

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN 2020**

Unit Pelayanan : BAGIAN ADMINISTRASI DAN PENGENDALIAN  
PEMBANGUNAN SETDA KOTA YOGYAKARTA

Alamat : Jl. Kenari No.56 Yogyakarta 55165

Telepon/ Fax : (0274) 560437

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Prosedur Pelayanan	3,236
2	Kompetensi Pelaksana	3,227
3	Waktu Pelayanan	3,155
4	Perilaku Pelaksana	3,236
5	Kedisiplinan Petugas	3,155
6	Kejelasan dan Kepastian Petugas	3,182
7	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,136
8	Kenyamanan Lingkungan	3,291
9	Ketersediaan sarana dan prasarana	3,282
10	Fasilitas SIM Pelaporan	3,255
11	Fasilitas Pengendalian Pembangunan	3,173
12	Fasilitas Penyusunan Renja, LKIP, dan Renstra Setda	3,170
13	Fasilitas penyusunan Perwal AHS dan Pedoman Pelaksanaan Kegiatan APBD	3,145

SKM Unit Pelayanan	80,16
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

**Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Secara umum semua unsur pelayanan memperoleh nilai rata-rata >3 dengan kategori Baik, sehingga peningkatan layanan diprioritaskan dari nilai terendah. Unsur yang perlu ditingkatkan :

1. Keadilan mendapatkan pelayanan
2. Fasilitas penyusunan Perwal AHS dan Pedoman Pelaksanaan Kegiatan APBD

**Upaya yang perlu dilakukan :**

1. Melakukan evaluasi dan koordinasi dengan seluruh pegawai dalam unit kerja untuk selalu dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi pengguna layanan Bagian Dalbang
2. Melakukan evaluasi dan bekerjasama dengan Perangkat Daerah/Unit Kerja terkait agar dapat menghasilkan kebijakan dan pedoman yang dapat diterapkan oleh masing-masing Perangkat Daerah/Unit Kerja baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan maupun evaluasi kegiatan.

Yogyakarta, 27 Juli 2020

