

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta Tahun 2023 dapat dibuat dan diselesaikan dengan baik.

Tujuan dari dibuatnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah agar semua pihak yang berkepentingan dapat membaca dan mengetahui kinerja di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta dalam mengemban dan menjalankan tugas pokok dan fungsi dalam urusan di Bidang Pertanahan dan Tata Ruang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak terutama kepada seluruh pegawai Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta, masyarakat pengguna layanan sebagai responden, serta Tim Survei yang telah membantu kami dalam menyusun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta sampai dengan selesai.

Dalam penyusunan laporan ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karena itu kami mohon maaf atas ketidaksempurnaan laporan ini. Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab selaku penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi perbaikan menuju kesempurnaan laporan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan pengaruh positif bagi kinerja maupun pelaksanaan hal-hal terkait di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta pada waktu selanjutnya.

Kepala Dinas Pertanahan dan Tata Ruang
(Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana)
Kota Yogyakarta
DINAS
PERTANAHAN DAN
TATA RUANG
Wahyu Handoyo Hardjono Putro, S.T., M.A., M.T.P.
NIP. 197204111998031007



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) maka dilaksanakan reformasi birokrasi secara menyeluruh, dimana reformasi birokrasi merupakan langkah strategis untuk membangun Aparatur Sipil Negara agar lebih berkualitas dalam mengemban tugas umum pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang atau jasa sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ditetapkan.

Reformasi birokrasi memiliki sasaran mendasar berupa perubahan pola pikir (*mindset*) dan sistem yang berjalan yang dapat mengendalikan organisasi, tata laksana, sumber daya aparatur, pengawasan dan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan efektifitas komunikasi dan interaksi serta untuk meraih kepercayaan publik terhadap kinerja penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat pengguna pelayanan. Dengan perkembangan yang sangat pesat ini, tuntutan pengguna layanan juga semakin meningkat, salah satunya pelayanan yang ramah dan *service excellent*. Pentingnya pelayanan terhadap pengguna layanan juga merupakan strategi dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat.

Proses pelayanan publik di setiap institusi baik pemerintahan maupun non pemerintahan pastinya berkaitan erat dengan penilaian terhadap kinerja maupun setiap unsur yang menjadi tolok ukur masyarakat atau customer sebagai pihak yang dilayani untuk menilai institusi tersebut. Oleh karena itu menjadi sebuah kewajiban bagi institusi untuk melayani dengan baik sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) dan aturan serta norma-norma yang berlaku. Meskipun demikian pasti tidak semua pihak ataupun unsur yang terlibat di dalamnya merasakan kepuasan terhadap apa yang telah diterimanya maka harus ada masukan, saran maupun kritik yang tidak lepas dari unsur penilaian bagi perbaikan-perbaikan di masa yang akan datang.

Upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah telah dimulai sejak dikeluarkannya Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha yang kemudian dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik. Selanjutnya Pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian dikonkritkan dengan Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Aparatur Negara Nomor 56/Wasbangpan/6/L/998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat.

Pada tahun 2017 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang di dalamnya mengatur tentang penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Hal ini pula yang menjadi dasar bagi Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta untuk melakukan evaluasi secara berkala melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam memberikan Pelayanan Publik kepada masyarakat dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*)

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat

dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

B. Dasar Hukum

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini wajib dilakukan bagi Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai dengan dasar dan amanah dari:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Perwal Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pemerintahan Kota Yogyakarta.

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dijadikan tolok ukur untuk mengetahui kinerja Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil pengukuran SKM dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik. Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pengguna jasa layanan, maka Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta telah melakukan pengukuran SKM secara rutin melalui aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah disediakan agar masyarakat dapat langsung mengisi penilaian terhadap layanan yang telah diberikan oleh Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta.

C. Maksud dan Tujuan SKM

Maksud dari kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan. (Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM).
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah:

1. Memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta;
2. Mengetahui baik dan buruknya kinerja Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar Pelayanan Publik, Visi dan Misi Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta;
3. Sebagai strategi Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta dalam rangka melakukan perbaikan secara skala prioritas atau penyempurnaan layanan sesuai kebutuhan dan tuntutan masyarakat;

4. Memperoleh feedback atau umpan balik berupa masukan atau keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja serta kualitas pelayanan secara berkesinambungan;
5. Mengukur komitmen pimpinan dan staf Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang diikuti dengan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta dilakukan secara mandiri dengan membentuk Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat. Adapun tim SKM Tahun 2023 sebagai berikut:

Tim penyusun SKM Tahun 2023 pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta sebagai berikut :

Ketua : Wahyu Handoyo Hardjono Putro, S.T., M.A., M.T.P.

Sekretaris : Lucia Daning Krisnawati, S.I.P., M.Si.

Anggota :

1. Emini Wigati, SE
2. Raden Roro Dwi Turistyosari, S.T., M.Plan.
3. Lucia Vina Wulandari, S.T., M.URP.
4. Try Apriyanti Utami, S.Stat.
5. Winda Ayu Kristi, S.T.
6. Agus Hartono
7. Dwi Sayogo Agung Santoso
8. Dian Agni Arditama, S.M.
9. Indraswari Rifai, S.E.
10. Kirana Widya Sari, A.Md.AK

Tugas Tim adalah sebagai berikut :

1. Ketua :

- Merencanakan dan mengkoordinir kegiatan pengukuran SKM mulai dari proses pencermatan instrument, pengolahan data hingga penyusunan laporan.

- Melaporkan hasil pengukuran SKM kepada Walikota Yogyakarta.
2. Sekretaris

Mencatat dan mendokumentasikan kegiatan pengukuran SKM pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta.
 3. Anggota
 - a. Menggandakan dan mendistribusikan instrument.
 - b. Mengidentifikasi pegawai pada Pemkot Yogyakarta yang akan dijadikan responden.
 - c. Melakukan entry data.
 - d. Mengolah data dan membuat laporan hasil SKM.

2. Metode Pengukuran

Subjek yang menjadi penilai pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta adalah masyarakat pengguna layanan. Masyarakat yang dimaksud adalah setiap perseorangan pribadi atau badan yang memanfaatkan jasa layanan pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kinerja Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta saat memberikan layanan kepada masyarakat, maka diwajibkan kepada setiap perorangan pribadi atau badan yang telah selesai memanfaatkan jasa layanan di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta agar memberikan penilaian secara langsung dan objektif dengan mengisi formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam bentuk kuesioner. Selain itu masyarakat juga dapat memberikan saran atau aduan melalui aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah disediakan.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat

terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Adapun pengolahan data dilakukan secara manual dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9).

Adapun sembilan (9) unsur yang menjadi bahan penilaian masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta adalah:

Tabel 1.1

Tabel Unsur Penilaian Pelayanan

NO.	UNSUR PENITAIAN PELAYANAN
1	Persyaratan pelayanan
2	Prosedur pelayanan
3	Waktu penyelesaian pelayanan
4	Biaya/tarif pelayanan
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan
6	Kompetensi petugas pelayanan
7	Perilaku petugas pelayanan
8	Maklumat pelayanan
9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

- b) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

(1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata

tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

(2) Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

Hasil akhir kegiatan penyusunan survey kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

3. Lokasi Pengumpulan Data

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta melalui googleform. Hasil pengisian kuesioner selanjutnya akan diolah Dinas Pertanahan dan Tata Ruang untuk dianalisis.

4. Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei pada Bagian Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta dilakukan secara periodik dengan jangka

waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	APRIL					MEI				JUNI				
		I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	I	II	III	IV	V
1	Pembentukan Tim	■													
2	Rapat Koordinasi		■												
3	Pencermatan Instrumen			■											
4	Penggandaan Instrumen			■											
5	Pendistribusian Instrumen				■	■	■								
6	Entry Data							■	■	■					
7	Olah Data									■	■	■			
8	Penyusunan Laporan											■	■	■	

Adapun penyiapan bahan dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

a) **Kuesioner**

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b) **Bentuk Jawaban**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai

dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

5. Penentuan Jumlah Sampel

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta dilakukan terhadap seluruh Perangkat Daerah /Unit Kerja yang pernah menggunakan layanan di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang. Adapun teknis pelaksanaan pemberian kuesioner sebagai berikut :

1. Kuesioner dibagikan kepada pegawai baik struktural maupun non struktural yang diambil secara sampel dari jumlah populasi seluruh pegawai ASN di Pemerintah Kota Yogyakarta dan pernah berhubungan langsung dengan Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta dalam rangka menunjang pekerjaan.
2. Menyampaikan kuesioner melalui *e-office* dengan metode survey menggunakan aplikasi *google form*. Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat dapat diakses pada link berikut : <https://forms.gle/ETHiF8E2pDGv7LlK6>.

Jumlah kuesioner yang diberikan ke setiap Perangkat Daerah /Unit Kerja ditentukan berdasarkan hasil inventarisasi pegawai yang pernah berhubungan langsung dengan Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta dalam rangka menunjang pekerjaan

Jumlah pegawai yang dijadikan responden adalah pegawai yang ada di masing-masing Perangkat Daerah/Unit Kerja yang pernah menggunakan layanan pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta yang diambil secara acak dan meliputi pejabat struktural, pejabat fungsional umum dan fungsional tertentu. Adapun interval penentuan jumlah responden dimasing-masing Perangkat Daerah/Unit Kerja diatur dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. 1 – 30 pegawai = 5 Orang
- b. 31 – 60 pegawai = 10 Orang

- c. 61 – 90 pegawai = 15 Orang
- d. 91 – 120 pegawai = 20 Orang
- e. > 120 pegawai = 25 Orang

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA

A. Profil Responden

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta dilakukan terhadap warga masyarakat yang pernah menggunakan layanan di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta. Adapun teknis pelaksanaan pemberian kuesioner adalah dengan membagikan Kuesioner kepada warga masyarakat yang pernah berhubungan langsung dengan Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta dalam rangka mengurus Surat Rekomendasi maupun layanan lain yang dilaksanakan oleh Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta melalui link : <https://forms.gle/ETHiF8E2pDGv7L1K6>.

Dari kuesioner yang telah didistribusikan melalui e-office dengan link sebagai berikut : <https://forms.gle/ETHiF8E2pDGv7L1K6> jumlah responden yang mengisi kuesioner pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta sebanyak 155 kuesioner. Berikut ini karakteristik responden survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

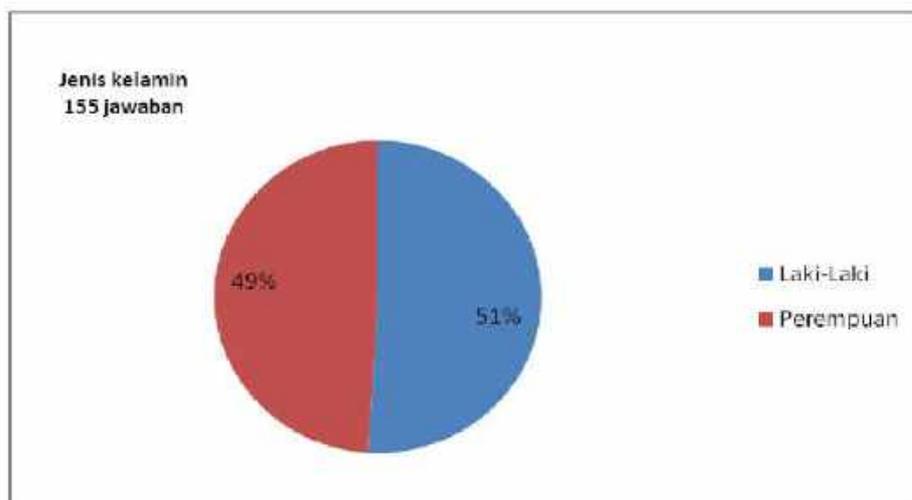
Berdasarkan jumlah kuesioner yang masuk sebanyak 155 Orang, dapat dijelaskan bahwa responden pengisian survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta paling banyak berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 79 Orang (51,30%) dan responden laki-laki sebanyak 76 Orang (48,70%). Data responden berdasarkan jenis kelamin dijelaskan dalam Tabel 3.1 berikut ini :

Tabel 3.1
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-Laki	79	51,30%
2	Perempuan	76	48,70%
Total		155	100%

Sumber : Data Primer diolah

Jika digambarkan dalam grafik adalah sebagai berikut:



2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

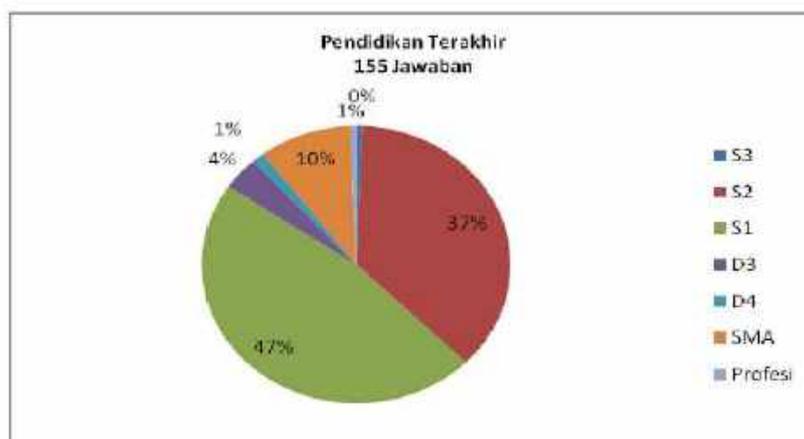
Jika dilihat dari tingkat pendidikan, responden pengisi kuesioner survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta paling banyak berpendidikan S1 yaitu sebanyak 73 Orang (47,40%), kemudian disusul dengan responden berpendidikan S2 sebanyak 57 Orang (37,01%). Responden berpendidikan SMA sebanyak 15 Orang (9,74%), Responden berpendidikan D3 sebanyak 6 Orang (3,25%), Responden berpendidikan D4 sebanyak 2 Orang (1,30%), Responden berpendidikan S3 sebanyak 1 Orang (0,65%) dan tingkat pendidikan profesi sebanyak 1 Orang (0,65%). Data responden berdasarkan tingkat pendidikan dijabarkan dalam table 3.2 berikut ini :

Tabel 3.2
Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	S3	1	0,65%
2	S2	57	37,01%
3	S1	73	47,40%
4	D3	6	3,25%
5	D4	2	1,30%
6	SMA	15	9,74%
7	Profesi	1	0,65%
Total		155	100%

Sumber : Data Primer diolah

Data responden berdasarkan tingkat pendidikan, apabila digambarkan dalam grafik sebagai berikut :



Adapun perbandingan jumlah responden SKM dari Tahun 2017-2023 sebagai berikut :

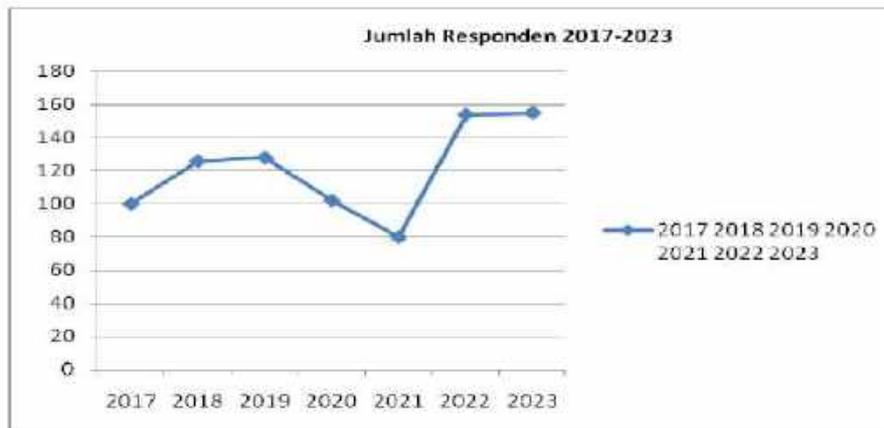
Tabel 3.3
Jumlah Responden Pengukuran SKM Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Tahun 2017-2023

No	Tahun	Jumlah
1	2017	100
2	2018	126
3	2019	128
4	2020	102
5	2021	80
6	2022	154

7	2023	155
---	------	-----

Sumber : Data Primer (Diolah)

Jika digambarkan dalam bentuk bagan sebagai berikut :



Skala pengukuran yang digunakan dalam analisis data adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Sugiyono, 2008:107).

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Kategori dalam skala likert dalam kuesioner ini adalah :

- 1 = tidak baik
- 2 = kurang baik
- 3 = baik
- 4 = sangat baik

Rentang nilai yang digunakan sebagai berikut :

Tabel 3.4
Rentang nilai

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

Sumber : Permenpan 14 Tahun 2017

Adapun pengolahan indeks kepuasan masyarakat per responden dan per unsur layanan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.5
Indeks Kepuasan Masyarakat

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	4	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	2	2	4	3	2	3	2	3
21	3	3	3	4	4	4	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	4	3	4	4	3	3	4	3	4
29	3	3	3	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	4	4	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	4	4	3	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	3	4	4	4	4	3	4
40	3	3	3	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3

44	3	3	3	4	3	3	4	2	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4
47	3	2	3	4	3	2	3	2	2
48	4	4	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	4	4
50	3	3	3	4	4	3	3	3	4
51	4	4	3	4	4	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	4	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	4	4	3	4	3	3	3	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	2	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	2	4	3	3	3	3	3
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	2	4	2	3	3	2	3
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	4	3	3	4	3	3	3	4	4
91	3	3	3	4	4	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	4	4	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	4	3	3	4	3	4	3	3	4
102	3	4	3	4	4	3	3	4	4
103	3	3	3	4	3	3	4	3	4
104	4	4	3	4	4	3	3	3	4

105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	4	3	4	4	3	4	3	4	4
108	3	3	3	4	3	3	3	4	4
109	3	3	2	4	3	3	3	4	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3
111	4	3	3	4	4	4	3	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	4	3	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	4	3	4	3	3	4
123	4	4	4	4	4	4	4	3	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	4	4	3	3	3	4
126	3	3	3	4	3	3	4	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4
131	3	3	3	3	3	3	3	2	2
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	2	3	3	3	4	3	3	2	2
137	2	3	4	4	4	2	4	2	4
138	3	2	2	3	3	3	4	3	3
139	3	3	3	3	3	4	3	2	4
140	3	3	4	3	3	3	3	4	4
141	2	2	2	2	2	2	3	2	2
142	2	3	2	3	3	3	3	2	3
143	3	2	3	3	4	4	4	4	4
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4
145	3	3	2	4	3	3	4	3	3
146	4	4	3	4	3	3	3	4	4
147	3	4	4	4	3	4	4	3	4
148	2	2	2	4	2	2	3	3	1
149	3	3	3	4	4	4	4	3	4
150	4	4	4	4	4	4	4	2	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	3	4	3	3	3	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	506	501	491	611	513	507	514	499	586
NRR / Unsur	3,286	3,253	3,188	3,968	3,331	3,292	3,338	3,240	3,805
NRR tertbg/ unsur	0,365	0,361	0,354	0,441	0,370	0,366	0,371	0,360	0,423
IKM Unit pelayanan									85,28

*)

3,40

**)

B. Deskripsi Hasil Analisis

Dari hasil pengolahan data dengan mengacu pada PermenPAN & RB Nomor 14 Tahun 2017, diperoleh hasil bahwa SKM Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta Tahun 2023 mendapat skor **85,28** dengan kategori Baik. Dari 9 unsur yang dijadikan parameter dalam pengukuran SKM, maka unsur yang masih perlu ditingkatkan adalah "*Prosedur Pelayanan*". Upaya yang dilakukan oleh Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta adalah melakukan koordinasi internal antar bidang untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Jika dibandingkan dengan pengukuran SKM pada tahun sebelumnya, dapat dilakukan kesimpulan bahwa kinerja Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat Kota Yogyakarta adalah **Baik**, hal ini dapat dilihat dari hasil pengukuran IKM pada Tahun 2017 mendapat nilai 74,42 (Kategori Baik) Tahun 2018 mendapat nilai 76,67 dengan kategori Baik, Tahun 2019 mendapat nilai 77,91 dengan kategori Baik, Tahun 2020 mendapat nilai 79,25 dengan kategori Baik, Tahun 2021 mendapat nilai 87,21 dengan kategori Baik, Tahun 2022 mendapat nilai 84,97 dengan kategori Baik dan Tahun 2023 mendapat nilai 85,28 dengan kategori Baik. Pada Tahun 2023, kinerja Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta tidak ada penurunan nilai sehingga tidak terjadi perubahan kategori yaitu tetap dalam kategori Baik.

Jika dilihat dari nilai per unsur pelayanan, maka dapat digambarkan sebagai berikut :

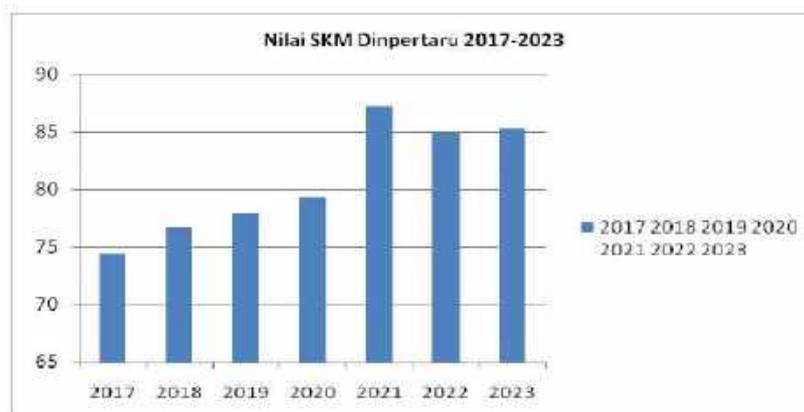
Tabel 3.6

**Nilai SKM per Unsur Pelayanan
Tahun 2023**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan Pelayanan	3,286
2	Prosedur Pelayanan	3,253
3	Waktu Pelayanan	3,188
4	Alur Pelayanan	3,968
5	Produk Pelayanan	3,331
6	Kompetensi Pelaksana	3,292
7	Perilaku Pelaksana	3,338
8	Keterbukaan Pelayanan	3,240
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,805
IKM Unit Pelayanan		84,97
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		BAIK

Jika digambarkan dalam grafik sebagai berikut :

Nilai SKM Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Tahun 2017-2023



Dari tabel 3.6 diatas, dapat dianalisis bahwa dalam pengukuran hasil survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta di Tahun 2023 menggunakan 9 unsur pelayanan yang merupakan amanat dari PermenPAN&RB Nomor 14 Tahun 2017.

Dari 9 unsur tersebut dapat dianalisis sebagai berikut : untuk persyaratan pelayanan pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta mendapat nilai 3,286 dan masuk dalam kategori baik. Hal tersebut tentunya tidak lepas dari transparansi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta sehingga memudahkan masyarakat untuk memperoleh kejelasan informasi tentang persyaratan pelayanan. Untuk prosedur pelayanan Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta mendapat nilai 3,253 dan masuk dalam kategori Baik. Hal tersebut tentunya berkaitan dengan komitmen dari seluruh pegawai di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta untuk memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan yang didukung dengan adanya SOP. Untuk unsur ketiga berkaitan dengan waktu pelayanan mendapat nilai 3,188, hal ini disebabkan karena beberapa produk layanan yang kita berikan dapat selesai sesuai dengan yang diharapkan. Unsur Alur pelayanan dan produk pelayanan masing-masing mendapat nilai 3,968 dan 3,331 dan masuk kategori baik. Hal ini tidak lepas dari kejelasan informasi layanan yang kita sampaikan sehingga masyarakat dapat mengetahui produk layanan apa saja yang ada di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta beserta alur yang harus ditempuh untuk mendapatkan layanan tersebut. Unsur kompetensi pelaksana mendapat nilai 3,292 dan masuk kategori Baik. Berkaitan dengan kompetensi pelaksana, seluruh pegawai di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta memiliki komitmen untuk terus belajar dan mengikuti berbagai diklat dalam menunjang pekerjaan. Berkaitan dengan unsur perilaku, keterbukaan pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menurut persepsi responden juga mendapat kategori Baik dengan nilai masing-masing 3,338; 3,240 dan

3,805. Hal tersebut tentunya diperoleh berkat adanya komitmen dari masing-masing pegawai dalam bekerja dan dorongan atau motivasi dari pimpinan melalui rapat internal untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. Hasil surey kepuasan masyarakat pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta pada Tahun 2022 secara umum dikategorikan Baik. Hal ini dapat dilihat perolehan nilai indeks survey selama 6 tahun sebagai berikut :

- Hasil pengukuran IKM pada Tahun 2017 mendapat nilai 74,42 (Kategori Baik), Tahun 2018 mendapat nilai 76,67 dengan kategori Baik, Tahun 2019 mendapat nilai 77,91 dengan kategori Baik, Tahun 2020 mendapat nilai 79,25 dengan kategori Baik, Tahun 2021 mendapat nilai 87,21 dengan kategori Baik dan Tahun 2022 mendapat nilai 84,97 dengan kategori Baik. Tahun 2022 ada penurunan dari sisi perolehan nilai yaitu sebesar 5,79. Faktor yang menyebabkan nilai indeks di Tahun 2022 mengalami penurunan adalah prosedur pelayanan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan. Hal tersebut dikarenakan adanya pandemi wabah COVID-19 yang membatasi proses pelayanan kepada masyarakat sehingga dimungkinkan masyarakat mengalami kendala dalam memenuhi prosedur yang telah ditetapkan. Mulai bulan Mei 2020 pelayanan dilaksanakan secara online sehingga banyak dari warga masyarakat yang belum memahami proses tersebut sehingga menghambat dalam proses pelayanannya. Namun demikian dari sisi jumlah masyarakat yang dapat dilayani mengalami

peningkatan. Sedangkan hasil pengukuran SKM pada Tahun 2023 mendapat nilai 85,28 dengan kategori Baik.

2. Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta dari tahun ke tahun melakukan pembenahan baik secara internal maupun eksternal. Pembenahan secara internal dilakukan dengan kegiatan sosialisasi dan rapat internal dengan tujuan untuk mengoptimalkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing maupun pembenahan secara eksternal dengan melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah/Unit Kerja lain sesuai dengan kewenangan dan ruang lingkup permasalahan.

B. Saran

1. Perlunya melakukan koordinasi dengan SKPD/Perangkat Daerah terkait dalam rangka persamaan persepsi tentang aturan-aturan yang berkaitan dengan produk-produk layanan yang dilaksanakan oleh Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta sehingga pelayanan yang terkait dengan SKPD lain dapat diselesaikan secara tepat waktu.
2. Perlu adanya hotline pengaduan dari masyarakat sehingga akan mempermudah baik bagi masyarakat maupun bagi Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta dalam mengatasi permasalahan aduan ataupun masukan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kota Yogyakarta.

Kepala Dinas Pertanahan dan Tata Ruang
(Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana)
Kota Yogyakarta


Wahyu Handoyo Hardjono Putro, S.T., M.A., M.T.P.

NIP. 197204111998031007