : Sebagian Wilayah Indonesia
- 4.6 Wilayah Kegiatan
- 1 DI YOGYAKARTA : KOTA YOGYAKARTA
- 4.7 Metode Pengumpulan Data : Mengisi Kuesioner Sendiri
- 4.8 Sarana Pengumpulan Data : Paper-assisted Personal Interviewing (PAPI)
- 4.9 Unit Pengumpulan Data : Individu

V. Desain Sampel

- 5.1 Jenis Rancangan Sampel : Single Stage Atau Phase
- 5.2 Metode Pemilihan Sampel : Sampel Nonprobabilitas
- 5.3 Tahap Terakhir
- 5.4 Metode Sampel Probabilitas : Quota Sampling
- 5.5 yang digunakan
- 5.6 Kerangka Sampel Tahap : -
- 5.7 Terakhir
- 5.8 Fraksi Sampel Keseluruhan : -
- 5.9 Nilai Perkiraan Sampling Error : -
- 5.10 Variabel Utama
- 5.11 Unit Sampel : Masyarakat yang telah mendapat pelayanan di Bakesbangpol Tahun 2022
- 5.12 Unit Observasi : Masyarakat yang telah mendapat pelayanan di Bakesbangpol Tahun 2022

VI. Pengumpulan Data

- Apakah Melakukan Uji Coba : Tidak
- 6.1 (Pilot Survey)? :
- 6.2 Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data : Lainnya: verifikasi
- 6.3 Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon? : Tidak
- 6.4 Petugas Pengumpulan Data : Staf Instansi Penyelenggara Dan Mitra Atau Tenaga Kontrak
- 6.5 Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data : Diploma I Atau II Atau III
- 6.6 Jumlah Petugas Supervisor/penyelia/pengawas : 1
Pengumpul data/enumerator : 3
- 6.7 Apakah Melakukan Pelatihan Petugas? : Ya

VII. Pengolahan dan Analisis

- 7.1 Tahapan Pengolahan Data
Penyuntingan(Editing) : Ya
Penyandian(Coding) : Ya
(Data Entry) : Ya
Penyahihan(Validasi) : Ya
- 7.2 Metode Analisis : Deskriptif
- 7.3 Unit Analisis : Lainnya: Kantor Bakesbangpol
- 7.4 Tingkat Penyajian Hasil Analisis : Kabupaten/Kota

VIII. Diseminasi Hasil

- 8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum
Tercetak(Hardcopy) : Ya
Digital(Softcopy) : Ya
Data Mikro : Tidak
- 8.2 Rencana Rilis Produk Kegiatan
Tercetak(Hardcopy) : 28 Oktober 2022
Digital(Softcopy) : 28 Oktober 2022
Datamikro : -

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Judul Kegiatan	:	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Bappeda Kota Yogyakarta
Tahun	:	2022
Jenis Statistik	:	Statistik Sektoral
Cara Pengumpulan Data	:	Survei
Sektor Kegiatan	:	Sektor Publik Perpajakan Dan Regulasi Pasar
Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS?	:	Tidak
Identitas Rekomendasi:	:	-
I. Penyelenggara		
1.1 Instansi Penyelenggara	:	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Yogyakarta
1.2 Alamat	:	Komplek Balaikota Yogyakarta Jl. Kenari No. 56, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165
1.3 Telepon	:	(0274) 515207
1.4 Faksimile	:	(0274) 554432
1.5 Email	:	bappeda@jogjakota.go.id
II. Penanggung Jawab		
2.1 Unit Eselon Penanggung Jawab	:	
Eselon 1	:	-
Eselon 2	:	Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
2.2 Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)	:	
Nama	:	Dra. Suprntini
Jabatan	:	Sekretaris Bidang Sekretariat
Alamat	:	Komplek Balaikota, Jalan Kenari No. 56 Yogyakarta 55165
Telepon	:	(0274) 515207, 515865
Faksimile	:	-
Email	:	bappeda@jogjakota.go.id
III. Perencanaan dan Persiapan		

3.1 Latar Belakang : Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran. Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, mengakibatkan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan juga semakin meningkat. untuk itu bappeda kota yogyakarta sebagai unsur penunjang pemerintah daerah di bidang perencanaan pembangunan daerah dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan khususnya di bidang perencanaan pembangunan. Bappeda Kota Yogyakarta yang mempunyai tugas baik dalam bidang perencanaan, penelitian, dan pengembangan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan maupun produk yang dihasilkan untuk memenuhi harapan masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan yang diberikan adalah dengan melakukan survey kepuasan kepada pengguna layanan baik masyarakat maupun OPD yang diberikan oleh Bappeda Kota Yogyakarta.

3.2 Tujuan Kegiatan : Untuk 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.

3.3 Rencana Jadwal Kegiatan

A. Perencanaan

- 1. Perencanaan Kegiatan : 03 Januari 2022 s/d 14 Januari 2022
- 2. Desain : 17 Januari 2022 s/d 31 Januari 2022

B. Pengumpulan

- 3. Pengumpulan Data : 02 Mei 2022 s/d 31 Mei 2022

C. Pemeriksaan

- 4. Pengolahan Data : 01 Juni 2022 s/d 10 Juni 2022

D. Penyebarluasan

- 5. Analisis Data : 13 Juni 2022 s/d 17 Juni 2022
- 6. Diseminasi Hasil : 20 Juni 2022 s/d 24 Juni 2022
- 7. Evaluasi : 27 Juni 2022 s/d 30 Juni 2022

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Nama	Nama responden	Panggilan lengkap seseorang sesuai dengan nama yang tercantum pada kartu keluarga (KK) atau kartu tanda penduduk (KTP)	Saat menggunakan layanan

2	Jabatan	Jabatan responden	Pekerjaan atau tugas dalam pemerintahan atau organisasi yang berkenaan dengan kedudukan dan pangkat. Jabatan juga dapat diartikan kedudukan yang menunjukkan tugas, wewenang, tanggung jawab dan hak seorang pegawai negeri sipil atau karyawan pada sebuah lembaga atau perusahaan	Saat menggunakan layanan
3	OPD	Unit Kerja responden	Nama Organisasi Perangkat Daerah asal dari responden yang mengisi survei ini.	Saat menggunakan layanan
4	Kemudahan prosedur pelayanan	Prosedur Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/OPD dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan	Saat menggunakan layanan
5	Kemampuan petugas pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kemampuan yang dimiliki oleh petugas yang meliputi pengetahuan, keahlian, dan keterampilan dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan	Saat menggunakan layanan
6	Waktu pelayanan	Waktu Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan	Saat menggunakan layanan
7	Perilaku petugas pelayanan	Perilaku Pelaksana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	Saat menggunakan layanan
8	Kedisiplinan petugas	Kedisiplinan petugas	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Saat menggunakan layanan
9	Kejelasan dan kepastian petugas	Kejelasan petugas	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya)	Saat menggunakan layanan
10	Keadilan mendapatkan pelayanan	Keadilan pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelaksanaan pelayanan yang tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani	Saat menggunakan layanan

11	Kenyamanan lingkungan	Kenyamanan lingkungan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sarana prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan	Saat menggunakan layanan
12	Ketersediaan sarana prasarana	Sarana dan prasarana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kenyamanan tempat pelayanan (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)	Saat menggunakan layanan
13	Fasilitasi Desk Penyusunan Renja	Penyusunan Dokumen Renja	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kegiatan Diskusi Penyusunan Rencana Kerja dari masing-masing Perangkat Daerah	Saat menggunakan layanan
14	Fasilitasi Desk Evaluasi Renja	Desk Evaluasi Renja	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kegiatan Evaluasi Rencana Kerja dari masing-masing Perangkat Daerah	Saat menggunakan layanan
15	Fasilitasi Penyusunan RKPD	Penyusunan Dokumen Rencana Kerja Pemerintah Daerah	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kegiatan Diskusi Penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Daerah	Saat menggunakan layanan
16	Fasilitasi pelaksanaan Musrenbang	Pelaksanaan Musrenbang	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kegiatan Musyawarah Rencana Pembangunan yang dilaksanakan setiap tahun	Saat menggunakan layanan
17	Fasilitasi program CSR	Program CSR	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kegiatan dalam peningkatan dan penguatan kemitraan strategis stakeholder para pengusaha baik lokal maupun regional dalam mewujudkan pembangunan di daerah	Saat menggunakan layanan
18	Fasilitasi penelitian pengembangan dan inovasi Pemerintah Kota Yogyakarta	Penelitian pengembangan dan inovasi di	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kegiatan fasilitasi bagi peneliti/masyarakat yang ingin melakukan penelitian di Kota	Saat menggunakan layanan

		tingkat Kota Yogyakarta	Yogyakarta dan memberikan fasilitasi OPD untuk mengembangkan inovasinya	
19	Fasilitasi penyusunan metadata dan SIPD	Penyusunan Metadata Sektoral dan SIPD	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kegiatan fasilitasi bagi OPD untuk menyusun Metadata dan pengisian SIPD sebagai bahan informasi Pemerintah Kota	Saat menggunakan layanan
20	Fasilitasi Penyusunan Renstra dan Review Renstra	Penyusunan Dokumen Rencana Strategis Perangkat Daerah	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kegiatan fasilitasi bagi OPD untuk menyusun Renstra Perangkat Daerah	Saat menggunakan layanan

IV. Desain Kegiatan

- 4.1 Kegiatan ini dilakukan : Berulang
4.2 Frekuensi Penyelenggaraan : Semesteran
4.3 Tipe Pengumpulan Data : Cross Sectional
Cakupan Wilayah
4.4 Pengumpulan Data : Sebagian Wilayah Indonesia
4.5 Wilayah Kegiatan
1 DI YOGYAKARTA : KOTA YOGYAKARTA
4.6 Metode Pengumpulan Data : Mengisi Kuesioner Sendiri
4.7 Sarana Pengumpulan Data : Computer Aided Web Interviewing (CAWI)
4.8 Unit Pengumpulan Data : Individu

V. Desain Sampel

- 5.1 Jenis Rancangan Sampel : Single Stage Atau Phase
Metode Pemilihan Sampel :
5.2 Tahap Terakhir : Sampel Nonprobabilitas
Metode Sampel Probabilitas : Purposive Sampling
5.3 yang digunakan
Kerangka Sampel Tahap :
5.4 Terakhir : -
5.5 Fraksi Sampel Keseluruhan : -
Nilai Perkiraan Sampling Error :
5.6 Variabel Utama : -
5.7 Unit Sampel : Penerima layanan fasilitasi perencanaan di Bappeda Tahun 2022
5.8 Unit Observasi : OPD Teknis Penerima Layanan Fasilitasi Perencanaan Di Bappeda Tahun 2022

VI. Pengumpulan Data

- 6.1 Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)? : Ya
6.2 Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data : Lainnya: Konfirmasi Telpon
6.3 Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon? : Ya
6.4 Petugas Pengumpulan Data : -
6.5 Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data : -
6.6 Jumlah Petugas

- Supervisor/penyelia/pengawas : 0
Pengumpul data/enumerator : 0
6.7 Apakah Melakukan Pelatihan Petugas? : Ya

VII. Pengolahan dan Analisis

- 7.1 Tahapan Pengolahan Data
Penyuntingan(Editing) : Ya
Penyandian(Coding) : Ya
(Data Entry) : Ya
Penyahihan(Validasi) : Ya
7.2 Metode Analisis : Deskriptif
7.3 Unit Analisis : Lainnya: Kantor Bappeda
7.4 Tingkat Penyajian Hasil Analisis : Kabupaten/Kota

VIII. Diseminasi Hasil

- 8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum
Tercetak(Hardcopy) : Tidak
Digital(Softcopy) : Ya
Data Mikro : Tidak
8.2 Rencana Rilis Produk Kegiatan
Tercetak(Hardcopy) : -
Digital(Softcopy) : 24 Juni 2022
Datamikro : -

Bagian Kesejahteraan Rakyat

Judul Kegiatan : Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Yogyakarta
 Tahun : 2022
 Jenis Statistik : Statistik Sektoral
 Cara Pengumpulan Data : Survei
 Sektor Kegiatan : Sektor Publik Perpajakan Dan Regulasi Pasar
 Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS? : Tidak

Identitas Rekomendasi: : -

I. Penyelenggara

1.1 Instansi Penyelenggara : Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Yogyakarta
 1.2 Alamat : Komplek Balaikota Yogyakarta Jl. Kenari No. 56, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165
 1.3 Telepon : (0274) 515865
 1.4 Faksimile : -
 1.5 Email : kesra@jogjakota.go.id

II. Penanggung Jawab

2.1 Unit Eselon Penanggung Jawab
 Eselon 1 : -
 Eselon 2 : Ir. Aman Yuriadijaya, M.M.
 2.2 Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)
 Nama : Retnaningtyas, S.STP., M.I.P.
 Jabatan : Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat
 Alamat : Komplek Balaikota Jl. Kenari No. 56, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta
 Telepon : (0274) 515865
 Faksimile : kesra@jogjakota.go.id
 Email : -

III. Perencanaan dan Persiapan

3.1 Latar Belakang : Reformasi Birokrasi yang telah lama digulirkan memiliki sasaran mendasar berupa perubahan pola pikir SDM aparatur dan sistem yang berjalan yang dapat mengendalikan organisasi, tata laksana, sdm aparatur, pengawasan dan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meraih kepercayaan publik terhadap kinerja penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik serta meningkatkan efektifitas komunikasi dan interaksi antara penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat pengguna pelayanan.
 3.2 Tujuan Kegiatan : Untuk 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.
 3.3 Rencana Jadwal Kegiatan
 A. Perencanaan
 1. Perencanaan Kegiatan : 02 Mei 2022 s/d 06 Mei 2022
 2. Desain : 09 Mei 2022 s/d 13 Mei 2022
 B. Pengumpulan
 3. Pengumpulan Data : 16 Mei 2022 s/d 10 Juni 2022

C. Pemeriksaan

4. Pengolahan Data : 13 Juni 2022 s/d 17 Juni 2022

D. Penyebarluasan

5. Analisis Data : 20 Juni 2022 s/d 24 Juni 2022

6. Diseminasi Hasil : 27 Juni 2022 s/d 28 Juni 2022

7. Evaluasi : 29 Juni 2022 s/d 30 Juni 2022

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Nama	Nama	Nama lengkap responden sesuai kartu identitas	Saat menggunakan layanan
2	Umur	Umur	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir.	Saat menggunakan layanan
3	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis yang ditandai dengan ciri-ciri fisik tertentu. Jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki-laki.	Saat menggunakan layanan
4	Pendidikan	Jenjang pendidikan terakhir atau tertinggi	Jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang ditandai dengan kepemilikan sertifikat/ijazah	Saat menggunakan layanan
5	Pekerjaan	Pekerjaan	Sesuatu yang dilakukan dan dijadikan pokok penghidupan atau untuk mendapat nafkah	Saat menggunakan layanan
6	Instansi	Asal OPD	Tempat bekerja yang sekarang	Saat menggunakan layanan
7	Persyaratan pelayanan	Persyaratan pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif	Saat menggunakan layanan
8	Kemudahan pelayanan	Kemudahan pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemudahan mendapatkan informasi	Saat menggunakan layanan
9	Waktu	Jangka waktu penyelesaian pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan	Saat menggunakan layanan
10	Kondisi lingkungan	Kenyamanan lingkungan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kenyamanan lingkungan	Saat menggunakan layanan

11	Hasil pelayanan	Kesesuaian hasil pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kesesuaian hasil pelayanan dengan standar pelayanan	Saat menggunakan layanan
12	Kemampuan petugas	Kemampuan pelaksana pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, dan keterampilan	Saat menggunakan layanan
13	Perilaku petugas	Perilaku pelaksana pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Saat menggunakan layanan
14	Standar pelayanan	kesesuaian standar pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kesesuaian standar pelayanan dengan kesanggupan dan kewajiban dalam memberikan pelayanan sebagaimana tertuang dalam maklumat pelayanan	Saat menggunakan layanan
15	Tindak lanjut	Tindak lanjut penanganan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan	Saat menggunakan layanan
16	Kegiatan keagamaan	Kegiatan keagamaan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Terselenggaranya kegiatan keagamaan dan peringatan hari besar keagamaan	Saat menggunakan layanan
17	Kegiatan pemberdayaan masyarakat	Kegiatan pemberdayaan masyarakat	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan kegiatan pemberdayaan Masyarakat	Saat menggunakan layanan

IV. Desain Kegiatan

- 4.1 Kegiatan ini dilakukan : Berulang
4.2 Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan
4.3 Tipe Pengumpulan Data : Cross Sectional
4.4 Cakupan Wilayah : Sebagian Wilayah Indonesia
Pengumpulan Data
4.5 Wilayah Kegiatan
1 DI YOGYAKARTA : KOTA YOGYAKARTA
4.6 Metode Pengumpulan Data : Mengisi Kuesioner Sendiri
4.7 Sarana Pengumpulan Data : Computer Aided Web Interviewing (CAWI)
4.8 Unit Pengumpulan Data : Individu

V. Desain Sampel

- 5.1 Jenis Rancangan Sampel : Single Stage Atau Phase
5.2 Metode Pemilihan Sampel : Sampel Nonprobabilitas
Tahap Terakhir
5.3 Metode Sampel Probabilitas yang digunakan : Quota Sampling
5.4 Kerangka Sampel Tahap Terakhir : -
5.5 Fraksi Sampel Keseluruhan : -
5.6 Nilai Perkiraan Sampling Error Variabel Utama : -
5.7 Unit Sampel : Pengguna Layanan Bagian Kesejahteraan Rakyat Tahun 2022

5.8 Unit Observasi : Pengguna Layanan Bagian Kesejahteraan Rakyat Tahun 2022

VI. Pengumpulan Data

- 6.1 Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)? : Tidak
- 6.2 Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data : Supervisi
- 6.3 Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon? : Tidak
- 6.4 Petugas Pengumpulan Data : -
- 6.5 Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data : -
- 6.6 Jumlah Petugas
Supervisor/penyelia/pengawas : 0
Pengumpul data/enumerator : 0
- 6.7 Apakah Melakukan Pelatihan Petugas? : Ya

VII. Pengolahan dan Analisis

- 7.1 Tahapan Pengolahan Data
Penyuntingan(Editing) : Ya
Penyandian(Coding) : Ya
(Data Entry) : Ya
Penyahihan(Validasi) : Ya
- 7.2 Metode Analisis : Deskriptif
- 7.3 Unit Analisis : Lainnya: Kantor Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Yogyakarta
- 7.4 Tingkat Penyajian Hasil Analisis : Kabupaten/Kota

VIII. Diseminasi Hasil

- 8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum
Tercetak(Hardcopy) : Ya
Digital(Softcopy) : Ya
Data Mikro : Tidak
- 8.2 Rencana Rilis Produk Kegiatan
Tercetak(Hardcopy) : 30 Juni 2023
Digital(Softcopy) : 29 Juni 2023
Datamikro : -

Bagian Tata Pemerintahan

Judul Kegiatan	:	Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta
Tahun	:	2022
Jenis Statistik	:	Statistik Sektoral
Cara Pengumpulan Data	:	Survei
Sektor Kegiatan	:	Sektor Publik Perpajakan Dan Regulasi Pasar
Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS?	:	Tidak
Identitas Rekomendasi:	:	-
I. Penyelenggara		
1.1 Instansi Penyelenggara	:	Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Yogyakarta
1.2 Alamat	:	Komplek Balaikota Yogyakarta Jl. Kenari No. 56, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165
1.3 Telepon	:	(0274) 515865
1.4 Faksimile	:	(0274) 520332
1.5 Email	:	tapem@jogjakota.go.id
II. Penanggung Jawab		
2.1 Unit Eselon Penanggung Jawab	:	
Eselon 1	:	-
Eselon 2	:	Ir. Aman Yuriadijaya, M.M.
2.2 Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)	:	
Nama	:	Taokhid, S.I.P., M.Si.
Jabatan	:	Kepala Bagian Tata Pemerintahan
Alamat	:	Jalan Kenari No.56 Muja Muju, Umbulharjo, Yogyakarta
Telepon	:	(0274) 515865
Faksimile	:	(0274) 520332
Email	:	tapem@jogjakota.go.id
III. Perencanaan dan Persiapan		
3.1 Latar Belakang	:	Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pemerintah Kota Yogyakarta dijadikan tolok ukur untuk mengetahui kinerja perangkat daerah/unit kerja dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hasil pengukuran skm dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Perangkat Daerah /unit Kerja untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik. Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pengguna jasa layanan, maka bagian tata pemerintahan setda kota yogyakarta telah melakukan pengukuran SKM secara rutin sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh pegawai di bagian tata pemerintahan kepada perangkat daerah /unit kerja.

- 3.2 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 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.

3.3 Rencana Jadwal Kegiatan

A. Perencanaan

1. Perencanaan Kegiatan : 01 April 2022 s/d 08 April 2022
2. Desain : 11 April 2022 s/d 15 April 2022

B. Pengumpulan

3. Pengumpulan Data : 18 April 2022 s/d 27 Mei 2022

C. Pemeriksaan

4. Pengolahan Data : 30 Mei 2022 s/d 10 Juni 2022

D. Penyebarluasan

5. Analisis Data : 13 Juni 2022 s/d 30 Juni 2022
6. Diseminasi Hasil : 04 Juli 2022 s/d 08 Juli 2022
7. Evaluasi : 11 Juli 2022 s/d 15 Juli 2022

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Nama	Nama	Panggilan lengkap responden sesuai dengan nama yang tercantum pada kartu keluarga (KK) atau kartu tanda penduduk (KTP)	saat mendapatkan pelayanan
2	Umur	Umur	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir.	saat mendapatkan pelayanan
3	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Perbedaan biologis (organ reproduksi, hormon) dan peran sosial yang membedakan individu sebagai laki-laki atau perempuan dalam suatu budaya atau masyarakat	saat mendapatkan pelayanan

4	Pendidikan Terakhir	Pendidikan Terakhir	Jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang ditandai dengan kepemilikan sertifikat/ijazah	saat mendapatkan pelayanan
5	Nama Instansi	Nama Instansi	Nama lembaga, organisasi, atau badan asal dari responden yang mengisi survei ini.	saat mendapatkan pelayanan
6	Prosedur Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap serangkaian langkah yang harus diikuti oleh suatu organisasi untuk memberikan layanan kepada pelanggan atau masyarakat dengan konsistensi dan efisiensi	saat mendapatkan pelayanan
7	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh seseorang atau individu dalam menjalankan tugas atau pekerjaan tertentu	saat mendapatkan pelayanan
8	Waktu Pelayanan	Waktu Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap jumlah waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan atau menyelesaikan suatu tugas atau proses dalam konteks tertentu	saat mendapatkan pelayanan
9	Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Tindakan, sikap, atau tingkah laku yang ditunjukkan oleh individu atau pelaksana dalam menjalankan tugas atau pekerjaan tertentu	saat mendapatkan pelayanan
10	Kedisiplinan Petugas	Kedisiplinan Petugas	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kemampuan dan kepatuhan petugas atau individu terhadap aturan, tata tertib, dan tanggung jawab yang telah ditetapkan dalam pekerjaan atau tugas	saat mendapatkan pelayanan
11	Kejelasan dan Kepastian Petugas	Kejelasan dan Kepastian Petugas	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kejelasan dan keyakinan yang diberikan oleh petugas atau individu dalam menjalankan tugas	saat mendapatkan pelayanan

12	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap prinsip bahwa semua individu memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan atau perlakuan yang adil dan setara dari suatu lembaga atau organisasi tanpa diskriminasi	saat mendapatkan pelayanan
13	Kenyamanan Lingkungan	Kenyamanan Lingkungan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kondisi atau suasana yang menciptakan rasa nyaman dan aman bagi individu dalam suatu lingkungan, baik itu fisik maupun sosial	saat mendapatkan pelayanan
14	Ketersediaan sarana dan prasarana	sarana dan prasarana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap ketersediaan alat, fasilitas, dan infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung atau melaksanakan suatu tugas, kegiatan, atau layanan tertentu	saat mendapatkan pelayanan
15	Fasilitasi Penyusunan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Walikota	Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Walikota	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitasi penyusunan dokumen yang menjelaskan penggunaan anggaran dan kebijakan yang diterapkan dalam suatu periode, untuk memberikan transparansi dan pertanggungjawaban terhadap pengelolaan dana publik dan tindakan pemerintah di tingkat daerah	saat mendapatkan pelayanan
16	Fasilitasi Penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah	Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitasi penyusunan dokumen yang berisi informasi mengenai kinerja pemerintahan daerah, kebijakan, program, dan masalah yang dihadapi dalam periode tertentu, digunakan untuk pemantauan, evaluasi, dan informasi publik	saat mendapatkan pelayanan
17	Fasilitasi Monev Pelaksanaan Urusan Pemerintahan Daerah	Monev Pelaksanaan Urusan Pemerintahan Daerah	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kegiatan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan berbagai urusan pemerintahan di tingkat	saat mendapatkan pelayanan

		daerah untuk memastikan kepatuhan terhadap rencana, anggaran, dan tujuan yang telah ditetapkan. Ini bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas dan efektivitas pemerintahan daerah	
--	--	--	--

IV. Desain Kegiatan

- 4.1 Kegiatan ini dilakukan : Berulang
- 4.2 Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan
- 4.3 Tipe Pengumpulan Data : Cross Sectional
- Cakupan Wilayah
- 4.4 Pengumpulan Data : Sebagian Wilayah Indonesia
- 4.5 Wilayah Kegiatan
- 1 DI YOGYAKARTA : KOTA YOGYAKARTA
- 4.6 Metode Pengumpulan Data : Mengisi Kuesioner Sendiri
- 4.7 Sarana Pengumpulan Data : Computer Aided Web Interviewing (CAWI)
- 4.8 Unit Pengumpulan Data : Individu

V. Desain Sampel

- 5.1 Jenis Rancangan Sampel : Single Stage Atau Phase
- Metode Pemilihan Sampel : Sampel Nonprobabilitas
- 5.2 Tahap Terakhir
- Metode Sampel Probabilitas : Quota Sampling
- 5.3 yang digunakan
- Kerangka Sampel Tahap : -
- 5.4 Terakhir
- 5.5 Fraksi Sampel Keseluruhan : -
- Nilai Perkiraan Sampling Error : -
- 5.6 Variabel Utama
- 5.7 Unit Sampel : Pegawai ASN di Pemerintah Kota Yogyakarta Pengguna Layanan Bagian Tata Pemerintahan Tahun 2022
- 5.8 Unit Observasi : Pegawai ASN di Pemerintah Kota Yogyakarta Pengguna Layanan Bagian Tata Pemerintahan Tahun 2022

VI. Pengumpulan Data

- Apakah Melakukan Uji Coba : Tidak
- 6.1 (Pilot Survey)? :
- 6.2 Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data : Supervisi
- 6.3 Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon? : Tidak
- 6.4 Petugas Pengumpulan Data : -
- 6.5 Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data : -
- 6.6 Jumlah Petugas
- Supervisor/penyelia/pengawas : 0
- Pengumpul data/enumerator : 0
- 6.7 Apakah Melakukan Pelatihan Petugas? : Ya

VII. Pengolahan dan Analisis

- 7.1 Tahapan Pengolahan Data
- Penyuntingan(Editing) : Ya
- Penyandian(Coding) : Ya

- (Data Entry) : Ya
Penyahihan(Validasi) : Ya
7.2 Metode Analisis : Deskriptif
7.3 Unit Analisis : Lainnya: Kantor Bagian Tata Pemerintahan
7.4 Tingkat Penyajian Hasil : Kabupaten/Kota Analisis

VIII. Diseminasi Hasil

- 8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum
Tercetak(Hardcopy) : Ya
Digital(Softcopy) : Ya
Data Mikro : Tidak
8.2 Rencana Rilis Produk Kegiatan
Tercetak(Hardcopy) : 8 Juli 2022
Digital(Softcopy) : 8 Juli 2022
Datamikro : -

Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan)

Judul Kegiatan : Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan) Kota Yogyakarta
Tahun : 2022
Jenis Statistik : Statistik Sektoral
Cara Pengumpulan Data : Survei
Sektor Kegiatan : Sektor Publik Perpajakan Dan Regulasi Pasar
Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS? : Tidak

Identitas Rekomendasi: : -

I. Penyelenggara

1.1 Instansi Penyelenggara : Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan) Kota Yogyakarta
1.2 Alamat : Jl. Kemasan No.39 Kotagede Yogyakarta 55173
1.3 Telepon : (0274) 370188
1.4 Faksimile : -
1.5 Email : kebudayaan@jogjakota.go.id

II. Penanggung Jawab

2.1 Unit Eselon Penanggung Jawab
Eselon 1 : -
Eselon 2 : Yetti Martanti, S.Sos., M.M.
2.2 Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)
Nama : Dra. Ratih Ekaningtyas
Jabatan : Sekretaris Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan) Kota Yogyakarta
Alamat : Jl. Kemasan No.39, Purbayan, Kec. Kotagede, Kota Yogyakarta 55173
Telepon : (0274) 370188
Faksimile : (0274) 370188
Email : kebudayaan@jogjakota.go.id

III. Perencanaan dan Persiapan

3.1 Latar Belakang

: Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di lingkungan Pemerintahan Kota Yogyakarta, segenap jajaran Pemerintah Kota Yogyakarta secara bersama-sama telah mempunyai komitmen untuk melaksanakan Reformasi Birokrasi. Tujuan dilaksanakannya Reformasi Birokrasi adalah menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi, bersih dan bebas kkn, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara yang muaranya adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Area perubahan yang menjadi tujuan dilaksanakannya Reformasi Birokrasi meliputi seluruh aspek manajemen pemerintahan yang terdiri dari delapan aspek, salah satunya adalah pelayanan publik. Hasil yang diharapkan dari area perubahan bidang pelayanan publik adalah pelayanan prima sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Pemerintah Kota Yogyakarta melalui reformasi birokrasi bidang pelayanan publik, telah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik antara lain dengan menetapkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan telah melaksanakan upaya-upaya untuk memenuhi amanat perda tersebut. Upaya-upaya tersebut antara lain mendorong dan memfasilitasi perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik untuk mengetahui tingkat kinerja secara berkala sebagai gambaran masyarakat tentang kinerja pelayanan. Dalam rangka mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, perlu dilakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Dengan Mengacu Pada Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pemerintah Kota Yogyakarta. Bentuk pelayanan langsung yang diberikan Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan) Kota Yogyakarta adalah pelayanan rekomendasi bentuk arsitektur bangunan, pelayanan nomor induk kebudayaan bagi kelompok budaya yang ada di Kota Yogyakarta.

3.2 Tujuan Kegiatan

1. Menilai kinerja pelayanan Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan) berdasarkan persepsi masyarakat pengguna layanan.
2. Memperkuat perencanaan kegiatan, pengembangan dan penganggaran kegiatan pelayanan.
3. Membantu para pengambil keputusan dalam mengarahkan rencana dan alokasi sumber daya pembangunan berdasar kebutuhan masyarakat.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan.
5. 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.

3.3 Rencana Jadwal Kegiatan

A. Perencanaan

1. Perencanaan Kegiatan : 02 Mei 2022 s/d 13 Mei 2022
2. Desain : 16 Mei 2022 s/d 27 Mei 2022

B. Pengumpulan

3. Pengumpulan Data : 30 Mei 2022 s/d 24 Juni 2022

C. Pemeriksaan

4. Pengolahan Data : 27 Juni 2022 s/d 01 Juli 2022

D. Penyebarluasan

5. Analisis Data : 04 Juli 2022 s/d 15 Juli 2022
6. Diseminasi Hasil : 18 Juli 2022 s/d 22 Juli 2022
7. Evaluasi : 25 Juli 2022 s/d 29 Juli 2022

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Nama	Nama	Nama lengkap responden sesuai kartu identitas	Saat menggunakan layanan
2	Umur	Umur	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir.	Saat menggunakan layanan
3	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis yang ditandai dengan ciri-ciri fisik tertentu. Jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki-laki.	Saat menggunakan layanan
4	Pendidikan Terakhir	Jenjang Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	Jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang ditandai dengan kepemilikan sertifikat/ijazah.	Saat menggunakan layanan
5	Pekerjaan Utama	Pekerjaan	Sesuatu yang dilakukan dan dijadikan pokok penghidupan atau untuk mendapat nafkah	Saat menggunakan layanan
6	Prosedur Pelayanan	Mekanisme dan prosedur pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	Saat menggunakan layanan
7	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap persyaratan pelayanan yang diberikan.	Saat menggunakan layanan
8	Kejelasan dan kepastian melayani	Kejelasan dan kepastian pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kejelasan informasi terkait pelayanan yang diberikan.	Saat menggunakan layanan
9	Kedisiplinan pelayanan	Kedisiplinan pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.	Saat menggunakan layanan

10	Tanggung Jawab pelayanan	Tanggung Jawab pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan.	Saat menggunakan layanan
11	Kemampuan pelayanan	Kemampuan pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.	Saat menggunakan layanan
12	Kecepatan pelayanan	Kecepatan pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	Saat menggunakan layanan
13	Keadilan Pelayanan	Keadilan Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pemberian pelayanan yang tidak memihak golongan tertentu.	Saat menggunakan layanan
14	Kesopanan dan Keramahan Pelayanan	Perilaku pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	Saat menggunakan layanan
15	Ketepatan jadwal pelayanan	Ketepatan jadwal pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan sesuai waktu pelayanan.	Saat menggunakan layanan
16	Kenyamanan lingkungan dan pelayanan	Kenyamanan tempat dan pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kenyamanan pengguna saat mengakses pelayanan.	Saat menggunakan layanan
17	Keamanan Pelayanan	Keamanan Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap keamanan pelayanan baik keamanan tempat maupun jaminan identitas pengguna layanan.	Saat menggunakan layanan

IV. Desain Kegiatan

- 4.1 Kegiatan ini dilakukan : Berulang
4.2 Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan
4.3 Tipe Pengumpulan Data : Cross Sectional
4.4 Cakupan Wilayah : Sebagian Wilayah Indonesia
4.5 Wilayah Kegiatan Pengumpulan Data
1 DI YOGYAKARTA : KOTA YOGYAKARTA
4.6 Metode Pengumpulan Data : Mengisi Kuesioner Sendiri
4.7 Sarana Pengumpulan Data : Computer Aided Web Interviewing (CAWI)
4.8 Unit Pengumpulan Data : Lainnya : Pengguna layanan Dinas Kebudayaan Tahun 2022

V. Desain Sampel

- 5.1 Jenis Rancangan Sampel : Single Stage Atau Phase
5.2 Metode Pemilihan Sampel Tahap Terakhir : Sampel Nonprobabilitas
5.3 Metode Sampel Probabilitas yang digunakan : Purposive Sampling
5.4 Kerangka Sampel Tahap Terakhir : -

- 5.5 Fraksi Sampel Keseluruhan : -
- 5.6 Nilai Perkiraan Sampling Error Variabel Utama : -
- 5.7 Unit Sampel : Pengguna Layanan Sikeb (Sistem Informasi Kebudayaan), Pemohon Rekomendasi Kebudayaan, Dan Pelaku Budaya Tahun 2022
- 5.8 Unit Observasi : Pengguna Layanan Sikeb (Sistem Informasi Kebudayaan), Pemohon Rekomendasi Kebudayaan, Dan Pelaku Budaya Tahun 2022

VI. Pengumpulan Data

- 6.1 Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)? : Tidak
- 6.2 Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data : Supervisi
- 6.3 Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon? : Tidak
- 6.4 Petugas Pengumpulan Data : -
- 6.5 Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data : -
- 6.6 Jumlah Petugas
 - Supervisor/penyelia/pengawas : 0
 - Pengumpul data/enumerator : 0
- 6.7 Apakah Melakukan Pelatihan Petugas? : Ya

VII. Pengolahan dan Analisis

- 7.1 Tahapan Pengolahan Data
 - Penyuntingan(Editing) : Ya
 - Penyandian(Coding) : Ya
 - (Data Entry) : Ya
 - Penyahihan(Validasi) : Ya
- 7.2 Metode Analisis : Deskriptif
- 7.3 Unit Analisis : Lainnya: Kantor Dinas Kebudayaan
- 7.4 Tingkat Penyajian Hasil Analisis : Kabupaten/Kota

VIII. Diseminasi Hasil

- 8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum
 - Tercetak(Hardcopy) : Ya
 - Digital(Softcopy) : Ya
 - Data Mikro : Tidak
- 8.2 Rencana Rilis Produk Kegiatan
 - Tercetak(Hardcopy) : 21 Juli 2022
 - Digital(Softcopy) : 22 Juli 2022
 - Datamikro : -

Dinas Perdagangan

Judul Kegiatan	:	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta
Tahun	:	2022
Jenis Statistik	:	Statistik Sektoral
Cara Pengumpulan Data	:	Survei
Sektor Kegiatan	:	Sektor Publik Perpajakan Dan Regulasi Pasar
Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS?	:	Tidak
Identitas Rekomendasi:	:	-
I. Penyelenggara		
1.1 Instansi Penyelenggara	:	Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta
1.2 Alamat	:	Jalan Pabringan No. 1 Ngupasan, Gondomanan, Kota Yogyakarta 55122
1.3 Telepon	:	(0274) 515871
1.4 Faksimile	:	-
1.5 Email	:	perdagangan@jogjakota.go.id
II. Penanggung Jawab		
2.1 Unit Eselon Penanggung Jawab	:	-
Eselon 1	:	-
Eselon 2	:	Veronica Ambar Ismuwardani, S.I.P
2.2 Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)	:	-
Nama	:	Jalaludin, S.Sos., M.Si.
Jabatan	:	Sekretaris Dinas Perdagangan Jalan Pabringan No. 1 Ngupasan, Gondomanan, Kota Yogyakarta
Alamat	:	Yogyakarta
Telepon	:	(0274) 515871
Faksimile	:	(0274) 515871
Email	:	perdagangan@jogjakota.go.id
III. Perencanaan dan Persiapan		

- 3.1 Latar Belakang : Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran. Dalam mengamanatkan UU No. 25 Tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Panrb No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.
- 3.2 Tujuan Kegiatan : Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta.
- 3.3 Rencana Jadwal Kegiatan
- A. Perencanaan
1. Perencanaan Kegiatan : 03 Januari 2022 s/d 14 Januari 2022
 2. Desain : 17 Januari 2022 s/d 28 Januari 2022
- B. Pengumpulan
3. Pengumpulan Data : 01 Februari 2022 s/d 29 April 2022
- C. Pemeriksaan
4. Pengolahan Data : 02 Mei 2022 s/d 13 Mei 2022
- D. Penyebarluasan
5. Analisis Data : 16 Mei 2022 s/d 31 Mei 2022

6. Diseminasi Hasil : 01 Agustus 2022 s/d 05 Agustus 2022

7. Evaluasi : 08 Agustus 2022 s/d 31 Agustus 2022

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Umur	Umur	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir.	Saat menggunakan layanan
2	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis yang ditandai dengan ciri-ciri fisik tertentu. Jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki-laki.	Saat menggunakan layanan
3	Pendidikan Terakhir	Jenjang Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	Jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang ditandai dengan kepemilikan sertifikat/ijazah	Saat menggunakan layanan
4	Persyaratan pelayanan	Persyaratan pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif	Saat menggunakan layanan
5	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	Prosedur pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan	Saat menggunakan layanan
6	Waktu penyelesaian pelayanan	Jangka waktu penyelesaian	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan	Saat menggunakan layanan
7	Biaya/tarif pelayanan	Biaya/tarif	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat	Saat menggunakan layanan

8	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan	Saat menggunakan layanan
9	Kompetensi pelaksana pelayanan	Kompetensi pelaksana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	Saat menggunakan layanan
10	Perilaku pelaksana pelayanan	Perilaku pelaksana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Saat menggunakan layanan
11	Standar pelayanan	Standar pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kesesuaian standar pelayanan dengan kesanggupan dan kewajiban dalam memberikan pelayanan sebagaimana tertuang dalam maklumat pelayanan	Saat menggunakan layanan
12	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut	Saat menggunakan layanan

IV. Desain Kegiatan

- 4.1 Kegiatan ini dilakukan : Berulang
4.2 Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan
4.3 Tipe Pengumpulan Data : Cross Sectional
Cakupan Wilayah
4.4 Pengumpulan Data : Sebagian Wilayah Indonesia
4.5 Wilayah Kegiatan
1 DI YOGYAKARTA : KOTA YOGYAKARTA
4.6 Metode Pengumpulan Data : Mengisi Kuesioner Sendiri
4.7 Sarana Pengumpulan Data : Paper-assisted Personal Interviewing (PAPI)
4.8 Unit Pengumpulan Data : Individu

V. Desain Sampel

- 5.1 Jenis Rancangan Sampel : Single Stage Atau Phase
Metode Pemilihan Sampel :
5.2 Tahap Terakhir : Sampel Nonprobabilitas
Metode Sampel Probabilitas : Purposive Sampling
5.3 yang digunakan
Kerangka Sampel Tahap :
5.4 Terakhir : -
5.5 Fraksi Sampel Keseluruhan : -
Nilai Perkiraan Sampling Error :
5.6 Variabel Utama : -
5.7 Unit Sampel : Pengguna Layanan Pengelolaan Pasar Dan Kemetrolgian Tahun 2022
5.8 Unit Observasi : Pengguna Layanan Pengelolaan Pasar Dan Kemetrolgian Tahun 2022

VI. Pengumpulan Data

- | | | |
|--|---|---|
| Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)? | : | Tidak |
| 6.1 | : | |
| 6.2 Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data | : | Supervisi |
| 6.3 Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon? | : | Ya |
| 6.4 Petugas Pengumpulan Data | : | Staf Instansi Penyelenggara dan Mitra Atau Tenaga Kontrak |
| 6.5 Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data | : | SMA Atau SMK |
| 6.6 Jumlah Petugas Supervisor/penyelia/pengawas | : | 3 |
| Pengumpul data/enumerator | : | 20 |
| 6.7 Apakah Melakukan Pelatihan Petugas? | : | Ya |

VII. Pengolahan dan Analisis

- | | | |
|---|---|---|
| 7.1 Tahapan Pengolahan Data Penyuntingan(Editing) | : | Ya |
| Penyandian(Coding) | : | Ya |
| (Data Entry) | : | Ya |
| Penyahihan(Validasi) | : | Ya |
| 7.2 Metode Analisis | : | Deskriptif |
| 7.3 Unit Analisis | : | Lainnya: Kantor Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta |
| 7.4 Tingkat Penyajian Hasil Analisis | : | Kabupaten/Kota |

VIII. Diseminasi Hasil

- | | | |
|---|---|-----------------|
| 8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum Tercetak(Hardcopy) | : | Ya |
| Digital(Softcopy) | : | Ya |
| Data Mikro | : | Tidak |
| 8.2 Rencana Rilis Produk Kegiatan Tercetak(Hardcopy) | : | 05 Agustus 2022 |
| Digital(Softcopy) | : | 03 Agustus 2022 |
| Datamikro | : | - |

Kemantren Danurejan

Judul Kegiatan : Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Danurejan Kota Yogyakarta
Tahun : 2022
Jenis Statistik : Statistik Sektoral
Cara Pengumpulan Data : Survei
Sektor Kegiatan : Sektor Publik Perpajakan Dan Regulasi Pasar
Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS? : Tidak

Identitas Rekomendasi: : -

I. Penyelenggara

1.1 Instansi Penyelenggara : Kemantren Danurejan
1.2 Alamat : Jl. Hayam Wuruk No.28, Bausasran, Kec. Danurejan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55212
1.3 Telepon : (0274) 515789
1.4 Faksimile : (0274) 515789
1.5 Email : dn@jogjakota.go.id

II. Penanggung Jawab

2.1 Unit Eselon Penanggung Jawab
Eselon 1 : -
Eselon 2 : -
2.2 Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)
Nama : Bambang Endro Wibowo, S.I.P., M.Si.
Jabatan : Mantri Pamong Praja Kemantren Danurejan
Alamat : Jalan Hayam Wuruk No.28, Yogyakarta
Telepon : (0274) 515789
Faksimile : (0274) 515789
Email : dn@jogjakota.go.id

III. Perencanaan dan Persiapan

3.1 Latar Belakang

: Reformasi Birokrasi yang telah lama digulirkan sebetulnya memiliki sasaran mendasar berupa perubahan mindset (pola pikir) sdm aparatur dan sistem yang berjalan yang dapat mengendalikan organisasi, tata laksana, SDM aparatur, pengawasan dan pelayanan publik. peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meraih kepercayaan publik terhadap kinerja penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik serta meningkatkan efektifitas komunikasi dan interaksi antara penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat pengguna pelayanan. Dengan perkembangan yang sangat pesat ini, tuntutan pengguna layanan semakin meningkat, salah satunya pelayanan yang ramah dan service excellent. Pentingnya pelayanan terhadap pengguna layanan juga merupakan strategi dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis kebutuhan masyarakat. suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut : diketahuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Diketahuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (perangkat daerah atau unit pelaksana SKM). Diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada perangkat daerah atau unit pelaksana SKM. Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kemantren Danurejan Kota Yogyakarta dijadikan tolok ukur untuk mengetahui kinerja perangkat daerah/unit kerja kemantren dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hasil pengukuran skm dapat digunakan

sebagai bahan evaluasi bagi perangkat daerah /unit kerja untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik. Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta. Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pengguna jasa layanan, maka Kemantren Danurejan Kota Yogyakarta sebagai salah satu unsur pelaksana pemerintahan melakukan pengukuran skm secara rutin sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh pegawai/asn di kemantren danurejan kepada masyarakat selaku pengguna layanan. Kemantren Danurejan meliputi 3 (tiga) Kelurahan yaitu Kelurahan Bausasran, Kelurahan Tegalpanggung dan Kelurahan Suryatmajan memberikan pelayanan publik untuk berbagai kalangan masyarakat, antara lain warga, pkL, pengusaha, pelajar, pensiunan dan lain-lain. Berdasar Peraturan Walikota Nomor 126 Tahun 2021 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Mantri Pamong Praja, maka kemantren memberikan beberapa pelayanan di Bidang Pemerintahan Umum, Pembinaan Jam Belajar Masyarakat, Pemeliharaan Sarpras Fisik, Izin Pemakaian Barang Milik Daerah, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Pendampingan Pendaftaran Perizinan Berusaha Bagi Usaha Mikro Kecil Perseorangan Melalui Online Single Submission, Pembinaan Pk5 Serta Ketertarikan Dan Ketertiban. Dalam memberikan pelayanan, baik kemantren maupun kelurahan berusaha memberikan yang terbaik sesuai kebutuhan masyarakat, namun kadang-kadang masih ada kekurangan yang belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

- 3.2 Tujuan Kegiatan : Tujuan dari kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah:
1. Untuk mengetahui dan mengukur tingkat kinerja unit pelayanan di Kemantren Danurejan 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 pelayanan publik.
 3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan masyarakat (IKM) melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kemantren Danurejan.
 4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan. Kemantren Danurejan
 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.

3.3 Rencana Jadwal Kegiatan

A. Perencanaan

1. Perencanaan Kegiatan : 06 Desember 2021 s/d 07 Januari 2022
2. Desain : 10 Januari 2022 s/d 31 Januari 2022

B. Pengumpulan

3. Pengumpulan Data : 01 Februari 2022 s/d 05 Agustus 2022

C. Pemeriksaan

4. Pengolahan Data : 08 Agustus 2022 s/d 12 Agustus 2022

D. Penyebarluasan

5. Analisis Data : 15 Agustus 2022 s/d 19 Agustus 2022
6. Diseminasi Hasil : 22 Agustus 2022 s/d 31 Agustus 2022
7. Evaluasi : 01 September 2022 s/d 16 September 2022

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Umur	Umur	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir.	Saat menggunakan pelayanan
2	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis yang ditandai dengan ciri-ciri fisik tertentu. Jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki-laki.	Saat menggunakan pelayanan

3	Pendidikan Terakhir	Jenjang Pendidikan	Jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang ditandai dengan kepemilikan sertifikat/ijazah	Saat menggunakan pelayanan
4	Pekerjaan Utama	Pekerjaan	Sesuatu yang dilakukan dan dijadikan pokok penghidupan atau untuk mendapat nafkah	Saat menggunakan pelayanan
5	Persyaratan pelayanan	Persyaratan pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif	Saat menggunakan pelayanan
6	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	Prosedur pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan	Saat menggunakan pelayanan
7	Waktu penyelesaian pelayanan	Jangka waktu penyelesaian	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan	Saat menggunakan pelayanan
8	Biaya/tarif pelayanan	Biaya/tarif	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat	Saat menggunakan pelayanan
9	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan	Saat menggunakan pelayanan
10	Kompetensi pelaksana pelayanan	Kompetensi pelaksana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	Saat menggunakan pelayanan
11	Perilaku pelaksana pelayanan	Perilaku pelaksana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Saat menggunakan pelayanan

12	Standar pelayanan	Standar pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian standar pelayanan dengan kesanggupan dan kewajiban dalam memberikan pelayanan sebagaimana tertuang dalam maklumat pelayanan	Saat menggunakan pelayanan
13	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut	Saat menggunakan pelayanan

IV. Desain Kegiatan

- 4.1 Kegiatan ini dilakukan : Berulang
4.2 Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan
4.3 Tipe Pengumpulan Data : Cross Sectional
Cakupan Wilayah
4.4 Pengumpulan Data : Sebagian Wilayah Indonesia
4.5 Wilayah Kegiatan
1 DI YOGYAKARTA : KOTA YOGYAKARTA
4.6 Metode Pengumpulan Data : Mengisi Kuesioner Sendiri
4.7 Sarana Pengumpulan Data : Paper-assisted Personal Interviewing (PAPI)
4.8 Unit Pengumpulan Data : Individu

V. Desain Sampel

- 5.1 Jenis Rancangan Sampel : Single Stage Atau Phase
Metode Pemilihan Sampel :
5.2 Tahap Terakhir : Sampel Nonprobabilitas
Metode Sampel Probabilitas : Purposive Sampling
5.3 yang digunakan
Kerangka Sampel Tahap :
5.4 Terakhir : -
5.5 Fraksi Sampel Keseluruhan : -
Nilai Perkiraan Sampling Error :
5.6 Variabel Utama : -
5.7 Unit Sampel : Pengguna Layanan Kemantren Danurejan Tahun 2022
5.8 Unit Observasi : Pengguna Layanan Kemantren Danurejan Tahun 2022

VI. Pengumpulan Data

- Apakah Melakukan Uji Coba : Tidak
6.1 (Pilot Survey)? :
6.2 Metode Pemeriksaan Kualitas : Supervisi
Pengumpulan Data
6.3 Apakah Melakukan : Tidak
Penyesuaian Nonrespon?
6.4 Petugas Pengumpulan Data : Staf Instansi Penyelenggara
6.5 Persyaratan Pendidikan : SMA atau SMK
Terendah Petugas
Pengumpulan Data
6.6 Jumlah Petugas
Supervisor/penyelia/pengawas : 1
Pengumpul data/enumerator : 3
6.7 Apakah Melakukan Pelatihan : Ya
Petugas?

VII. Pengolahan dan Analisis

- 7.1 Tahapan Pengolahan Data

- | | | |
|--------------------------------------|---|-------------------------------------|
| Penyuntingan(Editing) | : | Ya |
| Penyandian(Coding) | : | Ya |
| (Data Entry) | : | Ya |
| Penyahihan(Validasi) | : | Ya |
| 7.2 Metode Analisis | : | Deskriptif |
| 7.3 Unit Analisis | : | Lainnya: Kantor Kemantren Danurejan |
| 7.4 Tingkat Penyajian Hasil Analisis | : | Lainnya: Kecamatan |

VIII. Diseminasi Hasil

- | | | |
|--|---|-----------------|
| 8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum | | |
| Tercetak(Hardcopy) | : | Ya |
| Digital(Softcopy) | : | Ya |
| Data Mikro | : | Tidak |
| 8.2 Rencana Rilis Produk Kegiatan | | |
| Tercetak(Hardcopy) | : | 29 Agustus 2022 |
| Digital(Softcopy) | : | 30 Agustus 2022 |
| Datamikro | : | - |

Kemantren Gedongtengen

Judul Kegiatan	:	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Gedongtengen
Tahun	:	2022
Jenis Statistik	:	Statistik Sektoral
Cara Pengumpulan Data	:	Survei
Sektor Kegiatan	:	Sektor Publik Perpajakan Dan Regulasi Pasar
Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS?	:	Tidak
Identitas Rekomendasi:	:	-
I. Penyelenggara		
1.1 Instansi Penyelenggara	:	Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta
1.2 Alamat	:	Jl. Jlagran Lor No.52, Pringgokusuman, Gedong Tengen, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55272
1.3 Telepon	:	(0274) 515787
1.4 Faksimile	:	(0274) 515787
1.5 Email	:	gt@jogjakota.go.id
II. Penanggung Jawab		
2.1 Unit Eselon Penanggung Jawab	:	
Eselon 1	:	-
Eselon 2	:	-
2.2 Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)	:	
Nama	:	Drs. Ananto Wibowo, M.I.P.
Jabatan	:	Mantri Pamong Praja Kemantren Gedongtengen
Alamat	:	Jalan Jlagran Lor No. 52, Yogyakarta
Telepon	:	(0274) 515787
Faksimile	:	(0274) 515787
Email	:	gt@jogjakota.go.id
III. Perencanaan dan Persiapan		

3.1 Latar Belakang

: Reformasi Birokrasi yang telah lama digulirkan sebetulnya memiliki sasaran mendasar berupa perubahan mindset (pola pikir) sdm aparatur dan sistem yang berjalan yang dapat mengendalikan organisasi, tata laksana, sdm aparatur, pengawasan dan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meraih kepercayaan publik terhadap kinerja penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik serta meningkatkan efektifitas komunikasi dan interaksi antara penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat pengguna pelayanan. Dengan perkembangan yang sangat pesat ini, tuntutan pengguna layanan semakin meningkat, salah satunya pelayanan yang ramah dan service excellent. Pentingnya pelayanan terhadap pengguna layanan juga merupakan strategi dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

- diketahuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- diketahuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (perangkat daerah atau unit pelaksana skm).
- diketahuinya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada perangkat daerah atau unit pelaksana SKM.

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Di Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta dijadikan tolok ukur untuk mengetahui kinerja perangkat daerah/unit kerja kemantren dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hasil

pengukuran skm dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi perangkat daerah /unit kerja untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik. Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat Dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta. Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pengguna jasa layanan, maka Kemantren Gedongtengen Kota Yogyakarta sebagai salah satu unsur pelaksana pemerintahan melakukan pengukuran SKM secara rutin sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh pegawai/asn di kemantren gedongtengen kepada masyarakat selaku pengguna layanan. Kemantren Gedongtengen meliputi 2 (dua) Kelurahan Yaitu Kelurahan Pringgokusuman dan Kelurahan Sosromenduran memberikan pelayanan publik untuk berbagai kalangan masyarakat, antara lain warga, pkl, pengusaha, pelajar, pensiunan dan lain-lain. Berdasar Peraturan Walikota Nomor 126 Tahun 2021 Tentang pelimpahan sebagian kewenangan Walikota Kepada Mantri Pamong Praja, maka Kemantren Memberikan Beberapa Pelayanan Di Bidang Pemerintahan Umum, Pembinaan Jam Belajar Masyarakat, Pemeliharaan Sarpras Fisik, Izin Pemakaian Barang Milik Daerah, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Pendampingan Pendaftaran Perizinan Berusaha Bagi Usaha Mikro Kecil Perseorangan Melalui Online Single Submission, Pembinaan Pk5 Serta Ketentraman Dan Ketertiban, Dalam memberikan pelayanan, baik kemantren maupun kelurahan berusaha memberikan yang terbaik sesuai kebutuhan masyarakat, namun kadang-kadang masih ada kekurangan yang belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat

- 3.2 Tujuan Kegiatan : Tujuan dari kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah:
- A. 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.
 - B. 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.
 - C. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan masyarakat (IKM) melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kemantren Gedongtengen.
 - D. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kemantren Gedongtengen
 - E. 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.
 - F. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - G. Sebagai umpan balik untuk memperbaiki layanan.

3.3 Rencana Jadwal Kegiatan

A. Perencanaan

- 1. Perencanaan Kegiatan : 01 Desember 2021 s/d 07 Januari 2022
- 2. Desain : 10 Januari 2022 s/d 21 Januari 2022

B. Pengumpulan

- 3. Pengumpulan Data : 24 Januari 2022 s/d 01 Juli 2022

C. Pemeriksaan

- 4. Pengolahan Data : 04 Juli 2022 s/d 22 Juli 2022

D. Penyebarluasan

- 5. Analisis Data : 25 Juli 2022 s/d 03 Agustus 2022
- 6. Diseminasi Hasil : 25 Juli 2022 s/d 03 Agustus 2022
- 7. Evaluasi : 25 Juli 2022 s/d 03 Agustus 2022

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Umur	Umur	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir.	Saat menggunakan pelayanan

2	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis yang ditandai dengan ciri-ciri fisik tertentu. Jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki-laki.	Saat menggunakan pelayanan
3	Pendidikan Terakhir	Jenjang Pendidikan	Jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang ditandai dengan kepemilikan sertifikat/ijazah	Saat menggunakan pelayanan
4	Pekerjaan Utama	Pekerjaan	Sesuatu yang dilakukan dan dijadikan pokok penghidupan atau untuk mendapat nafkah	Saat menggunakan pelayanan
5	Persyaratan pelayanan	Persyaratan pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, persyaratan teknis maupun administratif	Saat menggunakan pelayanan
6	Prosedur Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan	Saat menggunakan pelayanan
7	Waktu penyelesaian pelayanan	Jangka waktu penyelesaian	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	Saat menggunakan pelayanan
8	Biaya/tarif pelayanan	Biaya/tarif	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasar kesepakatan penyelenggara dan masyarakat, (saat ini layanan semua gratis)	Saat menggunakan pelayanan
9	Produk pelayanan	Produk pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, produk pelayanan merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.	Saat menggunakan pelayanan
10	Kompetensi pelaksana pelayanan	Keterampilan dan kecakapan petugas	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.	Saat menggunakan pelayanan

11	Perilaku pelaksana pelayanan	Keterampilan dan kecakapan petugas	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	Saat menggunakan pelayanan
12	Maklumat pelayanan	Maklumat pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian standar pelayanan dengan kesanggupan dan kewajiban Perangkat Daerah / Unit Kerja dalam memberikan pelayanan.	Saat menggunakan pelayanan
13	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Kritik dan Saran	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.	Saat menggunakan pelayanan

IV. Desain Kegiatan

- 4.1 Kegiatan ini dilakukan : Berulang
4.2 Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan
4.3 Tipe Pengumpulan Data : Cross Sectional
Cakupan Wilayah
4.4 Pengumpulan Data : Sebagian Wilayah Indonesia
4.5 Wilayah Kegiatan
1 DI YOGYAKARTA : KOTA YOGYAKARTA
4.6 Metode Pengumpulan Data : Mengisi Kuesioner Sendiri
4.7 Sarana Pengumpulan Data : Paper-assisted Personal Interviewing (PAPI)
4.8 Unit Pengumpulan Data : Individu

V. Desain Sampel

- 5.1 Jenis Rancangan Sampel : Single Stage Atau Phase
Metode Pemilihan Sampel :
5.2 Tahap Terakhir : Sampel Nonprobabilitas
Metode Sampel Probabilitas : Purposive Sampling
5.3 yang digunakan
Kerangka Sampel Tahap :
5.4 Terakhir : -
5.5 Fraksi Sampel Keseluruhan : -
Nilai Perkiraan Sampling Error :
5.6 Variabel Utama : -
5.7 Unit Sampel : Pengguna Layanan Kemantren Gedongtengen Tahun 2022
5.8 Unit Observasi : Pengguna Layanan Kemantren Gedongtengen Tahun 2022

VI. Pengumpulan Data

- Apakah Melakukan Uji Coba : Tidak
6.1 (Pilot Survey)? :
6.2 Metode Pemeriksaan Kualitas : Supervisi
Pengumpulan Data
6.3 Apakah Melakukan : Tidak
Penyesuaian Nonrespon?
6.4 Petugas Pengumpulan Data : Staf Instansi Penyelenggara
6.5 Persyaratan Pendidikan : SMA atau SMK
Terendah Petugas
Pengumpulan Data
6.6 Jumlah Petugas
Supervisor/penyelia/pengawas : 1
Pengumpul data/enumerator : 4
6.7 Apakah Melakukan Pelatihan : Ya
Petugas?

VII. Pengolahan dan Analisis

- 7.1 Tahapan Pengolahan Data
 - Penyuntingan(Editing) : Ya
 - Penyandian(Coding) : Ya
 - (Data Entry) : Ya
 - Penyahihan(Validasi) : Ya
- 7.2 Metode Analisis : Deskriptif
- 7.3 Unit Analisis : Lainnya: Kantor Kemantren Gedongtengen
- 7.4 Tingkat Penyajian Hasil Analisis : Lainnya: Kecamatan

VIII. Diseminasi Hasil

- 8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum
 - Tercetak(Hardcopy) : Ya
 - Digital(Softcopy) : Ya
 - Data Mikro : Tidak
- 8.2 Rencana Rilis Produk Kegiatan
 - Tercetak(Hardcopy) : 04 Agustus 2022
 - Digital(Softcopy) : 04 Agustus 2022
 - Datamikro : -

Kemantren Jetis

Judul Kegiatan : Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Jetis
 Tahun : 2022
 Jenis Statistik : Statistik Sektoral
 Cara Pengumpulan Data : Survei
 Sektor Kegiatan : Sektor Publik Perpajakan Dan Regulasi Pasar
 Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS? : Tidak

Identitas Rekomendasi: : -

I. Penyelenggara

1.1 Instansi Penyelenggara : Kemantren Jetis
 1.2 Alamat : Jl. Pangeran Diponegoro No.91, 001, Bumijo, Kec. Jetis, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55231
 1.3 Telepon : (0274) 515788
 1.4 Faksimile : (0274) 515788
 1.5 Email : jt@jogjakota.go.id

II. Penanggung Jawab

2.1 Unit Eselon Penanggung Jawab
 Eselon 1 : -
 Eselon 2 : -
 2.2 Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)
 Nama : Rini Rahmawati, S.I.P., M.I.P.
 Jabatan : Mantri Pamong Praja Kemantren Jetis
 Alamat : Jl. P. Diponegoro No. 91 Yogyakarta
 Telepon : 0274 515788
 Faksimile : 0274 515788
 Email : jt@jogjakota.go.id

III. Perencanaan dan Persiapan

3.1 Latar Belakang : Survei Kepuasan Masyarakat merupakan amanat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hal tersebut merupakan bentuk tanggung jawab kemantren jetis dalam 2 pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik.

3.2 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 Masyarakat.

3.3 Rencana Jadwal Kegiatan

A. Perencanaan

1. Perencanaan Kegiatan : 01 Februari 2022 s/d 05 Februari 2022
 2. Desain : 01 Februari 2022 s/d 05 Februari 2022

B. Pengumpulan

3. Pengumpulan Data : 07 Februari 2022 s/d 21 Oktober 2022

C. Pemeriksaan

4. Pengolahan Data : 24 Oktober 2022 s/d 28 Oktober 2022

D. Penyebarluasan

5. Analisis Data : 01 November 2022 s/d 11 November 2022
6. Diseminasi Hasil : 14 November 2022 s/d 15 November 2022
7. Evaluasi : 16 November 2022 s/d 18 November 2022

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Umur	Umur	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir.	Saat menggunakan pelayanan
2	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis yang ditandai dengan ciri-ciri fisik tertentu. Jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki-laki.	Saat menggunakan pelayanan
3	Pendidikan Terakhir	Jenjang Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	Jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang ditandai dengan kepemilikan sertifikat/ijazah	Saat menggunakan pelayanan
4	Persyaratan	Persyaratan	Tingkat persepsi masyarakat terhadap syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	Saat menggunakan pelayanan
5	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Tingkat persepsi masyarakat terhadap tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	Saat menggunakan layanan
6	Waktu Pelayanan	Waktu Pelayanan	Tingkat persepsi masyarakat terhadap jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan	Saat menggunakan layanan

7	Kenyamanan Kantor (Sarana dan Prasarana)	Kenyamanan Kantor (Sarana dan Prasarana)	Tingkat persepsi masyarakat terhadap Sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan dan Prasarana yaitu 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).	Saat menggunakan layanan
8	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Tingkat persepsi masyarakat terhadap hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	Saat menggunakan layanan
9	Kompetensi Pelaksanaan	Kompetensi Pelaksanaan	Tingkat persepsi masyarakat terhadap kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	Saat menggunakan layanan
10	Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Tingkat persepsi masyarakat terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	Saat menggunakan layanan
11	Maklumat Pelayanan	Maklumat Pelayanan	Tingkat persepsi masyarakat terhadap kesesuaian standar pelayanan dengan kesanggupan unit kerja sebagaimana dalam maklumat pelayanan	Saat menggunakan layanan
12	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	tataTingkat persepsi masyarakat terhadap tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.	Saat menggunakan layanan
13	Ketepatan Waktu Pelayanan	Ketepatan Waktu Pelayanan	Tingkat persepsi masyarakat terhadap kesesuaian antara jangka waktu pelayanan dan waktu yang diperlukan oleh aparatur dalam menyelesaikan layanan.	Saat menggunakan layanan

IV. Desain Kegiatan

- 4.1 Kegiatan ini dilakukan : Berulang
4.2 Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan
4.3 Tipe Pengumpulan Data : Cross Sectional
Cakupan Wilayah
4.4 Pengumpulan Data : Sebagian Wilayah Indonesia
4.5 Wilayah Kegiatan : KOTA YOGYAKARTA

1 DI YOGYAKARTA

: KOTA YOGYAKARTA

- 4.6 Metode Pengumpulan Data : Mengisi Kuesioner Sendiri
- 4.7 Sarana Pengumpulan Data : Paper-assisted Personal Interviewing (PAPI)
Computer Aided Web Interviewing (CAWI)
- 4.8 Unit Pengumpulan Data : Individu

V. Desain Sampel

- 5.1 Jenis Rancangan Sampel : Single Stage Atau Phase
- Metode Pemilihan Sampel :
- 5.2 Tahap Terakhir : Sampel Nonprobabilitas
- Metode Sampel Probabilitas : Purposive Sampling
- 5.3 yang digunakan
- Kerangka Sampel Tahap :
- 5.4 Terakhir : -
- 5.5 Fraksi Sampel Keseluruhan : -
- Nilai Perkiraan Sampling Error :
- 5.6 Variabel Utama : -
- 5.7 Unit Sampel : Penerima Layanan Kemantren Jetis Tahun 2022
- 5.8 Unit Observasi : Penerima Layanan Kemantren Jetis Tahun 2022

VI. Pengumpulan Data

- 6.1 Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)? : Tidak
- 6.2 Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data : Supervisi
- 6.3 Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon? : Tidak
- 6.4 Petugas Pengumpulan Data : Staf Instansi Penyelenggara
- 6.5 Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data : Diploma I Atau II Atau III
- 6.6 Jumlah Petugas
- Supervisor/penyelia/pengawas : 1
- Pengumpul data/enumerator : 2
- 6.7 Apakah Melakukan Pelatihan Petugas? : Ya

VII. Pengolahan dan Analisis

- 7.1 Tahapan Pengolahan Data
- Penyuntingan(Editing) : Ya
- Penyandian(Coding) : Ya
- (Data Entry) : Ya
- Penyahihan(Validasi) : Ya
- 7.2 Metode Analisis : Deskriptif
- 7.3 Unit Analisis : Lainnya: Kantor Kemantren Jetis
- 7.4 Tingkat Penyajian Hasil Analisis : Lainnya: Kecamatan

VIII. Diseminasi Hasil

- 8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum
- Tercetak(Hardcopy) : Ya
- Digital(Softcopy) : Ya
- Data Mikro : Tidak
- 8.2 Rencana Rilis Produk Kegiatan
- Tercetak(Hardcopy) : 15 November 2022
- Digital(Softcopy) : 15 November 2022
- Datamikro : -

Kemantren Kotagede

Judul Kegiatan	:	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Kotagede Kota Yogyakarta
Tahun	:	2022
Jenis Statistik	:	Statistik Sektoral
Cara Pengumpulan Data	:	Survei
Sektor Kegiatan	:	Sektor Publik Perpajakan Dan Regulasi Pasar
Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS?	:	Tidak
Identitas Rekomendasi:	:	-
I. Penyelenggara		
1.1 Instansi Penyelenggara	:	Kemantren Kotagede
1.2 Alamat	:	Jl. Wiji Adi Soro No. 39 Prenggan, Kec. Kotagede, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55172
1.3 Telepon	:	(0274) 375790
1.4 Faksimile	:	-
1.5 Email	:	kg@jogjakota.go.id
II. Penanggung Jawab		
2.1 Unit Eselon Penanggung Jawab	:	
Eselon 1	:	-
Eselon 2	:	-
2.2 Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)	:	
Nama	:	Komaru Ma`arif, S.I.P., M.Si.
Jabatan	:	Mantri Pamong Praja Kemantren Kotagede
Alamat	:	Jalan Nyi Wiji Adisoro 39, Yogyakarta 5517
Telepon	:	(0274) 375790
Faksimile	:	(0274) 375790
Email	:	kg@jogjakota.go.id
III. Perencanaan dan Persiapan		

3.1 Latar Belakang

: Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah terlihat dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran. Dalam mengamanatkan Uu No. 25 Tahun 2009 Maupun Pp No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Panrb No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan kemantren kotagede sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis kebutuhan masyarakat dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Panrb No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan menggunakan metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

3.2 Tujuan Kegiatan

: Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kemantren Kotagede, Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai.

3.3 Rencana Jadwal Kegiatan

A. Perencanaan

1. Perencanaan Kegiatan : 01 Desember 2021 s/d 07 Januari 2022
2. Desain : 10 Januari 2022 s/d 31 Januari 2022

B. Pengumpulan

3. Pengumpulan Data : 01 Februari 2022 s/d 01 Agustus 2022
- C. Pemeriksaan
4. Pengolahan Data : 02 Agustus 2022 s/d 10 Agustus 2022
- D. Penyebarluasan
5. Analisis Data : 11 Agustus 2022 s/d 17 Agustus 2022
6. Diseminasi Hasil : 18 Agustus 2022 s/d 24 Agustus 2022
7. Evaluasi : 25 Agustus 2022 s/d 31 Agustus 2022

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Umur	Umur	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir.	Saat masyarakat menggunakan layanan
2	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis yang ditandai dengan ciri-ciri fisik tertentu. Jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki-laki.	Saat masyarakat menggunakan layanan
3	Pendidikan Terakhir	Jenjang Pendidikan Tertinggi yang ditamatkan	Jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang ditandai dengan kepemilikan sertifikat/ijazah.	Saat masyarakat menggunakan layanan
4	Pekerjaan Utama	Pekerjaan	Sesuatu yang dilakukan dan dijadikan pokok penghidupan atau untuk mendapat nafkah	Saat masyarakat menggunakan layanan
5	Persyaratan pelayanan	Persyaratan pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap syarat yang diperlukan (harus dipenuhi/dilakukan) dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku	Saat masyarakat menggunakan layanan
6	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	Prosedur pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan yang telah ditentukan bagi pemberi dan penerima layanan	Saat masyarakat menggunakan layanan
7	Waktu penyelesaian pelayanan	Jangka waktu penyelesaian	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan keseluruhan proses pelayanan	Saat masyarakat menggunakan layanan
8	Biaya/tarif pelayanan	Biaya/tarif	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan, sementara saat ini pelayanan yang diberikan tidak dikenakan biaya (gratis)	Saat masyarakat menggunakan layanan

9	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap produk spesifikasi yang dihasilkan dari berbagai jenis pelayanan	Saat masyarakat menggunakan layanan
10	Kompetensi pelaksana pelayanan	Kompetensi pelaksana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan, keterampilan, dan keahlian pelaksana dalam memberikan pelayanan	Saat masyarakat menggunakan layanan
11	Perilaku pelaksana pelayanan	Perilaku pelaksana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap sikap perilaku pelaksana dalam proses memberikan pelayanan	Saat masyarakat menggunakan layanan
12	Standar pelayanan	Standar pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian standar pelayanan dengan maklumat pelayanan. maklumat pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan	Saat masyarakat menggunakan layanan
13	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan penanganan atas pengaduan, saran, dan masukan	Saat masyarakat menggunakan layanan

IV. Desain Kegiatan

- 4.1 Kegiatan ini dilakukan : Berulang
4.2 Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan
4.3 Tipe Pengumpulan Data : Cross Sectional
Cakupan Wilayah
4.4 Pengumpulan Data : Sebagian Wilayah Indonesia
4.5 Wilayah Kegiatan
1 DI YOGYAKARTA : KOTA YOGYAKARTA
4.6 Metode Pengumpulan Data : Mengisi Kuesioner Sendiri
4.7 Sarana Pengumpulan Data : Paper-assisted Personal Interviewing (PAPI)
4.8 Unit Pengumpulan Data : Individu

V. Desain Sampel

- 5.1 Jenis Rancangan Sampel : Single Stage Atau Phase
Metode Pemilihan Sampel :
5.2 Tahap Terakhir : Sampel Nonprobabilitas
Metode Sampel Probabilitas : Purposive Sampling
5.3 yang digunakan
Kerangka Sampel Tahap :
5.4 Terakhir : -
5.5 Fraksi Sampel Keseluruhan : -
Nilai Perkiraan Sampling Error :
5.6 Variabel Utama : -
5.7 Unit Sampel : Pengguna Layanan Kemantren Kotagede Tahun 2022
5.8 Unit Observasi : Pengguna Layanan Kemantren Kotagede Tahun 2022

VI. Pengumpulan Data

- 6.1 Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)? : Tidak

- 6.2 Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data : Supervisi
- 6.3 Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon? : Ya
- 6.4 Petugas Pengumpulan Data : Staf Instansi Penyelenggara
- 6.5 Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data : Diploma I Atau II Atau III
- 6.6 Jumlah Petugas
 - Supervisor/penyelia/pengawas : 1
 - Pengumpul data/enumerator : 2
- 6.7 Apakah Melakukan Pelatihan Petugas? : Ya

VII. Pengolahan dan Analisis

- 7.1 Tahapan Pengolahan Data
 - Penyuntingan(Editing) : Ya
 - Penyandian(Coding) : Ya
 - (Data Entry) : Ya
 - Penyahihan(Validasi) : Ya
- 7.2 Metode Analisis : Deskriptif
- 7.3 Unit Analisis : Lainnya: Kantor Kemantren Kotagede
- 7.4 Tingkat Penyajian Hasil Analisis : Lainnya: Kecamatan

VIII. Diseminasi Hasil

- 8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum
 - Tercetak(Hardcopy) : Ya
 - Digital(Softcopy) : Ya
 - Data Mikro : Tidak
- 8.2 Rencana Rilis Produk Kegiatan
 - Tercetak(Hardcopy) : 18 Agustus 2022
 - Digital(Softcopy) : 18 Agustus 2022
 - Datamikro : -

Kemantren Kraton

Judul Kegiatan : Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Kraton Kota Yogyakarta
Tahun : 2022
Jenis Statistik : Statistik Sektoral
Cara Pengumpulan Data : Survei
Sektor Kegiatan : Sektor Publik Perpajakan Dan Regulasi Pasar
Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS? : Tidak

Identitas Rekomendasi: : -

I. Penyelenggara

1.1 Instansi Penyelenggara : Kemantren Kraton
1.2 Alamat : Jl. Rotowijayan No.6, Kadipaten, Kecamatan Kraton, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55132
1.3 Telepon : (0274) 376795
1.4 Faksimile : -
1.5 Email : kt@jogjakota.go.id

II. Penanggung Jawab

2.1 Unit Eselon Penanggung Jawab
Eselon 1 : -
Eselon 2 : -
2.2 Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)
Nama : Drs. Sumargandi, M.Si.
Jabatan : Mantri Pamong Praja Kemantren Kraton
Alamat : Jalan Rotowijayan No 6, Yogyakarta
Telepon : (0274) 376795
Faksimile : -
Email : kt@jogjakota.go.id

III. Perencanaan dan Persiapan

3.1 Latar Belakang

: Reformasi Birokrasi yang telah lama digulirkan sebetulnya memiliki sasaran mendasar berupa perubahan mindset (pola pikir) sdm aparatur dan sistem yang berjalan yang dapat mengendalikan organisasi, tata laksana, sdm aparatur, pengawasan dan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meraih kepercayaan publik terhadap kinerja penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik serta meningkatkan efektifitas komunikasi dan interaksi antara penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat pengguna pelayanan. dengan perkembangan yang sangat pesat ini, tuntutan pengguna layanan semakin meningkat, salah satunya pelayanan yang ramah dan service excellent. Pentingnya pelayanan terhadap pengguna layanan juga merupakan strategi dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis kebutuhan masyarakat. suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut : a. diketahuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik. b. adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. c. diketahuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. d. diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik. e. sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (perangkat daerah atau unit pelaksana SKM). f. diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada perangkat daerah atau unit pelaksana SKM. Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kemantren Kraton Kota Yogyakarta dijadikan tolok ukur untuk mengetahui kinerja perangkat daerah/unit kerja kemantren dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hasil pengukuran

SKM dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi perangkat daerah /unit kerja untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik. Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat Dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta. Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pengguna jasa layanan, maka Kemantren Kraton Kota Yogyakarta sebagai salah satu unsur pelaksana pemerintahan melakukan pengukuran SKM secara rutin sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh pegawai/asn di Kemantren Kraton Kepada Masyarakat Selaku Pengguna Layanan. Kemantren Kraton meliputi 3 (tiga) Kelurahan yaitu Kelurahan Kedipaten, Kelurahan Patehan dan Kelurahan Panembahan memberikan pelayanan publik untuk berbagai kalangan masyarakat, antara Lain Warga, Pkl, Pengusaha, Pelajar, pensiunan dan lain-lain. Berdasar Peraturan Walikota Nomor 126 Tahun 2021 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Mantri Pamong Praja, maka kemantren memberikan beberapa pelayanan di Bidang Pemerintahan Umum, Pembinaan Jam Belajar Masyarakat, Pemeliharaan Sarpras Fisik, Izin Pemakaian Barang Milik Daerah, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Pendampingan Pendaftaran Perizinan Berusaha Bagi Usaha Mikro Kecil Perseorangan Melalui Online Single Submission, Pembinaan Pk5 Serta Ketertarikan Dan Ketertiban, Dalam memberikan pelayanan, baik kemantren maupun kelurahan berusaha memberikan yang terbaik sesuai kebutuhan masyarakat, namun kadang-kadang masih ada kekurangan yang belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

- 3.2 Tujuan Kegiatan :
- Untuk mengetahui dan mengukur tingkat kinerja unit pelayanan di Kemantren Kraton secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
 - 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.
 - Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan masyarakat (IKM) melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur kemantren kraton.
 - Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kemantren Kraton
 - 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.
 - Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - Sebagai umpan balik untuk memperbaiki layanan.

3.3 Rencana Jadwal Kegiatan

A. Perencanaan

- Perencanaan Kegiatan : 20 Desember 2021 s/d 14 Januari 2022
- Desain : 17 Januari 2022 s/d 28 Januari 2022

B. Pengumpulan

- Pengumpulan Data : 02 Mei 2022 s/d 26 Agustus 2022

C. Pemeriksaan

- Pengolahan Data : 29 Agustus 2022 s/d 31 Agustus 2022

D. Penyebarluasan

- Analisis Data : 01 September 2022 s/d 16 September 2022
- Diseminasi Hasil : 19 September 2022 s/d 23 September 2022
- Evaluasi : 26 September 2022 s/d 30 September 2022

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Umur	Umur	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir.	Saat menggunakan pelayanan
2	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis yang ditandai dengan ciri-ciri fisik tertentu. Jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki-laki.	Saat menggunakan pelayanan

3	Pendidikan Terakhir	Pendidikan Terakhir	Jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang ditandai dengan kepemilikan sertifikat/ijazah	Saat menggunakan pelayanan
4	Pekerjaan Utama	Pekerjaan	Sesuatu yang dilakukan dan dijadikan pokok penghidupan atau untuk mendapat nafkah	Saat menggunakan pelayanan
5	Persyaratan pelayanan	Persyaratan pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif	Saat menggunakan pelayanan
6	Kemudahan prosedur pelayanan	Prosedur pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan	Saat menggunakan pelayanan
7	Jangka waktu penyelesaian pelayanan	Jangka waktu penyelesaian	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan	Saat menggunakan pelayanan
8	Biaya/tarif	Biaya/tarif	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat	Saat menggunakan pelayanan
9	Standar pelayanan	Standar pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan	Saat menggunakan pelayanan
10	Kemampuan petugas pelayanan	Kemampuan petugas	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	Saat menggunakan pelayanan
11	Perilaku petugas pelayanan	Perilaku petugas	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Saat menggunakan pelayanan

12	Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan. 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, sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak	Saat menggunakan pelayanan
13	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut	Saat menggunakan pelayanan
14	Kenyamanan tempat pelayanan	Kenyamanan tempat pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tingkat kenyamanan tempat dimana masyarakat melakukan pelayanan	Saat menggunakan pelayanan

IV. Desain Kegiatan

- 4.1 Kegiatan ini dilakukan : Berulang
4.2 Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan
4.3 Tipe Pengumpulan Data : Cross Sectional
Cakupan Wilayah
4.4 Pengumpulan Data : Sebagian Wilayah Indonesia
4.5 Wilayah Kegiatan
1 DI YOGYAKARTA : KOTA YOGYAKARTA
4.6 Metode Pengumpulan Data : Mengisi Kuesioner Sendiri
4.7 Sarana Pengumpulan Data : Paper-assisted Personal Interviewing (PAPI)
4.8 Unit Pengumpulan Data : Individu

V. Desain Sampel

- 5.1 Jenis Rancangan Sampel : Single Stage Atau Phase
Metode Pemilihan Sampel :
5.2 Tahap Terakhir : Sampel Nonprobabilitas
Metode Sampel Probabilitas : Quota Sampling
5.3 yang digunakan
Kerangka Sampel Tahap :
5.4 Terakhir : -
5.5 Fraksi Sampel Keseluruhan : -
Nilai Perkiraan Sampling Error :
5.6 Variabel Utama : -
5.7 Unit Sampel : Pengguna Layanan Kemantren Kraton Tahun 2022
5.8 Unit Observasi : Pengguna Layanan Kemantren Kraton Tahun 2022

VI. Pengumpulan Data

- 6.1 Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)? : Tidak
6.2 Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data : Supervisi
6.3 Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon? : Tidak
6.4 Petugas Pengumpulan Data : Staf Instansi Penyelenggara

6.5 Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data : SMA atau SMK

6.6 Jumlah Petugas Supervisor/penyelia/pengawas : 1
Pengumpul data/enumerator : 4

6.7 Apakah Melakukan Pelatihan Petugas? : Ya

VII. Pengolahan dan Analisis

7.1 Tahapan Pengolahan Data

Penyuntingan(Editing) : Ya

Penyandian(Coding) : Ya

(Data Entry) : Ya

Penyahihan(Validasi) : Ya

7.2 Metode Analisis : Deskriptif

7.3 Unit Analisis : Lainnya: Kantor Kemantren Kraton

7.4 Tingkat Penyajian Hasil Analisis : Lainnya: Kecamatan

VIII. Diseminasi Hasil

8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum

Tercetak(Hardcopy) : Ya

Digital(Softcopy) : Ya

Data Mikro : Tidak

8.2 Rencana Rilis Produk Kegiatan

Tercetak(Hardcopy) : 19 September 2022

Digital(Softcopy) : 19 September 2022

Datamikro : -

Kemantren Mantrijeron

Judul Kegiatan	:	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Mantrijeron
Tahun	:	2022
Jenis Statistik	:	Statistik Sektoral
Cara Pengumpulan Data	:	Survei
Sektor Kegiatan	:	Sektor Publik Perpajakan Dan Regulasi Pasar
Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS?	:	Tidak
Identitas Rekomendasi:	:	-
I. Penyelenggara		
1.1 Instansi Penyelenggara	:	Kemantren Mantrijeron
1.2 Alamat	:	Jl. Di Panjaitan No.84, Suryodiningratan, Kec. Mantrijeron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55141
1.3 Telepon	:	(0274) 375793
1.4 Faksimile	:	(0274) 375793
1.5 Email	:	mj@jogjakota.go.id
II. Penanggung Jawab		
2.1 Unit Eselon Penanggung Jawab	:	
Eselon 1	:	-
Eselon 2	:	-
2.2 Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)	:	
Nama	:	Affrio Sunarno, S.Sos.
Jabatan	:	Mantri Pamong Praja Mantrijeron
Alamat	:	Jl. Di Panjaitan No. 84
Telepon	:	(0274) 375793
Faksimile	:	-
Email	:	mj@jogjakota.go.id
III. Perencanaan dan Persiapan		
3.1 Latar Belakang	:	Untuk mengetahui kualitas layanan publik juga diperlukan adanya penilaian dari masyarakat pengguna layanan. Penilaian kualitas layanan publik oleh masyarakat pengguna layanan biasa dikenal dengan istilah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Institusi penyelenggara layanan publik membuat form penilaian yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan. Kemudian pengguna layanan memberikan penilaian terhadap layanan di intitusi tersebut. Hasil dari penilaian pengguna layanan publik selanjutnya diolah sehingga dalam laporan SKM berisikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukurans secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

3.2 Tujuan Kegiatan : Tujuan adanya SKM untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

3.3 Rencana Jadwal Kegiatan

A. Perencanaan

- 1. Perencanaan Kegiatan : 03 Januari 2022 s/d 07 Januari 2022
- 2. Desain : 03 Januari 2022 s/d 07 Januari 2022

B. Pengumpulan

- 3. Pengumpulan Data : 10 Januari 2022 s/d 16 Desember 2022

C. Pemeriksaan

- 4. Pengolahan Data : 19 Desember 2022 s/d 21 Desember 2022

D. Penyebarluasan

- 5. Analisis Data : 22 Desember 2022 s/d 28 Desember 2022
- 6. Diseminasi Hasil : 29 Desember 2022 s/d 30 Desember 2022
- 7. Evaluasi : 02 Januari 2023 s/d 06 Januari 2023

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Umur	Umur	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir.	Saat mendapatkan pelayanan
2	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Perbedaan antara perempuan dan laki-laki secara biologis sejak seseorang dilahirkan	Saat mendapatkan pelayanan
3	Pendidikan Terakhir	Pendidikan Terakhir	Jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang ditandai dengan kepemilikan sertifikat/ijazah	Saat mendapatkan pelayanan
4	Pekerjaan Utama	Pekerjaan	Sesuatu yang dilakukan yang dijadikan pokok penghidupan atau untuk mendapat nafkah	Saat mendapatkan pelayanan
5	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Persyaratan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi	Saat mendapatkan pelayanan

6	Kesesuaian sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	Sistem, mekanisme dan prosedur	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan,	Saat mendapatkan pelayanan
7	Waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan	Waktu penyelesaian	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan	Saat mendapatkan pelayanan
8	Kesesuaian biaya/tarif	Biaya/tarif	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat	Saat mendapatkan pelayanan
9	Kesesuaian Produk Pelayanan	Produk spesifikasi	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan	Saat mendapatkan pelayanan
10	Kompetensi Pelaksana Layanan	Kompetensi pelaksana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	Saat mendapatkan pelayanan
11	Perilaku Petugas Pelaksana Pelayanan	Perilaku pelaksana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Saat mendapatkan pelayanan
12	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut	Saat mendapatkan pelayanan

13	Kenyamanan Tempat Pelayanan	Sarana dan prasarana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kenyamanan tempat pelayanan (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)	Saat mendapatkan pelayanan
----	-----------------------------	----------------------	--	----------------------------

IV. Desain Kegiatan

- 4.1 Kegiatan ini dilakukan : Berulang
- 4.2 Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan
- 4.3 Tipe Pengumpulan Data : Cross Sectional
- Cakupan Wilayah
- 4.4 Pengumpulan Data : Sebagian Wilayah Indonesia
- 4.5 Wilayah Kegiatan : KOTA YOGYAKARTA
- 1 DI YOGYAKARTA
- 4.6 Metode Pengumpulan Data : Mengisi Kuesioner Sendiri
- 4.7 Sarana Pengumpulan Data : Computer Aided Web Interviewing (CAWI)
- 4.8 Unit Pengumpulan Data : Individu

V. Desain Sampel

- 5.1 Jenis Rancangan Sampel : Single Stage Atau Phase
- Metode Pemilihan Sampel : Sampel Probabilitas
- 5.2 Tahap Terakhir : Simple Random Sampling
- Metode Sampel Probabilitas yang digunakan
- 5.3 Kerangka Sampel Tahap : List Frame
- Terakhir
- 5.4 Fraksi Sampel Keseluruhan : 25
- Nilai Perkiraan Sampling Error : 0.05
- 5.5 Variabel Utama
- 5.6 Unit Sampel : Pengguna Layanan Kemantren Mantrijeron Tahun 2022
- 5.7 Unit Observasi : Pengguna Layanan Kemantren Mantrijeron Tahun 2022

VI. Pengumpulan Data

- 6.1 Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)? : Tidak
- 6.2 Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data : Supervisi
- 6.3 Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon? : Tidak
- 6.4 Petugas Pengumpulan Data : -
- 6.5 Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data : -
- 6.6 Jumlah Petugas Supervisor/penyelia/pengawas : 0

- Pengumpul data/enumerator : 0
6.7 Apakah Melakukan Pelatihan Petugas? : Ya

VII. Pengolahan dan Analisis

- 7.1 Tahapan Pengolahan Data
Penyuntingan(Editing) : Ya
Penyandian(Coding) : Ya
(Data Entry) : Ya
Penyahihan(Validasi) : Ya
7.2 Metode Analisis : Deskriptif
7.3 Unit Analisis : Lainnya: Kantor Kemantren Mantrijeron
7.4 Tingkat Penyajian Hasil Analisis : Lainnya: Kecamatan

VIII. Diseminasi Hasil

- 8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum
Tercetak(Hardcopy) : Ya
Digital(Softcopy) : Ya
Data Mikro : Tidak
8.2 Rencana Rilis Produk Kegiatan
Tercetak(Hardcopy) : 30 Desember 2022
Digital(Softcopy) : 29 Desember 2022
Datamikro : -

Kemantren Ngampilan

Judul Kegiatan : Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Ngampilan
Tahun : 2022
Jenis Statistik : Statistik Sektoral
Cara Pengumpulan Data : Survei
Sektor Kegiatan : Sektor Publik Perpajakan Dan Regulasi Pasar
Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS? : Tidak

Identitas Rekomendasi: : -

I. Penyelenggara

1.1 Instansi Penyelenggara : Kemantren Ngampilan Kota Yogyakarta
1.2 Alamat : Jl. Kh Wahid Hasyim No.12, Notoprajan, Ngampilan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55262
1.3 Telepon : 0274-376984
1.4 Faksimile : 0274-376984
1.5 Email : ng@jogjakota.go.id

II. Penanggung Jawab

2.1 Unit Eselon Penanggung Jawab
Eselon 1 : -
Eselon 2 : -
2.2 Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)
Nama : Endah Dwi Dinyastuti, S.e., M.m.
Jabatan : Mantri Pamong Praja Kemantren Ngampilan
Alamat : Jl. Wakhid Hasyim No. 12 Kota Yogyakarta
Telepon : (0274) 376984
Faksimile : (0274) 376984
Email : ng@jogjakota.go.id

III. Perencanaan dan Persiapan

3.1 Latar Belakang

: Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya perlu diukur untuk evaluasi dan untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan publik yang ideal yaitu dalam kecepatan, ketepatan dan keramahan dalam pelayanan kepada masyarakat. Selain hal tersebut juga untuk meminimalisir pengaduan dan keluhan masyarakat pada pelayanan. Selama ini masih banyak pandangan masyarakat tentang sulitnya memperoleh pelayanan yang memadai baik itu menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparat, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparat kelurahan dan kemandren pada khususnya yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service). tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Untuk mengukur kinerja aparat di Kemandren Ngampilan Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “Survey Kepuasan Masyarakat”.

3.2 Tujuan Kegiatan

: Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Penyusunan survey kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparat Kemandren Ngampilan Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus kritik terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

3.3 Rencana Jadwal Kegiatan

A. Perencanaan

1. Perencanaan Kegiatan : 03 Januari 2022 s/d 14 Januari 2022

2. Desain : 17 Januari 2022 s/d 28 Januari 2022

B. Pengumpulan

3. Pengumpulan Data : 31 Januari 2022 s/d 30 Juni 2022

C. Pemeriksaan

4. Pengolahan Data : 01 Juli 2022 s/d 08 Juli 2022
 D. Penyebarluasan
 5. Analisis Data : 11 Juli 2022 s/d 15 Juli 2022
 6. Diseminasi Hasil : 18 Juli 2022 s/d 18 Juli 2022
 7. Evaluasi : 26 Desember 2022 s/d 30 Desember 2022

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Umur	Umur	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir	Saat menggunakan layanan
2	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis yang ditandai dengan ciri-ciri fisik tertentu. Jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki-laki	Saat menggunakan layanan
3	Pendidikan Terakhir	Jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan	Jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang ditandai dengan kepemilikan sertifikat/ijazah	Saat menggunakan layanan
4	Pekerjaan utama	Pekerjaan	Sesuatu yang dilakukan dan dijadikan pokok penghidupan atau untuk mendapat nafkah	Saat menggunakan layanan
5	Persyaratan pelayanan	Persyaratan pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif	Saat menggunakan layanan
6	Prosedur pelayanan	Prosedur pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan	Saat menggunakan layanan
7	Jangka waktu penyelesaian pelayanan	Jangka waktu penyelesaian pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan	Saat menggunakan layanan
8	Maklumat Pelayanan	Maklumat Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan maklumat pelayanan. Maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang	Saat menggunakan layanan

			terdapat dalam standar pelayanan.	
9	Standar pelayanan	Standar pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan	Saat menggunakan layanan
10	Kemampuan petugas pelayanan	Kemampuan petugas	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	Saat menggunakan layanan
11	Perilaku petugas pelayanan	Perilaku petugas	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Saat menggunakan layanan
12	Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sarana dan Prasarana dalam menunjang pelayanan. 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, sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak	Saat menggunakan layanan
13	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut	Saat menggunakan layanan

IV. Desain Kegiatan

- 4.1 Kegiatan ini dilakukan : Berulang
- 4.2 Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan
- 4.3 Tipe Pengumpulan Data : Cross Sectional
- Cakupan Wilayah
- 4.4 Pengumpulan Data : Sebagian Wilayah Indonesia
- 4.5 Wilayah Kegiatan
- 1 DI YOGYAKARTA : KOTA YOGYAKARTA
- 4.6 Metode Pengumpulan Data : Mengisi Kuesioner Sendiri
- 4.7 Sarana Pengumpulan Data : Paper-assisted Personal Interviewing (PAPI)
- 4.8 Unit Pengumpulan Data : Individu

V. Desain Sampel

- 5.1 Jenis Rancangan Sampel : Single Stage Atau Phase

- Metode Pemilihan Sampel : Sampel Nonprobabilitas
- 5.2 Tahap Terakhir Metode Sampel Probabilitas : Purposive Sampling
- 5.3 yang digunakan Kerangka Sampel Tahap : -
- 5.4 Terakhir
- 5.5 Fraksi Sampel Keseluruhan : -
- 5.6 Nilai Perkiraan Sampling Error : -
- 5.6 Variabel Utama
- 5.7 Unit Sampel : Pengguna Layanan Di Kemantren Ngampilan Tahun 2022
- 5.8 Unit Observasi : Pengguna Layanan Di Kemantren Ngampilan Tahun 2022

VI. Pengumpulan Data

- Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)? : Tidak
- 6.1 (Pilot Survey)? :
- 6.2 Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data : Supervisi
- 6.3 Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon? : Tidak
- 6.4 Petugas Pengumpulan Data : Staf Instansi Penyelenggara
- 6.5 Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data : SMA atau SMK
- 6.6 Jumlah Petugas Supervisor/penyelia/pengawas : 1
- Pengumpul data/enumerator : 1
- 6.7 Apakah Melakukan Pelatihan Petugas? : Ya

VII. Pengolahan dan Analisis

- 7.1 Tahapan Pengolahan Data
 - Penyuntingan(Editing) : Ya
 - Penyandian(Coding) : Ya
 - (Data Entry) : Ya
 - Penyahihan(Validasi) : Ya
- 7.2 Metode Analisis : Deskriptif
- 7.3 Unit Analisis : Lainnya: Kantor Kemantren Ngampilan
- 7.4 Tingkat Penyajian Hasil Analisis : Lainnya: Kecamatan

VIII. Diseminasi Hasil

- 8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum
 - Tercetak(Hardcopy) : Ya
 - Digital(Softcopy) : Ya
 - Data Mikro : Tidak
- 8.2 Rencana Rilis Produk Kegiatan
 - Tercetak(Hardcopy) : 18 Juli 2022
 - Digital(Softcopy) : 18 Juli 2022
 - Datamikro : -

Kemantren Pakualaman

Judul Kegiatan : Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Pakualaman Kota Yogyakarta

Tahun : 2022

Jenis Statistik : Statistik Sektoral

Cara Pengumpulan Data : Survei

Sektor Kegiatan : Sektor Publik Perpajakan Dan Regulasi Pasar

Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS? : Tidak

Identitas Rekomendasi: : -

I. Penyelenggara

1.1 Instansi Penyelenggara : Kemantren Pakualaman

1.2 Alamat : Jl. Suryopranoto No.35, Gunungketur, Pakualaman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55111

1.3 Telepon : (0274) 515791

1.4 Faksimile : (0274) 515791

1.5 Email : pa@jogjakota.go.id

II. Penanggung Jawab

2.1 Unit Eselon Penanggung Jawab

Eselon 1 : -

Eselon 2 : -

2.2 Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)

Nama : Cahya Wijayanta, S.Sos.

Jabatan : Mantri Pamong Praja Kemantren Pakualaman

Alamat : Jl Suryopranoto No 35 Yogyakarta

Telepon : 0274-515791

Faksimile : 0274-515791

Email : pa@jogjakota.go.id

III. Perencanaan dan Persiapan

3.1 Latar Belakang : Disaat ini kita berada di era teknologi informasi, dimana semua ini kehidupan dipermudahkan dengan adanya penerapan teknologi informasi disana sini. Kini orang begitu mudah mencari berbagai informasi dan berbagai aneka macam dan berbagai layanan, dengan memasuki era teknologi seperti ini, akan banyak sekali suatu organisasi membutuhkan teknologi tersebut, serta mempermudah mengetahui suatu layanan didalam memberikan kepuasan masyarakat. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak

dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Penyusunan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut : diketahuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. diketahuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik. sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (perangkat daerah atau unit pelaksana IKM). diketahuinya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada perangkat daerah atau unit pelaksana IKM. pengukuran survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pemerintah Kota Yogyakarta dijadikan tolak ukur untuk mengetahui kinerja perangkat daerah / unit kerja dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi perangkat daerah /unit kerja untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik. pengukuran survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengacu pada peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang pedoman survey indeks kepuasan masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta. Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pengguna jasa layanan, maka Kemantren Pakualaman Kota Yogyakarta melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) secara rutin sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh pegawai di kemantren pakualaman kepada warga masyarakat selaku pengguna layanan. untuk mewujudkan visi Pemerintahan Kota Yogyakarta dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, kemantren pakualaman melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- 3.2 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.

3.3 Rencana Jadwal Kegiatan

A. Perencanaan

1. Perencanaan Kegiatan : 01 September 2021 s/d 07 September 2021
2. Desain : 08 September 2021 s/d 20 September 2021

B. Pengumpulan

3. Pengumpulan Data : 01 April 2022 s/d 30 April 2022

C. Pemeriksaan

4. Pengolahan Data : 01 Mei 2022 s/d 30 Mei 2022

D. Penyebarluasan

5. Analisis Data : 01 Juni 2022 s/d 06 Juni 2022
6. Diseminasi Hasil : 07 Juli 2022 s/d 10 Juli 2022
7. Evaluasi : 01 Oktober 2022 s/d 10 Oktober 2022

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Umur	Umur	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir.	Saat menggunakan pelayanan
2	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis yang ditandai dengan ciri-ciri fisik tertentu. Jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki-laki.	Saat menggunakan pelayanan
3	Pendidikan Terakhir	Pendidikan Terakhir	Jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang ditandai dengan kepemilikan sertifikat / ijazah	Saat menggunakan pelayanan
4	Pekerjaan Utama	Pekerjaan	Sesuatu yang dilakukan dan dijadikan pokok penghidupan atau untuk mendapat nafkah	Saat menggunakan pelayanan
5	No. HP/WhatsApp	Kontak responden	Nomor HP/WhatsApp yang bisa dihubungi oleh penyelenggara pelayanan	Saat menggunakan pelayanan
6	Persyaratan pelayanan	Persyaratan pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif	Saat menggunakan pelayanan

7	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Prosedur pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan	Saat menggunakan pelayanan
8	Waktu penyelesaian	Jangka Waktu penyelesaian	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan	Saat menggunakan pelayanan
9	Kenyamanan ruang pelayanan	Kenyamanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kenyamanan ruang pelayanan yang diperlukan untuk kenyamanan pengguna layanan	Saat menggunakan pelayanan
10	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan	Saat menggunakan pelayanan
11	Kompetensi pelaksana pelayanan	Kompetensi pelaksana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	Saat menggunakan pelayanan
12	Perilaku pelaksana pelayanan	Perilaku pelaksana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Saat menggunakan pelayanan
13	Standar pelayanan	Standar pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian standar pelayanan dengan kesanggupan dan kewajiban dalam memberikan pelayanan sebagaimana tertuang dalam maklumat pelayanan	Saat menggunakan pelayanan
14	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut	Saat menggunakan pelayanan
15	Ketepatan waktu pelayanan	Tepat waktu	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap jangka waktu pelaksanaan pelayanan di masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan	Saat menggunakan pelayanan

IV. Desain Kegiatan

- 4.1 Kegiatan ini dilakukan : Berulang
4.2 Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan
4.3 Tipe Pengumpulan Data : Cross Sectional

Cakupan Wilayah		
4.4 Pengumpulan Data	:	Sebagian Wilayah Indonesia
4.5 Wilayah Kegiatan		
1 DI YOGYAKARTA	:	KOTA YOGYAKARTA
4.6 Metode Pengumpulan Data	:	Mengisi Kuesioner Sendiri
4.7 Sarana Pengumpulan Data	:	Paper-assisted Personal Interviewing (PAPI)
4.8 Unit Pengumpulan Data	:	Individu
V. Desain Sampel		
5.1 Jenis Rancangan Sampel	:	Single Stage Atau Phase
Metode Pemilihan Sampel	:	Sampel Nonprobabilitas
5.2 Tahap Terakhir		
Metode Sampel Probabilitas	:	Purposive Sampling
5.3 yang digunakan		
Kerangka Sampel Tahap	:	-
5.4 Terakhir		
5.5 Fraksi Sampel Keseluruhan	:	-
Nilai Perkiraan Sampling Error	:	-
5.6 Variabel Utama		
5.7 Unit Sampel	:	Pengguna Layanan Kemantren Pakualaman Tahun 2022
5.8 Unit Observasi	:	Pengguna Layanan Kemantren Pakualaman Tahun 2022
VI. Pengumpulan Data		
6.1 Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)?	:	Tidak
6.2 Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data	:	Supervisi
6.3 Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon?	:	Tidak
6.4 Petugas Pengumpulan Data	:	Staf Instansi Penyelenggara
6.5 Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data	:	Diploma I Atau II Atau III
6.6 Jumlah Petugas		
Supervisor/penyelia/pengawas	:	1
Pengumpul data/enumerator	:	2
6.7 Apakah Melakukan Pelatihan Petugas?	:	Ya
VII. Pengolahan dan Analisis		
7.1 Tahapan Pengolahan Data		
Penyuntingan(Editing)	:	Ya
Penyandian(Coding)	:	Ya
(Data Entry)	:	Ya
Penyahihan(Validasi)	:	Ya
7.2 Metode Analisis	:	Deskriptif
7.3 Unit Analisis	:	Lainnya: Kantor Kemantren Pakualaman
7.4 Tingkat Penyajian Hasil Analisis	:	Lainnya: Kecamatan
VIII. Diseminasi Hasil		
8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum		
Tercetak(Hardcopy)	:	Ya
Digital (Softcopy)	:	Ya
Data Mikro	:	Tidak
8.2 Rencana Rilis Produk Kegiatan		
Tercetak(Hardcopy)	:	7 Juli 2022
Digital (Softcopy)	:	8 Juli 2022

Datamikro

: -

Kemantren Tegalrejo

Judul Kegiatan : Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Tegalrejo
 Tahun : 2022
 Jenis Statistik : Statistik Sektoral
 Cara Pengumpulan Data : Survei
 Sektor Kegiatan : Sektor Publik Perpajakan Dan Regulasi Pasar
 Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS? : Tidak

Identitas Rekomendasi: : -

I. Penyelenggara

1.1 Instansi Penyelenggara : Kemantren Tegalrejo
 1.2 Alamat : Jalan Tompeyan Iii Nomor 219 Kelurahan Tegalrejo, Kemantren Tegalrejo Rt 01 Rw 01 Yogyakarta 55244
 1.3 Telepon : (0274) 515781
 1.4 Faksimile : (0274) 515781
 1.5 Email : Tr@jogjakota.go.id

II. Penanggung Jawab

2.1 Unit Eselon Penanggung Jawab
 Eselon 1 : -
 Eselon 2 : -
 2.2 Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)
 Nama : Drs. Antariksa Agus Purnama, M.Si.
 Jabatan : Mantri Pamong Praja Kemantren Tegalrejo
 Alamat : Jl Tompeyan Tr Iii/219 Tegalrejo Yogyakarta
 Telepon : (0274) 515781
 Faksimile : (0274) 515781
 Email : Tr@jogjakota.go.id

III. Perencanaan dan Persiapan

3.1 Latar Belakang : Untuk meningkatkan pelayanan publik yang di selenggarakan di kemantren tegalrejo maka perlu pedoman pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat
 3.2 Tujuan Kegiatan : Untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Nilai yang di berikan oleh masyarakat di harapkan sebagai nilai yang dapat di pertanggung jawabkan hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah dan masyarakat
 3.3 Rencana Jadwal Kegiatan
 A. Perencanaan
 1. Perencanaan Kegiatan : 05 Desember 2022 s/d 15 Desember 2022
 2. Desain : 16 Desember 2022 s/d 30 Desember 2022
 B. Pengumpulan
 3. Pengumpulan Data : 02 Maret 2023 s/d 26 Agustus 2023
 C. Pemeriksaan
 4. Pengolahan Data : 28 Agustus 2023 s/d 31 Agustus 2023
 D. Penyebarluasan
 5. Analisis Data : 28 Agustus 2023 s/d 31 Agustus 2023
 6. Diseminasi Hasil : 31 Agustus 2023 s/d 26 September 2023
 7. Evaluasi : 27 September 2023 s/d 28 September 2023
 3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Nomor Responden	Nomor Responden	Nomor responden adalah nomor urut responden pengisi indeks kepuasan nomor urut responden pengisi indeks kepuasan masyarakat	Saat menggunakan pelayanan
2	Umur	Umur	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir.	Saat menggunakan pelayanan
3	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	perbedaan fisik antara wanita dan laki-laki	Saat menggunakan pelayanan
4	Pendidikan terakhir	Pendidikan terakhir	Jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang ditandai dengan kepemilikan sertifikat/ijazah	Saat menggunakan pelayanan
5	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, persyaratan teknis maupun administratif oleh penerima layanan	Saat menggunakan pelayanan
6	Prosedur Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelayanan yang dibakukan oleh pemberi layanan yang selanjutnya dinilai oleh penerima layanan dalam memahami prosedur tersebut	Saat menggunakan pelayanan
7	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap jangka waktu yang diperlukan petugas layanan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan	Saat menggunakan pelayanan
8	Kenyamanan Tempat	Kenyamanan Tempat	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap sejauh mana individu penerima layanan merasa nyaman dan puas dengan lingkungan fisik atau tempat dimana pelayanan tersebut disediakan	Saat menggunakan pelayanan
9	Kesesuaian Hasil dengan Ketentuan	Kesesuaian Hasil dengan Ketentuan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan petugas layanan sesuai dengan standar, aturan,	Saat menggunakan pelayanan

			atau ketentuan yang telah ditetapkan atau diharapkan oleh penerima layanan	
10	Kemampuan Petugas Pelayanan	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas layanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	Saat menggunakan pelayanan
11	Perilaku Petugas Pelayanan	Perilaku Petugas Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap perilaku pelaksana kepada penerima pelaksana apakah berperilaku sopan dan ramah	Saat menggunakan pelayanan
12	Kesesuaian Standar Pelayanan dengan Maklumat Pelayanan	Kesesuaian Standar Pelayanan dengan Maklumat Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap standar atau kualitas pelayanan yang diberikan petugas layanan sesuai dengan informasi atau panduan yang diberikan kepada penerima layanan terkait tentang apa yang mereka harapkan dari pelayanan tersebut	Saat menggunakan pelayanan
13	Mekanisme dan Tindak Lanjut Pengaduan	Mekanisme dan Tindak Lanjut Pengaduan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur atau langkah-langkah yang digunakan oleh pemberi layanan untuk menangani pengaduan, saran dan masukan	Saat menggunakan pelayanan
14	Ketetapan Waktu Pelayanan	Ketetapan Waktu Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap standar waktu yang telah ditetapkan oleh petugas layanan dalam memberikan suatu layanan	Saat menggunakan pelayanan

IV. Desain Kegiatan

- 4.1 Kegiatan ini dilakukan : Berulang
- 4.2 Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan
- 4.3 Tipe Pengumpulan Data : Cross Sectional
- 4.4 Cakupan Wilayah
- 4.4 Pengumpulan Data : Sebagian Wilayah Indonesia
- 4.5 Wilayah Kegiatan
- 1 DI YOGYAKARTA : KOTA YOGYAKARTA
- 4.6 Metode Pengumpulan Data : Mengisi Kuesioner Sendiri
- 4.7 Sarana Pengumpulan Data : Paper-assisted Personal Interviewing (PAPI)
- 4.8 Unit Pengumpulan Data : Individu

V. Desain Sampel

- 5.1 Jenis Rancangan Sampel : Single Stage Atau Phase
- 5.1 Metode Pemilihan Sampel : Sampel Nonprobabilitas
- 5.2 Tahap Terakhir
- 5.2 Metode Sampel Probabilitas : Purposive Sampling
- 5.3 yang digunakan
- 5.3 Kerangka Sampel Tahap : -
- 5.4 Terakhir

- 5.5 Fraksi Sampel Keseluruhan : -
 Nilai Perkiraan Sampling Error : -
- 5.6 Variabel Utama
- 5.7 Unit Sampel : Pengguna Layanan Kemantren Tegalrejo Tahun 2022
- 5.8 Unit Observasi : Pengguna Layanan Kemantren Tegalrejo Tahun 2022

VI. Pengumpulan Data

- Apakah Melakukan Uji Coba : Tidak
- 6.1 (Pilot Survey)? :
- 6.2 Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data : Supervisi
- 6.3 Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon? : Tidak
- 6.4 Petugas Pengumpulan Data : Staf Instansi Penyelenggara Dan Mitra Atau Tenaga Kontrak
- 6.5 Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data : Diploma I Atau II Atau III
- 6.6 Jumlah Petugas
 Supervisor/penyelia/pengawas : 2
 Pengumpul data/enumerator : 2
- 6.7 Apakah Melakukan Pelatihan Petugas? : Ya

VII. Pengolahan dan Analisis

- 7.1 Tahapan Pengolahan Data
 Penyuntingan(Editing) : Ya
 Penyandian(Coding) : Ya
 (Data Entry) : Ya
 Penyahihan(Validasi) : Ya
- 7.2 Metode Analisis : Deskriptif
- 7.3 Unit Analisis : Lainnya: Kantor Kemantren Tegalrejo
- 7.4 Tingkat Penyajian Hasil Analisis : Lainnya: Kecamatan

VIII. Diseminasi Hasil

- 8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum
 Tercetak(Hardcopy) : Ya
 Digital(Softcopy) : Ya
 Data Mikro : Tidak
- 8.2 Rencana Rilis Produk Kegiatan
 Tercetak(Hardcopy) : 31 Agustus 2023
 Digital(Softcopy) : 26 September 2023
 Datamikro : -

Kemantren Umbulharjo

Judul Kegiatan	:	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Umbulharjo
Tahun	:	2022
Jenis Statistik	:	Statistik Sektoral
Cara Pengumpulan Data	:	Survei
Sektor Kegiatan	:	Sektor Publik Perpajakan Dan Regulasi Pasar
Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS?	:	Tidak
Identitas Rekomendasi:	:	-
I. Penyelenggara		
1.1 Instansi Penyelenggara	:	Kemantren Umbulharjo
1.2 Alamat	:	Jl. Glagahsari No.99, Warungboto, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55164
1.3 Telepon	:	(0274) 375782
1.4 Faksimile	:	(0274) 375782
1.5 Email	:	uh@jogjakota.go.id
II. Penanggung Jawab		
2.1 Unit Eselon Penanggung Jawab	:	
Eselon 1	:	-
Eselon 2	:	-
2.2 Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)	:	
Nama	:	Rajwan Taufiq, S.I.P., M.Si.
Jabatan	:	Mantri Pamong Praja Kemantren Umbulharjo
Alamat	:	Jl. Glagahsari No. 99 Warungboto
Telepon	:	(0274) 375782
Faksimile	:	(0274) 375782
Email	:	uh@jogjakota.go.id
III. Perencanaan dan Persiapan		

3.1 Latar Belakang

: Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparaturnya, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparaturnya. Terlebih lagi bagi aparaturnya kemantren dan kelurahan pada khususnya yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. survey kepuasan masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feedback / umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan. program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- 3.2 Tujuan Kegiatan : Tujuan dari dilakukannya survey kepuasan masyarakat adalah
1. Untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Kemantren Umbulharjo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekaligus sebagai wadah aspirasi masyarakat baik berupa saran, harapan sekaligus kritik yang membangun terhadap pelayanan. harapannya masukan-masukan dari masyarakat dapat dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan.
 2. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala
 3. Sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan
 4. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik
 5. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik
 6. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan
 7. Sbagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik
 8. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan pada lingkup pemerintah daerah

3.3 Rencana Jadwal Kegiatan

A. Perencanaan

1. Perencanaan Kegiatan : 03 Januari 2022 s/d 14 Januari 2022
2. Desain : 17 Januari 2022 s/d 31 Januari 2022

B. Pengumpulan

3. Pengumpulan Data : 01 Februari 2022 s/d 30 November 2022

C. Pemeriksaan

4. Pengolahan Data : 01 Desember 2022 s/d 02 Desember 2022

D. Penyebarluasan

5. Analisis Data : 05 Desember 2022 s/d 09 Desember 2022
6. Diseminasi Hasil : 12 Desember 2022 s/d 14 Desember 2022
7. Evaluasi : 19 Desember 2022 s/d 23 Desember 2022

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Umur	Umur	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir.	Saat menggunakan pelayanan
2	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara fisiologis yang ditandai dengan ciri-ciri fisik tertentu. Jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki-laki.	Saat menggunakan pelayanan
3	Pendidikan Terakhir	Pendidikan Terakhir	Jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang ditandai dengan kepemilikan sertifikat/ijazah	Saat menggunakan pelayanan

4	Pekerjaan Utama	Pekerjaan Utama	Sesuatu yang dilakukan dan dijadikan pokok penghidupan atau untuk mendapat nafkah	Saat menggunakan pelayanan
5	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, persyaratan teknis maupun administratif oleh penerima layanan	Saat menggunakan pelayanan
6	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelayanan yang dibakukan oleh pemberi layanan yang selanjutnya dinilai oleh penerima layanan dalam memahami prosedur tersebut	Saat menggunakan pelayanan
7	Waktu Pelayanan	Waktu Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	Saat menggunakan pelayanan
8	Kemudahan akses informasi	Kemudahan akses informasi	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap akses informasi publik bagi pengguna layanan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan seperti wawancara ataupun data yang dibutuhkan lainnya	Saat menggunakan pelayanan
9	Produk pelayanan	Produk pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan dengan layanan yang diberikan dan diterima (sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan)	Saat menggunakan pelayanan
10	Kompetensi pelaksana pelayanan	Kompetensi pelaksana pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.	Saat menggunakan pelayanan
11	Perilaku pelaksana pelayanan	Perilaku pelaksana pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap perilaku pelaksana kepada penerima pelaksana apakah berperilaku sopan dan ramah	Saat menggunakan pelayanan
12	Pengaduan, saran dan masukan yang ditindaklanjuti	Pengaduan, saran dan masukan yang ditindaklanjuti	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut	Saat menggunakan pelayanan

13	Kualitas sarana prasarana	Kualitas sarana prasarana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh Kemantren Umbulharjo kepada penerima layanan seperti: jalan akses kelompok rentan, ruang laktasi, kamar mandi dll.	Saat menggunakan pelayanan
----	---------------------------	---------------------------	--	----------------------------

IV. Desain Kegiatan

- 4.1 Kegiatan ini dilakukan : Berulang
4.2 Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan
4.3 Tipe Pengumpulan Data : Cross Sectional
Cakupan Wilayah
4.4 Pengumpulan Data : Sebagian Wilayah Indonesia
4.5 Wilayah Kegiatan
1 DI YOGYAKARTA : KOTA YOGYAKARTA
4.6 Metode Pengumpulan Data : Mengisi Kuesioner Sendiri
4.7 Sarana Pengumpulan Data : Paper-assisted Personal Interviewing (PAPI)
4.8 Unit Pengumpulan Data : Individu

V. Desain Sampel

- 5.1 Jenis Rancangan Sampel : Single Stage Atau Phase
Metode Pemilihan Sampel : Sampel Nonprobabilitas
5.2 Tahap Terakhir
Metode Sampel Probabilitas : Purposive Sampling
5.3 yang digunakan
Kerangka Sampel Tahap : -
5.4 Terakhir
5.5 Fraksi Sampel Keseluruhan : -
Nilai Perkiraan Sampling Error : -
5.6 Variabel Utama
5.7 Unit Sampel : Pengguna Layanan Kemantren Umbulharjo Tahun 2022
5.8 Unit Observasi : Pengguna Layanan Kemantren Umbulharjo Tahun 2022

VI. Pengumpulan Data

- Apakah Melakukan Uji Coba : Tidak
6.1 (Pilot Survey)? :
6.2 Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data : Supervisi
6.3 Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon? : Tidak
6.4 Petugas Pengumpulan Data : Staf Instansi Penyelenggara
6.5 Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data : Diploma I Atau II Atau III
6.6 Jumlah Petugas
Supervisor/penyelia/pengawas : 1
Pengumpul data/enumerator : 2
6.7 Apakah Melakukan Pelatihan Petugas? : Ya

VII. Pengolahan dan Analisis

- 7.1 Tahapan Pengolahan Data
Penyuntingan(Editing) : Ya
Penyandian(Coding) : Ya
(Data Entry) : Ya
Penyahihan(Validasi) : Ya
7.2 Metode Analisis : Deskriptif

- 7.3 Unit Analisis : Lainnya: Kantor Kemantren Umbulharjo
7.4 Tingkat Penyajian Hasil Analisis : Lainnya: Kecamatan

VIII. Diseminasi Hasil

- 8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum
Tercetak(Hardcopy) : Ya
Digital(Softcopy) : Ya
Data Mikro : Tidak
- 8.2 Rencana Rilis Produk Kegiatan
Tercetak(Hardcopy) : 14 Desember 2022
Digital(Softcopy) : 12 Desember 2022
Datamikro : -

Kemantren Wirobrajan

Judul Kegiatan : Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Wirobrajan
 Tahun : 2022
 Jenis Statistik : Statistik Sektoral
 Cara Pengumpulan Data : Survei
 Sektor Kegiatan : Sektor Publik Perpajakan Dan Regulasi Pasar
 Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS? : Tidak

Identitas Rekomendasi: : -

I. Penyelenggara

1.1 Instansi Penyelenggara : Kemantren Wirobrajan Kota Yogyakarta
 1.2 Alamat : Jl. Dorodasih No.16, Patangpuluhan, Wirobrajan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55251
 1.3 Telepon : (0274) 375794
 1.4 Faksimile : (0274) 375794
 1.5 Email : wb@jogjakota.go.id

II. Penanggung Jawab

2.1 Unit Eselon Penanggung Jawab
 Eselon 1 : -
 Eselon 2 : -
 2.2 Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)
 Nama : Sarwanto, S.I.P., M.M.
 Jabatan : Mantri Pamong Praja Wirobrajan
 Alamat : Jl. Bugisan Gang Dorodasih 16 Yogyakarta
 Telepon : (0274) 375794
 Faksimile : (0274) 375794
 Email : wb@jogjakota.go.id

III. Perencanaan dan Persiapan

3.1 Latar Belakang : Kualitas pelayanan publik dapat diperoleh dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Di Pemerintah Kota Yogyakarta. Survei Kepuasan Masyarakat merangkum 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai.

- 3.2 Tujuan Kegiatan : 1. 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.

3.3 Rencana Jadwal Kegiatan

A. Perencanaan

1. Perencanaan Kegiatan : 01 Februari 2022 s/d 11 Februari 2022
2. Desain : 14 Februari 2022 s/d 28 Februari 2022

B. Pengumpulan

3. Pengumpulan Data : 01 Maret 2022 s/d 31 Agustus 2022

C. Pemeriksaan

4. Pengolahan Data : 01 September 2022 s/d 16 September 2022

D. Penyebarluasan

5. Analisis Data : 19 September 2022 s/d 30 September 2022
6. Diseminasi Hasil : 03 Oktober 2022 s/d 14 Oktober 2022
7. Evaluasi : 17 Oktober 2022 s/d 31 Oktober 2022

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Umur	Umur	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir.	Saat mendapatkan pelayanan
2	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis yang ditandai dengan ciri-ciri fisik tertentu. Jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki-laki.	Saat mendapatkan pelayanan
3	Pendidikan Terakhir	Jenjang Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	Jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang ditandai dengan kepemilikan sertifikat/ijazah	Saat mendapatkan pelayanan
4	Pekerjaan	Pekerjaan	Sesuatu yang dilakukan dan dijadikan pokok penghidupan atau untuk mendapat nafkah	Saat mendapatkan pelayanan
5	Jenis Pelayanan	Jenis Pelayanan	Jenis pelayanan yang diterima oleh masyarakat di Kemantren Wirobrajan	Saat mendapatkan pelayanan

6	Persyaratan pelayanan	Persyaratan pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif	Saat mendapatkan pelayanan
7	Prosedur pelayanan	Prosedur pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan	Saat mendapatkan pelayanan
8	Jangka waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan	Saat mendapatkan pelayanan
9	Biaya/Tarif	Biaya/Tarif	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan, sementara saat ini pelayanan yang diberikan tidak dikenakan biaya (gratis)	Saat mendapatkan pelayanan
10	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Produk pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan	Saat mendapatkan pelayanan
11	Kompetensi pelaksana	Kompetensi pelaksana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	Saat mendapatkan pelayanan
12	Perilaku pelaksana	Perilaku petugas	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Saat mendapatkan pelayanan
13	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut	Saat mendapatkan pelayanan

14	Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana pelayanan. 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, sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak	Saat mendapatkan pelayanan
----	----------------------	----------------------	--	----------------------------

IV. Desain Kegiatan

- 4.1 Kegiatan ini dilakukan : Berulang
4.2 Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan
4.3 Tipe Pengumpulan Data : Cross Sectional
Cakupan Wilayah
4.4 Pengumpulan Data : Sebagian Wilayah Indonesia
4.5 Wilayah Kegiatan :
1 DI YOGYAKARTA : KOTA YOGYAKARTA
4.6 Metode Pengumpulan Data : Mengisi Kuesioner Sendiri
4.7 Sarana Pengumpulan Data : Paper-assisted Personal Interviewing (PAPI)
4.8 Unit Pengumpulan Data : Individu

V. Desain Sampel

- 5.1 Jenis Rancangan Sampel : Single Stage Atau Phase
Metode Pemilihan Sampel : Sampel Nonprobabilitas
5.2 Tahap Terakhir
Metode Sampel Probabilitas : Purposive Sampling
5.3 yang digunakan
Kerangka Sampel Tahap : -
5.4 Terakhir
5.5 Fraksi Sampel Keseluruhan : -
Nilai Perkiraan Sampling Error : -
5.6 Variabel Utama
5.7 Unit Sampel : Pengguna layanan di Kemantren Wirobrajan Tahun 2022
5.8 Unit Observasi : Pengguna layanan di Kemantren Wirobrajan Tahun 2022

VI. Pengumpulan Data

- Apakah Melakukan Uji Coba : Tidak
6.1 (Pilot Survey)? :
6.2 Metode Pemeriksaan Kualitas : Supervisi
Pengumpulan Data
6.3 Apakah Melakukan : Tidak
Penyesuaian Nonrespon?
6.4 Petugas Pengumpulan Data : Staf Instansi Penyelenggara
6.5 Persyaratan Pendidikan : Diploma I Atau II Atau III
Terendah Petugas
Pengumpulan Data
6.6 Jumlah Petugas
Supervisor/penyelia/pengawas : 1
Pengumpul data/enumerator : 2
6.7 Apakah Melakukan Pelatihan : Ya
Petugas?

VII. Pengolahan dan Analisis

- 7.1 Tahapan Pengolahan Data
 - Penyuntingan(Editing) : Ya
 - Penyandian(Coding) : Ya
 - (Data Entry) : Ya
 - Penyahihan(Validasi) : Ya
- 7.2 Metode Analisis : Deskriptif
- 7.3 Unit Analisis : Lainnya: Kantor Kemantren Wirobrajan
- 7.4 Tingkat Penyajian Hasil Analisis : Lainnya: Kecamatan

VIII. Diseminasi Hasil

- 8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum
 - Tercetak(Hardcopy) : Ya
 - Digital(Softcopy) : Ya
 - Data Mikro : Tidak
- 8.2 Rencana Rilis Produk Kegiatan
 - Tercetak(Hardcopy) : 04 Oktober 2022
 - Digital(Softcopy) : 04 Oktober 2022
 - Datamikro : -

Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah

Judul Kegiatan	:	Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Yogyakarta
Tahun	:	2023
Jenis Statistik	:	Statistik Sektoral
Cara Pengumpulan Data	:	Survei
Sektor Kegiatan	:	Sektor Publik Perpajakan Dan Regulasi Pasar
Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS?	:	Tidak
Identitas Rekomendasi:	:	-
I. Penyelenggara		
1.1 Instansi Penyelenggara	:	Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Yogyakarta
1.2 Alamat	:	Komplek Balaikota Yogyakarta Jl. Kenari No. 56, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165
1.3 Telepon	:	0274 548519
1.4 Faksimile	:	0274 548519
1.5 Email	:	bpkad@jogjakota.go.id
II. Penanggung Jawab		
2.1 Unit Eselon Penanggung Jawab	:	
Eselon 1	:	-
Eselon 2	:	Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Yogyakarta
2.2 Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)	:	
Nama	:	Sulistyawati, S.E., M.Si.
Jabatan	:	Sekretaris Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Alamat	:	Komplek Balaikota, Jl. Kenari No. 56, Yogyakarta 55165
Telepon	:	(0274) 548519
Faksimile	:	-
Email	:	bpkad17@jogjakota.go.id
III. Perencanaan dan Persiapan		

- 3.1 Latar Belakang : Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran. Dalam mengamanatkan Uu No. 25 Tahun 2009 Maupun Pp No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan badan pengelolaan keuangan dan aset daerah kota yogyakarta sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.
- 3.2 Tujuan Kegiatan : Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Yogyakarta.
- 3.3 Rencana Jadwal Kegiatan
- A. Perencanaan
1. Perencanaan Kegiatan : 06 Maret 2023 s/d 10 Maret 2023
 2. Desain : 10 April 2023 s/d 14 April 2023
- B. Pengumpulan
3. Pengumpulan Data : 08 Mei 2023 s/d 28 Juli 2023
- C. Pemeriksaan
4. Pengolahan Data : 01 Agustus 2023 s/d 11 Agustus 2023
- D. Penyebarluasan

- 5. Analisis Data : 14 Agustus 2023 s/d 16 Agustus 2023
- 6. Diseminasi Hasil : 21 Agustus 2023 s/d 23 Agustus 2023
- 7. Evaluasi : 24 Agustus 2023 s/d 28 Agustus 2023

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Umur	Umur	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir.	Saat menggunakan layanan
2	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis yang ditandai dengan ciri-ciri fisik tertentu. Jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki-laki.	Saat menggunakan layanan
3	Pendidikan Terakhir	Jenjang Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	Jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang ditandai dengan kepemilikan sertifikat/ijazah	Saat menggunakan layanan
4	Pekerjaan Utama	Pekerjaan	Sesuatu yang dilakukan dan dijadikan pokok penghidupan atau untuk mendapat nafkah	Saat menggunakan layanan
5	Kemudahan prosedur pelayanan	Prosedur pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan	Saat menggunakan layanan
6	Kedisiplinan petugas pelayanan	Kedisiplinan petugas pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kemampuan dan kepatuhan petugas atau individu terhadap aturan, tata tertib, dan tanggung jawab yang telah ditetapkan dalam pekerjaan atau tugas	Saat menggunakan layanan
7	Tanggungjawab petugas pelayanan	Tanggungjawab petugas pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	Saat menggunakan layanan
8	Kemampuan petugas pelayanan	Kemampuan petugas pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	Saat menggunakan layanan

9	Waktu pelayanan	Waktu pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan	Saat menggunakan layanan
10	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	Saat menggunakan layanan
11	Sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kenyamanan tempat pelayanan (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)	Saat menggunakan layanan
12	Penanganan masukan	Penanganan masukan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut	Saat menggunakan layanan
13	Fasilitasi ketugasan pengelolaan keuangan dan aset daerah	Fasilitasi ketugasan pengelolaan keuangan dan aset daerah	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kegiatan fasilitasi ketugasan pengelolaan keuangan dan aset daerah kepada OPD	Saat menggunakan layanan
14	Fasilitasi ketugasan di Bidang Anggaran, Bidang Perbendaharaan, Bidang Pelaporan, dan Bidang Aset	Fasilitasi ketugasan di Bidang Anggaran, Bidang Perbendaharaan, Bidang Pelaporan, dan Bidang Aset	Fasilitasi Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kegiatan fasilitasi ketugasan di Bidang Anggaran, Bidang Perbendaharaan, Bidang Pelaporan, dan Bidang Aset kepada OPD ketugasan di Bidang Anggaran, Bidang Perbendaharaan, Bidang Pelaporan, dan Bidang Aset kepada OPD	Saat menggunakan layanan

IV. Desain Kegiatan

- 4.1 Kegiatan ini dilakukan : Berulang
- 4.2 Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan
- 4.3 Tipe Pengumpulan Data : Cross Sectional
Cakupan Wilayah
- 4.4 Pengumpulan Data : Sebagian Wilayah Indonesia
- 4.5 Wilayah Kegiatan

- 1 DI YOGYAKARTA : KOTA YOGYAKARTA
- 4.6 Metode Pengumpulan Data : Mengisi Kuesioner Sendiri
- 4.7 Sarana Pengumpulan Data : Computer Aided Web Interviewing (CAWI)
- 4.8 Unit Pengumpulan Data : Individu

V. Desain Sampel

- 5.1 Jenis Rancangan Sampel : Single Stage Atau Phase
- Metode Pemilihan Sampel :
- 5.2 Tahap Terakhir : Sampel Nonprobabilitas
- Metode Sampel Probabilitas :
- 5.3 yang digunakan : Purposive Sampling
- Kerangka Sampel Tahap :
- 5.4 Terakhir : -
- 5.5 Fraksi Sampel Keseluruhan : -
- Nilai Perkiraan Sampling Error :
- 5.6 Variabel Utama : -
- 5.7 Unit Sampel : Organisasi Perangkat Daerah Yang Mendapatkan Layanan BPKAD Tahun 2023
- 5.8 Unit Observasi : Organisasi Perangkat Daerah Yang Mendapatkan Layanan BPKAD Tahun 2023

VI. Pengumpulan Data

- 6.1 Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)? : Tidak
- 6.2 Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data : Supervisi
- Apakah Melakukan : Tidak
- 6.3 Penyesuaian Nonrespon? :
- 6.4 Petugas Pengumpulan Data : -
- 6.5 Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data : -
- 6.6 Jumlah Petugas Supervisor/penyelia/pengawas : 0
- Pengumpul data/enumerator : 0
- 6.7 Apakah Melakukan Pelatihan Petugas? : Ya

VII. Pengolahan dan Analisis

- 7.1 Tahapan Pengolahan Data
- Penyuntingan(Editing) : Ya
- Penyandian(Coding) : Ya
- (Data Entry) : Ya
- Penyahihan(Validasi) : Ya
- 7.2 Metode Analisis : Deskriptif
- 7.3 Unit Analisis : Lainnya: Kantor BPKAD
- 7.4 Tingkat Penyajian Hasil Analisis : Kabupaten/Kota

VIII. Diseminasi Hasil

- 8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum
- Tercetak(Hardcopy) : Ya
- Digital(Softcopy) : Ya
- Data Mikro : Tidak
- 8.2 Rencana Rilis Produk Kegiatan
- Tercetak(Hardcopy) : 23 Agustus 2023
- Digital(Softcopy) : 23 Agustus 2023
- Datamikro : -



Bagian Administrasi Keuangan

Judul Kegiatan	:	Survei Kepuasan Masyarakat Di Bagian Administrasi Dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta
Tahun	:	2023
Jenis Statistik	:	Statistik Sektoral
Cara Pengumpulan Data	:	Kompilasi Produk Administrasi
Sektor Kegiatan	:	Produktivitas
Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS?	:	Tidak
Identitas Rekomendasi:	:	-
I. Penyelenggara		
1.1 Instansi Penyelenggara	:	Bagian Administrasi Keuangan Setda Kota Yogyakarta
1.2 Alamat	:	Komplek Balaikota Yogyakarta Jl. Kenari No. 56, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165
1.3 Telepon	:	(0274) 515865
1.4 Faksimile	:	-
1.5 Email	:	adminkeu@jogjakota.go.id
II. Penanggung Jawab		
2.1 Unit Eselon Penanggung Jawab		
Eselon 1	:	-
Eselon 2	:	Sekretaris Daerah Kota Yogyakarta
2.2 Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)		
Nama	:	Raden Rara Sutini Sri Lestari, S.H., M.Si.
Jabatan	:	Kepala Bagian Administrasi Dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta
Alamat	:	Jl. Kenari No 56 Yogyakarta
Telepon	:	515866
Faksimile	:	-
Email	:	admkeu@jogjakota.go.id
III. Perencanaan dan Persiapan		
3.1 Latar Belakang	:	Bagian Administrasi dan Keuangan memiliki tugas dan fungsi terkait penatausahaan keuangan, pengelolaan aset dan penyusunan dokumen perencanaan di lingkup Setda Kota Yogyakarta. Pelaksanaan survei dimaksudkan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan sekaligus untuk mengetahui kekurangan untuk dilakukan perbaikan.
3.2 Tujuan Kegiatan	:	1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan 2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan responden 3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan 4. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh
3.3 Rencana Jadwal Kegiatan		
A. Perencanaan		
1. Perencanaan Kegiatan	:	01 Maret 2023 s/d 31 Maret 2023
2. Desain	:	03 April 2023 s/d 03 April 2023
B. Pengumpulan		
3. Pengumpulan Data	:	01 Mei 2023 s/d 30 November 2023
C. Pemeriksaan		
4. Pengolahan Data	:	01 Desember 2023 s/d 08 Desember 2023
D. Penyebarluasan		
5. Analisis Data	:	11 Desember 2023 s/d 15 Desember 2023

6. Diseminasi Hasil : 18 Desember 2023 s/d 22 Desember 2023

7. Evaluasi : 25 Desember 2023 s/d 29 Desember 2023

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Usia	Usia	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir.	Saat mendapatkan pelayanan
2	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Perbedaan bentuk, sifat, dan fungsi biologis antara laki-laki dan perempuan	Saat mendapatkan pelayanan
3	Tingkat Pendidikan	Tingkat Pendidikan	Jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang ditandai dengan kepemilikan sertifikat/ijazah	Saat mendapatkan pelayanan
4	Jabatan	Jabatan	Pekerjaan atau tugas dalam pemerintahan atau organisasi yang berkenaan dengan kedudukan dan pangkat. Jabatan juga dapat diartikan kedudukan yang menunjukkan tugas, wewenang, tanggung jawab dan hak seorang pegawai negeri sipil atau karyawan pada sebuah lembaga atau perusahaan	Saat mendapatkan pelayanan
5	Unit Kerja	Unit Kerja	Unit kerja asal dari responden yang mengisi survei ini.	Saat mendapatkan pelayanan
6	Kemudahan prosedur pelayanan	Prosedur pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan	Saat mendapatkan pelayanan
7	Waktu pelayanan	Jangka waktu penyelesaian	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan	Saat mendapatkan pelayanan
8	Kemampuan pegawai pelayanan	Kemampuan pegawai pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan yang dimiliki oleh petugas meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman	Saat mendapatkan pelayanan
9	Perilaku pegawai pelayanan	Perilaku pegawai pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Saat mendapatkan pelayanan

10	Kedisiplinan pegawai pelayanan	Kedisiplinan pegawai pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kemampuan dan kepatuhan petugas atau individu terhadap aturan, tata tertib, dan tanggung jawab yang telah ditetapkan dalam pekerjaan atau tugas	Saat mendapatkan pelayanan
11	Kejelasan dan kepastian pegawai pelayanan	Kejelasan dan kepastian pegawai pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	Saat mendapatkan pelayanan
12	Keadilan mendapatkan pelayanan	Keadilan mendapatkan pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pemberian pelayanan yang tidak memihak golongan tertentu.	Saat mendapatkan pelayanan
13	Kenyamanan lingkungan	Kenyamanan lingkungan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kondisi atau suasana yang menciptakan rasa nyaman dan aman bagi individu dalam suatu lingkungan, baik itu fisik maupun sosial	Saat mendapatkan pelayanan
14	Ketersediaan sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kenyamanan tempat pelayanan (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)	Saat mendapatkan pelayanan
15	Fasilitasi rekonsiliasi aset tetap/persediaan Unit Kerja di Setda	Fasilitasi rekonsiliasi aset tetap/persediaan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelaksanaan koordinasi dalam rekonsiliasi aset tetap dan persediaan	Saat mendapatkan pelayanan
16	Fasilitasi tata usaha keuangan di Setda	Fasilitasi penatausahaan keuangan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelaksanaan koordinasi rekonsiliasi keuangan dan desk akuntansi	Saat mendapatkan pelayanan
17	Fasilitasi penyusunan dokumen perencanaan, evaluasi dan pelaporan Setda	Fasilitasi penyusunan dokumen PEP	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelaksanaan koordinasi penyusunan dokumen perencanaan, evaluasi dan pelaporan	Saat mendapatkan pelayanan

18	Fasilitasi penyusunan rencana umum pengadaan Setda	Fasilitasi penyusunan RUP	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelaksanaan koordinasi dalam penyusunan rencana umum pengadaan	Saat mendapatkan pelayanan
----	--	---------------------------	---	----------------------------

IV. Desain Kegiatan

- 4.1 Kegiatan ini dilakukan : Berulang
4.2 Frekuensi Penyelenggaraan : Semesteran
4.3 Tipe Pengumpulan Data : Cross Sectional
4.4 Cakupan Wilayah Pengumpulan Data : Sebagian Wilayah Indonesia
4.5 Wilayah Kegiatan
1 DI YOGYAKARTA : KOTA YOGYAKARTA
4.6 Metode Pengumpulan Data : Mengisi Kuesioner Sendiri
4.7 Sarana Pengumpulan Data : Computer Aided Web Interviewing (CAWI)
4.8 Unit Pengumpulan Data : Individu

V. Desain Sampel

- 5.1 Jenis Rancangan Sampel : Single Stage Atau Phase
5.2 Metode Pemilihan Sampel Tahap Terakhir : Sampel Nonprobabilitas
5.3 Metode Sampel Probabilitas yang digunakan : Purposive Sampling
5.4 Kerangka Sampel Tahap Terakhir : -
5.5 Fraksi Sampel Keseluruhan : -
5.6 Nilai Perkiraan Sampling Error Variabel Utama : -
5.7 Unit Sampel : Pengguna layanan Bagian Administrasi dan Keuangan tahun 2023
5.8 Unit Observasi : Pengguna layanan Bagian Administrasi dan Keuangan tahun 2023

VI. Pengumpulan Data

- 6.1 Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)? : Tidak
6.2 Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data : Lainnya: Konfirmasi
6.3 Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon? : Tidak
6.4 Petugas Pengumpulan Data : -
6.5 Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data : -
6.6 Jumlah Petugas
Supervisor/penyelia/pengawas : 0
Pengumpul data/enumerator : 0
6.7 Apakah Melakukan Pelatihan Petugas? : Ya

VII. Pengolahan dan Analisis

- 7.1 Tahapan Pengolahan Data
Penyuntingan(Editoring) : Ya
Penyandian(Coding) : Tidak
(Data Entry) : Tidak
Penyahihan(Validasi) : Ya
7.2 Metode Analisis : Deskriptif

7.3 Unit Analisis : Lainnya: Kantor Bagian Administrasi dan Keuangan Setda Kota Yogyakarta

7.4 Tingkat Penyajian Hasil Analisis : Kabupaten/Kota

VIII. Diseminasi Hasil

8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum

Tercetak(Hardcopy) : Tidak

Digital(Softcopy) : Ya

Data Mikro : Tidak

8.2 Rencana Rilis Produk Kegiatan

Tercetak(Hardcopy) : -

Digital(Softcopy) : 22 Desember 2023

Datamikro : -

Inspektorat

Judul Kegiatan	:	Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Inspektorat Kota Yogyakarta
Tahun	:	2023
Jenis Statistik	:	Statistik Sektoral
Cara Pengumpulan Data	:	Survei
Sektor Kegiatan	:	Sektor Publik Perpajakan Dan Regulasi Pasar
Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS?	:	Tidak
Identitas Rekomendasi:	:	-
I. Penyelenggara		
1.1 Instansi Penyelenggara	:	Inspektorat Kota Yogyakarta
1.2 Alamat	:	Jl. Kenari 51, Semaki, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165
1.3 Telepon	:	(0274) 371977
1.4 Faksimile	:	(0274) 371977
1.5 Email	:	inspektorat@jogjakota.go.id
II. Penanggung Jawab		
2.1 Unit Eselon Penanggung Jawab		
Eselon 1	:	-
Eselon 2	:	Inspektur Inspektorat Kota Yogyakarta
2.2 Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)		
Nama	:	Fitri Paulina Andriani, S.T.
Jabatan	:	Sekretaris Inspektorat Kota Yogyakarta
Alamat	:	Jl. Kenari No 51 Yogyakarta
Telepon	:	(0274) 371977
Faksimile	:	(021) 3857046
Email	:	inspektorat@jogjakota.go.id
III. Perencanaan dan Persiapan		

- 3.1 Latar Belakang : Reformasi Birokrasi yang telah lama digulirkan sebetulnya memiliki sasaran mendasar berupa perubahan mindset (pola pikir) SDM aparatur dan sistem yang berjalan dapat mengendalikan organisasi, tatalaksana, SDM aparatur, pengawasan dan pelayanan publik. dengan perkembangan yang sangat pesat saat ini, tuntutan pengguna layanan juga semakin meningkat, salah satunya pelayanan yang ramah dan service excellent. Pentingnya pelayanan terhadap pengguna layanan juga merupakan strategi dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat. 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 Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimaa tujuan akhir yang hendak dicapai adlaah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai indikator berhasil tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan oleh lembaga layanan publik.
- 3.2 Tujuan Kegiatan : Kegiatan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 dimana data-data survey kepuasan masyarakat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh pegawai inspektorat kepada perangkat daerah/unit kerja selaku pengguna layanan. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Selain itu bertujuan juga untuk meraih kepercayaan publik terhadap kinerja penanggungjawab, kinerja penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik serta meningkatkan efektifitas, komunikasi dan interaksi antar penanggungjawab.
- 3.3 Rencana Jadwal Kegiatan
- A. Perencanaan
1. Perencanaan Kegiatan : 01 Maret 2023 s/d 31 Maret 2023
 2. Desain : 01 Mei 2023 s/d 31 Mei 2023
- B. Pengumpulan
3. Pengumpulan Data : 01 Juni 2023 s/d 09 Juni 2023
- C. Pemeriksaan
4. Pengolahan Data : 12 Juni 2023 s/d 16 Juni 2023
- D. Penyebarluasan
5. Analisis Data : 19 Juni 2023 s/d 22 Juni 2023

6. Diseminasi Hasil : 23 Juni 2023 s/d 27 Juni 2023

7. Evaluasi : 28 Juni 2023 s/d 30 Juni 2023

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis yang ditandai dengan ciri-ciri fisik tertentu. Jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki-laki.	Saat menggunakan layanan
2	Tingkat Pendidikan	Jenjang Pendidikan Tertinggi yang ditamatkan	Jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang ditandai dengan kepemilikan sertifikat/ ijazah	Saat menggunakan layanan
3	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Kepuasan Layanan Masyarakat	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap serangkaian langkah yang harus diikuti oleh suatu organisasi untuk memberikan layanan kepada pelanggan atau masyarakat dengan konsistensi dan efisiensi	Saat menggunakan layanan
4	Perilaku pegawai pelayanan	Perilaku pegawai pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Tindakan, sikap, atau tingkah laku yang ditunjukkan oleh individu atau pelaksana dalam menjalankan tugas atau pekerjaan tertentu	Saat menggunakan layanan
5	Kemampuan pegawai pelayanan	Kemampuan pegawai pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh seseorang atau individu dalam menjalankan tugas atau pekerjaan tertentu	Saat menggunakan layanan
6	Waktu pelayanan	Waktu pelayanan	responden pengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Inspektorat Kota Yogyakarta adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur unsur pelayanan yang dinilai	Saat menggunakan layanan

7	Kedisiplinan pegawai pelayanan	Kedisiplinan pegawai pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kemampuan dan kepatuhan petugas atau individu terhadap aturan, tata tertib, dan tanggung jawab yang telah ditetapkan dalam pekerjaan atau tugas	Saat menggunakan layanan
8	Kejelasan dan kepastian pegawai pelayanan	Kejelasan dan kepastian pegawai pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kejelasan dan keyakinan yang diberikan oleh petugas atau individu dalam menjalankan tugas	Saat menggunakan layanan
9	Keadilan mendapatkan pelayanan	Keadilan mendapatkan pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Prinsip bahwa semua individu memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan atau perlakuan yang adil dan setara dari suatu lembaga atau organisasi tanpa diskriminasi	Saat menggunakan layanan
10	Kenyamanan lingkungan	Kenyamanan lingkungan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kondisi atau suasana yang menciptakan rasa nyaman dan aman bagi individu dalam suatu lingkungan, baik itu fisik maupun sosial	Saat menggunakan layanan
11	Ketersediaan sarana dan prasarana	Ketersediaan sarana dan prasarana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Ketersediaan alat, fasilitas, dan infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung atau melaksanakan suatu tugas, kegiatan, atau layanan tertentu	Saat menggunakan layanan
12	Fasilitasi pembinaan pengawasan aparatur dan pendampingan pemeriksaan	Fasilitasi pembinaan pengawasan aparatur dan pendampingan pemeriksaan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Fasilitasi pembinaan pengawasan aparatur dan pendampingan pemeriksaan	Saat menggunakan layanan
13	Fasilitasi pembinaan pengelolaan keuangan dan barang	Fasilitasi pembinaan pengelolaan keuangan dan barang	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Fasilitasi pembinaan pengelolaan keuangan dan barang	Saat menggunakan layanan

14	Fasilitasi pendampingan penerapan system pengendalian internal pemerintah	Fasilitasi pendampingan penerapan system pengendalian internal pemerintah	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Fasilitasi pendampingan penerapan system pengendalian internal pemerintah	Saat menggunakan layanan
15	Fasilitasi pembinaan pengawasan pengadaan barang jasa/pembangunan	Fasilitasi pembinaan pengawasan pengadaan barang jasa/pembangunan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Fasilitasi pembinaan pengawasan pengadaan barang jasa/pembangunan	Saat menggunakan layanan
16	Fasilitasi pembinaan evaluasi SAKIP dan Reviu LKJ	Fasilitasi pembinaan evaluasi SAKIP dan Reviu LKJ	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Fasilitasi pembinaan evaluasi SAKIP dan Reviu LKJ	Saat menggunakan layanan
17	Fasilitasi pengaduan dan tindak lanjutnya	Fasilitasi pengaduan dan tindak lanjutnya	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Fasilitasi pengaduan dan tindak lanjutnya	Saat menggunakan layanan
18	Fasilitasi penyelesaian tindak lanjut hasil pemeriksaan	Fasilitasi penyelesaian tindak lanjut hasil pemeriksaan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Fasilitasi penyelesaian tindak lanjut hasil pemeriksaan	Saat menggunakan layanan
19	Fasilitasi pendampingan reformasi birokrasi dan zona intergritas	Fasilitasi pendampingan reformasi birokrasi dan zona intergritas	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Fasilitasi pendampingan reformasi birokrasi dan zona intergritas	Saat menggunakan layanan

IV. Desain Kegiatan

- 4.1 Kegiatan ini dilakukan : Berulang
4.2 Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan
4.3 Tipe Pengumpulan Data : Cross Sectional
Cakupan Wilayah
4.4 Pengumpulan Data : Sebagian Wilayah Indonesia
4.5 Wilayah Kegiatan
1 DI YOGYAKARTA : KOTA YOGYAKARTA
4.6 Metode Pengumpulan Data : Mengisi Kuesioner Sendiri
4.7 Sarana Pengumpulan Data : Computer Aided Web Interviewing (CAWI)
4.8 Unit Pengumpulan Data : Individu

V. Desain Sampel

- 5.1 Jenis Rancangan Sampel : Single Stage Atau Phase
Metode Pemilihan Sampel : Sampel Nonprobabilitas
5.2 Tahap Terakhir
Metode Sampel Probabilitas : Quota Sampling
5.3 yang digunakan
Kerangka Sampel Tahap : -
5.4 Terakhir
5.5 Fraksi Sampel Keseluruhan : -
Nilai Perkiraan Sampling Error : -
5.6 Variabel Utama
5.7 Unit Sampel : Pengguna Layanan Inspektorat Tahun 2023
5.8 Unit Observasi : Pengguna Layanan Inspektorat Tahun 2023

VI. Pengumpulan Data

- 6.1 Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)? : Tidak
- 6.2 Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data : Supervisi
- 6.3 Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon? : Tidak
- 6.4 Petugas Pengumpulan Data : -
- 6.5 Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data : -
- 6.6 Jumlah Petugas Supervisor/penyelia/pengawas : 0
Pengumpul data/enumerator : 0
- 6.7 Apakah Melakukan Pelatihan Petugas? : Ya

VII. Pengolahan dan Analisis

- 7.1 Tahapan Pengolahan Data
 - Penyuntingan(Editing) : Ya
 - Penyandian(Coding) : Ya
 - (Data Entry) : Ya
 - Penyahihan(Validasi) : Ya
- 7.2 Metode Analisis : Deskriptif
- 7.3 Unit Analisis : Lainnya: Kantor Inspektorat
- 7.4 Tingkat Penyajian Hasil Analisis : Kabupaten/Kota

VIII. Diseminasi Hasil

- 8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum
 - Tercetak(Hardcopy) : Tidak
 - Digital(Softcopy) : Ya
 - Data Mikro : Tidak
- 8.2 Rencana Rilis Produk Kegiatan
 - Tercetak(Hardcopy) : -
 - Digital(Softcopy) : 26 Juni 2023
 - Datamikro : -

Kemantren Gondomanan

Judul Kegiatan : Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kemantren Gondomanan
Tahun : 2023
Jenis Statistik : Statistik Sektoral
Cara Pengumpulan Data : Survei
Sektor Kegiatan : Sektor Publik Perpajakan Dan Regulasi Pasar
Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS? : Tidak

Identitas Rekomendasi: : -

I. Penyelenggara

1.1 Instansi Penyelenggara : Kemantren Gondomanan
1.2 Alamat : Jl. Ibu Ruswo No.3a, Prawirodirjan, Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55131
1.3 Telepon : (0274) 376783
1.4 Faksimile : (0274) 376783
1.5 Email : gm@jogjakota.go.id

II. Penanggung Jawab

2.1 Unit Eselon Penanggung Jawab
Eselon 1 : -
Eselon 2 : -
2.2 Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)
Nama : Subarjilan, S.I.P., M.Si.
Jabatan : Mantri Pamong Praja Kemantren Gondomanan
Alamat : Jln. Ibu Ruswo No. 3a Yogyakarta
Telepon : (0274) 376783
Faksimile : (0274) 376783
Email : gm@jogjakota.go.id

III. Perencanaan dan Persiapan

- 3.1 Latar Belakang : Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran. Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Panrb No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Untuk mengukur kinerja aparatur di kemantren gondomanan kota yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “Survey Kepuasan Masyarakat”.
- 3.2 Tujuan Kegiatan : Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Melalui penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat diketahui tingkat kinerja aparatur Kemantren Gondomanan Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus kritik terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.
- 3.3 Rencana Jadwal Kegiatan
- A. Perencanaan
1. Perencanaan Kegiatan : 02 Januari 2023 s/d 13 Januari 2023
 2. Desain : 16 Januari 2023 s/d 10 Februari 2023
- B. Pengumpulan
3. Pengumpulan Data : 23 Januari 2023 s/d 04 Agustus 2023
- C. Pemeriksaan
4. Pengolahan Data : 07 Agustus 2023 s/d 15 September 2023
- D. Penyebarluasan
5. Analisis Data : 02 Oktober 2023 s/d 13 Oktober 2023
 6. Diseminasi Hasil : 16 Oktober 2023 s/d 20 Oktober 2023
 7. Evaluasi : 23 Oktober 2023 s/d 31 Oktober 2023

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Umur	Umur	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir	Saat menggunakan layanan
2	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Perbedaan bentuk, sifat, dan fungsi biologis antara laki-laki dan perempuan yang menentukan perbedaan peran mereka dalam menyelenggarakan upaya meneruskan garis keturunan	Saat menggunakan layanan
3	Pendidikan Akhir	Jenjang Pendidikan	Pendidikan yang telah ditempuh dan selesai dengan mendapatkan sertifikat/Ijazah	Saat menggunakan layanan
4	Pekerjaan Utama	Jenis Pekerjaan	Sesuatu yang dilakukan dan dijadikan pokok penghidupan atau untuk mendapat nafkah	Saat menggunakan layanan
5	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif	Saat menggunakan layanan
6	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur Pelayanan	Tingkat persepsi masyarakat terhadap tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	Saat menggunakan layanan
7	Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan layanan dari awal sampai diterimanya produk layanan	Saat menggunakan layanan
8	Informasi Pelayanan	Informasi Pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap informasi tentang persyaratan, tata cara dan prosedur layanan yang diperlukan	Saat menggunakan layanan
9	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Produk yang dihasilkan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan	Saat menggunakan layanan

10	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan yang harus dimiliki oleh. pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman	Saat menggunakan layanan
11	Perilaku Pelaksana	Perilaku pelaksana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap sikap pelaksana pelayanan	Saat menggunakan layanan
12	Maklumat Pelayanan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian pelayanan dengan maklumat pelayanan. Maklumat pelayanan merupakan salah satu bukti kesungguhan pemberi layanan publik untuk menerapkan prinsip - prinsip good governance (transparansi, akuntabilitas, keterbukaan dan keadilan) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya	Saat menggunakan layanan
13	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tanggapan dan tindaklanjut adanya pengaduan, saran dan masukan	Saat menggunakan layanan

IV. Desain Kegiatan

- 4.1 Kegiatan ini dilakukan : Berulang
4.2 Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan
4.3 Tipe Pengumpulan Data : Cross Sectional
Cakupan Wilayah
4.4 Pengumpulan Data : Sebagian Wilayah Indonesia
4.5 Wilayah Kegiatan :
1 DI YOGYAKARTA : KOTA YOGYAKARTA
4.6 Metode Pengumpulan Data : Mengisi Kuesioner Sendiri
4.7 Sarana Pengumpulan Data : Paper-assisted Personal Interviewing (PAPI)
4.8 Unit Pengumpulan Data : Individu

V. Desain Sampel

- 5.1 Jenis Rancangan Sampel : Single Stage Atau Phase
Metode Pemilihan Sampel :
5.2 Tahap Terakhir : Sampel Nonprobabilitas
Metode Sampel Probabilitas : Purposive Sampling
5.3 yang digunakan
Kerangka Sampel Tahap :
5.4 Terakhir : -
5.5 Fraksi Sampel Keseluruhan : -
Nilai Perkiraan Sampling Error :
5.6 Variabel Utama : -
5.7 Unit Sampel : Pengguna Layanan Kemantren Gondomanan Tahun 2023
5.8 Unit Observasi : Pengguna Layanan Kemantren Gondomanan Tahun 2023

VI. Pengumpulan Data

- 6.1 Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)? : Tidak

- 6.2 Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data : Supervisi
- 6.3 Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon? : Ya
- 6.4 Petugas Pengumpulan Data : Staf Instansi Penyelenggara Dan Mitra Atau Tenaga Kontrak
- 6.5 Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data : Diploma I Atau II Atau III
- 6.6 Jumlah Petugas
 - Supervisor/penyelia/pengawas : 1
 - Pengumpul data/enumerator : 3
- 6.7 Apakah Melakukan Pelatihan Petugas? : Ya

VII. Pengolahan dan Analisis

- 7.1 Tahapan Pengolahan Data
 - Penyuntingan(Editing) : Ya
 - Penyandian(Coding) : Ya
 - (Data Entry) : Ya
 - Penyahihan(Validasi) : Ya
- 7.2 Metode Analisis : Deskriptif
- 7.3 Unit Analisis : Lainnya: Kantor Kemantren Gondomanan
- 7.4 Tingkat Penyajian Hasil Analisis : Lainnya: Kecamatan

VIII. Diseminasi Hasil

- 8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum
 - Tercetak(Hardcopy) : Ya
 - Digital(Softcopy) : Ya
 - Data Mikro : Tidak
- 8.2 Rencana Rilis Produk Kegiatan
 - Tercetak(Hardcopy) : 19 Oktober 2023
 - Digital(Softcopy) : 19 Oktober 2023
 - Datamikro : -

Sekretariat DPRD

Judul Kegiatan	:	Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Fasilitas Terhadap Agenda DPRD
Tahun	:	2023
Jenis Statistik	:	Statistik Sektoral
Cara Pengumpulan Data	:	Survei
Sektor Kegiatan	:	Sektor Publik Perpajakan Dan Regulasi Pasar
Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS?	:	Tidak
Identitas Rekomendasi:	:	-
I. Penyelenggara		
1.1 Instansi Penyelenggara	:	Sekretariat Dprd Kota Yogyakarta
1.2 Alamat	:	Jl. Ipda Tut Harsono No.43, Muja Muju, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165
1.3 Telepon	:	(0274) 540650
1.4 Faksimile	:	(0274) 540651
1.5 Email	:	dprd@jogjakota.go.id
II. Penanggung Jawab		
2.1 Unit Eselon Penanggung Jawab	:	-
Eselon 1	:	-
Eselon 2	:	Basuki Hari Saksono, S.H.
2.2 Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)	:	-
Nama	:	Antonius Bambang Agung Adrijanto, S.I.P.
Jabatan	:	Kepala Bagian Administrasi Umum
Alamat	:	Jalan Ipda Tut Harsono No. 43 Yogyakarta
Telepon	:	(0274) 540650
Faksimile	:	(0274) 540651
Email	:	dprd@jogjakota.go.id
III. Perencanaan dan Persiapan		

3.1 Latar Belakang

: Dalam mendukung perbaikan kinerja aparat Pemerintah Kota Yogyakarta terutama di setiap instansi atau organisasi perangkat daerah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Menurut Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Di Pemerintah Kota Yogyakarta Menjelaskan Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang dimaksud adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dibuat dalam laporan indeks kepuasan pengguna layanan karena mayoritas kegiatan pelayanan pada sekretariat daerah kota yogyakarta adalah pelayanan internal. Hal ini juga sesuai dengan sasaran organisasi perangkat daerah perangkat daerah yang tercantum dalam rencana strategis Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta 2023-2026 yaitu kepuasan layanan fasilitasi terhadap agenda dprd dengan indikator sasaran adalah indeks kepuasan layanan terhadap agenda DPRD. Menurut Peraturan Walikota Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Di Pemerintah Kota Yogyakarta, pelayanan internal adalah pelayanan publik yang diberikan oleh perangkat daerah/unit kerja kepada pegawai/instans di pemerintah kota yogyakarta. Dengan melakukan survei kepuasan masyarakat/ indeks kepuasan pengguna layanan di sekretariat dprd kota yogyakarta diharapkan dapat diketahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sehingga dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kota yogyakarta pada umumnya dan Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta pada khususnya.

3.2 Tujuan Kegiatan

: Menurut Peraturan Walikota Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta, tujuan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. 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 pelaksana 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.

3.3 Rencana Jadwal Kegiatan A. Perencanaan

1. Perencanaan Kegiatan : 03 April 2022 s/d 14 April 2022
2. Desain : 17 April 2022 s/d 28 April 2022
- B. Pengumpulan
3. Pengumpulan Data : 01 Mei 2022 s/d 29 Desember 2022
- C. Pemeriksaan
4. Pengolahan Data : 01 Juni 2022 s/d 29 Desember 2022
- D. Penyebarluasan
5. Analisis Data : 02 Januari 2023 s/d 12 Januari 2023
6. Diseminasi Hasil : 15 Januari 2023 s/d 19 Januari 2023
7. Evaluasi : 22 Januari 2023 s/d 31 Januari 2023

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Nama	Nama	Panggilan lengkap responden sesuai dengan nama yang tercantum pada kartu keluarga (KK) atau kartu tanda penduduk (KTP)	Saat menggunakan layanan
2	Fraksi / OPD / Masyarakat / Tamu	Fraksi / OPD / Masyarakat / Tamu	Nama Fraksi/Organisasi Perangkat Daerah/Masyarakat/Tamu asal dari responden yang mengisi survei ini.	Saat menggunakan layanan
3	Umur	Umur	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir.	Saat menggunakan layanan
4	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara fisiologis yang ditandai dengan ciri-ciri fisik tertentu. Jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki-laki.	Saat menggunakan layanan
5	Pendidikan Terakhir	Pendidikan Terakhir	Jenjang pendidikan tertinggi yang ditamatkan yang ditandai dengan kepemilikan sertifikat/ijazah	Saat menggunakan layanan
6	Kemudahan prosedur pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap serangkaian langkah yang harus diikuti oleh suatu organisasi untuk memberikan layanan kepada pelanggan atau masyarakat dengan konsistensi dan efisiensi	Saat menggunakan layanan
7	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kejelasan dan keyakinan yang diberikan oleh petugas atau individu dalam menjalankan tugas	Saat menggunakan layanan

8	Kedisiplinan petugas pelayanan	Kedisiplinan petugas pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan dan kepatuhan petugas atau individu terhadap aturan, tata tertib, dan tanggung jawab yang telah ditetapkan dalam pekerjaan atau tugas	Saat menggunakan layanan
9	Tanggungjawab petugas pelayanan	Tanggungjawab petugas pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan dan kepatuhan petugas atau individu terhadap aturan, tata tertib, dan tanggung jawab yang telah ditetapkan dalam pekerjaan atau tugas	Saat menggunakan layanan
10	Kemampuan petugas pelayanan	Kemampuan petugas pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh seseorang atau individu dalam menjalankan tugas atau pekerjaan tertentu	Saat menggunakan layanan
11	Kecepatan petugas pelayanan	Kecepatan petugas pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap jumlah waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan atau menyelesaikan suatu tugas atau proses dalam konteks tertentu	Saat menggunakan layanan
12	Keadilan mendapatkan pelayanan	Keadilan mendapatkan pelayanan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap prinsip bahwa semua individu memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan atau perlakuan yang adil dan setara dari suatu lembaga atau organisasi tanpa diskriminasi	Saat menggunakan layanan
13	Kesopanan dan keramahan petugas	Kesopanan dan keramahan petugas	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tindakan, sikap, atau tingkah laku yang ditunjukkan oleh individu atau pelaksana dalam menjalankan tugas atau pekerjaan tertentu	Saat menggunakan layanan

14	Ketersediaan sarana dan prasarana	Ketersediaan sarana dan prasarana	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kenyamanan tempat pelayanan (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)	Saat menggunakan layanan
15	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kondisi atau suasana yang menciptakan rasa nyaman dan aman bagi individu dalam suatu lingkungan, baik itu fisik maupun sosial	Saat menggunakan layanan
16	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjut	Saat menggunakan layanan
17	Kinerja Sekretariat DPRD	Kinerja Sekretariat DPRD	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kinerja Sekretariat DPRD dalam memfasilitasi pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD	Saat menggunakan layanan

IV. Desain Kegiatan

- 4.1 Kegiatan ini dilakukan : Berulang
4.2 Frekuensi Penyelenggaraan : Tahunan
4.3 Tipe Pengumpulan Data : Cross Sectional
Cakupan Wilayah
4.4 Pengumpulan Data : Sebagian Wilayah Indonesia
4.5 Wilayah Kegiatan
1 DI YOGYAKARTA : KOTA YOGYAKARTA
4.6 Metode Pengumpulan Data : Mengisi Kuesioner Sendiri
4.7 Sarana Pengumpulan Data : Computer Aided Web Interviewing (CAWI)
4.8 Unit Pengumpulan Data : Individu

V. Desain Sampel

- 5.1 Jenis Rancangan Sampel : Single Stage Atau Phase
Metode Pemilihan Sampel :
5.2 Tahap Terakhir : Sampel Nonprobabilitas
Metode Sampel Probabilitas :
5.3 yang digunakan : Purposive Sampling
Kerangka Sampel Tahap :
5.4 Terakhir : -
5.5 Fraksi Sampel Keseluruhan : -

- Nilai Perkiraan Sampling Error : -
- 5.6 Variabel Utama : -
- 5.7 Unit Sampel : Pengguna Layanan Di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta Tahun 2022
- 5.8 Unit Observasi : Pengguna Layanan Di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta Tahun 2022

VI. Pengumpulan Data

- 6.1 Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)? : Tidak
- 6.2 Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data : Supervisi
- Apakah Melakukan : Tidak
- 6.3 Penyesuaian Nonrespon? : -
- 6.4 Petugas Pengumpulan Data : -
- 6.5 Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data : -
- 6.6 Jumlah Petugas
- Supervisor/penyelia/pengawas : 0
- Pengumpul data/enumerator : 0
- 6.7 Apakah Melakukan Pelatihan Petugas? : Ya

VII. Pengolahan dan Analisis

- 7.1 Tahapan Pengolahan Data
- Penyuntingan(Editing) : Ya
- Penyandian(Coding) : Ya
- (Data Entry) : Ya
- Penyahihan(Validasi) : Ya
- 7.2 Metode Analisis : Deskriptif
- 7.3 Unit Analisis : Lainnya: Kantor Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta
- 7.4 Tingkat Penyajian Hasil Analisis : Kabupaten/Kota

VIII. Diseminasi Hasil

- 8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum
- Tercetak(Hardcopy) : Ya
- Digital(Softcopy) : Ya
- Data Mikro : Tidak
- 8.2 Rencana Rilis Produk Kegiatan
- Tercetak(Hardcopy) : 15 Januari 2023
- Digital(Softcopy) : 15 Januari 2023
- Datamikro : -

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Jumlah metadata statistik kegiatan survei yang dihimpun dan mendapatkan persetujuan oleh Pembina Data Statistik pada tahun 2023 sebanyak 22 judul kegiatan survei (22 OPD). Metadata statistik yang disusun merupakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan masing-masing Perangkat Daerah. Dalam pelaksanaannya terdapat permasalahan yang dihadapi yaitu SDM yang kurang memahami teknis penyusunan metadata statistik dan SDM merupakan bukan pengampu kegiatan statistik sehingga tidak memahami teknis kegiatan secara detail.

4.2 Saran

Untuk mewujudkan penyediaan informasi pada metadata statistik dalam format yang baku, maka kami memberikan saran sebagai berikut:

1. Kegiatan yang telah disusun metadata statistik ini belum ada yang mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS, sehingga diharapkan kegiatan survei pada jangka waktu selanjutnya untuk diusulkan rekomendasi kepada BPS melalui Walidata.
2. Pada periode selanjutnya perlu adanya pemetaan kegiatan statistik berupa survei yang dilaksanakan oleh seluruh Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta agar dapat dipetakan untuk pembinaan statistik sehingga kegiatan survei yang dilaksanakan mendapatkan hasil berupa data yang berkualitas.
3. Pelatihan atau bimbingan teknis kepada Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya pada kegiatan penyusunan metadata statistik perlu dilakukan rutin setiap tahun untuk mengantisipasi mutasi SDM pada masing-masing Perangkat Daerah serta penunjukkan SDM yang berkompeten dan kooperatif.