LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

DINAS SOSIAL KOTA YOGYAKARTA
TAHUN 2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmatan dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan laporan hasil urvei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2019 pada Dinas Sosial Kota Yogyakarta

Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Tim Penyusun SKM pada Dinas Sosial Kota Yogyakarta dalam rangka pelaksanaan SKM yang telah dilakukan pada tahun 2019

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan laoran hasil survei SKM tahun 2019 ini mulai dari pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan laporan. Untuk itu, penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kepala Dinas Sosial Kota Yogyakarta
2. Sekretaris Dinas beserta staf
3. Para kepala Bidang
4. Masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Kota Yogyakarta
5. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Dinas Sosial Kota Yogyakarta pada khususnya dan pemerintan Kota Yogyakarta pada umumnya.

Yogyakarta, 30 Agustus 2019
Ketua Tim

Dra. Ratih Ekaninglyas
NIP.19650529 199003 2002

Mengetahui,
Kepala Dinas

s Sudrajat,SKM,M.Kes
NIP 19650530 1988031006

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
DAFTAR TABEL iii
DAFTAR GAMBAR iv

I. PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Tujuan SKM 2
C. Metode Pengukuran 2
D. Tim SKM 2
E. Jadwal Pelaksanaan SKM 3
II. ANALISA HASIL SURVEI 4
A. Data Kuesioner 4
B. Perhitungan Pengukuran 5
C. Deskripsi Hasil Analisa 6
III. PENUTUP 12
A. Kesimpulan 12
B. Saran/Rekomendasi 12

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal pokok dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur Dinas Sosial Kota Yogyakarta pada khususnya yang note bene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik di bidang sosial di Kota Yogyakarta

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.

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 customer/masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur Dinas Sosial Kota Yogyakarta, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "Survei Kepuasan Masyarakat" di Dinas Sosial Kota Yogyakarta.

B. TUJUAN SKM

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Dinas Sosial Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

C. METODE PENGUKURAN

Metode pengukuran yang digunakan dalam SKM ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Metode kuantitatif pada SKM ini diterapkan dengan adanya penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan di Dinas Sosial Kota Yogyakarta. Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat SKM-nya. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus yang telah ditetapkan.

Kemudian akan didapatkan angka IKM. Selanjutnya, setelah didapatkan angka IKM dari hasil perhitungan, maka angka tersebut akan dibandingkan dengan skala nilai IKM yang sudah ada. Kemudian, akan dilakukan analisis deskriptif yang mendeskripsikan penjelasan mengenai arti angka tersebut dari berbagai aspek atau bidang.

D. TIM SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dimulai pada tanggal 8 April 2019, dimulai dengan pembentukan Tim Penyusun SKM yaitu berupa " Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Yogyakarta Nomor 129/DS/Tahun 2019 tentang Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) " sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survei yang dimaksud. Susunan tim penyusun SKM seperti pada tabel berikut, sedangkan surat keputusan selengkapnya tercantum dalam lampiran.

Tabel 1

Susunan Personalia Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Dinas Sosial Kota Yogyakarta Tahun 2019

No	Nama	Jabatan dalam TIM	Jabatan OPD
1.	Bejo Suwarno,SH	Penanggungjawab	Kepala Dinas Sosial
2.	Dra. Ratih Ekaningtyas	Ketua	Sekretaris
3.	Dra. Mardiyati	Anggota	Ka. Subbag Umum dan Kepegawaian
4.	Rr. Asri Widya Mulyaningrum,S.Sos, MM	Anggota	Ka. Subbag PEP
5.	B. Nanik Trisnajayanti,BA	Anggota	Kasi Bantuan dan Jaminan Sosial
6.	Supriyanto,SST	Anggota	Kasi Data dan Informasi
7.	Retnowati SHS,S.Sos	Anggota	Kasi Advokasi dan Pendampingan
8.	Weni Ikayanti	Anggota	Administrasi Kepegawaian

Sumber : *Hasil Olahan, 2019*

E. JADWAL PELAKSANAAN SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada bulan April 2019 dan berakhir pada bulan Agustus 2019.

Tabel 2
Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Sosial Kota Yogyakarta 2019

8 April 2019 — *16 Agustus 2019*

No	Kegiatan	Bulan																			
		April			Mei				Juni				Juli				Agustus				
		2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Persiapan																			
	a. Pembentukan Tim SKM Dinsos 2019																			
	b. Penyusunan Materi dan Persiapan Penyebaran Kuesioner SKM																			
2.	Penyebaran Kuesioner SKM di bagian Pelayanan Dinas Sosial Kota Yogyakarta																			
3.	Penyusunan Laporan SKM																			
	a. Pengumpulan Data Primer Hasil Kuesioner																			
	b. Pengolahan dan Perhitungan Data Hasil Kuesioner																			
	c. Analisa Hasil Kuesioner																			
	d. Penyusunan Laporan SKM																			

II. ANALISA HASIL SURVEI

A. DATA KUESIONER

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada bulan April 2019 dan berakhir pada bulan Agustus 2019, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Penyiapan bahan

   a. Kuesioner

   Dalam survei Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

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

Bagian I	:	Data responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
Bagian II	:	Identitas pencacah/pengumpul data.
Bagian III	:	Pendapat responden tentang pelayanan publik

2. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.

   a. Jumlah Responden

   Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 218 (dua ratus delapan belas) responden, yang ditentukan secara acak dengan responden sebagai berikut:

   Responden diambil dari masyarakat yang mengakses layanan rekomendasi pengangkatan anak, rekomendasi keringanan biaya pendidikan dan kesehatan, komplain KMS, santunan kematian, biaya pemulangan orang terlantar yang kehabisan bekal dalam perjalanan dan mobil jenazah.

   a. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

   Lokasi pengumpulan data pada loket pelayanan di kompleks Balaikota dan lokasi pengantaran/penjemputan jenazah/rumah keluarga.

B. PERHITUNGAN PENGKURAN

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat SKM-nya. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat tehadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$Bobot\ Nilai\ rata-rata\ tertimbang = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{X} = N$$

N= bobot nilai per unsur

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

$$Bobot\ Nilai\ rata-rata\ tertimbang = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,111) dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

IKM = Unit Pelayanan x 25

C. DESKRIPSI HASIL ANALISIS

1. Hasil Penyusunan SKM

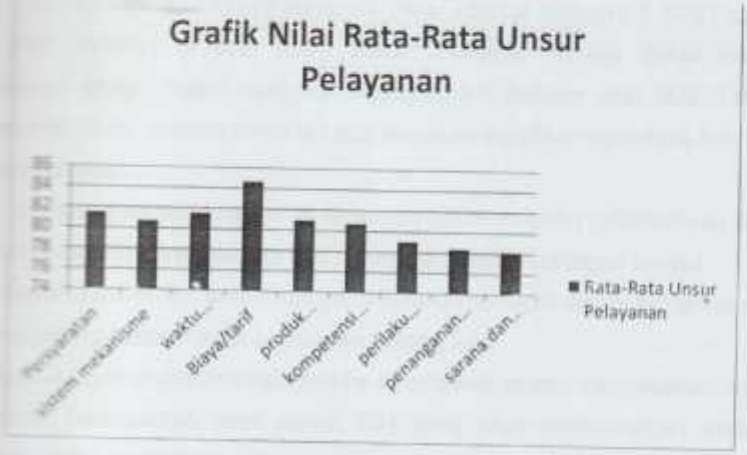
Dari responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Dinas Sosial Kota Yogyakarta, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 3.
Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Prosedur pelayanan	81,46
2	Kemampuan pegawai	80,72
3	Waktu Penyelesaian	81,52
4	Perilaku pelaksana	84,66
5	Kedisiplinan pegawai	80,96
6	Kejelasan /kepastian pegawai	80,69
7	Keadilan dalam pelayanan	79,02
8	Kenyamanan lingkungan	78,39
9	Sarana dan Prasarana	78,10
	Rata-Rata	**80,61**

Sumber: Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta dan Hasil Olahan, 2019

Berdasarkan data yang ada pada tabel di atas, terlihat jika nilai setiap unsur yang menjadi obyek penilaian dalam survei kepuasan masyarakat ini berbeda-beda. Namun, terdapat 2 (dua) unsur yang nilainya berada di bawah nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat ini. Unsur yang berada pada deretan dua terbawah adalah unsur sarana dan prasarana, kenyamana lingkungan .Akan tetapi, perbedaan nilai antar unsur yang ada tidak terlalu signifikan, sehingga dapat diasumsikan jika secara umum pelayanan yang diberikan aparatur dinas sosial mencerminkan tingkat pelayanan yang baik.



Gambar 1
Grafik Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
Sumber : Hasil Olahan, 2019

Adapun nilai IKM Dinas Sosial Kota Yogyakarta diperoleh angka 80,61. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan tersebut, survei ini berpedoman pada Peraturan Menpan dan RB. Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana tabel di bawah ini :

Tabel 4.

Nilai Persepsi, Nilai Interval ,Nilai Interval Konversi , Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 –100,00	A	Sangat baik

Sumber : Peraturan Walikota Yogykarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta dan Hasil Olahan, 2019

Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi) 80,61 apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Dinas Sosial Kota Yogyakarta adalah "baik" dan jika dibandingkan dengan nilai IKM Tahun 2018 dengan nilai 76,89 dengan demikian ada kenaikan signifikan sebanyak 3,72.

I. Permasalahan

Berdasarkan pengalaman di lapangan (studi empiris) pelaksanaan survei *IKM* di Dinas Sosial Kota Yogyakarta ada beberapa masalah sebagai berikut:

1. Masalah sarana dan prasarana yang kurang memadai dalam hal ini ruang yang yang dipergunakan untuk pelayanan kurang luas
2. Selain sarana prasarana indikator ke 2 terbawah adalah kenyamanan lingkungan Kemudian, berdasarkan hasil survei IKM yang telah dilaksanakan, terdapat dua indikator unsur pelayanan yang terendah, yaitu indikator sarana prasarana dan kenyamanan lingkungan Kedua indikator tersebut menjadi masalah yang perlu dianalisa dan perlu ditindak lanjuti oleh Dinas Sosial Kota Yogyakarta.

II. Analisa dan Pemecahan Masalah

A. Analisa Masalah

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dapat bermacam-macam. Hasil SKM dari ke 9 unsur sudah menunjukkan nilai baik , dan sudah ada peningkatan , Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, ada 2 unsur nilai terbawah yaitu sarana prasarana dan kenyaman lingkungan

Kemudian, faktor rendahnya indikator sarana prasarana dan kenyaman lingkungan dirumuskan sebagai berikut :

1. Indikator sarana dan prasarana :

   Fasilitas yg terbatas sarana rasarana yg kurang memadai, suasana lingkungan dalam ruang pelayanan sehingga proses pelayanan kurang optimal.

2. Indikator Kenyaman lingkungan :

   Kurangnya kenyaman lingkungan yaitu kondisi kurang memadainya sarana prasarana pelayanan yang bersih rapi ,wangi ,teratur , tidak panas /ber AC

B. Pemecahan Masalah

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Yogyakarta, adanya 2 Fokus perbaikan pelayanan, yaitu :

   a. Sarana dan Prasarana

Masyarakat mengharapkan percepatan proses penyelesain atau sesuai Standar Pelayanan Publik (SPP), untuk hal ini direkomendasikan beberapa hal :

- Sarana prasarana dengan pemanfaatan IT agar masyarakat dapat mengetahui prosedur pelayanan tanpa harus ke Kantor Dinas Sosial
- Pemanfaatan IT untuk *submit* dokumen secara online. Masyarakat akan mendapatkan verifikasi melalui email jika dokumen sudah siap dan disetujui, dan hanya sekali datang ke kantor Dinas Sosial untuk menunjukkan dokumen asli dan mengambil hasil/dokumen yang dibutuhkan.
- Dapat bekerjasama dengan Pihak Ketiga dengan penggunaan Aplikasi Pelayanan *tracking system* sehingga dengan adanya aplikasi tersebut "posisi surat customer" dapat dikontrol dengan internet. Hal ini berlaku untuk layanan yang bersifat administratif seperti rekomendasi PMKS, santunan kematian.
- Sosialisasi dengan cara penyebaran brosur/pamflet yang berisi informasi terkait pesyaratan yang harus dilengkapi.
- Masyarakat membutuhkan saluran dan yang terutama adalah tindak lanjut dari permasalahan ataupun usulan yang telah diberikan. Untuk hal ini, direkomendasikan seringnya dialog dengan masyarakat, publikasi peningkatan layanan melalui media seperti : media cetak dan elektronik.
- Perlu peningkatan dan perbaikan sarana dan prasarana. Pada dasarnya sarana dan prasarana pelayanan sudah baik , tapi masih perlu perbaikan dan membutuhkan ruang yang agak luas ,sehingga ketika banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanana ,tidak berjubel, dan perlu

adanya akses khusus penyandang disabilitas ,pintu masuknya dapat dilewati kursi roda ,toilet khusus,akses jalannya/Ram.

a. Kenyamanan Lingkuangan

Kenyamanan lingkungan yang harus bersih, rapi, wangi dan ber AC sehingga masyarakat yang dilayani merasa betah dan nyaman di dalam ruangan selain itu perlu peningkatan keramahan/kesabaran dan peningkatan kemampuan komunikasi petugas dalam melayani kebutuhan masyarakat. Upaya menjaga kualitas pelayanan perlu dilakukan sejak tahap awal merekrut atau menentukan personel petugas. Personel yang dipilih adalah yang memiliki karakter ramah, komunikatif dan berkomitmen melayani. Selain itu, petugas layanan perlu dibekali dengan kompetensi pelayanan melalui pendidikan dan pelatihan. Monitoring atas kinerja petugas pelayanan juga perlu dilakukan lebih intensif.

2. Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.

3. Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survei SKM.

III. PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama ± 3 (tiga) bulan dimulai tanggal 8 April 2019 dan berakhir tanggal 30 Agustus 2019 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Nilai SKM Dinas Sosial Kota Yogyakarta dikonversikan (80,61) berada pada interval 76,61 – 88,30. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Dinas Sosial Kota Yogyakarta adalah baik.
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan public. Selanjutnya, selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pengguna layanan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

B. SARAN/REKOMENDASI

Pemerintah Kota Yogyakarta khususnya Dinas Sosial Kota Yogyakarta diharapkan menunjuk dan/atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan survei SKM pada setiap Organisasi Perangkat Daerah pada Pemerintah Kota Yogyakarta. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survei SKM yang betul-betul valid dan akuntabel, dimana untuk pelaksanaan kegiatannya Tahun 2021 dapat dianggarkan untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyakat ini pada APBD Kota Yogyakarta. Kemudian, saran dan rekomendasi terkait hasil Survei Kepuasan Masyarakat diantaranya adalah peningkatan dan perbaikan sarana dan prasarana Pada dasarnya sarana dan prasarana pelayanan sudah baik , tapi masih perlu perbaikan dan membutuhkan ruang yang agak luas ,sehingga ketika banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanana ,tidak berjubel, dan perlu adanya akses

khusus penyandang disabilitas ,pintu masuknya dapat dilewati kursi roda ,toilet khusus,akses jalannya/Ram.

Kenyamanan lingkungan yang harus bersih, rapi, wangi dan ber AC sehingga masyarakat yang dilayani merasa betah dan nyaman di dalam ruangan

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2019

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Prosedur pelayanan	81,46
2	Kemampuan pegawai	80,72
3	Waktu Penyelesaian	81,52
4	Perilaku pelaksana	84,66
5	Kedisiplinan pegawai	80,96
6	Kejelasan /kepastian pegawai	80,69
7	Keadilan dalam pelayanan	79,02
8	Kenyamanan lingkungan	78,39
9	Sarana dan Prasarana	78,10
	Rata-Rata	**80,61**

SKM Unit Pelayanan	:	Dinas Sosial Kota Yogyakarta
Mutu Pelayanan	:	B
Kinerja Unit Pelayanan	:	Baik

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan :

1. Sarana dan Prasarana

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS SOSIAL
PEMERINTAH KOTA YOGYKARTA
TAHUN 2019

NILAI IKM	NAMA LAYANAN
80,61	**RESPONDEN** JUMLAH : 218 Orang JENIS KELAMIN : L = 101 Orang P = 117 Orang PENDIDIKAN : SD = 14 Orang SMP = 35 Orang SMA = 135 Orang DIII = 11 Orang S1 = 23 Orang S2 = 0 Orang Periode Survei : 8 April 2019 s/d 30 Agustus 2019

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

Yogyakarta, 30 Agustus 2019

Kepala,

Agus Sudrajat,SKM,M.Kes
NIP. 19650530 198803 1 006