

**TAHUN  
2021**



## **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Jl. Cendana 9 Yogyakarta

Nomor Telp. 0274-550330

Laman: [www.dikpora.jogjaprov.go.id](http://www.dikpora.jogjaprov.go.id); email: [dikpora@jogjaprov.go.id](mailto:dikpora@jogjaprov.go.id)

# Kata Pengantar

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021 ini dapat terwujud. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

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

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

Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA  
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



DIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd.  
NIP. 19660530 198602 1 002

# Daftar Isi

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>2</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>3</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>4</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>7</b>
1.1. LATAR BELAKANG.....	7
1.2. TUJUAN .....	7
1.3. JENIS PELAYANAN DAN UNSUR SKM.....	8
1.4. METODE DAN PERIODE SURVEI .....	9
<b>BAB 2. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>10</b>
2.1. PERSIAPAN SURVEI.....	10
2.2. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA.....	12
2.3. PENGOLAHAN DATA .....	12
2.2. PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	12
<b>BAB 3. ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>49</b>
3.1. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	49
3.2. RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	51
<b>BAB 4. PENUTUP.....</b>	<b>58</b>
4.1. KESIMPULAN .....	58
4.2. SARAN/REKOMENDASI.....	58
<b>LAMPIRAN -LAMPIRAN .....</b>	<b>60</b>

# Daftar Tabel

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	11
Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan .....	12
Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	13
Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	13
Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	14
Tabel 2.6 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Publik.....	15
Tabel 2.7 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengaduan.....	18
Tabel 2.8 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Legalisir Piagam Penghargaan (SD dan SMP) .....	21
Tabel 2.9 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar .....	22
Tabel 2.10 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Mutasi Siswa (Ke Luar Daerah).....	24
Tabel 2.11 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Perijinan SMK (Mendirikan Sekolah Baru, Penambahan Kompetensi Keahlian Baru, Regrouping, Merger, Alih Yayasan, dan Penutupan Sekolah) .....	26
Tabel 2.12 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Legalisir Ijazah/SHUN (SMA/SMK) .....	28
Tabel 2.13 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Pindah Sekolah Jenjang Pendidikan Menengah .....	30
Tabel 2.14 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Legalisir Ijazah SLB/STTB/SPG/SGPLB/Sertifikat Diklat PKLK/Piagam Lomba PK-LK.....	33
Tabel 2.15 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Pengajuan ijin Operasional SLB.....	34
Tabel 2.16 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Pindah Sekolah Luar Biasa .....	36



Tabel 2.17 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Pengaduan/Konsultasi TPG dan Tamsil Guru PNSD .....	38
Tabel 2.18 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Penambahan Jumlah Jam Mengajar .....	41
Tabel 2.19 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Pelayanan Sistim Informasi Manajemen (SIM) Pengembangan Keprofesionalan Berkelanjutan (PKB) .....	43
Tabel 2.20 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta .....	45
Tabel 2.21 Nilai IKM Unit Layanan .....	47
Tabel 3.1 Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta .....	49
Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta .....	51
Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta .....	52
Tabel 3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2020 di Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta .....	55

# Daftar Grafik



Grafik 1. IKM Jenis Layanan Informasi .....	17
Grafik 2. IKM Jenis Layanan Pengaduan .....	19
Grafik 3. IKM Layanan Legalisir Piagam Penghargaan (SD dan SMP) .....	21
Grafik 4. IKM Layanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar.....	23
Grafik 5. Layanan Mutasi Siswa (Ke Luar Daerah) .....	25
Grafik 6. IKM Layanan Perijinan SMK (Mendirikan Sekolah Baru, Penambahan Kompetensi Keahlian Baru, Regrouping, Merger, Alih Yayasan, dan Penutupan Sekolah) .....	27
Grafik 7. IKM Layanan Legalisir Ijazah/SHUN (SMA/SMK) .....	30
Grafik 8. IKM Layanan Pindah Sekolah Jenjang Pendidikan Menengah.....	32
Grafik 9. IKM Layanan Legalisir Ijazah SLB/STTB/SPG/SGPLB/Sertifikat Diklat PKLK/Piagam Lomba PK-LK .....	34
Grafik 10. IKM Layanan Pengajuan ijin Operasional SLB .....	36
Grafik 11. IKM Layanan Pindah Sekolah Luar Biasa.....	38
Grafik 12. IKM Layanan Pengaduan/Konsultasi TPG dan Tamsil Guru PNSD .....	40
Grafik 13. IKM Layanan Penambahan Jumlah Jam Mengajar .....	42
Grafik 14. IKM Layanan Pelayanan Sistim Informasi Manajemen (SIM) Pengembangan Keprofesionalan Berkelanjutan (PKB) .....	45

# BAB 1

## Pendahuluan

### **Bab 1 Berisi :**

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

### **1.1 Latar Belakang**

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

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

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

### **1.2 Tujuan**

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

1. Memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Mendorong dan memotivasi unit pelayanan agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi dan kinerja pelayanan.

### **1.3 Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

#### **A. Jenis Pelayanan**

Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta sudah menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 0997 Tahun 2021 tentang perubahan atas Keputusan Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 0040 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta pada tanggal 24 Mei 2021 dengan jenis layanan sebanyak 14 (empat belas) layanan, yaitu:

1. Layanan Informasi
2. Layanan Pengaduan
3. Legalisir Piagam Penghargaan (SD dan SMP)
4. Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar Sekolah Jenjang Pendidikan Menengah
5. Mutasi Siswa (Ke Luar Daerah)
6. Legalisir Ijazah/SHUN (SMA/SMK)
7. Pindah Sekolah Jenjang Pendidikan Menengah
8. Perijinan SMK (Mendirikan Sekolah Baru, Penambahan Kompetensi Keahlian Baru, Regrouping, Merger, Alih Yayasan, dan Penutupan Sekolah)
9. Legalisir Ijazah SLB/STTB/SPG/SGPLB/Sertifikat Diklat PKLK/Piagam Lomba PK-LK
10. Pengajuan ijin Operasional SLB
11. Pindah Sekolah Luar Biasa
12. Pengaduan/Konsultasi TPG dan Tamsil Guru PNSD
13. Penambahan Jumlah Jam Mengajar
14. Pelayanan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Pengembangan Keprofesionalan Berkelanjutan (PKB)

#### **B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta pada Tahun 2021 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga

pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat juga menggunakan indikator penilaian kepuasan masyarakat yang mendasarkan 9 unsur yang diwajibkan dalam peraturan tersebut yang meliputi:

1. persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### **1.4 Metode dan Periode Survei**

##### **A. Metode Survei**

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

##### **B. Periode Survei**

Periode survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik. Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada 02 Januari 2021 - 31 Agustus 2021.

## BAB 2

# Pelaksanaan Survei

### **Bab 2 Berisi :**

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

### **2.1 Persiapan Survei**

#### **A. Pelaksana Survei**

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor: 0017 Tahun 2021 tentang Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

Pengarah	: Didik Wardaya. SE., M.Pd.
Ketua	: Maryadi, S.Pd
Sekretaris	: Khoirum Nur Kartika Listiyani, S.Pd
Anggota	: Abdurrozaq Ridwanullah, S.Pd Fitriyanto Nugroho, S.Pd

#### **B. Penyiapan Bahan Survei**

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

#### **C. Penetapan Jumlah Responden**

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

Pada survei kepuasan masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan jumlah pengguna setiap tahun rata-rata berkisar antara 1.400 pengguna layanan. Untuk itu jika dengan tabel **Krejcie dan Morgan**, menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 1.000 pengguna layanan maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak responden 278

responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei ini diambil sampel sebanyak 278 responden.

**D. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta dengan alamat Jalan Cendana 9 Yogyakarta berdasarkan jadwal yang telah ditentukan mulai dari tanggal 02 Januari 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021 pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan 08.00 - 15.00 WIB dan pada hari jum'at pada pukul 08.00 - 13.30 WIB.

**E. Penyusunan Jadwal**

Penyusunan Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	2-13 Januari 2021 ( 8 hari kerja)
2	Penerbitan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta tentang penetapan standar Pelayanan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021	24 Mei 2021
3	Penerbitan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta tentang penetapan Tim penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021	4 Januari 2021
4	Pengumpulan Data	02 Januari - 31 Agustus 2021 (136 hari kerja)
5	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	21 - 22 September 2021 (2 hari kerja)
6	Penyusunan dan Pelaporan	24 - 30 September 2021 (5 hari kerja)

## 2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta menggunakan alat bantu kuisioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri.

## 2.3 Pengolahan Data

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

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

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

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

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

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

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

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

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3 ,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



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

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

## 2.4 Pengujian Kualitas Data

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

### A. Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	143	51,44
2	Perempuan	135	48,56
3	Tidak mengisi data	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>278</b>	<b>100</b>

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 143 responden dari total 278 responden dengan presentase sebesar 51,44%. Sedangkan sisanya sebesar 135 responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar 48,56% dan responden yang tidak mengisi data kelamin sebesar dengan presentase sebanyak 0%.

### B. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SD	2	0,72
2	SMP	11	3,96
3	SMA	84	30,22
4	D3	-	-
5	S1	154	55,40
6	S2	26	9,35
7	S3	1	0,35
8	Tidak Mengisi	-	-
<b>JUMLAH</b>		<b>278</b>	<b>100</b>

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan S1 yang berjumlah 154 responden dari total responden 278 orang dengan presentase 55,04%. Sedangkan responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan S3 yang berjumlah 1 orang dengan presentase 0,35%.

#### C. Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS	93	33,5
2	TNI	5	1,8
3	POLRI	1	0,3
4	SWASTA	77	27,8
5	WIRAUSAHA	11	3,9
6	LAINNYA	91	32,7
7	Tidak Mengisi	-	-
JUMLAH		278	100

Berdasarkan profil pekerjaan utama, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berjumlah 93 (sembilan puluh tiga) responden dari total responden 278 orang dengan presentase 33,5%. Sedangkan responden paling sedikit memiliki pekerjaan POLRI yang berjumlah 1 (satu) orang dengan presentase 0,3%.

## 2.5 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

#### A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan informasi publik

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan informasi publik dilakukan kepada 70 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri yang diselenggarakan tanggal 02 Januari - 31 Agustus 2021 di peroleh data sebagai berikut:

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

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
5	4	3	3	4	4	4	3	4	4
6	3	3	4	3	3	4	4	2	2
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	2	3	3	4	3	3	2	3	2
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	3	4	4	4	4	3	4
15	4	4	4	4	3	4	4	4	3
16	4	3	3	4	4	4	3	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	2	3	3	2	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	4	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	4	3	4	4	4	4	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	3	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4

36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
38	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
39	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
43	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
44	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
51	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
53	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
55	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
57	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
59	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
60	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
61	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
62	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
64	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
65	3	3	2	4	3	3	3	4	4	
66	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
67	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
68	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
69	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Nilai per Unsur	242	241	241	274	244	244	239	242	265	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,457	3,443	3,443	3,914	3,486	3,486	3,414	3,457	3,786	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,380	0,379	0,379	0,431	0,383	0,383	0,376	0,380	0,416	*)
IKM Jenis Pelayanan										**) 3,507
										**) 87,686

**Keterangan :**

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

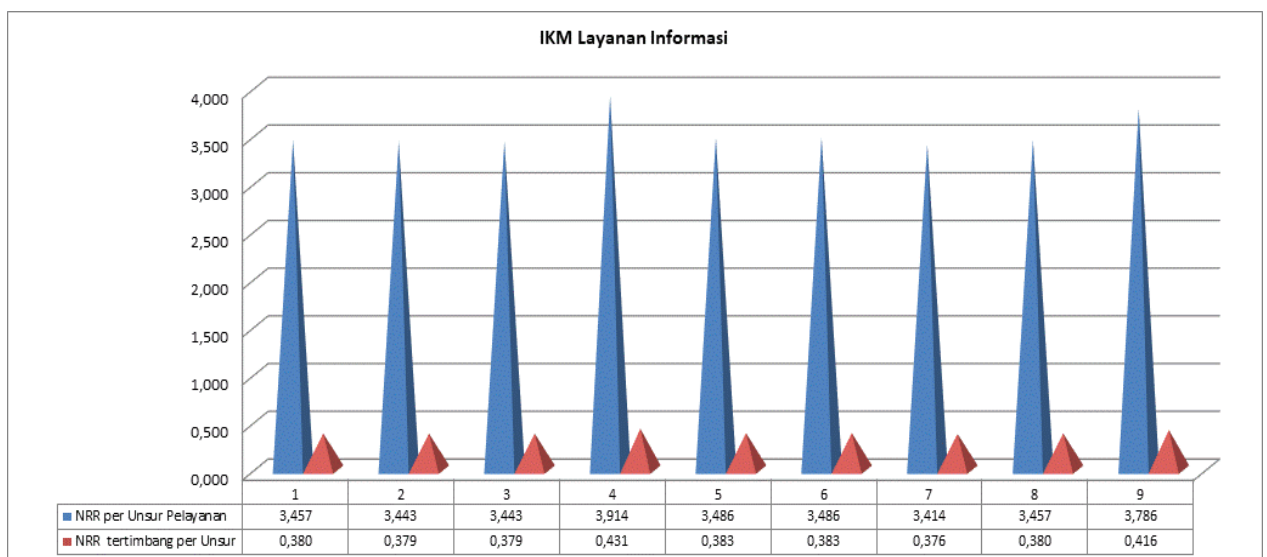
<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>87,69</b>
------------------------------	--------------

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

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9

Pada tabel 2.6 diperoleh nilai terendah pada unsur perilaku pelaksana (U7), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4), digambarkan dalam Grafik 1 sebagai berikut:

**Grafik 1. IKM Jenis Layanan Informasi**

Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 87,69 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik).

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan pengaduan

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pengaduan dilakukan kepada 5 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri yang diselenggarakan tanggal 02 Januari - 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.7 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengaduan**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	4	3	3	3	4	4
3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	3	4	3	3	3	3	4
Nilai per Unsur	19	17	16	20	18	17	17	18	20
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,800	3,400	3,200	4,000	3,600	3,400	3,400	3,600	4,000
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,418	0,374	0,352	0,440	0,396	0,374	0,374	0,396	0,440
									*)
									3,564
IKM Jenis Pelayanan									**) 89,100

**Keterangan :**

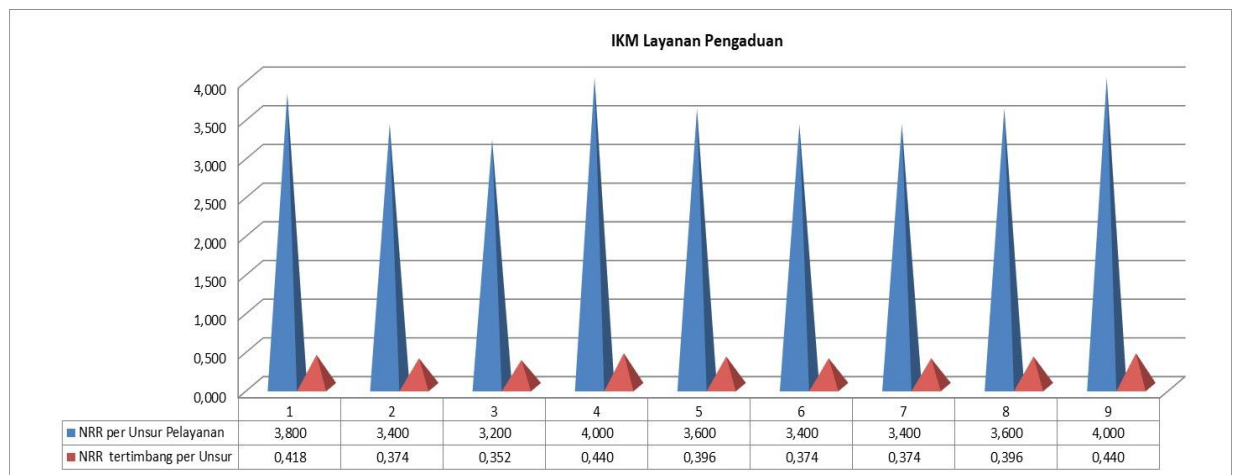
- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

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

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>89,10</b>
------------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan :****A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00**B** (Baik) : 76,61 - 88,30**C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60**D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9

Pada tabel 2.7 diperoleh nilai terendah pada unsur waktu (U3), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9), digambarkan dalam Grafik 2 sebagai berikut:

**Grafik 2. IKM Jenis Layanan Pengaduan**

Nilai IKM pada jenis layanan Pengaduan sebesar 89,10 termasuk dalam kategori kinerja A (Sangat Baik).

**C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Legalisir Piagam Penghargaan (SD dan SMP)**

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Legalisir Piagam Penghargaan (SD dan SMP) dilakukan kepada 44 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri tanggal 02 Januari - 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.8 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Legalisir Piagam Penghargaan (SD dan SMP)**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	3	4	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4

4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
7	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
8	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
12	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
13	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
14	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
15	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
22	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
23	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
24	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
27	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
30	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
34	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
37	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
41	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
42	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
43	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
44	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
Nilai per Unsur	154	153	151	174	151	152	156	148	175	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,500	3,477	3,432	3,955	3,432	3,455	3,545	3,364	3,977	



NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,385	0,383	0,378	0,435	0,378	0,380	0,390	0,370	0,438	*)
										3,535
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 88,375

**Keterangan :**

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

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

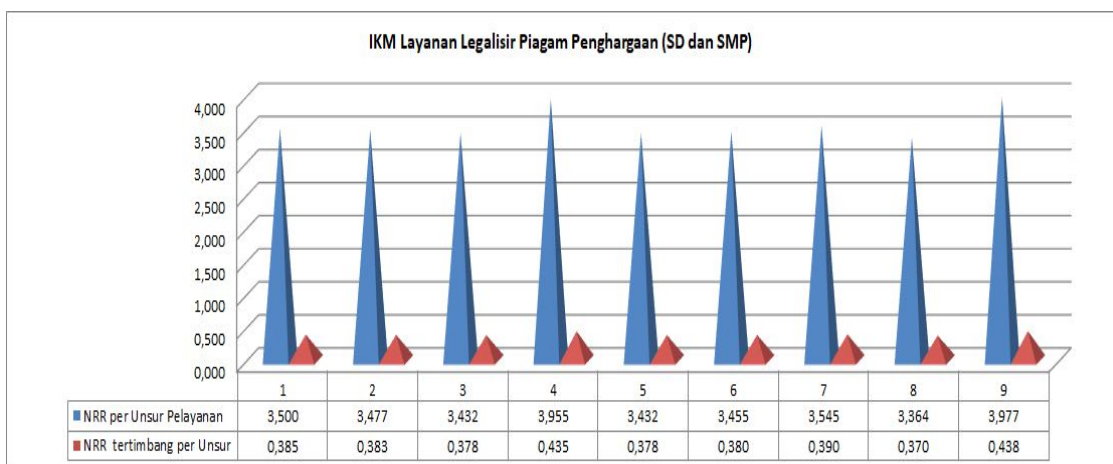
<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>88,38</b>
------------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,90

Pada tabel 2.8 diperoleh nilai terendah pada unsur sarana dan prasarana (U8), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9), digambarkan dalam Grafik 3 sebagai berikut:

**Grafik 3. IKM layanan Legalisir Piagam Penghargaan (SD dan SMP)**



Nilai IKM pada jenis layanan Legalisir Piagam Penghargaan (SD dan SMP) sebesar 88,38 termasuk dalam kategori kinerja A (Sangat Baik).

- D. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar dilakukan kepada 1 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri tanggal 02 Januari - 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.9 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
2										
3										
4										
Nilai per Unsur	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	4,000	4,000	4,000	4,000	3,000	4,000	4,000	4,000	4,000	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,440	0,440	0,440	0,440	0,330	0,440	0,440	0,440	0,440	*)  3,850
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 96,250

**Keterangan :**

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

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

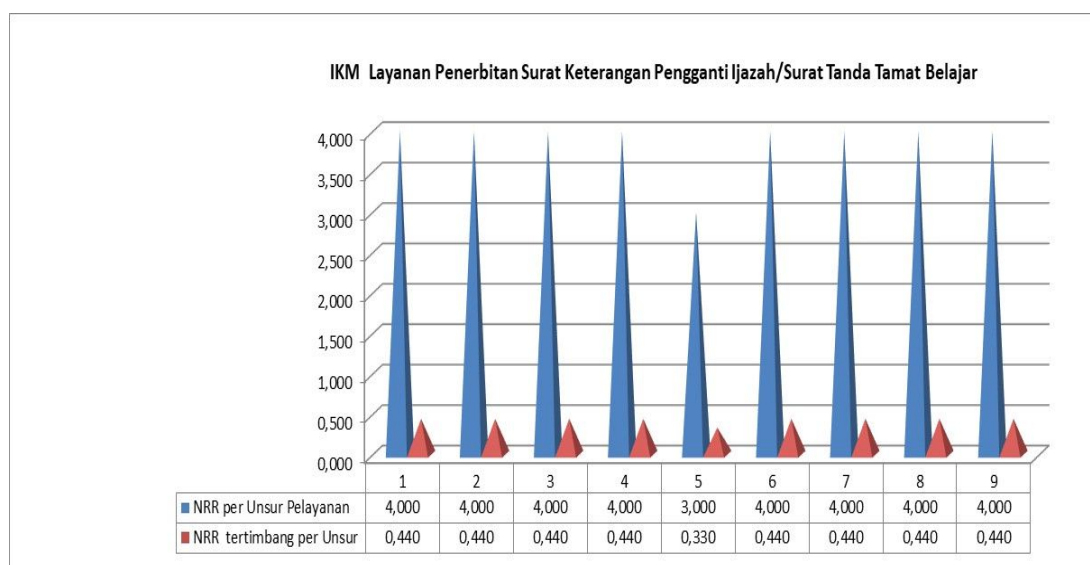
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>96,25</b>
---------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Pada tabel 2.9 diperoleh nilai terendah pada unsur produk layanan (U5), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur persyaratan U1, unsur prosedur U2, unsur waktu pelayanan (U3), unsur biaya/tarif (U4), unsur kompetensi pelaksana (U6), unsur perilaku pelaksana (U7), unsur sarana dan prasarana U8 dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9) , digambarkan dalam Grafik 4 sebagai berikut:

**Grafik 4. layanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar**



Nilai IKM pada jenis layanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar sebesar 96,25 termasuk dalam kategori kinerja A (Sangat Baik).

E. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Mutasi Siswa (Ke Luar Daerah).

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Mutasi Siswa (Ke Luar Daerah) dilakukan kepada 6 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri tanggal 02 Januari - 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.10 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Mutasi Siswa (Ke Luar Daerah)**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	4	3	4	3	4
3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
5	3	3	3	4	4	3	4	3	4
6	3	4	4	4	3	3	4	4	4
Nilai per Unsur	18	20	20	24	20	18	23	20	24
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,000	3,333	3,333	4,000	3,333	3,000	3,833	3,333	4,000
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,330	0,367	0,367	0,440	0,367	0,330	0,422	0,367	0,440
IKM Jenis Pelayanan									*) 3,428
									**) 85,708

**Keterangan :**

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

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

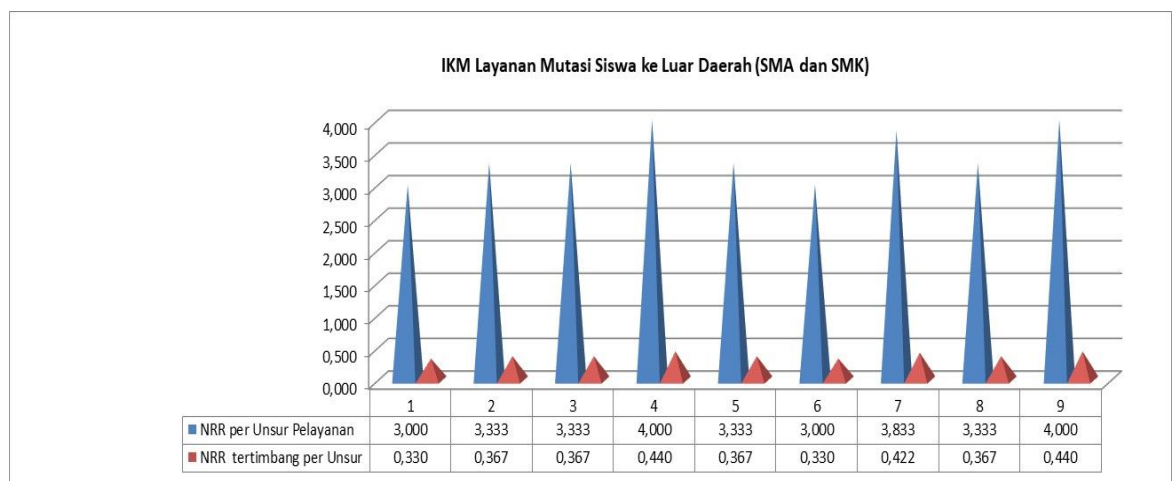
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>85,71</b>
---------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Pada tabel 2.10 diperoleh nilai terendah pada unsur persyaratan (U1) dan unsur kompetensi pelaksana (U6), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9) , digambarkan dalam Grafik 5 sebagai berikut:

**Grafik 5. Layanan Mutasi Siswa (Ke Luar Daerah)**



Nilai IKM pada Jenis Layanan Mutasi Siswa (Ke Luar Daerah) sebesar 85,71 termasuk dalam kategori kinerja A (Sangat Baik).

F. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Perijinan SMK (Mendirikan Sekolah Baru, Penambahan Kompetensi Keahlian Baru, Regrouping, Merger, Alih Yayasan, dan Penutupan Sekolah)

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Perijinan SMK (Mendirikan Sekolah Baru, Penambahan Kompetensi Keahlian Baru, Regrouping, Merger, Alih Yayasan, dan Penutupan Sekolah) dilakukan kepada 8 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri tanggal 02 Januari - 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.11 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Perijinan SMK (Mendirikan Sekolah Baru, Penambahan Kompetensi Keahlian Baru, Regrouping, Merger, Alih Yayasan, dan Penutupan Sekolah)**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
5	3	3	3	4	3	3	4	4	4
6	4	3	3	4	3	3	4	3	4
7	3	3	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Nilai per Unsur	27	27	27	32	27	27	30	28	32
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,375	3,375	3,375	4,000	3,375	3,375	3,750	3,500	4,000
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,371	0,371	0,371	0,440	0,371	0,371	0,413	0,385	0,440
IKM Jenis Pelayanan									*) 3,534
									**) 88,344

**Keterangan :**

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

<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>88,34</b>
---------------------------	--------------

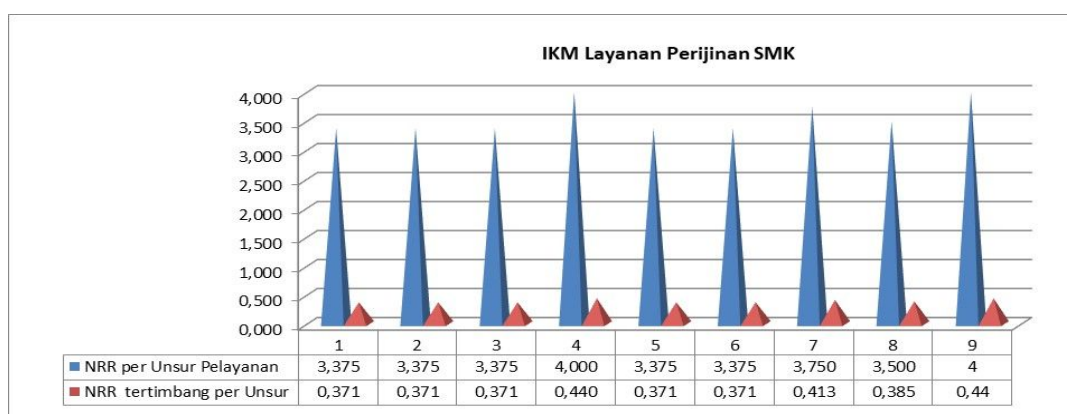
No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Pada tabel 2.11 diperoleh nilai terendah pada unsur persyaratan (U1), unsur prosedur (U2), unsur waktu pelayanan (U3), unsur produk layanan (U5) dan unsur kompetensi pelaksana (U6) sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9), digambarkan dalam Grafik 6 sebagai berikut:

**Grafik 6. IKM Layanan Perijinan SMK**  
(Mendirikan Sekolah Baru, Penambahan Kompetensi Keahlian Baru, Regrouping, Merger, Alih Yayasan, dan Penutupan Sekolah)



pada Jenis Layanan Perijinan SMK (Mendirikan Sekolah Baru, Penambahan Kompetensi Keahlian Baru, Regrouping, Merger, Alih Yayasan, dan Penutupan Sekolah) Mutasi Siswa (Ke Luar Daerah) sebesar 88,34 termasuk dalam kategori kinerja A (Sangat Baik).

G. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Legalisir Ijazah/SHUN (SMA/SMK)

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan dilakukan kepada 47 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri tanggal 02 Januari - 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.12 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Legalisir Ijazah/SHUN (SMA/SMK)**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	4	3	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	3	3	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	4	2	3
9	3	3	3	4	3	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	4	3	4
13	4	4	3	4	3	3	4	3	4
14	4	3	3	4	4	3	4	4	4
15	3	3	3	4	3	4	4	3	3
16	3	4	3	4	4	3	3	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	4	4	3	4
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	4	3	3	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	3	4	4	4	4
29	3	4	3	4	4	4	3	4	4
30	4	3	3	4	4	3	4	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	2	3
32	3	3	3	4	3	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	3	4	3	4
34	4	4	4	4	3	4	4	4	4



35	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
39	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
40	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
41	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
42	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
43	4	4	3	3	4	4	4	4	3	
44	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
45	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
47	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
Nilai per Unsur	163	168	156	186	169	170	178	165	176	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,468	3,574	3,319	3,957	3,596	3,617	3,787	3,511	3,745	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,381	0,393	0,365	0,435	0,396	0,398	0,417	0,386	0,412	*)
										3,583
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 89,580

**Keterangan :**

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

<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>89,58</b>
---------------------------	--------------

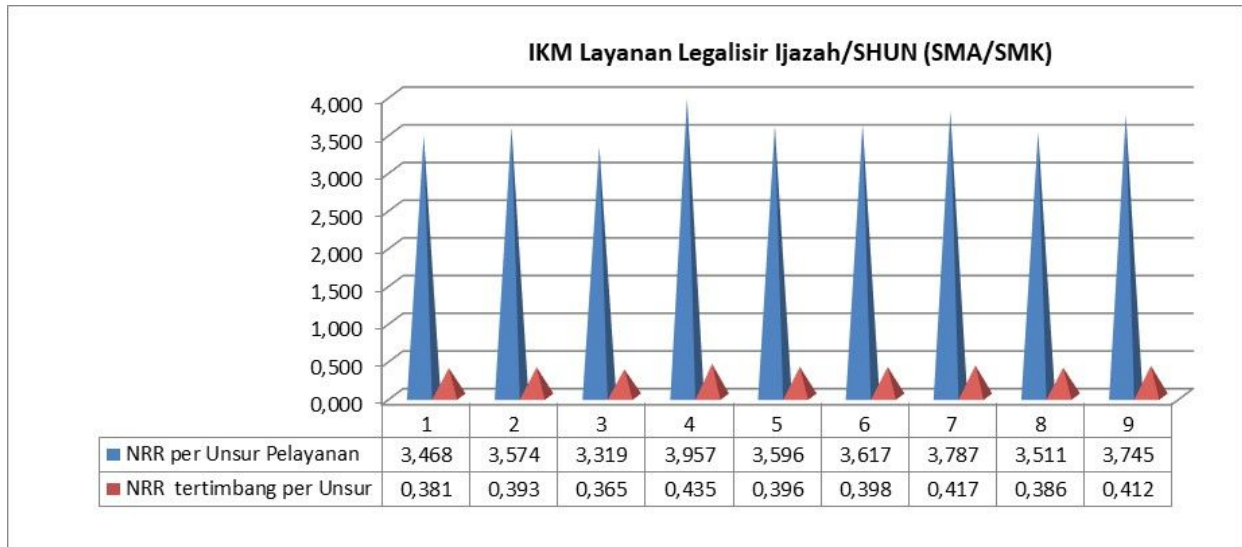
No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Pada tabel 2.12 diperoleh nilai terendah pada unsur waktu pelayanan (U3) sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) digambarkan dalam Grafik 7 sebagai berikut:

**Grafik 7. IKM Layanan Legalisir Ijazah/SHUN (SMA/SMK)**



Nilai IKM pada Jenis Layanan sebesar 89,58 termasuk dalam kategori kinerja A (Sangat Baik).

- H. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Pindah Sekolah Jenjang Pendidikan Menengah

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan dilakukan kepada 4 (empat) responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri tanggal 02 Januari - 31 Agustus 2021, diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 2.13 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Pindah Sekolah Jenjang Pendidikan Menengah**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	3	4	4	3	4	4	4
2	3	4	3	4	4	3	4	4	4
3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Nilai per Unsur	13	15	13	16	15	13	15	15	16
NRR per Unsur Pelayanan = $\frac{\text{Jml Nilai per unsur}}{\text{jml kuesioner yang terisi}}$	3,250	3,750	3,250	4,000	3,750	3,250	3,750	3,750	4,000

NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,358	0,413	0,358	0,440	0,413	0,358	0,413	0,413	0,440	*)
										3,603
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 90,063

**Keterangan :**

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

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

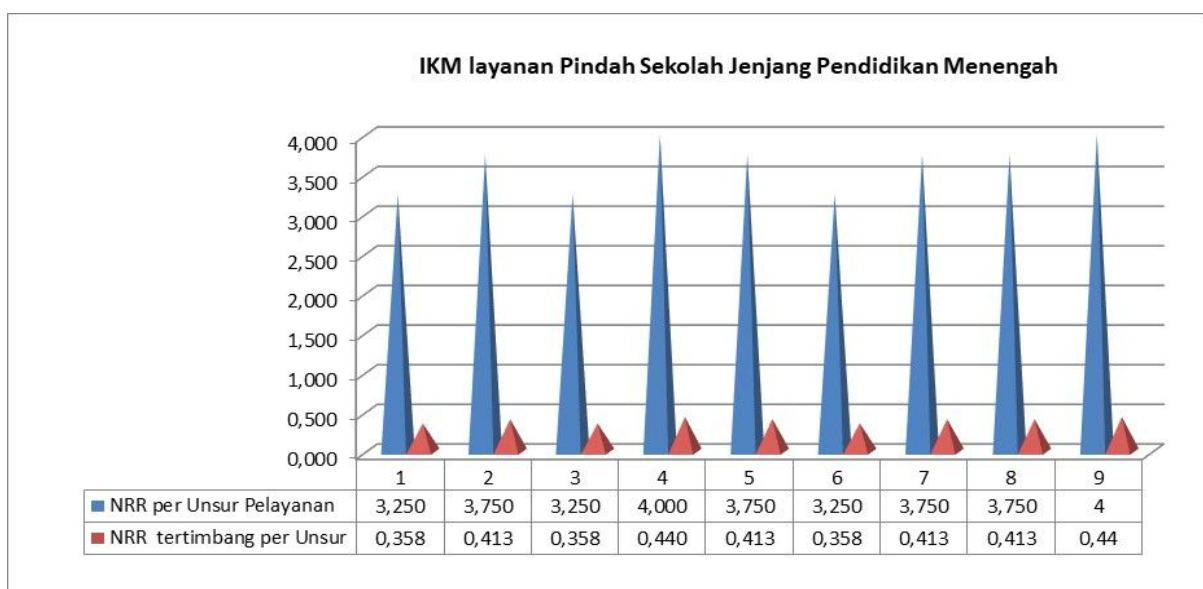
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>90,06</b>
---------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Pada tabel 2.13 diperoleh nilai terendah pada unsur persyaratan (U1), unsur waktu pelayanan (U3), dan unsur kompetensi pelaksana (U6) sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9) , digambarkan dalam Grafik 8 sebagai berikut:

**Grafik 8. IKM Layanan Pindah Sekolah Jenjang Pendidikan Menengah**



Nilai IKM pada Jenis Layanan sebesar 90,06 termasuk dalam kategori kinerja A (Sangat Baik).

- I. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Legalisir Ijasah SLB/STTB/SPG/SGPLB/Sertifikat Diklat PKLK/Piagam Lomba PK-LK

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan dilakukan kepada 7 (tujuh) responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri tanggal 02 Januari - 31 Agustus 2021, diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 2.14 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Legalisir Ijasah SLB/STTB/SPG/SGPLB/Sertifikat Diklat PKLK/Piagam Lomba PK-LK**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	3	3	3	4	4	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai per Unsur	25	26	25	28	27	27	25	27	28
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,571	3,714	3,571	4,000	3,857	3,857	3,571	3,857	4,000
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,393	0,409	0,393	0,440	0,424	0,424	0,393	0,424	0,440
									*)  3,740
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>									**) 93,500

**Keterangan :**

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

<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>93,50</b>
---------------------------	--------------

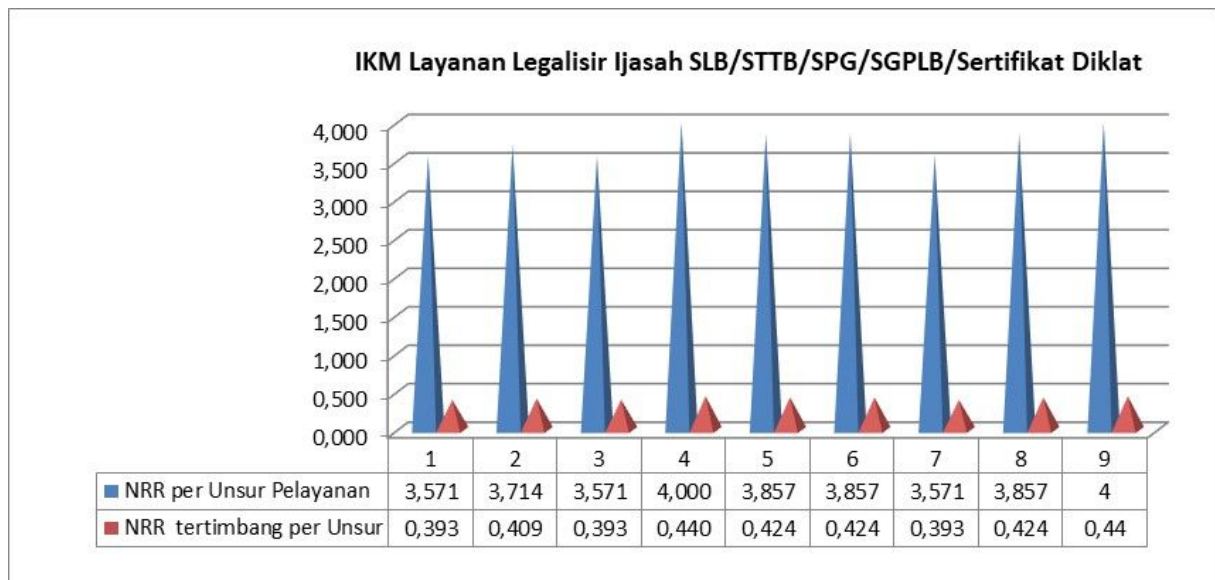
No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Pada tabel 2.14 diperoleh nilai terendah pada unsur persyaratan (U1), unsur waktu pelayanan (U3), dan unsur perilaku pelaksana (U7) sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9) , digambarkan dalam Grafik 9 sebagai berikut:

**Grafik 9. IKM Layanan Legalisir Ijasah SLB/STTB/SPG/SGPLB/Sertifikat Diklat PKLK/Piagam Lomba PK-LK**



Nilai IKM pada Jenis Layanan sebesar 93,50 termasuk dalam kategori kinerja A (Sangat Baik).

- J. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Pengajuan ijin Operasional SLB

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan dilakukan kepada 1 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri tanggal 02 Januari - 31 Agustus 2021, diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 2.15 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Pengajuan ijin Operasional SLB**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai per Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,440	0,440	0,440	0,440	0,440	0,440	0,440	0,440	0,440	*)  3,960
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 99,000

**Keterangan :**

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

<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>99,00</b>
---------------------------	--------------

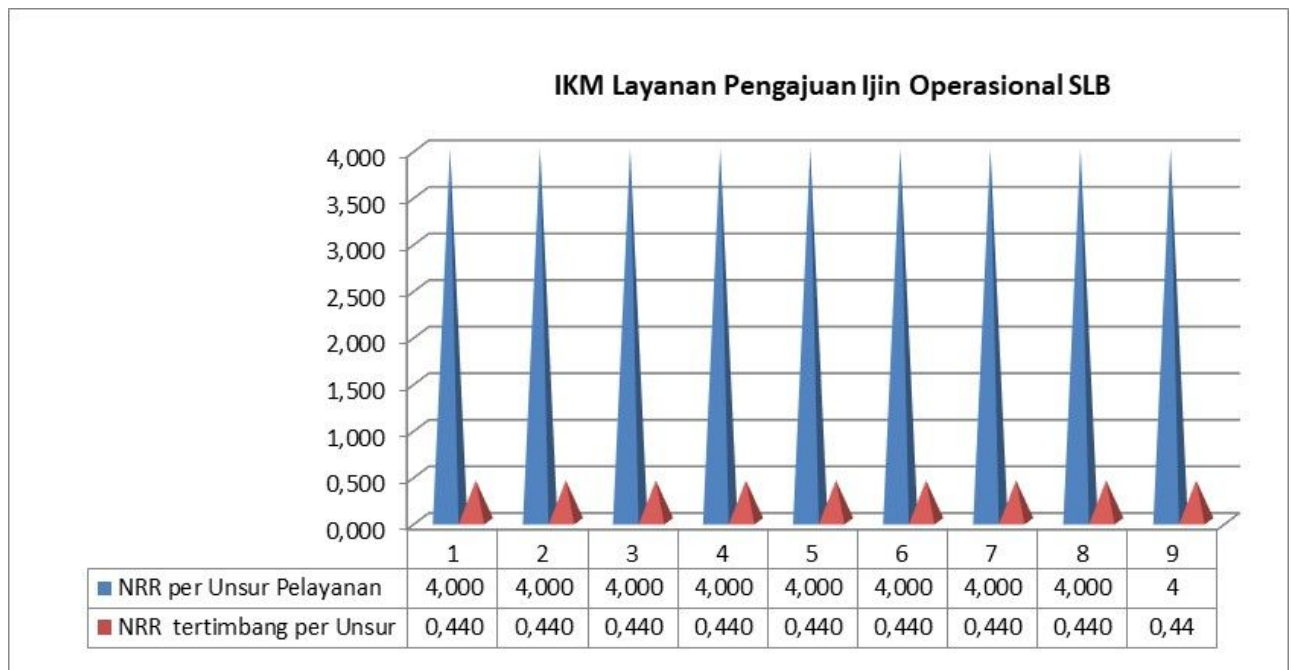
No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Pada tabel 2.14 diperoleh data di masing-masing unsur sudah maksimal sehingga data U1-U9 bernilai sama, digambarkan dalam Grafik 10 sebagai berikut:

**Grafik 10. IKM Layanan Pengajuan Ijin Operasional SLB**



Nilai IKM pada Jenis Layanan sebesar 99,00 termasuk dalam kategori kinerja A (Sangat Baik).

- K. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Pindah Sekolah Luar Biasa

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan dilakukan kepada 5 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri tanggal 02 Januari - 31 Agustus 2021, diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 2.16 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Pindah Sekolah Luar Biasa**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4
Nilai per Unsur	18	18	15	20	17	18	18	17	20



NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,600	3,600	3,000	4,000	3,400	3,600	3,600	3,400	4,000	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,396	0,396	0,330	0,440	0,374	0,396	0,396	0,374	0,440	*)  3,542
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 88,550

**Keterangan :**

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

<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>88,55</b>
---------------------------	--------------

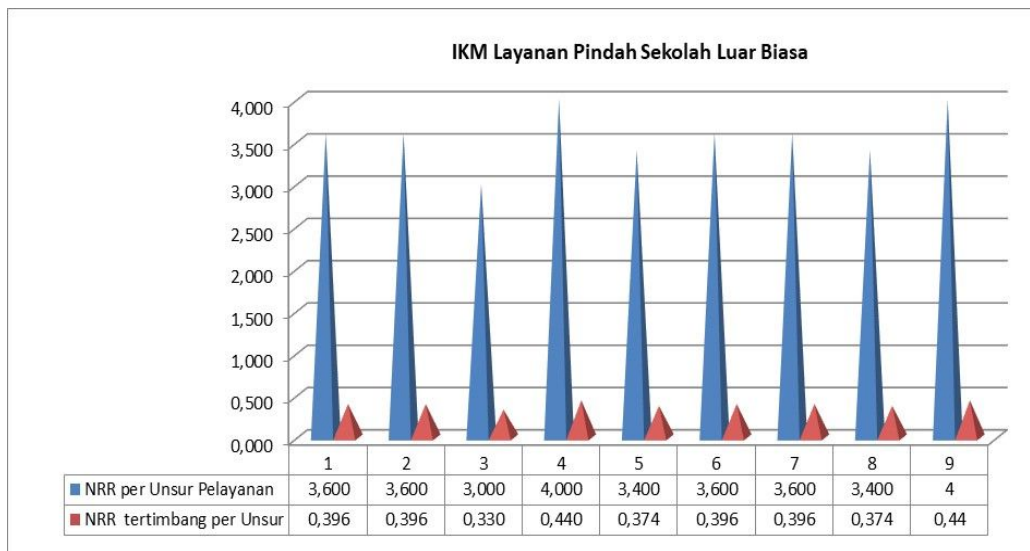
No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Pada tabel 2.16 diperoleh nilai terendah pada unsur waktu (U3) sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan unsur penanganan pengaduan (U9), digambarkan dalam Grafik 10 sebagai berikut:

**Grafik 11. IKM Layanan Pindah Sekolah Luar Biasa**



Nilai IKM pada Jenis Layanan sebesar 88,55 termasuk dalam kategori kinerja A (Sangat Baik).

**L. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Pengaduan/Konsultasi TPG dan Tamsil Guru PNSD**

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan dilakukan kepada 41 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri tanggal 02 Januari - 31 Agustus 2021, diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 2.17 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Pengaduan/Konsultasi TPG dan Tamsil Guru PNSD**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
5	3	4	3	4	4	3	3	3	4
6	4	4	4	4	3	3	3	3	4
7	4	3	3	4	3	4	3	3	4
8	3	4	3	4	3	3	3	4	4
9	4	4	4	4	4	3	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4

12	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
15	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
16	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
17	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
20	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
27	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
28	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
29	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
30	4	4	3	4	3	3	3	2	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
33	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
34	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
35	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
36	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
37	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
39	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai per Unsur	151	150	149	164	147	150	145	149	162	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,683	3,659	3,634	4,000	3,585	3,659	3,537	3,634	3,951	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,405	0,402	0,400	0,440	0,394	0,402	0,389	0,400	0,435	*)  3,668
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 91,689

**Keterangan :**

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

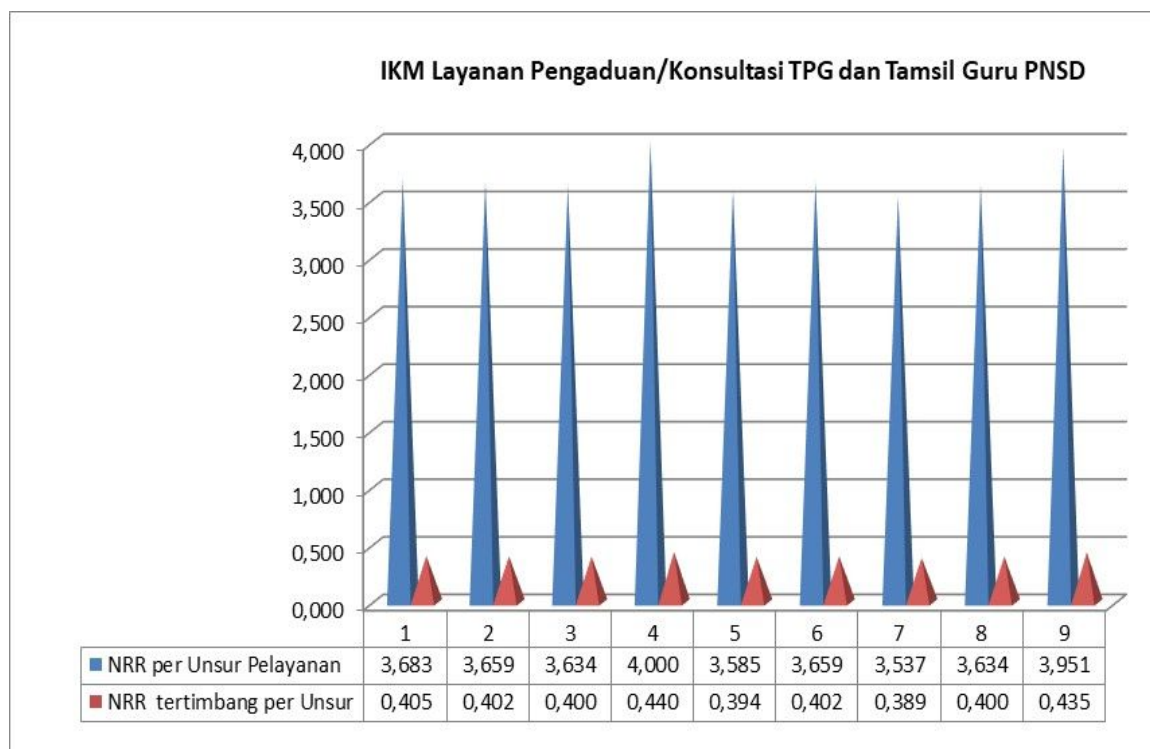
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>91,69</b>
---------------------------	--------------

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

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Pada tabel 2.17 diperoleh nilai terendah pada unsur perilaku pelaksana (U7), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4), digambarkan dalam Grafik 12 sebagai berikut:

**Grafik 12. IKM Layanan Pengaduan/Konsultasi TPG dan Tamsil Guru PNSD**

Nilai IKM pada Jenis Layanan sebesar 91,69 termasuk dalam kategori kinerja A (Sangat Baik).

- M. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Penambahan Jumlah Jam Mengajar

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan dilakukan kepada 3 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri tanggal 02 Januari - 31 Agustus 2021, diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 2.18 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Penambahan Jumlah Jam Mengajar**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
Nilai per Unsur	10	11	11	12	12	10	10	11	11	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,333	3,667	3,667	4,000	4,000	3,333	3,333	3,667	3,667	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,367	0,403	0,403	0,440	0,440	0,367	0,367	0,403	0,403	*)  3,593
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 89,833

**Keterangan :**

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

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

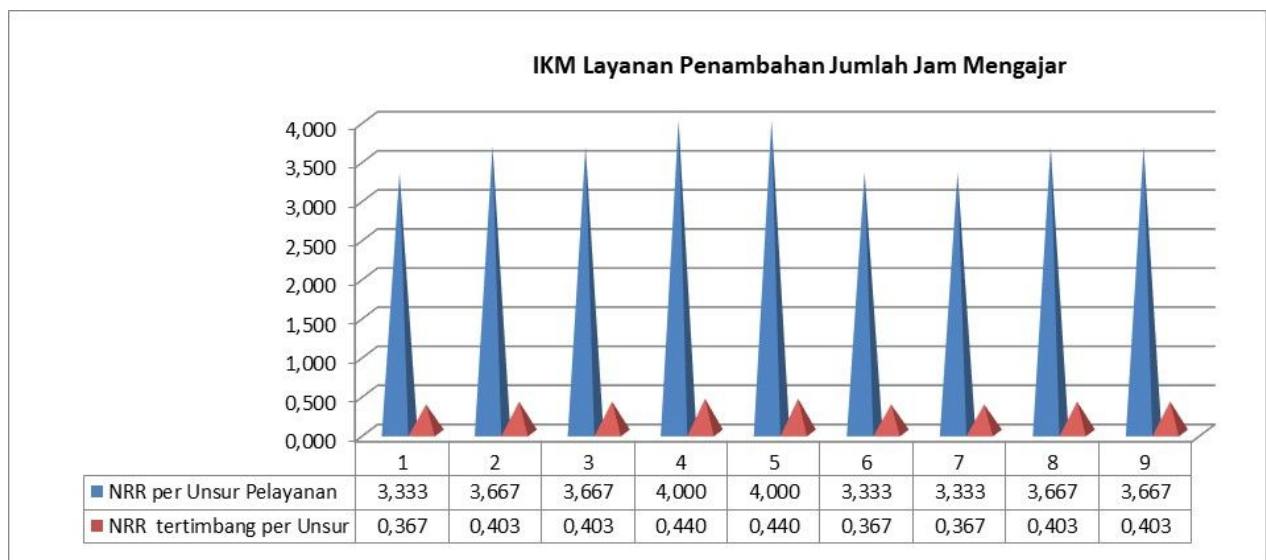
<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>89,83</b>
------------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9

Pada tabel 2.18 diperoleh nilai terendah pada unsur persyaratan (U1), unsur kompetensi pelaksana (U6) dan unsur perilaku pelaksana (U7), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur waktu pelayanan (U4) dan unsur produk layanan (U5), digambarkan dalam Grafik 10 sebagai berikut:

**Grafik 13. IKM Layanan Penambahan Jumlah Jam Mengajar**



Nilai IKM pada Jenis Layanan sebesar 89,83 termasuk dalam kategori kinerja A (Sangat Baik).

N. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk Jenis Layanan Pelayanan Sistim Informasi Manajemen (SIM) Pengembangan Keprofesionalan Berkelanjutan (PKB)

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan dilakukan kepada 37 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri tanggal 02 Januari - 31 Agustus 2021, diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 2.19 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Pelayanan Sistim Informasi Manajemen (SIM) Pengembangan Keprofesionalan Berkelanjutan (PKB)**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4
8	3	4	3	4	3	4	4	4	4
9	3	4	3	4	3	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	4	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	3	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	4	4	4	3	4
23	4	3	4	4	4	4	4	3	4
24	4	4	3	4	4	4	3	3	4
25	4	4	4	4	3	3	4	3	4
26	4	3	3	4	3	3	4	4	4
27	4	3	4	4	4	4	4	3	4
28	3	3	3	4	3	4	4	3	4
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4
30	3	3	4	4	4	3	4	3	4
31	4	3	3	4	4	4	4	4	3
32	4	4	3	4	3	4	4	3	4

33	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
34	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
35	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
36	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
37	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
Nilai per Unsur	136	134	131	148	134	137	143	131	146	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,676	3,622	3,541	4,000	3,622	3,703	3,865	3,541	3,946	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,404	0,398	0,389	0,440	0,398	0,407	0,425	0,389	0,434	*)
										3,686
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 92,162

**Keterangan :**

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

<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>92,16</b>
---------------------------	--------------

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

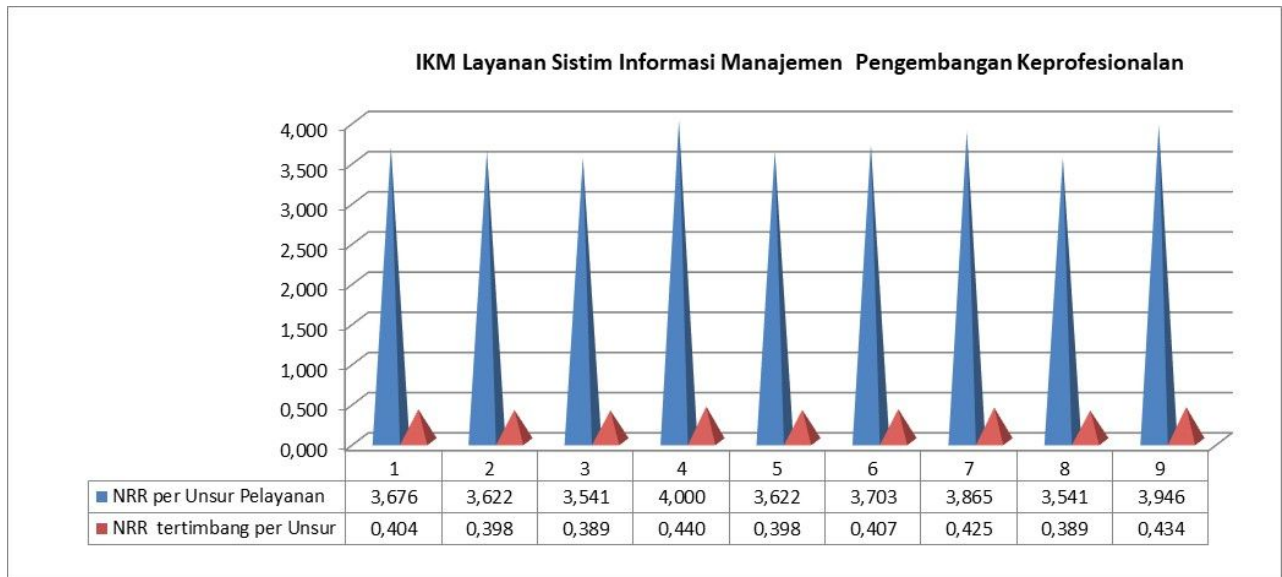
**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Pada tabel 2.19 diperoleh nilai terendah pada unsur waktu pelayanan (U3) dan unsur sarana dan prasarana (U8), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4), digambarkan dalam Grafik 14 sebagai berikut:



**Grafik 14. IKM Layanan Pelayanan Sistim Informasi Manajemen (SIM)  
Pengembangan Keprofesionalan Berkelanjutan (PKB)**



Nilai IKM pada Jenis Layanan sebesar 92,16 termasuk dalam kategori kinerja A (Sangat Baik).

- O. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Unit Pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 pada Unit Pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.20 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta**

Jenis Pelayanan	NRR PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Informasi	3,46	3,44	3,44	3,91	3,49	3,49	3,41	3,46	3,79	87,69
2. Pengaduan	3,80	3,40	3,20	4,00	3,60	3,40	3,40	3,60	4,00	89,10
3. Legalisir Piagam Penghargaan (SD dan SMP)	3,50	3,48	3,43	3,95	3,43	3,45	3,55	3,36	3,98	88,38
4. Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/ Surat Tanda tamat Belajar Sekolah Jenjang Pendidikan Menengah	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	96,25
5. Mutasi Siswa (Ke Luar Daerah)	3,00	3,33	3,33	4,00	3,33	3,00	3,83	3,33	4,00	85,71
6. Legalisir Ijazah/SKHUN (SMA/SMK)	3,47	3,57	3,32	3,96	3,60	3,62	3,79	3,51	3,74	89,58

7. Pindah Sekolah Jenjang Pendidikan Menengah	3,25	3,75	3,25	4,00	3,75	3,25	3,75	3,75	4,00	90,06
8. Perijinan SMK (Mendirikan Sekolah Baru, Penambahan Kompetensi Keahlian Baru, Regrouping, Merger, Alih Yayasan, dan penutupan Sekolah).	3,38	3,38	3,38	4,00	3,38	3,38	3,75	3,50	4,00	88,34
9. Legalisir Ijasah SLB/STTB/SPG/SGPLB/Sertifikat Diklat PKLK/Piagam Lomba PKLK	3,57	3,71	3,57	4,00	3,86	3,86	3,57	3,86	4,00	93,50
10. Pengajuan Ijin Operasional SLB	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,00
11. Pindah Sekolah Luar Biasa	3,60	3,60	3,00	4,00	3,40	3,60	3,60	3,40	4,00	88,55
12. Pengaduan /Konsultasi TPG dan Tamsil Guru PNSD	3,68	3,66	3,63	4,00	3,59	3,66	3,54	3,63	3,95	91,69
13. Penambahan Jumlah Jam Mengajar	3,33	3,67	3,67	4,00	4,00	3,33	3,33	3,67	3,67	89,83
14. Sistim Informasi Manajemen Pengembangan Keprofesionalan Berkelanjutan (SIM PKB)	3,68	3,62	3,54	4,00	3,62	3,70	3,86	3,54	3,95	92,16
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3,56	3,61	3,46	3,99	3,53	3,56	3,68	3,62	3,95	
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,391	0,397	0,381	0,438	0,389	0,391	0,405	0,398	0,435	*)
										3,626
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>**) 90,65</b>

**Keterangan :**

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

<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>90,65</b>
---------------------------	--------------

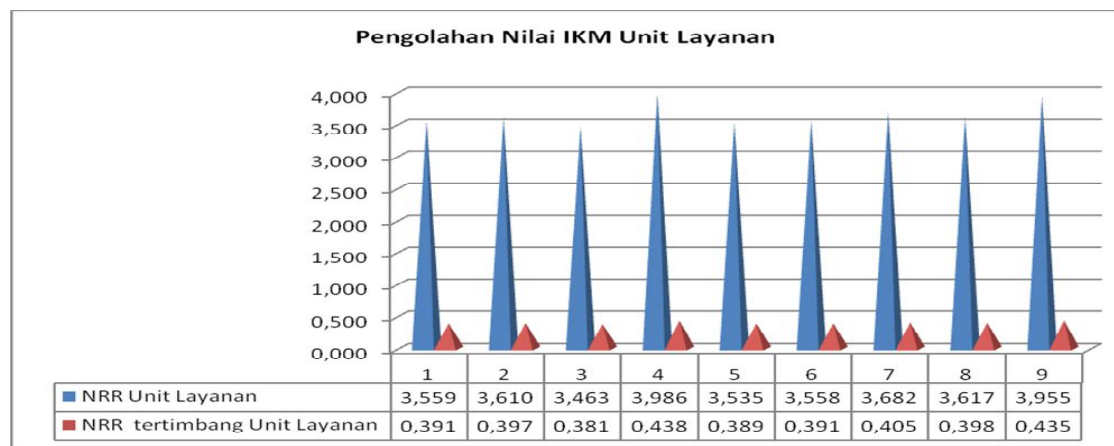
**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

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

Pada tabel 2.20 nilai IKM Unit Layaa diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 0,381-0,438. Nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (U3) sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4), digambarkan dalam grafik 15 sebagai berikut:

**Grafik 15. Pengolahan Nilai IKM Unit Layanan**



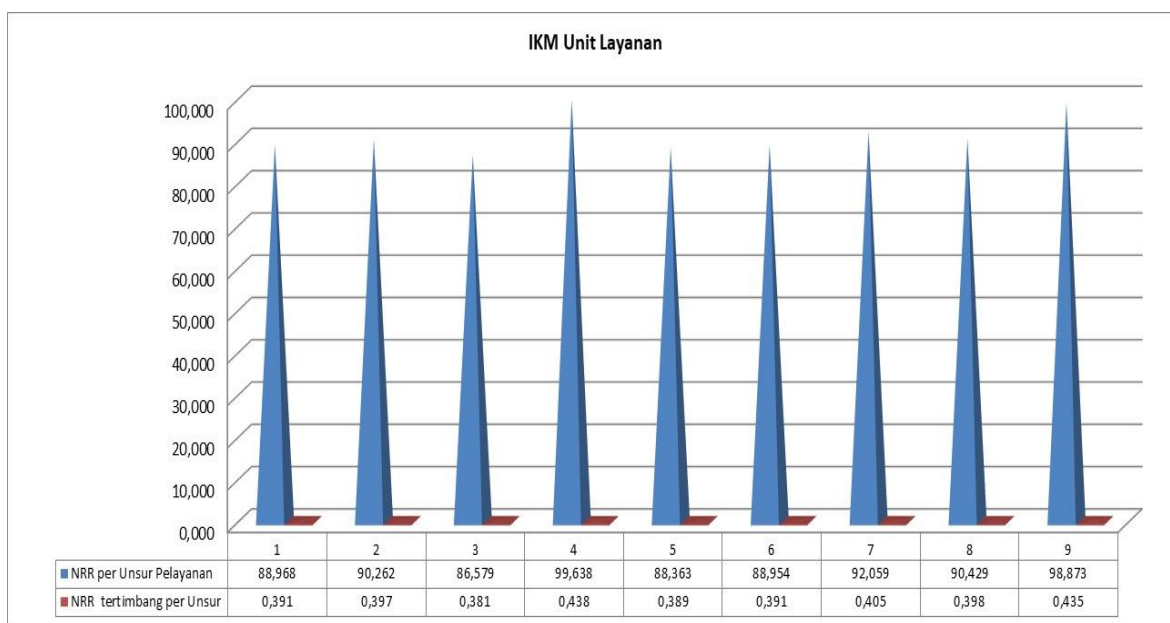
Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 -100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonverisikan dengan nilai dasar 25, dengan hasil sebagai berikut

**Tabel 2.21 Nilai IKM Unit Layanan**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi
1	Persyaratan	0,391	88,968
2	Prosedur	0,397	90,262
3	Waktu Pelayanan	0,381	86,579
4	Biaya/ Tarif	0,438	99,638
5	Produk spesifikasi jenis layanan	0,389	88,363
6	Kompetensi Pelaksana	0,391	88,954
7	Perilaku Pelaksana	0,405	92,059
8	Sarana Prasarana	0,398	90,429
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,435	98,873
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur Unit Pelayanan	3,626	
	Nilai NRR setelah konversi	90,65	
<b>SKM Unit Pelayanan</b>		<b>90,65</b>	
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>A</b>	
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>Sangat Baik</b>	

Pada tabel 2.21 Nilai IKM Unit Layanan diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 86,579 sampai 99,638. Nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (U3) sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/tariff (U4). Digambarkan dalam grafik 16 sebagai berikut:

**Grafik 16. Niai IKM Unit Layanan  
Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga  
Daerah Istimewa Yogyakarta**



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 90,65 termasuk dalam kategori kinerja A (sangat baik).

## BAB 3

# Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

### Bab 3 Berisi :

1. Analisis Hasil SKM
2. Rencana Tindak Lanjut SKM
3. Tindak Lanjut Saran/ Masukan dari Responden
4. Tindak Lanjut Perbaikan SKM Pada Tahun 2022

### 1.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuisoner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 278 kuisoner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta dan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 90,65 pada kategori A (pada nilai internal konversi 88,31 – 100,00). Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, dengan rincian sebagai berikut sebagaimana tabel :

**Tabel 3.1 Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta**

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	88,968	A	VI
2	Prosedur	90,262	A	V
3	Waktu Pelayanan	86,579	B	IX
4	Biaya/ Tarif	99,638	A	I
5	Produk spesifikasi jenis layanan	88,363	A	VIII
6	Kompetensi Pelaksana	88,954	A	VII
7	Perilaku Pelaksana	92,059	A	III
8	Sarana Prasarana	90,429	A	IV
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,873	A	II

• Catatan : Peringkat berdasarkan nilai unsur SKM yang tertinggi.

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 88,968 berada pada interval 88,31 - 100,00 kategori A dengan peringkat VI.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta ruang lingkup persyaratan berada pada kategori A (sangat baik).

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 90,262 berada pada interval 88,31 - 100,00 kategori A dengan peringkat V.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta ruang lingkup Sistem, Mekanisme, dan Prosedur berada pada kategori A (sangat baik).

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan dihitung sejak persyaratan masuk sampai menjadi dokumen/surat izin yang diminta. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 88,579 berada pada interval 76,61 - 88,30 kategori B dengan peringkat IX.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta ruang lingkup Waktu Pelayanan berada pada kategori B (baik).

D. Biaya/Tarif

Tarif layanan merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pengguna jasa untuk Pendapatan Negara bukan Pajak (PNBP) yang telah ditetapkan secara resmi dalam peraturan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 99,638 berada pada interval 88,31 - 100,00 kategori A dengan peringkat I.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta ruang lingkup Biaya/Tarif berada pada kategori A (sangat baik).

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk merupakan hasil akhir dari layanan yang diberikan, dapat berupa jasa maupun dokumen. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 88,363 berada pada interval 88,31 - 100,00 kategori A dengan peringkat VIII.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta ruang lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada kategori A (sangat baik).

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan standar kemampuan yang dimiliki oleh para petugas yang memberikan layanan baik secara langsung maupun tidak. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 88,954 pada interval 88,31 - 100,00 kategori A dengan peringkat VII.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta ruang lingkup Kompetensi Pelaksana berada pada kategori A (sangat baik).

#### G. Perilaku Pelaksana

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 92,059 berada pada interval 88,31 - 100,00 Kategori A dengan peringkat III.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta ruang lingkup Perilaku Pelaksana berada pada kategori A (sangat baik).

#### H. Sarana dan Prasarana

Sarana pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 90,429 pada interval 88,31 - 100,00 dengan peringkat IV.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori A (sangat baik).

#### I. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 98,873 berada pada interval 88,31 - 100,00 kategori A dengan peringkat II.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan berada pada kategori A (sangat baik).

### 1.2 Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Berdasarkan analisis survei kepuasan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah Waktu Pelayanan sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan.

**Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta**

No	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Pindah Sekolah Luar Biasa	Waktu Pelayanan	Menjaga dan meningkatkan kecepatan serta ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	√	√			Kepala seksi penyelenggara setiap jenis layanan

### 1.3 Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil saran/masukan dalam kuisioner survei kepuasan masyarakat Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta bahwa pada tanggal 02 Januari 2021 s.d. 31 agustus 2021 dengan hasil saran/masukan dan tindak lanjutnya sebagaimana berikut :

**Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta**

No	Tanggal saran/masukan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Tanggal Tindak Lanjut
1	31/08/2021	Ditingkatkan kemampuan komunikasi/bagaimana membina hubungan baik dan bagaimana fokus tidak disambi liat komputer	Petugas lebih fokus ke pengguna layanan	31/08/2021
2	01/09/2021	Pelayanan sudah baik	Meningkatkan pelayanan	01/09/2021
3	25/08/2021	Sudah sangat bagus dan tetap dipertahankan	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	25/08/2021
4	14/09/2021	Lebih ditingkatkan lagi kinerjanya	Meningkatkan kinerja pelayanan	14/09/2021
5	21/04/2021	Layanan sudah baik supaya dipertahankan demi kepuasan pengguna	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	21/04/2021
6	21/04/2021	Pertahankan layanan yang sudah baik ini dan tetap ramah kepada masyarakat yang membutuhkan layanan informasi	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	21/04/2021
7	04/11/2020	Sudah sangat baik	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	04/11/2020
8	10/09//2021	Sudah sangat baik sekali pertahankan	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	10/09//2021
9	09/07/2021	Sudah sangat baik pelayanannya	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	09/07/2021
10	02/08/2021	Terus tingkatkan pelayanannya	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	02/08/2021
11	03/08/2021	Tetap semangat melayani	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	03/08/2021
12	21/04/2021	Pelayanan sudah bagus dan memuaskan	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	21/04/2021



13	18/05/2021	Semoga semakin maju dan sukses untuk DISDIKPORA DIY	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	18/05/2021
14	21/04/2021	Layanan baik	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	21/04/2021
15	10/09//2021	kalau bisa ditingkatkan dan dipertahankan	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	10/09//2021
16	06/01/2021	Alhamdulillah pelayanan sangat baik dan ramah	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	06/01/2021
17	29/12/2020	Sangat Informatif, pertahankan	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	29/12/2020
18	05/01/2021	Semoga selalu melayani masyarakat dengan pelayanan yang memuaskan	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	05/01/2021
19	10/05/2021	Layanan cukup baik	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	10/05/2021
20	06/08/2021	Layanan sangat baik, sopan dan cepat sekali	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	06/08/2021
21	10/05/2021	Tetap pertahankan layanan yang baik serta sopan santun	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	10/05/2021
22	10/05/2021	Dipertahankan kalau bisa ditingkatkan agar lebih maksimal, Good job!!!	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	10/05/2021
23	10/05/2021	Sudah sangat cepat dan sangat baik, terimakasih	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	10/05/2021
24	04/05/2021	Pertahankan layanan yang sudah baik ini dan tetap ramah kepada masyarakat yang membutuhkan layanan informasi	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	04/05/2021
25	04/05/2021	Pertahankan dengan pelayanan yang baik	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	04/05/2021
26	30/04/2021	Sudah bagus	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	30/04/2021
27	10/05/2021	Layanan sudah baik	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	10/05/2021
28	03/05/2021	Sangat bagus dan perlu dipertahankan	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	03/05/2021

29	03/05/2021	Dipertahankan sudah bagus pelayanannya, lebih cepat dalam melakukan pekerjaan pelayanan	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	03/05/2021
30	03/05/2021	Sudah bagus mohon dipertahankan	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	03/05/2021
31	03/05/2021	Sudah bagus	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	03/05/2021
32	03/05/2021	Layanan sangat membantu pertahankan	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	03/05/2021
33	24/03/2021	Ditingkatkan yang baik dipertahankan	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	24/03/2021
34	04/11/2020	Tetap dijaga kualitas pelayanan dan selalu senyum	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	04/11/2020
35	22/04/2021	Yang akan datang mungkin bisa ada layanan via daring/satu atap terimakasih	Diupayakan untuk layanan satu atap menunggu kebijakan	22/04/2021
36	10/09/2021	Memuaskan	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	10/09/2021
37	10/09/2021	Pelayanan memuaskan	mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	10/09/2021
38	10/09/2021	Pertahankan, sudah baik	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	10/09/2021
39	03/08/2021	Sudah baik	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	03/08/2021
40	03/08/2021	Terimakasih telah memberikan kemudahan kepada kami	mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	03/08/2021
41	10/09/2021	Pelayanan yang baik dan ramah	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	10/09/2021
42	02/09/2021	Sangat memuaskan dalam melayani konsumen	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	02/09/2021
43	02/09/2021	Pelayann yang memuaskan dilanjutkan	Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan	02/09/2021

#### 1.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2020

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2020 pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta telah dilaksanakan tindak lanjut survei kepuasan masyarakat sebagaimana berikut :

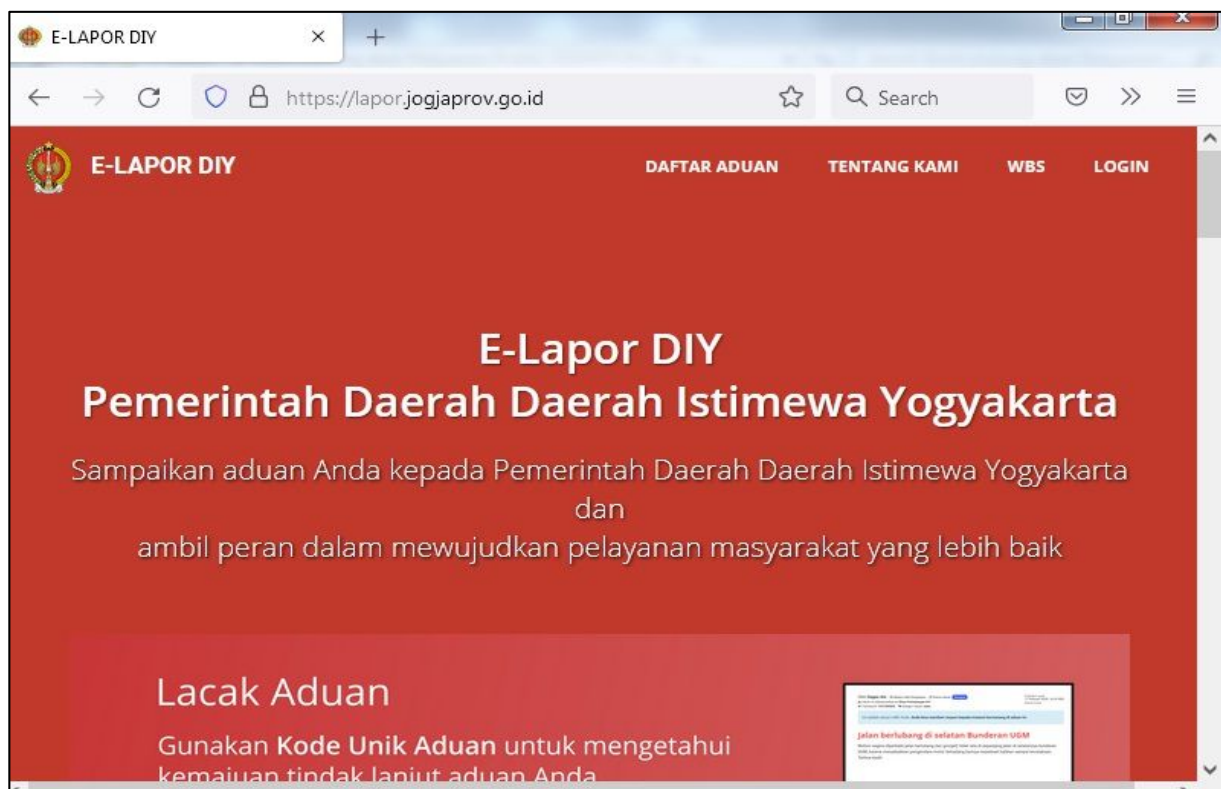
**Tabel 3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2020 di Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta**

No	Indikator/Prioritas Unsur	Tindak Lanjut Perbaikan	Keterangan dan Data Dukung (Surat/Laporan/Foto)
1	Unsur Waktu Pelayanan (U3) memiliki NRR terendah yaitu 0,381 akan tetapi setelah dikonversi NRR U3 mencapai nilai sebesar 86,579 ini berarti masuk dalam kategori “baik”	Meningkatkan kecepatan waktu layanan	Optimalisasi layanan menggunakan media online. Layanan informasi dapat diakses melalui website Disdikpora DIY serta, Layanan pengaduan yang bisa diakses melalui E-Lapor DIY sehingga proses pelayanan akan semakin cepat.
2	Unsur Prosedur (U2) memiliki NRR yaitu 0,388 akan tetapi setelah dikonversi NRR U2 mencapai nilai sebesar 88,256 ini berarti masuk dalam kategori “baik”	Meningkatkan kesederhanaan prosedur pelayanan	Menyederhanakan prosedur layanan melalui reviu standar layanan dengan melibatkan masing-masing penyedia layanan, sehingga alur proses layanan akan lebih sederhana.
3	Unsur Produk spesifikasi jenis layanan (U5) memiliki NRR yaitu 0,388 akan tetapi setelah dikonversi NRR U25 mencapai nilai sebesar 88,258 ini berarti masuk dalam kategori “baik”	Meningkatkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh pelanggan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	Diselenggarakan kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) standar pelayanan sebagai upaya mencari masukan dari pihak eksternal untuk penyempurnaan standar layanan Dinas DIKPORA Daerah Istimewa Yogyakarta.

Data dukung tindak lanjut perbaikan hasil survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 sebagai berikut:



Website Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga DIY



Website E-Lapor DIY

DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA	
<p>Menindaklanjuti surat dari Sekretariat Daerah, Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 065/6327 Perihal Keputusan Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, berkaitan dengan hal tersebut kami mengharap kehadiran Bapak/Ibu pada pertemuan yang akan kami selenggarakan pada :</p>	
Kepada	Daftar hadir
Uraian	Seksi Pengembangan Mutu, Evaluasi dan Fasilitasi Pendidikan, bidang Perencanaan dan Pengembangan Mutu Pendidikan
Tanggal	27 April 2021
Nomor	065/03421
Sifat	Segera
Lampiran	
Hai	Undangan reviu standar layanan Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2021
<p>Atas perhatian dan kehadiran Bapak/Ibu memenuhi undangan ini, kami menyampaikan terima kasih.</p>	
<p>KEPALA BIDANG PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN MUTU PENDIDIKAN</p> <p>Drs. BAKHTIAR NURHIDAYAT NIP. 19641230 199103 1 008</p>	

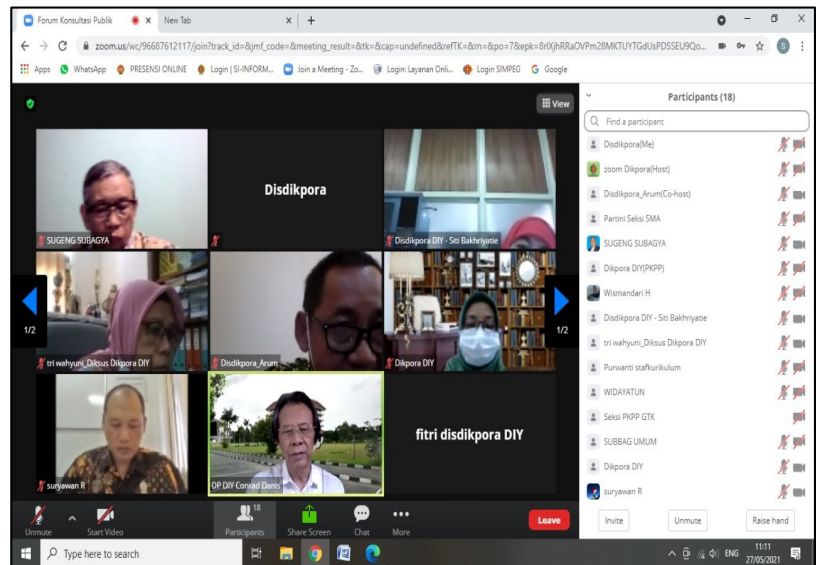
#### Daftar Undangan Reviu Standar Layanan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta

1. Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga DIY
2. Sekretaris
3. Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Mutu Pendidikan
4. Kepala Sub Bagian Umum
5. Kepala Seksi Pengembangan Mutu, Evaluasi dan Fasilitasi Pendidikan
6. Kepala Seksi Sekolah Menengah Atas
7. Kepala Seksi Sekolah Menengah Kejuruan
8. Kepala Seksi Pembinaan Karier dan Pengembangan Profesi
9. Kepala Seksi Kesejahteraan, Penghargaan dan Perlindungan
10. Kepala Seksi Kurikulum Peserta Didik Pendidikan Khusus
11. Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Pendidikan Khusus
12. Eni Fajar Riyati Pujiastuti, S.Pd
13. Khoirun Nur Kartika Listiyani, S.Hd
14. Ant. Sasi Harkumoyo, SE
15. Fitriyanto Nugroho, S.Pd
16. Angga Anindan Purnawanto

### Undangan Reviu Standar Layanan DISDIKPORA DIY



Laporan Forum Konsultasi Publik



Dokumentasi Forum Konsultasi Publik

## BAB 4

# Penutup

### **Bab 4 Berisi :**

*Kesimpulan  
Rekomendasi*

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa data terhadap survei kepuasan masyarakat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta 90,65 dan berada pada kategori A. Adapun kesimpulan masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan peringkat unsur pelayanannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi pada unsur U4 dan kepuasan responden paling rendah pada unsur U3.

#### **4.2 Saran/ Rekomendasi**

1. Sosialisasi dan pendampingan teknis penyusunan Standar Pelayanan (SP) dan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) hendaknya tetap diberikan mulai awal tahun anggaran.
2. Bimbingan teknis Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) masih sangat diperlukan.
3. Keseriusan setiap bidang/bagian maupun seksi-seksi didalam penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan (SP) serta Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sangat diperlukan.
4. Hasil evaluasi dan rencana tindak lanjut terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) hendaknya di sosialisasikan kepada seluruh pegawai dan semua pegawai berkomitmen untuk menindaklanjuti secara sungguh-sungguh.

5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) hendaknya dimanfaatkan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut dalam rangka peningkatan kualitas layanan secara terus menerus.
6. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) hendaknya dijadikan sebagai pendorong dan sumber motivasi bagi Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta untuk selalu menjaga dan meningkatkan tugas, fungsi dan kinerja pelayanan.

## **LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Contoh Kuisioner
- Lampiran 2. Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat
- Lampiran 3. Bukti Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
- Lampiran 4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per Jenis Layanan di Lingkungan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2021
- Lampiran 5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Unit Layanan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2021
- Lampiran 6. Grafik Mutu Layanan Unit Pelayanan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2021
- Lampiran 7. Grafik Nilai Unsur Tertinggi dan Terendah Mutu Layanan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2021



# KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Tanggal Survei :

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00\*  
☐ 13.00 – 17.00\*

## PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA  
☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : .....

## PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P*)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayananan	P*)
Tidak sesuai	1	Tidak kompeten	1
Kurang sesuai	2	Kurang kompeten	2
Sesuai	3	Kompeten	3
Sangat sesuai	4	Sangat kompeten	4

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
Tidak mudah	1	Tidak sopan dan ramah	1
Kurang mudah	2	Kurang sopan dan ramah	2
Mudah	3	Sopan dan ramah	3
Sangat mudah	4	Sangat sopan dan ramah	4

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
Tidak cepat	1	Buruk	1
Kurang cepat	2	Cukup	2
Cepat	3	Baik	3
Sangat cepat	4	Sangat baik	4

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P*)	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	P*)
Sangat mahal	1	Tidak ada	1
Cukup mahal	2	Ada tetapi tidak berfungsi	2
Murah	3	Berfungsi kurang maksimal	3
Gratis	4	Dikelola dengan baik	4

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
Tidak sesuai	1
Kurang sesuai	2
Sesuai	3
Sangat sesuai	4

Saran/Masukan:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....



2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
7. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);
8. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tanggal 30 Juli 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta;
9. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 68 Tahun 2018 tanggal 5 Oktober 2018 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga;
10. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

11. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 73 Tahun 2001 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Keputusan Tentang Pembentukan Tim/Panitia Dalam Rangka Pelaksanaan Tugas Satuan Organisasi Kepada Sekretaris Daerah, Kepala Dinas dan Kepala Lembaga Teknis Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021 sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021 sebagaimana Diktum KESATU adalah personil yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Dikpora Daerah Istimewa Yogyakarta;
- KETIGA : Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:
1. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
  2. Melakukan pengolahan data survei kepuasan masyarakat;
  3. Melaporkan hasil survei kepuasan masyarakat secara berkala kepada Biro Organisasi.
- KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Yogyakarta  
Pada tanggal : 4 Januari 2021

KEPALA DINAS  
PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



**DEDIK WARDAYA, S.E., M.Pd**  
NIP. 19660530 198602 1 002

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta;
  2. Inspektur Daerah Istimewa Yogyakarta;
  3. Kepala BAPEDA Daerah Istimewa Yogyakarta;
  4. Kepala Biro Hukum Setda Daerah Istimewa Yogyakarta;
  5. Kepala Biro Organisasi Setda Daerah Istimewa Yogyakarta;
  6. Sekretaris Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga  
Daerah Istimewa Yogyakarta;
  7. Yang bersangkutan ;
- Untuk diketahui dan/atau dipergunakan sebagaimana mestinya.

LAMPIRAN KEPUTUSAN  
KEPALA DINAS  
PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR : 0017 TAHUN 2021

TANGGAL : 4 JANUARI 2021

TENTANG :  
PENETAPAN TIM PENYELENGGARA  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS  
PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TAHUN 2021

**TIM PENYELENGGARA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TAHUN 2021**

NO	NAMA	GOL	INSTANSI/ LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	Didik Wardaya, SE., M.Pd.	IV	Disdikpora DIY	Pengarah
2	Maryadi, S.Pd	III	Disdikpora DIY	Ketua
3	Khoirum Nur Kartika Listiyani, S.Pd	III	Disdikpora DIY	Sekretaris
4	Abdurrozaq Ridwanulloh, S.Pd	II	Disdikpora DIY	Anggota
5	Fitriyanto Nugroho, S.Pd	-	Disdikpora DIY	Anggota



KEPALA DINAS  
PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

**DIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd**  
NIP. 19660530 198602 1 002



**PUBLIKASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TAHUN 2021**



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TAHUN 2021**

**NILAI IKM**

**87,69**

**NAMA JENIS LAYANAN :  
INFORMASI**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 70 Orang  
JENIS KELAMIN : L = 33 Orang P = 37 Orang  
PENDIDIKAN : SD = - Orang  
SMP = 1 Orang  
SMA = 27 Orang  
S1 = 38 Orang  
S2 = 4 Orang  
S3 = - Orang

Periode Survei :  
2 Januari s/d 31 Agustus 2021

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

Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA DINAS

PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



**DIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd**

NIP. 19660530 198602 1 002



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TAHUN 2021**

**NILAI IKM**

**89,10**

**NAMA JENIS LAYANAN :  
PENGADUAN**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 5 Orang  
JENIS KELAMIN : L = 3 Orang P = 2 Orang  
PENDIDIKAN : SD = - Orang  
SMP = - Orang  
SMA = 1 Orang  
S1 = 3 Orang  
S2 = 1 Orang  
S3 = - Orang

Periode Survei :  
2 Januari s/d 31 Agustus 2021

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

Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA DINAS  
PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



**DIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd**

NIP. 19660530 198602 1 002

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TAHUN 2021**

**NILAI IKM**

**88,38**

**NAMA JENIS LAYANAN :**

**Legalisir Piagam Penghargaan (SD dan SMP)**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 44 Orang

JENIS KELAMIN : L = 19 Orang P = 25 Orang

PENDIDIKAN : SD = 2 Orang

SMP = 9 Orang

SMA = 22 Orang

S1 = 10 Orang

S2 = 1 Orang

S3 = - Orang

Periode Survei :

2 Januari s/d 31 Agustus 2021

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

Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA DINAS

PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAAHRAGA

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



**WIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd**

NIP. 19660530 198602 1 002

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TAHUN 2021**

**NILAI IKM**

**96,25**

**NAMA JENIS LAYANAN :**

**Penerbitan Surat Keterangan Pengganti  
Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 1 Orang

JENIS KELAMIN : L = 1 Orang P = - Orang

PENDIDIKAN : SD = - Orang

SMP = - Orang

SMA = 1 Orang

S1 = - Orang

S2 = - Orang

S3 = - Orang

Periode Survei :  
2 Januari s/d 31 Agustus 2021

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

Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA DINAS

PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



**DIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd**

NIP. 19660530 198602 1 002

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TAHUN 2021**

**NILAI IKM**

**85,71**

**NAMA JENIS LAYANAN :**  
**Mutasi Siswa (Ke Luar Daerah)**  
**Jenjang Pendidikan Menengah**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 6 Orang

JENIS KELAMIN : L = 4 Orang P = 2 Orang

PENDIDIKAN : SD = - Orang

SMP = - Orang

SMA = 1 Orang

S1 = 4 Orang

S2 = - Orang

S3 = 1 Orang

Periode Survei :

2 Januari s/d 31 Agustus 2021

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

Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA DINAS

DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



**DIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd**

NIP. 19660530 198602 1 002

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TAHUN 2021**

**NILAI IKM**

**89,58**

**NAMA JENIS LAYANAN :**  
**Legalisir Ijazah/SHUN (SMA/SMK)**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 47 Orang  
JENIS KELAMIN : L = 31 Orang P = 16 Orang  
PENDIDIKAN : SD = - Orang  
SMP = 1 Orang  
SMA = 26 Orang  
S1 = 16 Orang  
S2 = 4 Orang  
S3 = - Orang

Periode Survei :  
2 Januari s/d 31 Agustus 2021

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

Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA DINAS

PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



**DINDIK WARDAYA, S.E., M.Pd**

NIP. 19660530 198602 1 002

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TAHUN 2021**

**NILAI IKM**

**90,06**

**NAMA JENIS LAYANAN :**

**Pindah Sekolah Jenjang Pendidikan Menengah**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 4 Orang

JENIS KELAMIN : L = 2 Orang P = 2 Orang

PENDIDIKAN : SD = - Orang

SMP = - Orang

SMA = 2 Orang

S1 = 2 Orang

S2 = - Orang

S3 = - Orang

Periode Survei :

2 Januari s/d 31 Agustus 2021

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

Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA DINAS

PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



**DIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd**

NIP. 19660530 198602 1 002

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TAHUN 2021**

**NILAI IKM**

**88,34**

**NAMA JENIS LAYANAN :**

**Perijinan SMK (Mendirikan Sekolah Baru,  
Penambahan Kompetensi Keahlian  
Baru, Regrouping, Merger, Alih Yayasan, dan  
Penutupan Sekolah)**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 8 Orang

JENIS KELAMIN : L = 6 Orang P = 2 Orang

PENDIDIKAN : SD = - Orang

SMP = - Orang

SMA = - Orang

S1 = 5 Orang

S2 = 3 Orang

S3 = - Orang

Periode Survei :

2 Januari s/d 31 Agustus 2021

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

Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA DINAS

PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



**DIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd**

NIP. 19660530 198602 1 002

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TAHUN 2021**

**NILAI IKM**

**93,50**

**NAMA JENIS LAYANAN :  
Legalisir Ijasah  
SLB/STTB/SPG/SGPLB/Sertifikat Diklat  
PKLK/Piagam Lomba PK-LK**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 7 Orang

JENIS KELAMIN : L = 4 Orang P = 3 Orang

PENDIDIKAN : SD = - Orang

SMP = - Orang

SMA = 2 Orang

S1 = 5 Orang

S2 = - Orang

S3 = - Orang

Periode Survei :

2 Januari s/d 31 Agustus 2021

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

Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA DINAS

PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



**DIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd**  
NIP. 19660530 198602 1 002



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TAHUN 2021**

**NILAI IKM**

**NAMA JENIS LAYANAN :  
Pengajuan ijin Operasional SLB**

**99,00**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 1 Orang

JENIS KELAMIN : L = 1 Orang P = - Orang

PENDIDIKAN : SD = - Orang

SMP = - Orang

SMA = - Orang

S1 = 1 Orang

S2 = - Orang

S3 = - Orang

Periode Survei :  
2 Januari s/d 31 Agustus 2021

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

Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA DINAS

PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



**DIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd**  
NIP. 19660530 198602 1 002

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TAHUN 2021**

**NILAI IKM**

**88,55**

**NAMA JENIS LAYANAN :  
Pindah Sekolah Luar Biasa**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 5 Orang  
JENIS KELAMIN : L = 2 Orang P = 3 Orang  
PENDIDIKAN : SD = - Orang  
SMP = - Orang  
SMA = 2 Orang  
S1 = 3 Orang  
S2 = - Orang  
S3 = - Orang

Periode Survei :  
2 Januari s/d 31 Agustus 2021

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

Yogyakarta, Oktober 2021  
KEPALA DINAS

PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



**DIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd**  
NIP. 19660530 198602 1 002

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TAHUN 2021**

**NILAI IKM**

**91,69**

**NAMA JENIS LAYANAN :**

**Pengaduan/Konsultasi TPG dan Tamsil Guru  
PNSD**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 41 Orang  
JENIS KELAMIN : L = 17 Orang P = 24 Orang  
PENDIDIKAN : SD = - Orang  
SMP = - Orang  
SMA = - Orang  
S1 = 37 Orang  
S2 = 4 Orang  
S3 = - Orang

Periode Survei :  
2 Januari s/d 31 Agustus 2021

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

Yogyakarta, Oktober 2021  
KEPALA DINAS  
PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



**DIKIR WARDAYA, S.E., M.Pd**  
NIP. 19660530 198602 1 002

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TAHUN 2021**

**NILAI IKM**

**89,83**

**NAMA JENIS LAYANAN :  
Penambahan Jumlah Jam Mengajar**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 3 Orang

JENIS KELAMIN : L = 1 Orang P = 2 Orang

PENDIDIKAN : SD = - Orang

SMP = - Orang

SMA = - Orang

S1 = 2 Orang

S2 = 1 Orang

S3 = - Orang

Periode Survei :  
2 Januari s/d 31 Agustus 2021

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

Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA DINAS

PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



**DIDIZ WARDAYA, S.E., M.Pd**

Nr. 19660530 198602 1 002

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TAHUN 2021**

**NILAI IKM**

**92,16**

**NAMA JENIS LAYANAN :**

**Sistim Informasi Manajemen Pengembangan  
Keprofesionalan**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 37 Orang

JENIS KELAMIN : L = 20 Orang P = 17 Orang

PENDIDIKAN : SD = - Orang

SMP = - Orang

SMA = - Orang

S1 = 29 Orang

S2 = 8 Orang

S3 = - Orang

Periode Survei :

2 Januari s/d 31 Agustus 2021

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

Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA DINAS

PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



**DIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd**

NIP. 19660530 198602 1 002

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
TAHUN 2021**

NILAI IKM	RESPONDEN
90,65	<p><b>RESPONDEN</b></p> <p>JUMLAH : 278 Orang</p> <p>JENIS KELAMIN : L = 143 Orang P = 135 Orang</p> <p>PENDIDIKAN : SD = 2 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">SMP = 11 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">SMA = 84 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">S1 = 154 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">S2 = 26 Orang</p> <p style="padding-left: 100px;">S3 = 1 Orang</p> <p>Periode Survei : 2 Januari s/d 31 Agustus 2021</p>

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

Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA DINAS  
PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

  
**DIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd**  
NIP. 19660530 198602 1 002



### PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN

UNIT PELAYANAN  
JENIS PELAYANAN  
ALAMAT  
Tlp/Fax.

: Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga D.I. Yogyakarta  
: Layanan Informasi  
: Jl. Cendana 9 Yogyakarta  
: (0274) 550330 / (0274) 513348

[illegible]

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
57	4	3	3	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	3	3	4	4
59	4	3	3	3	3	4	3	3	4
60	4	3	3	4	4	3	3	3	4
61	4	3	4	4	3	4	3	4	4
62	4	3	4	4	3	4	4	4	4
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4
64	3	3	4	4	4	3	4	4	4
65	3	3	2	4	3	3	3	4	4
66	4	4	4	4	3	4	4	3	4
67	4	4	4	4	4	4	3	4	4
68	3	3	3	4	3	3	3	4	4
69	3	3	4	4	4	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Nilai per Unsur	242	241	241	274	244	244	239	242	265
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3.457	3.443	3.443	3.914	3.486	3.486	3.414	3.457	3.786
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.380	0.379	0.379	0.431	0.383	0.383	0.376	0.380	0.416
IKM Jenis Pelayanan									*)  3.507
									**) 87.686

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- \*)

- \*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,11

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

**IKM JENIS PELAYANAN : 87.69**

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik)

**B** (Baik)

**C** (Kurang Baik)

**D** (Tidak Baik)

: 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,9

Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA DINAS

PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



**DISDIKPORA**

**DISDIKPORA, S.E., M.Pd.**

NIP. 19660530 198602 1 002



**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga D.I. Yogyakarta  
JENIS PELAYANAN : Layanan Pengaduan  
ALAMAT : Jl. Cendana 9 Yogyakarta  
Tlp/Fax. : (0274) 550330 / (0274) 513348

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	4	3	3	3	4	4
3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	3	4	3	3	3	3	4
Nilai per Unsur	19	17	16	20	18	17	17	18	20
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3.800	3.400	3.200	4.000	3.600	3.400	3.400	3.600	4.000
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.418	0.374	0.352	0.440	0.396	0.374	0.374	0.396	0.440
IKM Jenis Pelayanan									3.564
									89.100

**Keterangan :**

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

per unsur

**IKM JENIS PELAYANAN : 89.10**

**Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  
B (Baik) : 76,61 - 88,30  
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9

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

Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA DINAS

PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



**DIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd.**  
NIP. 19660530 198602 1 002

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga D.I. Yogyakarta  
 JENIS PELAYANAN : Legalisir Piagam Penghargaan (SD dan SMP)  
 ALAMAT : Jl. Cendana 9 Yogyakarta  
 Tlp/Fax. : (0274) 550330 / (0274) 513348

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	3	4	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4	4	3	3	4
7	3	3	4	4	3	3	3	4	4
8	3	4	4	4	3	3	4	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	4	3	4	4	3	4	4	4
12	3	4	4	4	3	4	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	4	3	4
14	4	4	3	4	4	3	4	3	4
15	3	3	3	4	3	4	3	3	4
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	2	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	4	4	4	4	3	4
21	3	3	3	4	3	3	4	4	4
22	3	3	4	3	3	3	3	3	4
23	3	4	3	4	3	3	4	3	4
24	4	4	3	4	3	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	4	4	3	3	4	4	4
27	4	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	4	3	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	4	3	3	4
34	3	4	3	4	4	3	4	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	4	4	4	4	3	3	4	4	4
37	3	4	4	4	3	4	3	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	4	3	4	4	4	3	4	4	4
41	4	4	3	4	4	4	4	3	4
42	4	3	4	4	3	3	3	3	4
43	4	4	3	4	4	4	4	4	4
44	4	3	3	4	4	3	3	3	4
Nilai per Unsur	154	153	151	174	151	152	156	148	175
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3.500	3.477	3.432	3.955	3.432	3.455	3.545	3.364	3.977

NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.385	0.383	0.378	0.435	0.378	0.380	0.390	0.370	0.438	*)
										3.535
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 88.375

**Keterangan :**

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

per unsur


<b>IKM JENIS PELAYANAN</b>	<b>:</b>	<b>88.38</b>
----------------------------	----------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9

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

Yogyakarta, Oktober 2021  
 KEPALA DINAS  
 PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
 DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



**DIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd.**  
 NIP. 19660530 198602 1 002

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN  
JENIS PELAYANAN  
ALAMAT  
Tlp/Fax.

: Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga D.I. Yogyakarta  
: Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/Surat Tanda Tamat Belajar  
: Jl. Cendana 9 Yogyakarta  
: (0274) 550330 / (0274) 513348

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2									
3									
4									
Nilai per Unsur	4	4	4	4	3	4	4	4	4
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.440	0.440	0.440	0.440	0.330	0.440	0.440	0.440	0.440
IKM Jenis Pelayanan									*) 3.850 **) 96.250

**Keterangan :**

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

per unsur

**IKM JENIS PELAYANAN : 96.25**

**Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  
B (Baik) : 76,61 - 88,30  
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9

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



Yogyakarta, Oktober 2021  
KEPALA DINAS  
PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

**DIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd.**  
NRP. 19660530 198602 1 002

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN  
JENIS PELAYANAN  
ALAMAT  
Tlp/Fax.

: Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga D.I. Yogyakarta  
: Mutasi Siswa (Ke Luar Daerah) Jenjang Pendidikan Menengah  
: Jl. Cendana 9 Yogyakarta  
: (0274) 550330 / (0274) 513348

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	4	3	4	3	4
3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
5	3	3	3	4	4	3	4	3	4
6	3	4	4	4	3	3	4	4	4
Nilai per Unsur	18	20	20	24	20	18	23	20	24
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3.000	3.333	3.333	4.000	3.333	3.000	3.833	3.333	4.000
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.330	0.367	0.367	0.440	0.367	0.330	0.422	0.367	0.440
IKM Jenis Pelayanan									*) 3.428
									**) 85.708

**Keterangan :**

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

per unsur

**IKM JENIS PELAYANAN : 85.71**

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9

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



Yogyakarta, September 2021  
KEPALA DINAS  
PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

**DIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd.**  
NIP. 19660530 198602 1 002

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga D.I. Yogyakarta  
 JENIS PELAYANAN : Legalisir Ijazah/SHUN (SMA/SMK)  
 ALAMAT : Jl. Cendana 9 Yogyakarta  
 Tlp/Fax. : (0274) 550330 / (0274) 513348

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	4	3	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	3	3	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	4	2	3
9	3	3	3	4	3	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	4	3	4
13	4	4	3	4	3	3	4	3	4
14	4	3	3	4	4	3	4	4	4
15	3	3	3	4	3	4	4	3	3
16	3	4	3	4	4	3	3	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	4	4	3	4
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	4	3	3	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	3	4	4	4	4
29	3	4	3	4	4	4	3	4	4
30	4	3	3	4	4	3	4	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	2	3
32	3	3	3	4	3	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	3	4	3	4
34	4	4	4	4	3	4	4	4	4
35	3	4	3	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	3	3	4	3	4	4	3	3
39	3	3	3	4	4	3	3	3	4
40	3	3	3	4	4	3	4	4	3
41	3	4	3	4	4	3	4	3	3
42	3	4	3	4	4	4	4	4	3
43	4	4	3	3	4	4	4	4	3
44	3	4	3	4	4	4	4	3	4
45	3	4	3	4	3	4	4	3	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	4	3	3	4	4	4	4	3	3
Nilai per Unsur	163	168	156	186	169	170	178	165	176
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,468	3,574	3,319	3,957	3,596	3,617	3,787	3,511	3,745

NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.381	0.393	0.365	0.435	0.396	0.398	0.417	0.386	0.412	*)
										3.583
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 89.580

**Keterangan :**

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

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

per unsur

<b>IKM JENIS PELAYANAN</b>	<b>:</b>	<b>89.58</b>
----------------------------	----------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9

Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA DINAS  
PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



**DIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd.**  
NIP. 19660530 198602 1 002

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga D.I. Yogyakarta  
JENIS PELAYANAN : Pindah Sekolah Jenjang Pendidikan Menengah  
ALAMAT : Jl. Cendana 9 Yogyakarta  
Tlp/Fax. : (0274) 550330 / (0274) 513348

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	3	4	4	3	4	4	4
2	3	4	3	4	4	3	4	4	4
3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Nilai per Unsur	13	15	13	16	15	13	15	15	16
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3.250	3.750	3.250	4.000	3.750	3.250	3.750	3.750	4.000
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.358	0.413	0.358	0.440	0.413	0.358	0.413	0.413	0.440
IKM Jenis Pelayanan									3.603 **)
									90.063

**Keterangan :**

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

per unsur

**IKM JENIS PELAYANAN : 90.06**

**Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  
B (Baik) : 76,61 - 88,30  
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9

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



Yogyakarta, Oktober 2021  
KEPALA DINAS  
PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

**DISDIK WARDAYA, S.E., M.Pd.**  
NIP. 19660530 198602 1 002



## PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN

UNIT PELAYANAN : Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga D.I. Yogyakarta  
JENIS PELAYANAN : Perijinan SMK (Mendirikan Sekolah Baru, Penambahan Kompetensi Keahlian Baru, Regrouping, Merger, Alih Yayasan, dan Penutupan Sekolah)  
ALAMAT : Jl. Cendana 9 Yogyakarta  
Tlp/Fax. : (0274) 550330 / (0274) 513348

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
5	3	3	3	4	3	3	4	4	4
6	4	3	3	4	3	3	4	3	4
7	3	3	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Nilai per Unsur	27	27	27	32	27	27	30	28	32
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3.375	3.375	3.375	4.000	3.375	3.375	3.750	3.500	4.000
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.371	0.371	0.371	0.440	0.371	0.371	0.413	0.385	0.440
IKM Jenis Pelayanan									*) 3.534
									**) 88.344

### Keterangan :

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

per unsur

**IKM JENIS PELAYANAN : 88.34**

### Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9

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

Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA DINAS  
PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



**DIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd.**  
NIP. 19660530 198602 1 002

## PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN

UNIT PELAYANAN : Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga D.I. Yogyakarta  
JENIS PELAYANAN : Legalisir Ijasah SLB/STTB/SPG/SGPLB/Sertifikat Diklat  
PKLK/Piagam Lomba PK-LK.  
ALAMAT : Jl. Cendana 9 Yogyakarta  
Tlp/Fax. : (0274) 550330 / (0274) 513348

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	3	3	3	4	4	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai per Unsur	25	26	25	28	27	27	25	27	28
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3.571	3.714	3.571	4.000	3.857	3.857	3.571	3.857	4.000
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.393	0.409	0.393	0.440	0.424	0.424	0.393	0.424	0.440
IKM Jenis Pelayanan									*) 3.740 **) 93.500

### Keterangan :

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

per unsur

**IKM JENIS PELAYANAN : 93.50**

### Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  
B (Baik) : 76,61 - 88,30  
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9

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

Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA DINAS

PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



**DIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd.**  
NIP. 19660530 198602 1 002

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga D.I. Yogyakarta  
JENIS PELAYANAN : Pengajuan ijin Operasional SLB  
ALAMAT : Jl. Cendana 9 Yogyakarta  
Tlp/Fax. : (0274) 550330 / (0274) 513348

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai per Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.440	0.440	0.440	0.440	0.440	0.440	0.440	0.440	0.440 *)
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>									3.960 **) 99.000

**Keterangan :**

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

per unsur

**IKM JENIS PELAYANAN : 99.00**

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  
**B** (Baik) : 76,61 - 88,30  
**C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
**D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9

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



Yogyakarta, Oktober 2021  
KEPALA DINAS  
PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

**DITIK WARDAYA, S.E., M.Pd.**  
NRP. 19660530 198602 1 002

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN  
JENIS PELAYANAN  
ALAMAT  
Tlp/Fax.

: Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga D.I. Yogyakarta  
: Pindah Sekolah Luar Biasa  
: Jl. Cendana 9 Yogyakarta  
: (0274) 550330 / (0274) 513348

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4
Nilai per Unsur	18	18	15	20	17	18	18	17	20
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3.600	3.600	3.000	4.000	3.400	3.600	3.600	3.400	4.000
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.396	0.396	0.330	0.440	0.374	0.396	0.396	0.374	0.440
IKM Jenis Pelayanan									88.550

**Keterangan :**

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


per unsur

**IKM JENIS PELAYANAN : 88.55**

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  
**B** (Baik) : 76,61 - 88,30  
**C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
**D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9

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

Yogyakarta, Oktober 2021  
KEPALA DINAS  
PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
  
  
**DIDIK WAHDAYA, S.E., M.Pd.**  
NIP. 19660530 198602 1 002

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga D.I. Yogyakarta  
 JENIS PELAYANAN : Pengaduan/Konsultasi TPG dan Tamsil Guru PNSD  
 ALAMAT : Jl. Cendana 9 Yogyakarta  
 Tlp/Fax. : (0274) 550330 / (0274) 513348

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
5	3	4	3	4	4	3	3	3	4
6	4	4	4	4	3	3	3	3	4
7	4	3	3	4	3	4	3	3	4
8	3	4	3	4	3	3	3	4	4
9	4	4	4	4	4	3	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	4	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	3	4	3	3	3	4	4
15	3	4	3	4	4	4	3	4	4
16	3	4	4	4	3	4	4	4	4
17	3	4	4	4	3	4	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	3	3	3	4	4
20	4	3	4	4	4	3	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	4	3	4	4	4	3	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	4	3	4	4	3	4
27	3	3	4	4	3	3	4	3	4
28	3	4	3	4	3	3	3	4	4
29	4	4	4	4	4	3	3	3	4
30	4	4	3	4	3	3	3	2	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	4	3	4	3	3	4
33	4	3	3	4	4	4	3	3	4
34	3	3	3	4	3	4	4	4	4
35	4	4	3	4	3	4	4	4	4
36	4	3	3	4	3	4	4	4	3
37	3	3	4	4	4	3	3	4	4
38	4	4	4	4	4	4	3	4	4
39	3	3	4	4	4	4	3	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai per Unsur	151	150	149	164	147	150	145	149	162
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3.683	3.659	3.634	4.000	3.585	3.659	3.537	3.634	3.951
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot	0.405	0.402	0.400	0.440	0.394	0.402	0.389	0.400	0.435 *)

nilai rata-rata tertimbang										3.668
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 91.689

- U1 s.d. U9

- IKM

\*)

—\*\*\*)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

$$= \text{Jumlah NRR Tertimbang} \times 25$$

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

$$= \text{NRR per unsur} \times 0,11$$

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

<b>IKM JENIS PELAYANAN</b>	<b>:</b>	<b>91.69</b>
----------------------------	----------	--------------

**A (Sangat Baik)**

: 88,31 - 100,00

**B (Baik)**

: 76,61 - 88,30

**C (Kurang Baik)**

: 65,00 - 76,60

**D (Tidak Baik)**

: 25,00 - 64,9

Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA DINAS

Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



NIP 19660530 198602 1 002

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga D.I. Yogyakarta  
JENIS PELAYANAN : Penambahan Jumlah Jam Mengajar  
ALAMAT : Jl. Cendana 9 Yogyakarta  
Tlp/Fax. : (0274) 550330 / (0274) 513348

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
Nilai per Unsur	10	11	11	12	12	10	10	11	11
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3.333	3.667	3.667	4.000	4.000	3.333	3.333	3.667	3.667
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.367	0.403	0.403	0.440	0.440	0.367	0.367	0.403	0.403
									*)
									3.593
IKM Jenis Pelayanan									**) 89.833

**Keterangan :**

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

per unsur

**IKM JENIS PELAYANAN : 89.83**

**Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  
B (Baik) : 76,61 - 88,30  
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9

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

Yogyakarta, Oktober 2021  
KEPALA DINAS  
PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLARHAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
  
**DIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd.**  
NIP. 19600530 198602 1 002

### PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN

UNIT PELAYANAN  
JENIS PELAYANAN  
ALAMAT  
Tlp/Fax.

: Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga D.I. Yogyakarta  
: Sistim Informasi Manajemen Pengembangan Keprofesionalan  
: Jl. Cendana 9 Yogyakarta  
: (0274) 550330 / (0274) 513348

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
8	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
9	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
23	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
24	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
25	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
26	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
27	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
28	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
30	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
31	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
32	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
33	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
34	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
35	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
36	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
37	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
Nilai per Unsur	136	134	131	148	134	137	143	131	146	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3.676	3.622	3.541	4.000	3.622	3.703	3.865	3.541	3.946	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.404	0.398	0.389	0.440	0.398	0.407	0.425	0.389	0.434	
IKM Jenis Pelayanan										3.686
										92.162



**Keterangan :**

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

per unsur

<b>IKM JENIS PELAYANAN</b>	<b>:</b>	<b>92.16</b>
----------------------------	----------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9

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

Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA DINAS

PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
**DIDIK WARDAYA, S.E., M.Pd.**  
 NIP. 19660530 198602 1 002

## PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN

UNIT PELAYANAN  
ALAMAT  
Tlp/Fax.

: Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga D.I. Yogyakarta  
: Jl. Cendana 9 Yogyakarta  
: (0274) 550330 / (0274) 513348

Jenis Pelayanan	NRR PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Informasi	3.46	3.44	3.44	3.91	3.49	3.49	3.41	3.46	3.79	87.69
2. Pengaduan	3.80	3.40	3.20	4.00	3.60	3.40	3.40	3.60	4.00	89.10
3. Legalisir Piagam Penghargaan (SD dan SMP)	3.50	3.48	3.43	3.95	3.43	3.45	3.55	3.36	3.98	88.38
4. Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/ Surat Tanda tamat Belajar Sekolah Jenjang	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	96.25
5. Mutasi Siswa (Ke Luar Daerah)	3.00	3.33	3.33	4.00	3.33	3.00	3.83	3.33	4.00	85.71
6. Legalisir Ijazah/SKHUN (SMA/SMK)	3.47	3.57	3.32	3.96	3.60	3.62	3.79	3.51	3.74	89.58
7. Pindah Sekolah Jenjang Pendidikan Menengah	3.25	3.75	3.25	4.00	3.75	3.25	3.75	3.75	4.00	90.06
8. Perijinan SMK (Mendirikan Sekolah Baru, Penambahan Kompetensi Keahlian Baru, Regrouping, Merger, Alih Yayasan, dan penutupan Sekolah).	3.38	3.38	3.38	4.00	3.38	3.38	3.75	3.50	4.00	88.34
9. Legalisir Ijazah SLB/STTB/SPG/SGPLB/Sertifikat Piklat PKLK/Diagram Lomba PKLK	3.57	3.71	3.57	4.00	3.86	3.86	3.57	3.86	4.00	93.50
10. Pengajuan Ijin Operasional SLB	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	99.00
11. Pindah Sekolah Luar Biasa	3.60	3.60	3.00	4.00	3.40	3.60	3.60	3.40	4.00	88.55
12. Pengaduan /Konsultasi TPG dan Tamsil Guru	3.68	3.66	3.63	4.00	3.59	3.66	3.54	3.63	3.95	91.69
13. Penambahan Jumlah Jam Mengajar	3.33	3.67	3.67	4.00	4.00	3.33	3.33	3.67	3.67	89.83
14. Sistem Informasi Manajemen Pengembangan	3.68	3.62	3.54	4.00	3.62	3.70	3.86	3.54	3.95	92.16
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3.56	3.61	3.46	3.99	3.53	3.56	3.68	3.62	3.95	
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.391	0.397	0.381	0.438	0.389	0.391	0.405	0.398	0.435	*)
										3.626
IKM Unit pelayanan										**) 90.65

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9  
- NRR  
- IKM  
- \*)  
- \*\*)

NRR Per Unsur Pelayanan

= Unsur-Unsur pelayanan  
= Nilai rata-rata  
= Indeks Kepuasan Masyarakat  
= Jumlah NRR IKM tertimbang  
= Jumlah NRR Tertimbang x 25  
= Nilai Rata-rata per unsur per jenis layanan  
(berdasarkan perhitungan IKM jenis layanan)

NRR Unit Layanan

NRR tertimbang Unit Layanan

= Nilai Rata-rata unit layanan

= NRR Unit Layanan x 0,11

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

**IKM UNIT PELAYANAN : 90.65**

**Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  
B (Baik) : 76,61 - 88,30  
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,9



Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA DINAS  
PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLARHAGA

**DISDIK WARDAYA, S.E., M.Pd.**  
NIP. 19660530 198602 1 002



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
**DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA**  
Jalan Cendana 9 Yogyakarta Telepon (0274) 550330 Faksimile (0274) 513348  
Website : [dikpora.jogjapro.go.id](http://dikpora.jogjapro.go.id) Email : [dikpora@jogjapro.go.id](mailto:dikpora@jogjapro.go.id) Kode pos 513348

UNIT PELAYANAN : DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA DIY  
ALAMAT : JL. CENDANA NOMOR 9 YOGYAKARTA  
TELEPON/FAX : (0274) 550330 / (0274) 513348

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Total NRR Tertimbang per Unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR per Unsur Jenis Pelayanan Setelah dikonversi
1	Persyaratan	0.391	88.968
2	Prosedur	0.397	90.262
3	Waktu Pelayanan	0.381	86.579
4	Biaya/Tarif	0.438	99.638
5	Produk Layanan	0.389	88.363
6	Kompetensi Pelaksana	0.391	88.954
7	Perilaku Pelaksana	0.405	92.059
8	Sarana Prasarana	0.398	90.429
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0.435	98.873
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan		3.626
	Nilai NRR setelah konversi		90.654

SKM Unit Pelayanan	90.65
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan :

Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan :

Yogyakarta, Oktober 2021

KEPALA DINAS  
PENDIDIKAN, PEMUDA, DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

  
**DWI WARDAYA, S.E., M.Pd.**  
NIP. 19660530 198602 1 002



**Grafik Mutu Layanan Unit Pelayanan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga  
Daerah Istimewa Yogyakarta  
Tahun 2021**

