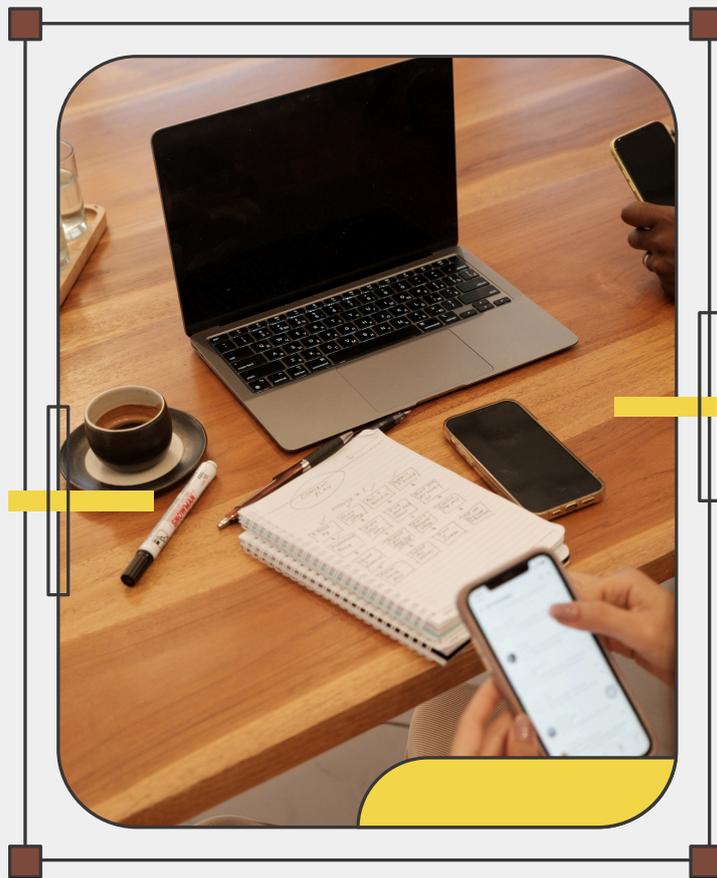


**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
TAHUN 2024**



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
(BAPPEDA)
KOTA YOGYAKARTA**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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 Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Yogyakarta, 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.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan pelayanan perencanaan pembangunan yang telah diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Yogyakarta.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

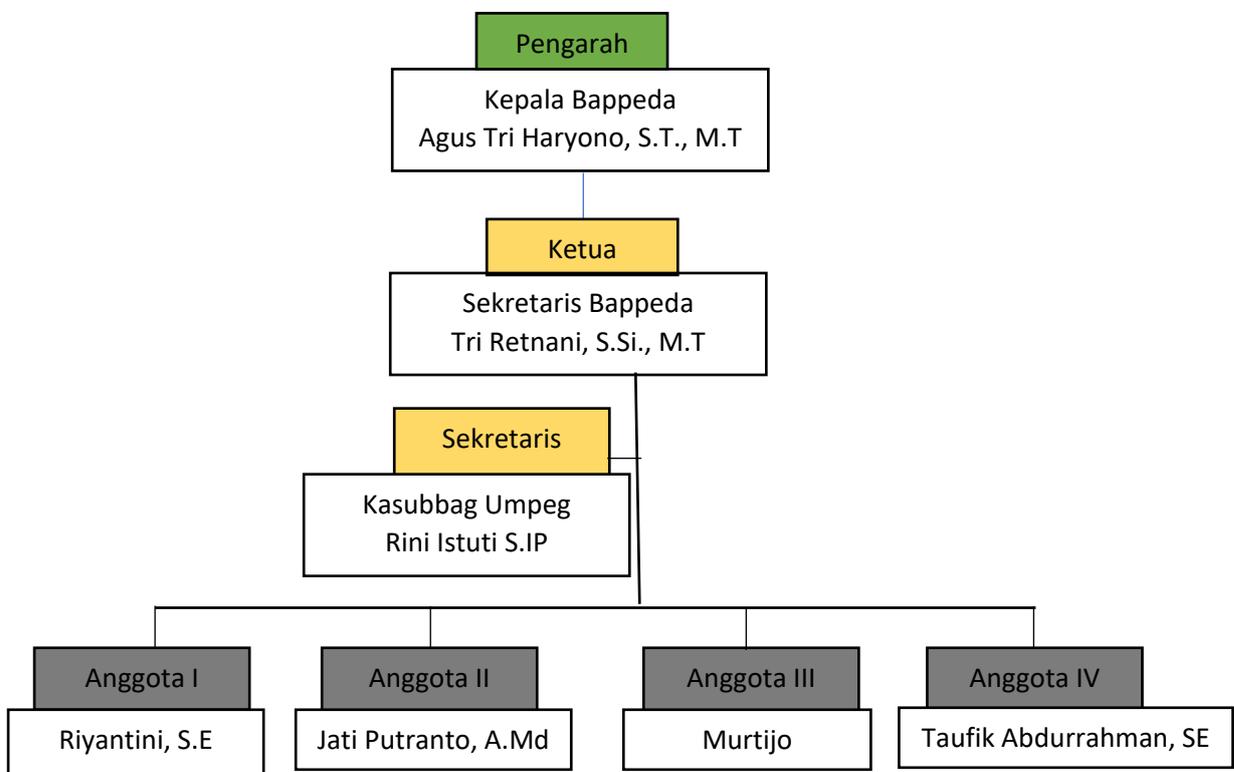
BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Yogyakarta (Bappeda). dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Yogyakarta adalah tim Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

Adapun struktur tim dimaksud sebagaimana bagan berikut.



2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner google form yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Yogyakarta yaitu :

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Yogyakarta. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan pada *google drive*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	7
2.	Pengumpulan Data	Juli 2024	10
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli-Agustus 2024	9
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus 2024	4

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Yogyakarta berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Yogyakarta dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 130 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 97 orang.

Tabel 2.5.2

Tabel Krejcie dan Morgan untuk Penentuan Jumlah Sampel Responden SKM

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Dari table diatas dan melihat populasi jumlah responden Bappeda Kota Yogyakarta tahun 2024 maka dapat ditarik N bila dengan jumlah 130 yaitu 97, sehingga N yang digunakan yaitu N 130, dari hasil pengumpulan pengisian data Google Form per 23 Juli – 5 Agustus 2024 jumlah responden sebanyak 110 responden, yang artinya sudah memenuhi bahkan melebihi dengan ketentuan Krejcie dan Morgan penentuan jumlah sampel responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 110 orang responden, yang terdiri dari Semua Bagian Sekretariat Daerah, Semua Dinas, Semua Badan, Inspektorat, Rumah Sakit Daerah, dan Semua Kemantren.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Metode Perhitungan Pengukuran dalam nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 17 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

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

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 = \text{Nilai IKM Total}$$

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

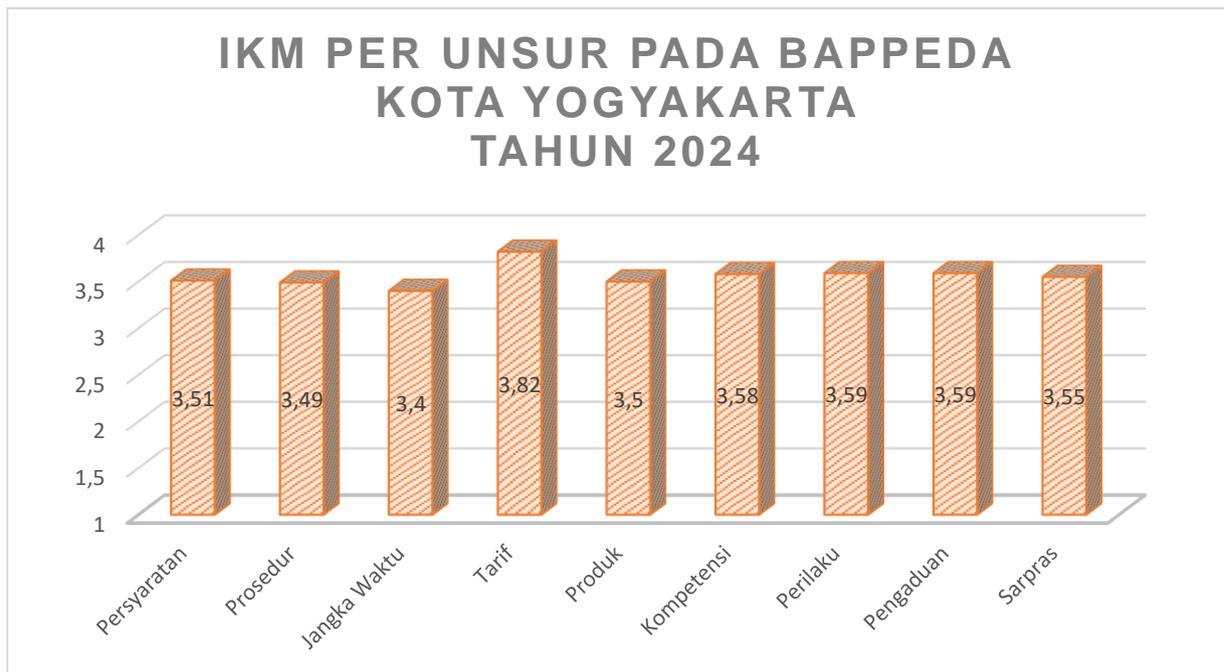
Sumber: Perwal Kota Yogyakarta No 63 Tahun 2017

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,51	3,49	3,4	3,82	3,5	3,58	3,59	3,59	3,55
Kategori	B	B	B	A	B	A	A	A	A
IKM Layanan	89,04 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,4. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,49 adalah nilai terendah kedua, untuk nilai terendah ketiga yaitu terkait produk pelayanan dengan nilai 3,5.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur layanan, dan Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,82, kemudian perilaku petugas dalam pelayanan mendapatkan nilai 3,59, serta sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,59.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik diperoleh beberapa masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Mohon standar pelayanan dipublikasikan sehingga pengguna layanan tahu terkait persyaratan, prosedur maupun waktu setiap layanan”.
- “Mohon berikan Batasan yang ketat terhadap OPD dalam perencanaan kegiatan termasuk keuangan maturnuwun”.
- “Tingkatkan, koordinasi, komunikasi, pendampingan”.
- “Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dibutuhkan setiap instansi”.
- “Perlu koordinasi lebih optimal internal Bappeda, antarlain agar terdapat keselarasan informasi dan penataan agenda koordinasi (jangan sampai dumpyuk kegiatan antar bidang dalam waktu yang bersamaan)”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Standar pelayanan yang perlu diketahui oleh masyarakat umum merupakan untuk instansi yang berorientasi pada pelayanan publik namun Bappeda hanya melayani instansi mitra OPD.

- Adanya beberapa agenda koordinasi atau pendampingan OPD yang bersamaan dengan agenda lainnya.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

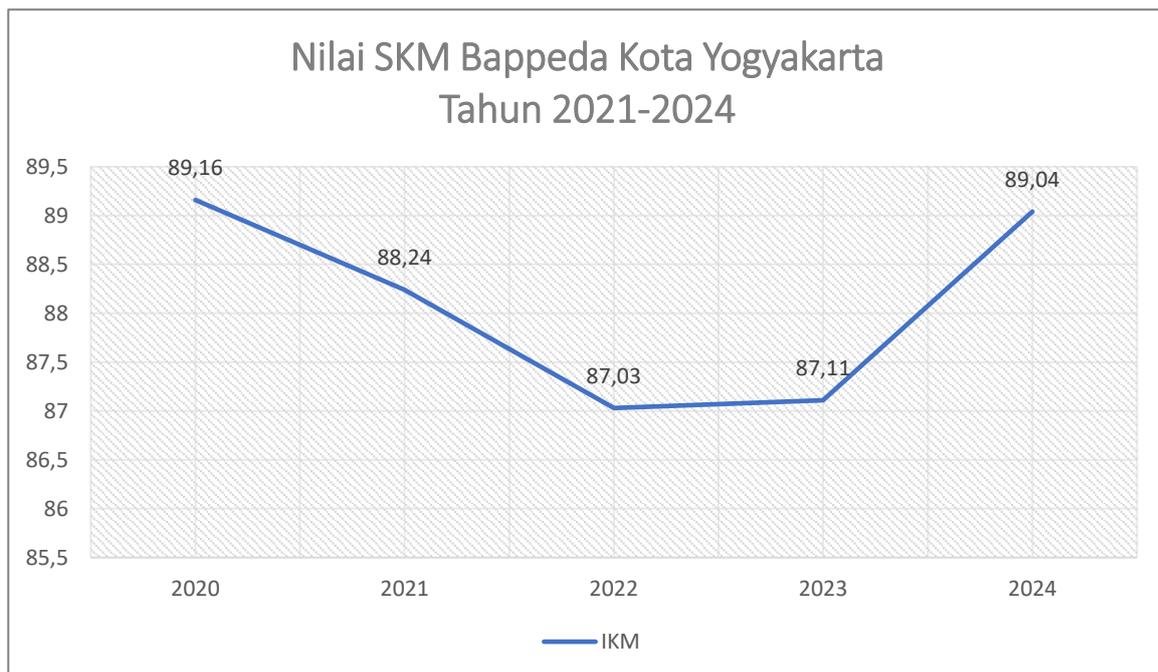
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Optimalisasi Kinerja Pegawai			√		Sekretariat dan Bidang - Bidang
2	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√			Sekretariat dan Bidang - Bidang
3	Produk Pelayanan	Koordinasi secara intensif dengan mitra OPD	√	√	√	√	Bidang - Bidang

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan pada Badan

Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Yogyakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Yogyakarta.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Januari hingga Juli 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Yogyakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,04 sehingga mempunyai mutu Pelayanan A.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta produk pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3,82 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif, kemudian perilaku dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,59 serta sarana dan prasarana dengan nilai 3,59 .

Yogyakarta, 12 Agustus 2024

Kepala Bappeda Kota Yogyakarta



Agus Tri Haryono, S.T., M.T
NIP. 197203061996031004

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KOTA YOGYAKARTA

Pendapat Responden terkait Indeks Kepuasan Masyarakat di Bappeda Kota Yogyakarta tahun 2024

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

1. Email *

2. Nama Responden *

3. Jabatan *

4. Instansi / OPD *

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Bapak / Ibu Responden mohon memilih jawaban di bawah ini dengan memilih angka yang tersedia dibawah ini menurut kondisi yang ada

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya yang ada di Bappeda ? *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4

Tida Sangat Sesuai

6. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Perangkat Daerah/Unit Kerja ini? *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4

Tida Sangat Mudah

7. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4

Tida Sangat Cepat

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4

Sangat Gratis

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

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4

Tida Sangat Sesuai

10. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4

Tida Sangat Kompeten

11. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4

Tida Sangat Sopan dan Ramah

12. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4

Bur Sangat Baik

13. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4

Tida Dikelola dengan baik

14. Tanggapan, Kritik dan Saran

No	Unsur Pelayanan									Tanggapan, Kritik dan Saran	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Apresiasi terhadap Kegiatan Inovasi ASN maupun OPD untuk ditingkatkan
2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	Agar dirumuskan secara spesifik jenis2 layanan yg diselenggarakan oleh Bappeda baik utk masyarakat maupun untuk Perangkat Daerah yang dapat diakses beserta SPP nya & ditayangkan pada media sosial Bappeda.
3	3	3	3	4	4	3	3	4	3		
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	-
5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	*
6	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	Tingkatkan
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	Terus ditinfkatkan pelayanannya
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Sudah baik
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	pertahankan
12	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	mohon standar pelayanan dipublikasikan sehingga pengguna layanan tahu terkait persyaratan, prosedur maupun waktu setiap layanan. Trim
13	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan kinerja dan layanan yang sudah baik
14	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan dari Bappeda sudah bagus dan mohon dipertahankan
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perencanaan yang baik, benar, tepat sasaran, terukur sesuai target dan tujuan adalah langkah pertama kunci sukses Pemerintah Kota Yogyakarta mendunia untuk masyarakat Kota Yogyakarta yang semakin sejahtera dan gemilang.
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Never ending improvement
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	mohon berikan batasan yg ketat thd opd2 dlm perencanaan kegiatan trmsk keuangannya mtur nwun
21	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	Bappeda luar biasa
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	lebih ditingkatkan lagi
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	secara umum sudah baik
24	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	Pertahankan kualitas pelayanan. Terima kasih atas kerja sama selama ini.
25	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	Sudah baik
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	bagus sekali
28	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	Ditingkatkan

No	Unsur Pelayanan									Tanggapan, Kritik dan Saran	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9		
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan sudah sangat baik, agar di Pertahankan dan di lanjutkan
30	3	3	2	4	3	3	3	4	3	-	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	
32	4	4	3	4	4	3	3	4	3	BAPPEDA MANTAP.	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lanjutkan	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tidak ada kritik, secara umum pelayanan yg diberikan sudah sangat baik, mohon dipertahankan dan ditingkatkan
36	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
37	4	4	4	4	4	4	3	3	4	-	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik dan sesuai	
39	4	3	3	4	4	4	3	4	4	Pertahankan dan tingkatkan	
40	3	3	3	4	3	3	4	4	3		
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	lanjutkan
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan dan tingkatkan layanan
44	4	4	4	4	4	4	3	4	4	-	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	pertahankan
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	tingkatkan kinerja lan publik berbasis aplikasi
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
49	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	Secara keseluruhan sudah baik, terus konsisten dan ditingkatkan jika ada yang kurang
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk dipertahankan dan tetap,semangat dalam mewujudkan pelayanan prima
52	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
53	3	4	3	4	3	3	4	4	3		
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan, koordinasi, komunikasi, pendampingan
55	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
56	4	3	3	4	4	4	3	4	3		
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	semakin ditingkatkan kegercepan dalam pelayanan
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Alhamdulillah kerjasama dengan Bapeda sudah baik, semoga kerjasama kedepannya semakin baik. Terimakasih
60	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	dipertahankan
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	-
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
63	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Service Excellent
64	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	smg makin ditingkatkan

No	Unsur Pelayanan									Tanggapan, Kritik dan Saran
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	
65	3	4	3	4	3	4	4	3	4	Terimakasih telah memberikan pelayanan yang terbaik dalam membantu OPD di Pemerintah Kota Yogyakarta
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3	sudah baik untuk ditingkatkan
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dibutuhkan setiap instansi.
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah baik, pertahankan
69	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
70	4	4	3	4	4	4	3	4	4	Kemudahan dan kecepatan prosedur pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan
71	3	3	3	4	3	3	3	4	4	-
72	3	4	4	3	3	4	4	4	4	-
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Personil Bappeda sangat membantu dan cepat respon dalam pelaksanaan ketugasan perencanaan di OPD kami.
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Dipertahankan dan ditingkatkan
75	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
79	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
80	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
81	2	3	2	4	3	3	3	3	3	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perlu koordinasi lebih optimal internal Bappeda, antara lain agar terdapat keselarasan informasi dan penataan agenda koordinasi (jangan sampai dumpyuk kegiatan antar bidang dalam waktu yang bersamaan)
83	4	4	3	4	4	4	4	4	4	untuk dapat di pertahankan dan ditingkatkan
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	lanjutkan. terimakasih atas kerjasamanya selama ini
85	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Mitra Kerja di Bappeda sudah sangat baik dalam pelayanan, untuk dipertahankan
86	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
87	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
88	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sudah baik, tetapi masih bisa dioptimalkan untuk pelayanan yang lebih baik
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3	sudah bagus
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah bagus diteruskan
93	3	4	3	4	4	4	4	3	4	-
94	3	3	3	4	3	3	4	3	3	Semoga Bappeda semakin sukses
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

No	Unsur Pelayanan									Tanggapan, Kritik dan Saran
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	
97	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3	pegawai Bappeda memiliki cara komunikasi yang baik, solutif, dan ramah
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
100	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	cukup bagus
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan lagi untuk tahun depan agar lebih baik lagi
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan mutu pelayanan
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	3	3	4	4	3	3	4	4	4	-
106	3	2	3	4	2	2	3	3	3	
107	4	4	3	4	4	4	4	4	4	sudah sangat mumpuni dan baik
108	3	4	4	3	3	4	4	3	4	tingkatkan terus
109	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
110	3	3	4	4	3	4	4	4	4	Semoga pelayanan di Bappeda dapat terus ditingkatkan dan yang sudah baik untuk dipertahankan
Jumla	387	384	374	421	385	394	395	395	391	
NRR	3,5182	3,4909	3,4	3,8273	3,5	3,5818	3,5909	3,5909	3,55455	
Jumlah bobot	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Jumlah unsur	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
Nilai F	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	
Nilai Peni mban	0,3909	0,3879	0,3778	0,4253	0,3889	0,398	0,399	0,399	0,39495	
Interv	3,561616162									
NI*25	89,04040404									