



WALIKOTA YOGYAKARTA PROVINSI  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

---

PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA  
NOMOR 5 TAHUN 2014  
TENTANG

SISTEM PENGUKURAN KINERJA ORGANISASI PEMERINTAH  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA YOGYAKARTA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka melakukan evaluasi terhadap kinerja kelembagaan Pemerintah Daerah, perlu menetapkan Pedoman Sistem Pengukuran Kinerja Organisasi Pemerintah di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, maka perlu ditetapkan dengan Peraturan Walikota Yogyakarta;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 859);
  2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
  4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  5. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2008 Nomor 21 Seri D);

6. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
7. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah
8. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah
9. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Kecamatan dan Kelurahan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : SISTEM PENGUKURAN KINERJA ORGANISASI PEMERINTAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA.

BAB I KETENTUAN  
UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Yogyakarta.
2. Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta.
3. Sistem Pengukuran Kinerja Organisasi Pemerintah yang selanjutnya disingkat SPeKOP adalah alat ukur kinerja organisasi untuk mengukur tingkat kinerja organisasi.
4. Daerah adalah Kota Yogyakarta.
5. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur pelaksana Pemerintahan Daerah.
6. Walikota adalah Walikota Yogyakarta

BAB II  
MAKSUD, TUJUAN DAN MANFAAT

Bagian Kesatu  
Maksud dan Tujuan

Pasal 2

- (1). SPeKOP ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam melakukan pengukuran tingkat kinerja organisasi Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja.
- (2). Tujuan SPeKOP adalah :
  - a. mengidentifikasi permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan kinerja organisasi Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja;
  - b. merumuskan penyelesaian permasalahan dalam penyelenggaraan kinerja organisasi Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja;
  - c. menyusun bahan kebijakan dalam rangka perbaikan tingkat kinerja organisasi Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja; dan
  - d. memonitor dan mengevaluasi tingkat kinerja organisasi Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja.

## Bagian Kedua Manfaat

### Pasal 3

Manfaat SPeKOP adalah :

- a. meningkatkan efektifitas dan kapabilitas organisasi;
- b. meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan;
- c. sebagai bahan masukan kepada pengambil kebijakan dalam peningkatan kinerja organisasi; dan
- d. meningkatkan pelayanan kepada masyarakat atau pihak yang dilayani.

## BAB III PENGUKURAN DAN PELAPORAN SPeKOP

### Bagian Kesatu Pengukuran Tingkat Kinerja

#### Pasal 4

- (1) Setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja wajib melakukan pengukuran tingkat kinerja organisasi sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Penyusunan tingkat kinerja lingkup Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja menjadi tanggungjawab Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja
- (3) Indikator pengukuran tingkat kinerja organisasi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 (satu) meliputi : Kepemimpinan, Perencanaan, Faktor Eksternal, Proses Internal, Sumber daya manusia, Sistem informasi manajemen dan hasil.
- (4) Penjelasan indikator yang diukur sebagaimana dimaksud pada ayat 3 (tiga) sebagaimana tersebut dalam lampiran Peraturan ini.
- (5) Pelaksanaan pengukuran tingkat kinerja organisasi di masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah / Unit Kerja dapat dibentuk tim pengukuran tingkat kinerja organisasi.

### Bagian Kedua Pelaporan SPeKOP

#### Pasal 5

- (1) Pelaporan hasil pengukuran tingkat kinerja organisasi dilaporkan kepada Sekretaris Daerah melalui unit kerja yang mempunyai tugas pokok dan fungsi keorganisasian Pemerintah Daerah.
- (2) Pelaporan pengukuran tingkat kinerja organisasi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 (satu) dilaksanakan setiap tahun selambat-lambatnya 2 (dua) bulan setelah tahun anggaran berakhir.
- (3) Proses penyusunan pelaporan SPeKOP pada Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja dikoordinasikan oleh pejabat yang membidangi kesekretariatan/ketatausahaan.

## BAB IV MONITORING DAN EVALUASI

### Pasal 6

- (1) Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja melakukan monitoring dan evaluasi hasil pengukuran tingkat kinerja organisasi Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja.
- (2) Evaluasi pelaporan pengukuran tingkat kinerja organisasi dilakukan oleh unit kerja yang mempunyai tugas pokok dan fungsi keorganisasian Pemerintah Daerah.

BAB V KETENTUAN  
PENUTUP

Pasal 7

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Yogyakarta.

Ditetapkan di Yogyakarta  
Pada tanggal 20 Februari 2014

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd.

HARYADI SUYUTI

Diundangkan di Yogyakarta  
Pada tanggal 20 Februari 2014

SEKRETARIS DAERAH KOTA YOGYAKARTA,

ttd.

TITIK SULASTRI

BERITA DAERAH KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2014 NOMOR 5

## A. Profil Organisasi

### INSTRUMEN EVALUASI KINERJA ORGANISASI (Nama Instansi) KOTA YOGYAKARTA

#### Pengantar :

Bapak/Ibu yang terhormat, dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi perangkat daerah Kota Yogyakarta, Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta melaksanakan evaluasi kinerja organisasi perangkat daerah Kota Yogyakarta.

Untuk itu kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan tentang profil organisasi ..... berikut ini sesuai dengan kondisi yang ada. Untuk setiap jawaban, jika memungkinkan dilengkapi/dilampiri dengan data pendukung dan pertanyaan bisa dilewati (tidak dijawab) jika apa yang ditanyakan tidak terdapat pada .... Bapak/Ibu.

Setiap organisasi, dibawah tanggung jawab kepala .., diharapkan membentuk satu tim untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada.

Penyusunan profil organisasi ini adalah untuk menegaskan lingkungan serta apa-apa yang penting dan relevan bagi organisasi dan tingkat kinerjanya, sehingga bisa diketahui apa yang penting bagi organisasi, apa yang mempengaruhi bekerjanya organisasi dan bagian mana dari organisasi yang perlu mendapat perhatian lebih. Profil organisasi akan membantu memperjelas kondisi organisasi sehingga bisa menjadi petunjuk bagi peneliti dalam memilih dan menyeleksi data dan informasi yang dibutuhkan.

#### Pertanyaan :

##### 1. Deskripsi Organisasi

###### a. Lingkungan organisasi

- 1) Apa saja produk/layanan organisasi (barang dan atau jasa) dan juga bagaimana standar kualitas minimal dari tiap produk/layanan (kalau ada) ?
- 2) Bagaimana menyampaikan (proses pelayanan) produk tersebut kepada pihak yang dilayani ?
- 3) Apa nilai-nilai organisasi yang ada, meliputi : visi, misi, dan nilai lainnya ?
- 4) Bagaimana profil pegawai yang meliputi : tingkat pendidikan, status pegawai, keragaman pekerjaan dan persyaratan khusus (misalnya ketrampilan atau diklat) dalam pekerjaan ?
- 5) Teknologi, peralatan dan fasilitas apa yang digunakan oleh organisasi?
- 6) Bagaimana pengaturan lingkungan kerja dalam organisasi seperti antara lain standar keselamatan kerja, dan persyaratan akreditasi ?
- 7) Bagaimana standar/pengaturan seperti dalam masalah kesehatan dan keselamatan lingkungan, dan kualitas produk baik yang bersifat nasional ataupun internasional ?

###### b. Hubungan organisasi

- 1) Siapa saja stakeholder organisasi/dinas ?
- 2) Apa arti penting produk terhadap kebutuhan stakeholder tersebut ?
- 3) Siapa mitra utama serta apa bentuk hubungan dan mekanisme komunikasi yang digunakan ?
- 4) Siapa pemasok (*supplier*) utama serta apa bentuk hubungan dan mekanisme komunikasi yang digunakan ?

## 2. TANTANGAN ORGANISASI

### a. Lingkungan yang kompetitif

- 1) Adakah kompetitor bagi organisasi/dinas ini ? (jika tidak ada, langsung ke pertanyaan 2b.
- 2) Siapa kompetitor utama organisasi/dinas ini ?
- 3) Bagaimana perbandingan relatif dalam ukuran dan perkembangan organisasi dibanding kompetitor ?
- 4) Berapa banyak kompetitor yang ada ?
- 5) Apa kunci sukses organisasi menghadapi kompetitor ?
- 6) Perubahan apa yang dapat dilakukan sehingga dapat merubah peringkat kompetisi organisasi ?

### b. Tantangan strategis

- 1) Tantangan strategis apa yang dihadapi dalam operasional dinas ?
- 2) Tantangan strategis apa yang dihadapi dalam bidang kepegawaian ?
- 3) Tantangan strategis apa yang dihadapi dalam bidang pelayanan ?
- 4) Tantangan strategis apa yang dihadapi dalam tantangan global ?

### c. Sistem peningkatan kinerja

- 1) Bagaimana organisasi memelihara komitmennya pada peningkatan kinerja ?
- 2) Bagaimana organisasi memelihara sistem evaluasi dan peningkatan proses-proses internal ?
- 3) Bagaimana organisasi mendorong pembelajaran organisasi dan penyebaran pengetahuan ?

## B. Instrumen 1 (Pegawai)

Pengantar :

Bapak/Ibu yang terhormat, dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi perangkat daerah Kota Yogyakarta, Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta melaksanakan evaluasi kinerja organisasi Dinas Daerah Kota Yogyakarta. Untuk itu kami mohon berkenan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner berikut ini sesuai dengan kondisi yang senyatanya. Setiap jawaban dan identitas Bapak/Ibu kami jamin kerahasiaannya, dan semata-mata digunakan hanya untuk proses evaluasi ini.

Identitas Responden:

1. No. Responden : ..... (diisi oleh peneliti)
2. Jabatan : .....
3. Dinas : .....

Petunjuk pengisian:

Jawablah setiap pernyataan dengan memberi tanda  $\surd$  pada tempat yang telah disediakan sesuai dengan kondisi yang Bapak/Ibu rasakan. Untuk setiap pernyataan, disediakan lima pilihan jawaban:

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju

3. R : Ragu (bukan setuju dan bukan tidak setuju)  
 4. S : Setuju  
 5. SS : Sangat Setuju

Daftar pertanyaan

No.	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1.	<p>Menilai Kepemimpinan</p> <p>1. Kami mengetahui visi, dan misi organisasi kami.</p> <p>2. Pimpinan membimbing kami dalam rangka mencapai visi dan misi organisasi.</p> <p>3. Pimpinan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi pekerjaan kami.</p> <p>4. Pimpinan membagi informasi mengenai organisasi (misalnya: tupoksi, prosedur kerja, tugas yang akan dilaksanakan dll).</p> <p>5. Pimpinan mendorong pembelajaran yang membantu kami dalam karier.</p> <p>6. Pimpinan memberitahu kami apa yang menjadi tugas-tugas prioritas</p> <p>7. Pimpinan menanyakan ide-ide untuk kemajuan organisasi.</p> <p>8. Pimpinan peduli terhadap permasalahan yang dihadapi pegawai</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<p>Perencanaan</p> <p>1. Dalam menyusun perencanaan, organisasi meminta masukan dari kami.</p> <p>2. Dari perencanaan yang telah disusun dan disepakati, kami mengetahui tugas dan peran serta kami.</p> <p>3. Kami mengetahui setiap progress/kemajuan dari tugas yang kami lakukan sesuai perencanaan yang telah dibuat.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<p>Pihak/Faktor eksternal</p> <p>1. Kami mengetahui siapa stakeholder (kelompok/orang yang dilayani dinas) kami.</p> <p>2. Kami menjaga hubungan baik dengan stakeholder.</p> <p>3. Para stakeholder menyampaikan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dari kami</p> <p>4. Kami menanyakan apakah stakeholder puas atau tidak puas dengan pekerjaan/hasil pekerjaan kami.</p> <p>5. Kami merasa puas bila kebutuhan stakeholder terlayani</p> <p>6. Kami diijinkan untuk membuat keputusan dalam rangka menyelesaikan masalah dengan stakeholder.</p> <p>7. Kami mengetahui apa kebutuhan stakeholder.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.	<p>Sumber daya manusia</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami boleh membuat perubahan (inisiatif dan atau inovasi) yang akan meningkatkan hasil pekerjaan kami.</li> <li>2. Kami saling bekerjasama dan bekerja sebagai satu tim.</li> <li>3. Kami memahami tugas dan pekerjaan kami</li> <li>4. Kami memiliki lingkungan kerja yang aman dan nyaman.</li> <li>5. Organisasi/Dinasmemperhatikan kesejahteraan dan pengembangan kami.</li> </ol>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	<p>Proses internal</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami mempunyai uraian tugas yang jelas dalam melaksanakan pekerjaan</li> <li>2. Kami mempunyai prosedur kerja yang jelas dalam melaksanakan pekerjaan</li> <li>3. Kami mempunyai tata kerja yang jelas dalam melaksanakan pekerjaan.</li> <li>4. Dalam menyusun uraian tugas, prosedur kerja dan tata kerja kami memperhatikan perkembangan lingkungan strategis</li> </ol>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	<p>Sistim informasi manajemen</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kami mengetahui cara melaporkan hasil kerja.</li> <li>2. Kami mengetahui informasi yang diperlukan untuk perbaikan prosedur dan tata kerja.</li> <li>3. Kami mendapatkan semua informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan.</li> <li>4. Kami mendapatkan informasi mengenai kebijakan-kebijakan organisasi/dinas.</li> <li>5. Kami menggunakan teknologi informasi dalam mendukung pelaksanaan tugas.</li> </ol>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	<p>Hasil organisasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stakeholder puas atas pekerjaan kami.</li> <li>2. Hasil pekerjaan kami telah memenuhi seluruh persyaratan yang ada dan memuaskan kami.</li> <li>3. Kami mengetahui seberapa baik pengelolaan financial/keuangan organisasi.</li> <li>4. Organisasi mengatasi segala sesuatu yang menghalangi pencapaian tujuan.</li> <li>5. Organisasi mematuhi peraturan yang ada</li> <li>6. Organisasi memiliki standar dan etika yang tinggi.</li> <li>7. Organisasi membantu memberdayakan masyarakat sekitar.</li> </ol>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



### C. Instrumen 2 (Pimpinan)

Pengantar :

Bapak/Ibu yang terhormat, dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi perangkat daerah Kota Yogyakarta, Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta melaksanakan evaluasi kinerja organisasi perangkat daerah Kota Yogyakarta. Untuk itu kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner berikut ini sesuai dengan kondisi yang senyatanya.

Format instrumen ini didesain agar setiap pernyataan mendapat tanggapan dari setiap organisasi perangkat daerah Kota Yogyakarta dengan cara tertulis. Setiap organisasi, dibawah tanggung jawab kepala organisasi, diharapkan membentuk satu tim untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada.

Dalam memberikan tanggapan secara tertulis ini beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut :

1. Pertanyaan-pertanyaan pada faktor : kepemimpinan, perencanaan, faktor eksternal, proses internal, sumber daya manusia, dan sitem informasi manajemen diarahkan pada :
  - a. bagaimana pendekatan dan atau penanganan terhadap hal-hal yang ditanyakan, dan atau
  - b. bagaimana pendekatan dan atau penanganan tersebut disebarkan/dikomunikasikan kepada orang/unit organisasi yang ada.
2. Pertanyaan-pertanyaan pada indikator/faktor hasil organisasi diarahkan pada bagaimana outcomes yang ada pada tiap pertanyaan tersebut.
3. Menjelaskan seberapa jauh aktivitas/pendekatan yang digunakan sistematis, tepat (sesuai kebutuhan organisasi) dan efektif.
4. Menjelaskan ada tidaknya penyebaran/pengkomunikasian sebuah pendekatan pada unit/orang yang ada
5. Tanggapan dilakukan secara menyeluruh terhadap setiap point dalam pertanyaan yang ada.
6. Adanya konsistensi diantara jawaban-jawaban yang disampaikan dan fokus pada masalah yang ditanyakan.
7. Jawaban secara singkat, padat dan jelas sehingga disarankan untuk bisa menggunakan tabel, diagram dan sebagainya

## Daftar pertanyaan

### 1. Kepemimpinan

- a. Bagaimana pimpinan organisasi merumuskan visi, misi dan nilai organisasi lainnya ?
- b. Bagaimana pimpinan organisasi mengkomunikasikan visi, misi, dan kebijakan nilai organisasi kepada seluruh pegawai ?
- c. Bagaimana pimpinan organisasi memberikan arahan (yang bersifat lebih teknis) dalam pelaksanaan tugas ?
- d. Bagaimana pimpinan organisasi memotivasi dan memfasilitasi pegawai dalam pelaksanaan tugas ?
- e. Bagaimana pimpinan organisasi menegakan disiplin pada para pegawai ?
- f. Bagaimana pimpinan organisasi melibatkan stakeholder dan mitra kerja dalam perumusan kebijakan organisasi ?

### 2. Perencanaan

- a. Bagaimana proses penyusunan rencana program dan kegiatan (misalnya tahap-tahapan, dan pihak yang terlibat) ?
- b. Apa yang dilakukan organisasi untuk mengembangkan, meninjau dan memperbaharui perencanaan program dan kegiatan berdasarkan pada kriteria yang jelas seperti :
  - o kebutuhan dan pengharapan stakeholder,
  - o teknologi atau peralatan lain yang mempengaruhi organisasi,
  - o kekuatan dan kelemahan termasuk sumber daya manusia, keuangan dan sumber-sumber lain.
  - o kekuatan dan kelemahan mitra kerja,
  - o lingkungan strategis
- c. Apa yang dilakukan organisasi untuk membangun kapasitas organisasi (*capacity building*), termasuk rencana yang disusun dalam pengembangan kelembagaan, SDM, dan ketatalaksanaan ?

### 3. Faktor eksternal

- a. Bagaimana cara organisasi mengidentifikasi/menentukan siapa stakeholder, mitra kerja (*partner*) dan pemasok (*supplier*)?
- b. Bagaimana cara organisasi menentukan kebutuhan stakeholder, mitra dan pemasok ?
- c. Bagaimana organisasi membangun hubungan baik dengan stakeholder, mitra (*partner*) dan pemasok (*supplier*) dalam rangka meningkatkan kinerja dan respon positif ?
- d. Bagaimana organisasi menyediakan akses bagi stakeholder, mitra (*partner*) dan pemasok (*supplier*) untuk menyampaikan aspirasinya ?
- e. Bagaimana cara organisasi mengetahui kepuasan dan ketidakpuasan stakeholder, mitra (*partner*) dan pemasok (*supplier*) ?
- f. Bagaimana organisasi menangani komplain yang terjadi dan menggunakan komplain tersebut sebagai bahan perbaikan organisasi?

#### 4. Proses internal

- a. Bagaimana organisasi menyusun strategi, prosedur dan tata kerja untuk menghasilkan suatu layanan ?
- b. Bagaimana organisasi merespon keinginan/tuntutan stakeholder dalam desain prosedur dan tata kerja layanan ?
- c. Bagaimana organisasi merespon teknologi baru dalam desain prosedur dan tata kerja suatu layanan ?
- d. Bagaimana organisasi menguji coba prosedur dan tata kerja yang sudah dirancang ?
- e. Bagaimana organisasi, dalam menghasilkan produk dan atau layanan memperhatikan unsur-unsur berikut ini : kualitas, waktu, biaya, teknologi baru, produktifitas serta efisiensi dan efektifitas?
- f. Bagaimana organisasi menjamin kualitas kegiatan operasional sehari-hari sesuai standar ?
- g. Bagaimana cara organisasi selalu meningkatkan layanan agar tercapai kinerja yang lebih baik ?

#### 5. Sumber daya manusia

- a. Bagaimana organisasi mendorong kerjasama, inisiatif dan inovasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan ?
- b. Bagaimana organisasi mendorong pegawai untuk saling berbagi pengetahuan dan ketrampilan, dan mendorong penggunaan pengetahuan dan ketrampilan dalam pelaksanaan tugas ?
- c. Bagaimana organisasi mendorong pegawai untuk selalu mengembangkan diri dalam mencapai tujuan organisasi dan tujuan pribadi ?
- d. Bagaimana organisasi memberikan penilaian terhadap tugas-tugas pegawai dalam rangka menunjang pencapaian kinerja yang tinggi ?
- e. Bagaimana organisasi menyusun rencana mutasi dan promosi pejabat struktural ?
- f. Bagaimana organisasi mengidentifikasi kemampuan dan ketrampilan yang dibutuhkan seorang pegawai untuk melaksanakan tugas ?
- g. Bagaimana organisasi merespon kebutuhan pengembangan pegawai disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan organisasi ?
- h. Bagaimana organisasi meningkatkan ergonomi (misalnya kesehatan dan keamanan lingkungan kerja) dalam rangka peningkatan kinerja pegawai ?
- i. Bagaimana organisasi mengidentifikasi kepuasan dan motivasi pegawai ?
- j. Bagaimana organisasi memberi kemudahan pada pegawai (seperti dalam proses kenaikan pangkat, kesehatan, jempukan dll) ?

#### 6. Sistem informasi manajemen

- a. Bagaimana organisasi mengumpulkan data dan informasi dari seluruh sumber untuk mendukung operasi sehari-hari dan proses pengambilan keputusan ?
- b. Bagaimana organisasi mengolah data dan informasi sebagai bahan bagi pimpinan dalam menilai kinerja organisasi dan perencanaan stratejik organisasi ?
- c. Bagaimana organisasi mengkomunikasikan hasil analisis data dan informasi kepada unit kerja/pegawai (misalnya melalui internet atau intranet) untuk mendukung pengambilan keputusan yang efektif?
- d. Bagaimana organisasi menggunakan hasil analisis data dan informasi dalam penyesuaian kembali hasil, tujuan stratejik, dan rencana kegiatan organisasi yang diperlukan ?

- e. Bagaimana organisasi merancang pengukuran kinerja organisasi agar sesuai dengan kebutuhan dan visi organisasi ?

7. Hasil

- a. Bagaimana tingkat kepuasan/ketidakpuasan stakeholder terhadap hasil organisasi ?
- b. Bagaimana rasio jumlah anggaran dibandingkan dengan tingkat pelayanan organisasi ?
- c. Bagaimana rasio jumlah anggaran yang diterima dibandingkan dengan tingkat pendapatan organisasi? (jika ada).
- d. Bagaimana kecenderungan tingkat cakupan layanan organisasi kepada masyarakat/stakeholder/wilayah pada satu waktu tertentu (per hari, bulan, tahun) ?
- e. Bagaimana tingkat kepuasan/ketidakpuasan pegawai terhadap organisasi ?
- f. Bagaimana tingkat kejelasan dan implementasi prosedur dan tata kerja yang telah disusun organisasi ?
- g. Bagaimana tingkat efektifitas dan efisiensi layanan organisasi ?
- h. Bagaimana tingkat penyempurnaan strategi organisasi yang telah dilakukan dalam pelayanan ?

D. Instrumen 3 (Masyarakat)

Pengantar :

Bapak/Ibu yang terhormat, dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi perangkat daerah Kota Yogyakarta, Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta melaksanakan evaluasi kinerja organisasi perangkat daerah Kota Yogyakarta.

Untuk itu kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner berikut ini sesuai dengan kondisi yang senyatanya. Setiap jawaban dan identitas Bapak/Ibu kami jamin kerahasiaannya, dan semata-mata digunakan hanya untuk proses evaluasi ini.

Identitas Responden:

- 4. No. Responden : ..... (diisi oleh peneliti)
- 5. Pendidikan : .....
- 6. Pekerjaan : .....

Petunjuk pengisian:

Jawablah setiap pernyataan dengan memberi tanda  $\surd$  pada tempat yang telah disediakan sesuai dengan kondisi yang Bapak/Ibu rasakan. Untuk setiap pernyataan, disediakan lima pilihan jawaban:

- 6. STS : Sangat Tidak Setuju
- 7. TS : Tidak Setuju
- 8. R : Ragu (bukan setuju dan bukan tidak setuju)
- 9. S : Setuju
- 10. SS : Sangat Setuju

Daftar pertanyaan

Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
9. Kami merasa puas dengan kualitas pelayanan (barang atau jasa) yang diberikan oleh ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Prosedur pelayanannya tidak berbelit-belit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Biaya pelayanannya terasa mahal bagi kami.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Informasi mengenai syarat dan prosedur layanan mudah kami dapatkan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Kami biasa dibantu calo untuk mendapatkan pelayanan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Kami mendapatkan pelayanan yang adil (yang datang duluan mendapatkan pelayanan terlebih dahulu).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Petugas melayani kami dengan sikap yang baik (misalnya sopan, dan ramah).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Petugas menanggapi dengan baik setiap pertanyaan kami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Petugas menanggapi dengan baik setiap keluhan kami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Pegawai yang melayani kami mampu menjalankan tugasnya dengan baik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Dinas mau menerima masukan/saran perbaikan dari kami.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Layanan (barang atau jasa) selesai dalam waktu yang cepat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Kami tidak perlu antri berlama-lama untuk mendapatkan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Peralatan yang digunakan petugas dalam pelayanan sudah ketinggalan jaman.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Tempat pelayanannya terasa nyaman bagi kami (misalnya asri, dan dingin/ber-ac).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## E. Skoring Kualitatif

1. Skoring terhadap response dari setiap pernyataan dilakukan berdasar dua dimensi.
  - a. Dimensi proses, yaitu pendekatan apa yang digunakan untuk menanggapi suatu keadaan/ pernyataan dan bagaimana pendekatan tersebut dilaksanakan. Termasuk dalam dimensi proses ini adalah :
    - ω pendekatan yang tepat,
    - ω efektivitas penggunaan pendekatan dilihat dari pengulangan penggunaan, pengintegrasian, kekonsistensian, pemasukan unsur evaluasi dan perbaikan (dalam pendekatan tersebut) serta berdasarkan data dan informasi yang dapat dipercaya.
    - ω Kesesuaian dengan kebutuhan organisasi
    - ω Bukti adanya keuntungan dari inovasi dan perubahan yang dilakukan
    - ω Pendekatan sudah disebarakan sehingga terdapat penggunaan pendekatan (yang sama) pada beberapa unit yang ada.
  - b. Dimensi hasil, merujuk pada outcomes yang dicapai pada keadaan/pernyataan yang ditanyakan (pada indikator hasil organisasi). Termasuk dalam dimensi hasil ini adalah :
    - ω Tingkat kinerja yang ada.
    - ω Tingkat kinerja dibandingkan organisasi lain.
    - ω Tingkat perbaikan kinerja (kecepatan dan keluasaan)
    - ω Terkait dengan hasil pengukuran pada kastomer, proses, rencana kerja dll yang teridentifikasi pada profil organisasi.
2. Untuk setiap pernyataan diberikan penilaian antara 0 – 5 dengan rincian sebagai berikut :
  - a. Dimensi proses :

Nilai 0	:	Masalah/keadaan belum ditangani, belum ada pendekatan yang digunakan
Nilai 1	:	Pemecahan masalah dengan pendekatan yang sistematis mulai dilakukan, namun ada gap diantara pegawai/unit yang ada sehingga bisa menghambat pemecahan masalah/pendekatan yang telah disusun.
Nilai 2	:	Pendekatan yang efektif, sistematis dan sesuai dengan kebutuhan organisasi mulai terbentuk. Pendekatan mulai bisa diterima pegawai/unit yang ada serta mulai ada mekanisme evaluasi dan perbaikan dalam proses internal yang ada
Nilai 3	:	Pendekatan efektif, sistematis dan sesuai dengan kebutuhan keseluruhan organisasi terbentuk. Pendekatan diterima pegawai/ unit yang ada serta mekanisme evaluasi dan perbaikan dalam proses yang ada telah mampu meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi.
Nilai 4	:	Pendekatan efektif, sistematis dan sesuai dengan kebutuhan keseluruhan organisasi dan kebutuhan akan perubahan organisasi mulai terbentuk. Pendekatan diterima pegawai/unit yang ada tanpa gap yang berarti. Mekanisme evaluasi dan perbaikan serta pembelajaran organisasi menjadi alat utama dalam manajemen, perbaikan dan peningkatan integrasi nampak nyata dalam organisasi dan pendekatan yang dipakai terintegrasi dengan kebutuhan organisasi.

Nilai 5 : Pendekatan efektif, sistematis dan sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan keseluruhan organisasi dan kebutuhan akan perubahan organisasi. Pendekatan diterima sepenuhnya oleh seluruh pegawai/unit yang ada tanpa kelemahan dan gap yang berarti. Mekanisme evaluasi dan perbaikan serta pembelajaran organisasi menjadi alat utama dalam manajemen, perbaikan dan peningkatan integrasi nampak nyata dalam organisasi dan pendekatan yang dipakai terintegrasi sepenuhnya dengan kebutuhan organisasi.

b. Dimensi hasil :

Nilai 0 : Tidak ada hasil atau hasil yang buruk

Nilai 1 : Hasil yang kurang pada proses-proses yang dianggap penting namun ada sedikit peningkatan hasil dan tingkat kinerja pada beberapa (sedikit) unit.

Nilai 2 : Hasil yang membaik pada proses-proses yang dianggap penting, ada peningkatan hasil dan tingkat kinerja pada beberapa unit dan mulai terbentuk kecenderungan untuk memperoleh informasi komparatif (dengan organisasi lain).

Nilai 3 : Hasil organisasi sesuai dengan harapan pelanggan, masyarakat dan standar proses/prosedur yang ada. Peningkatan hasil dan tingkat kinerja yang baik pada kebanyakan unit, tidak adanya hasil/kinerja yang buruk pada sebagian besar proses-proses yang dianggap penting serta hasil yang baik/mencerminkan kekuatan pada hasil komparasi kinerja dengan organisasi lain.

Nilai 4 : Hasil organisasi sesuai dengan harapan pelanggan, masyarakat, standar proses/prosedur dan perencanaan yang ada. Peningkatan hasil dan tingkat kinerja yang berkelanjutan, hasil/kinerja yang baik pada sebagian besar proses-proses yang dianggap penting serta hasil yang baik/mencerminkan kekuatan pada hasil komparasi kinerja dengan organisasi lain.

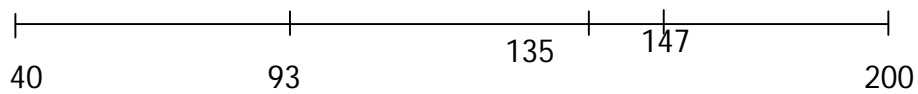
Nilai 5 : Hasil organisasi sesuai sepenuhnya dengan harapan pelanggan, masyarakat, standar proses/prosedur dan perencanaan yang ada. Peningkatan hasil dan tingkat kinerja yang berkelanjutan, hasil/kinerja yang sangat baik pada sebagian besar proses-proses yang dianggap penting serta hasil yang sangat baik/mencerminkan kekuatan pada hasil komparasi kinerja dengan organisasi lain.

3. Penilaian tingkat kinerja dilakukan dengan menjumlahkan keseluruhan hasil dari hasil penilaian dari tiap jawaban yang diberikan. Semakin tinggi nilai yang diperoleh maka semakin tinggi tingkat kinerja organisasi tersebut

## F. Skoring Kuantitatif

Untuk mengetahui tingkat kinerja organisasi, skoring dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Dilakukan pemberian skor terhadap setiap jawaban, dimana untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberikan nilai 1 berurutan hingga jawaban Sangat Setuju (SS) diberikan nilai 5.
2. Dilakukan penjumlahan keseluruhan skor yang diperoleh sehingga didapat nilai perolehan.
3. Dilakukan pengklasifikasian sebagai berikut.
  - a. Nilai tertinggi yang bisa dicapai :  $5 \times 40 = 200$  dan nilai terendah yang bisa dicapai :  $1 \times 40 = 40$
  - b. Rentang nilai tertinggi dan terendah :  $200 - 40 = 160$  sehingga interval rentangan tersebut untuk 3 kategori adalah  $160 : 3 = 53$  (pembulatan 0 angka dibelakang koma) dengan demikian nilai :  
40 – 93            termasuk rendah  
94 – 147        termasuk sedang  
148 – 200       termasuk tinggi
4. Untuk menentukan tingkat kinerjanya hasil nilai perolehan dibandingkan pengklasifikasian tersebut di atas.
5. Sebagai contoh jika nilai perolehan adalah 135 maka hasilnya termasuk sedang.





CONTOH PENGOLAHAN INSTRUMEN KUANTITATIF

A. Persepsi Pegawai Terhadap Kinerja Dinas

1. Menilai Kepemimpinan

Tabel 2.1.  
Penentuan Nilai dan Interval Variabel, Sub Variabel Menilai Pimpinan Dinas ....

	Sub Variabel	Variabel
Responden	89	
Jumlah maksimal	$89 \times 5 = 445$	jumlah responden x jumlah butir pertanyaan x 5 = $89 \times 8 \times 5 = 3560$
Jumlah minimal	$89 \times 1 = 89$	$89 \times 8 \times 1 = 712$
Nilai perolehan	$\sum (1 \times \text{jumlah STS} + 2 \times \text{jumlah TS} + 3 \times \text{jumlah R} + 4 \times \text{jumlah S} + 5 \times \text{jumlah SS})$	
Prosentase	nilai perolehan : jumlah maksimal x 100%	
Interval	$(445 - 89) : 5 = 71$ Sangat Tinggi = 377 s.d 445 Tinggi = 305 s.d. 376 Sedang = 233 s.d. 344 Rendah = 161 s.d. 232 Sangat Rendah = 89 s.d. 160	$(3560 - 712) : 5 = 569$ Sangat Tinggi = 2992 s.d. 3560 Tinggi = 2422 s.d. 2991 Sedang = 1.852 s.d. 2421 Rendah = 1282 s.d. 1851 Sangat Rendah = 712 s.d. 1281

Tabel 2.2.  
Analisa Variabel Menilai Pimpinan Dinas ....

NO	PERTANYAAN	JAWABAN					Nilai	%
		ST S	TS	R	S	SS		
1	Pegawai mengetahui visi, dan misi dinas.	1	1	12	42	29	352	79.1 0
2	Pimpinan membimbing pegawai dalam rangka mencapai visi dan misi dinas	1	12	8	43	25	346	77.7 5
3	Pimpinan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif	2	3	13	40	31	362	81.3 5
4	Pimpinan membagi	2	1	17	33	36	367	82.4 7

	informasi mengenai dinas							
5	Pimpinan mendorong pembelajaran pegawai.	1	5	20	34	29	352	79.10
6	Pimpinan memberitahu pegawai apa yang menjadi tugas-tugas prioritas	1	3	21	37	27	353	79.33
7	Pimpinan menanyakan ide-ide untuk kemajuan dinas.	1	5	14	32	26	311	69.89
8	Pimpinan peduli terhadap permasalahan yang dihadapi pegawai	2	5	24	27	31	347	77.98
Jumlah		11	35	129	288	234	2790	78,37

Dari variabel kepemimpinan ini dapat disimpulkan bahwa kinerja pimpinan pada Dinas ....dapat dikategorikan tinggi dengan perolehan nilai interval 2790 dan prosentase 78.37 %.

## 2. Variabel : Perencanaan

Tabel 2.3.  
Penentuan Nilai dan Interval Variabel, Sub Variabel Perencanaan Dinas ....

	Sub Variabel	Variabel
Responden	89	
Jumlah maksimal	$89 \times 5 = 445$	jumlah responden x jumlah butir pertanyaan x 5 = $89 \times 3 \times 5 = 1335$
Jumlah minimal	$89 \times 1 = 89$	$89 \times 3 \times 1 = 267$
Nilai perolehan	$\sum (1 \times \text{jumlah STS} + 2 \times \text{jumlah TS} + 3 \times \text{jumlah R} + 4 \times \text{jumlah S} + 5 \times \text{jumlah SS})$	
Prosentase	nilai perolehan : jumlah maksimal x 100%	
Interval	$(445 - 89) : 5 = 71$ Sangat Tinggi = 377 s.d 445 Tinggi = 305 s.d. 376 Sedang = 233 s.d. 344 Rendah = 161 s.d. 232 Sangat Rendah = 89 s.d. 160	$(1335 - 267) : 5 = 213$ Sangat Tinggi = 1123 s.d. 1335 Tinggi = 909 s.d. 1122 Sedang = 695 s.d. 908 Rendah = 481 s.d. 694 Sangat Rendah = 267 s.d. 480

Tabel 2.4.  
Analisa Variabel Perencanaan Dinas....

NO	PERTANYAAN	JAWABAN					Nilai	%
		ST S	TS	R	S	SS		
1	Dalam menyusun perencanaan, dinas meminta masukan dari pegawai.	9	8	21	39	12	304	68.31
2	Dari perencanaan yang telah disusun, pegawai mengetahui tugas dan perannya	5	6	22	36	20	327	73.48
3	Pegawai mengetahui setiap progress/ kemajuan dari tugas yang dilakukan sesuai perencanaan yang telah dibuat	3	6	25	41	14	324	72.81
	Jumlah	17	20	68	116	46	955	71.54

3. Variabel Pihak/Faktor eksternal

Tabel 2.5.  
Penentuan Nilai dan Interval Variabel, Sub Variabel Pihak/Faktor eksternal Dinas .....

	Sub Variabel	Variabel
Responden	89	
Jumlah maksimal	$89 \times 5 = 445$	jumlah responden x jumlah butir pertanyaan x 5 = $89 \times 7 \times 5 = 3115$
Jumlah minimal	$89 \times 1 = 89$	$89 \times 7 \times 1 = 623$
Nilai perolehan	$\sum (1 \times \text{jumlah STS} + 2 \times \text{jumlah TS} + 3 \times \text{jumlah R} + 4 \times \text{jumlah S} + 5 \times \text{jumlah SS})$	
Prosentase	nilai perolehan : jumlah maksimal x 100%	
Interval	$(445 - 89) : 5 = 71$ Sangat Tinggi = 377 s.d 445 Tinggi = 305 s.d. 376 Sedang = 233 s.d. 344 Rendah = 161 s.d. 232 Sangat Rendah = 89 s.d. 160	$(3115 - 623) : 5 = 498$ Sangat Tinggi = 2619 s.d. 3115 Tinggi = 2120 s.d. 2618 Sedang = 1.621 s.d. 2119 Rendah = 1122 s.d. 1620 Sangat Rendah = 623 s.d. 1121

Tabel 2.6.  
Analisa Variabel Dinas Kesehatan Pihak/Faktor eksternal Kabupaten Malang

NO	PERTANYAAN	JAWABAN					Nilai	%
		ST S	TS	R	S	SS		
1	Pegawai mengetahui siapa kastomer kelompok/orang yang dilayani dinas	1		13	46	29	369	82.92
2	Pegawai menjaga hubungan baik dengan kastomer	1		10	46	32	375	84.3
3	Para kastomer menyampaikan apa yang mereka butuhkan dan inginkan	7	3	20	43	16	325	73.03
4	Dinas menanyakan apakah kastomer puas atau tidak puas dengan pekerjaan/hasil pekerjaan	10	5	32	26	16	300	67.42
5	Pegawai merasa puas bila kebutuhan kastomer terlayani	2		13	34	40	377	84.72
6	Pegawai diijinkan untuk membuat keputusan dalam rangka menyelesaikan masalah dengan kastomer		5	34	30	20	332	74.61
7	Pegawai mengetahui apa kebutuhan kastomer	1	7	19	31	17	281	63.15
	Jumlah	21	20	14 1	25 6	17 0	2358	75.7

Dari variabel Pihak/faktor eksternal ini dapat disimpulkan bahwa para pegawai memahami dengan baik hal-hal yang berhubungan dengan faktor eksternal hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai interval yang mencapai 2358 dan prosentase 75.69 %

4. Variabel Sumber daya manusia

Tabel 2.7.  
Penentuan Nilai dan Interval Variabel, Sub Variabel Sumber daya manusia Dinas ....

	Sub Variabel	Variabel
Responden	89	
Jumlah maksimal	$89 \times 5 = 445$	jumlah responden x jumlah butir pertanyaan x 5 = $89 \times 5 \times 5 = 2225$
Jumlah minimal	$89 \times 1 = 89$	$89 \times 5 \times 1 = 445$
Nilai perolehan	$\sum (1 \times \text{jumlah STS} + 2 \times \text{jumlah TS} + 3 \times \text{jumlah R} + 4 \times \text{jumlah S} + 5 \times \text{jumlah SS})$	
Prosentase	nilai perolehan : jumlah maksimal x 100%	
Interval	$(445 - 89) : 5 = 71$ Sangat Tinggi = 377 s.d 445 Tinggi = 305 s.d. 376 Sedang = 233 s.d. 344 Rendah = 161 s.d. 232 Sangat Rendah = 89 s.d. 160	$(2225 - 445) : 5 = 356$ Sangat Tinggi = 1.873 s.d 2225 Tinggi = 1516 s.d. 1872 Sedang = 1159 s.d. 1515 Rendah = 802 s.d. 1158 Rendah = 445 s.d. 801

Tabel 2.8.  
Analisa Variabel Sumber daya manusia Dinas....

NO	PERTANYAAN	JAWABAN					Nilai	%
		STS	TS	R	S	SS		
1	Pegawai boleh membuat perubahan (inisiatif dan atau inovasi) yang akan meningkatkan hasil pekerjaan	0	2	29	38	20	343	77.08
2	Pegawai saling bekerjasama dan bekerja sebagai satu tim	1	0	20	41	28	365	82.02
3	Pegawai memahami tugas dan pekerjaan	0	0	16	46	27	367	82.47
4	Pegawai memiliki lingkungan kerja yang aman dan nyaman	0	5	22	34	28	352	79.10
5	Dinas memperhatikan kesejahteraan dan pengembangan pegawai	0	5	15	28	29	312	70.11
		1	12	102	187	132	1739	78.16

Dari variabel Sumber Daya Manusia ini dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai Dinas .... dapat dinilai baik hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai interval yang

mencapai 1739 dan prosentase 78.16% walaupun ada hal-hal yang perlu ditingkatkan dinas seperti dalam hal kesejahteraan dan pengembangan pegawai yang perlu lebih ditingkatkan.

#### 5. Variabel Proses Internal

Tabel 2.9.  
Penentuan Nilai dan Interval Variabel, Sub Variabel Proses Internal Dinas ....

	Sub Variabel	Variabel
Responden	89	
Jumlah maksimal	$89 \times 5 = 445$	jumlah responden x jumlah butir pertanyaan x 5 = $89 \times 4 \times 5 = 1780$
Jumlah minimal	$89 \times 1 = 89$	$89 \times 4 \times 1 = 356$
Nilai perolehan	$\sum (1 \times \text{jumlah STS} + 2 \times \text{jumlah TS} + 3 \times \text{jumlah R} + 4 \times \text{jumlah S} + 5 \times \text{jumlah SS})$	
Prosentase	nilai perolehan : jumlah maksimal x 100%	
Interval	$(445 - 89) : 5 = 71$ Sangat Tinggi = 377 s.d 445 Tinggi = 305 s.d. 376 Sedang = 233 s.d. 344 Rendah = 161 s.d. 232 Sangat Rendah = 89 s.d. 160	$(1.780 - 356) : 5 = 284$ Sangat Tinggi = 1496 s.d 1780 Tinggi = 1211 s.d. 1495 Sedang = 926 s.d. 1210 Rendah = 641 s.d. 925 Sangat Rendah = 356 s.d. 640

Tabel 2.10.  
Analisa Variabel Proses Internal Dinas ....

NO	PERTANYAAN	JAWABAN					Nilai	%
		ST S	TS	R	S	SS		
1	Pegawai mempunyai uraian tugas yang jelas dalam melaksanakan pekerjaan	1	3	23	33	29	353	79.3 3
2	Pegawai mempunyai prosedur kerja yang jelas dalam melaksanakan pekerjaan tim		4	23	35	27	352	79.1 0
3	Pegawai mempunyai tata kerja yang jelas dalam melaksanakan pekerjaan		7	19	36	27	350	78.6 5
4	Dalam menyusun uraian tugas, prosedur kerja dan tata kerja pegawai memperhatikan perkembangan lingkungan strategis			29	35	25	352	79.1 0
	Jumlah	1	14	94	13 9	10 8	140 7	79.0 4

Dari variabel Proses internal ini dapat disimpulkan bahwa rata-rata pegawai memahami faktor-faktor internal dengan baikhal ini dapat dilihat dari perolehan nilai interval yang mencapai 325 dan prosentase 73.03%, walau pun pemahaman tersebut belum maksimal.

#### 6. Variabel Sistem Manajemen Informasi

Tabel 2.11.  
Penentuan Nilai dan Interval  
Variabel, Sub Variabel Sistem Manajemen Informasi Dinas .....

	Sub Variabel	Variabel
Responden	89	
Jumlah maksimal	$89 \times 5 = 445$	jumlah responden x jumlah butir pertanyaan x 5 = $89 \times 5 \times 5 = 2225$
Jumlah minimal	$89 \times 1 = 89$	$89 \times 5 \times 1 = 445$
Nilai perolehan	$\sum (1 \times \text{jumlah STS} + 2 \times \text{jumlah TS} + 3 \times \text{jumlah R} + 4 \times \text{jumlah S} + 5 \times \text{jumlah SS})$	
Prosentase	nilai perolehan : jumlah	

	maksimal x 100%	
Interval	$(445 - 89) : 5 = 71$ Sangat Tinggi = 377 s.d 445 Tinggi = 305 s.d. 376 Sedang = 233 s.d. 344 Rendah = 161 s.d. 232 Sangat Rendah = 89 s.d. 160	$(2225 - 445) : 5 = 336$ Sangat Tinggi = 1873 s.d 2225 Tinggi = 1516 s.d. 1872 Sedang = 1159 s.d. 1515 Rendah = 802 s.d. 1158 Sangat Rendah = 445 s.d. 801

Tabel 2.12.  
Analisa Variabel Sistem Manajemen Informasi Dinas .....

NO	PERTANYAAN	JAWABAN					Nilai	%
		ST S	TS	R	S	SS		
1	Pegawai mengetahui cara melaporkan hasil kerja	1		21	45	22	354	79.5 5
2	Pegawai mengetahui informasi yang diperlukan untuk perbaikan prosedur dan tata kerja	1	4	22	43	19	342	76.8 5
3	Pegawai mendapatkan semua informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan	1	3	30	33	22	339	76.1 8
4	Pegawai mendapatkan informasi mengenai kebijakan-kebijakan dinas	1	3	28	35	22	341	76.6 3
5	Pegawai menggunakan teknologi informasi dalam mendukung pelaksanaan tugas		3	18	40	27	355	79.7 8
	Jumlah	4	13	11 9	19 6	11 2	173 1	77.8 0

Dari variabel Sistem Manajemen Informasi dapat disimpulkan bahwa para pegawai dilingkungan Dinas .... memahami dengan baik Sistem Informasi Manajemen di dalam melaksanakan pekerjaannya hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai interval yang mencapai 1731 atau prosentase 77.8% .



## 7. Variabel Hasil Dinas

Tabel 2.13.  
Penentuan Nilai dan Interval Hasil Dinas ....

	Sub Variabel	Variabel
Responden	89	
Jumlah maksimal	$89 \times 5 = 445$	jumlah responden x jumlah butir pertanyaan x 5 = $89 \times 7 \times 5 = 3115$
Jumlah minimal	$89 \times 1 = 89$	$89 \times 7 \times 1 = 623$
Nilai perolehan	$\sum (1 \times \text{jumlah STS} + 2 \times \text{jumlah TS} + 3 \times \text{jumlah R} + 4 \times \text{jumlah S} + 5 \times \text{jumlah SS})$	
Prosentase	nilai perolehan : jumlah maksimal x 100%	
Interval	$(445 - 89) : 5 = 71$ Sangat Tinggi = 377 s.d. 445 Tinggi = 305 s.d. 376 Sedang = 233 s.d. 344 Rendah = 161 s.d. 232 Sangat Rendah = 89 s.d. 160	$(3115 - 623) : 5 = 498$ Sangat Tinggi = 2619 s.d. 3115 Tinggi = 2120 s.d. 2618 Sedang = 1621 s.d. 2119 Rendah = 1122 s.d. 1620. Sangat Rendah = 623 s.d. 1121

Tabel 2.14.  
Analisa Hasil Dinas ....

NO	PERTANYAAN	JAWABAN					Nilai	%
		ST S	TS	R	S	SS		
1	Kastomer puas atas pekerjaan pegawai	0	2	45	30	12	319	71.69
2	Hasil pekerjaan pegawai telah memenuhi seluruh persyaratan yang ada dan memuaskan pegawai	0	1	35	34	19	338	75.96
3	Pegawai mengetahui seberapa baik pengelolaan financial/keuangan dinas	0	8	45	22	14	309	69.44
4	Dinas mengatasi segala sesuatu yang menghalangi pencapaian tujuan	0	3	38	31	17	329	73.93

5	Dinas mematuhi peraturan yang ada	0	0	31	38	20	345	77.53
6	Dinas memiliki standar dan etika yang tinggi	0	0	40	33	16	332	74.61
7	Dinas membantu memberdayakan masyarakat sekitar	0	1	30	34	24	348	78.20
	Jumlah	0	15	26 4	22 2	12 2	232 0	74.48

Dari variabel hasil organisasi ini dapat disimpulkan bahwa para pegawai memahami dengan baik hal – hal yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan dalam melayani masyarakat kerja hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai interval yang mencapai 2320 atau prosentase 74.48 %.

Tabel 2.15.  
Tingkat Kinerja Menurut Responden Pegawai

Maksimal = Jumlah responden x jumlah pertanyaan (variabel 1 – 7) x 5  
= 89 x 39 x 5 = 17.355

NO	VARIABEL	JAWABAN					Nilai	%
		STS	TS	R	S	SS		
1	Kepemimpinan	11	35	129	288	234	2790	78,3 7
2	Perencanaan	17	20	68	116	46	955	71,5 4
3	Pihak/Faktor Eksternal	21	20	141	256	170	2358	75,7
4	Sumber Daya Manusia	1	12	102	187	132	1739	78,1 6
5	Proses Internal	1	14	94	139	108	1407	79,0 4
6	Sistem Manajemen Informasi	4	13	119	196	112	1731	77,8 0
7	Hasil Organisasi	0	15	264	222	122	2320	74,4 8
	Jumlah	54	125	847	137 3	840	1253 7	72,2 4

#### B. Persepsi Masyarakat/Kastomer Terhadap Pelayanan Dinas

Berikut ini disampaikan persepsi kastomer/masyarakat yang dilayani oleh dinas terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 2.16.  
 Penentuan Nilai dan Interval Instrumen Masyarakat  
 Dinas ....

	Sub Variabel	Variabel
Responden	591 orang	
Jumlah maksimal	$591 \times 5 = 2955$	jumlah responden x jumlah butir pertanyaan x 5 = $591 \times 15 \times 5 = 44325$
Jumlah minimal	$591 \times 1 = 591$	$591 \times 15 \times 1 = 8.865$
Nilai perolehan	$\sum (1 \times \text{jumlah STS} + 2 \times \text{jumlah TS} + 3 \times \text{jumlah R} + 4 \times \text{jumlah S} + 5 \times \text{jumlah SS})$ untuk pertanyaan positif, dan untuk pertanyaan negatif (3, 5, dan 14) adalah nilai sebaliknya.	
Prosentase	nilai perolehan : jumlah maksimal x 100%	
Interval	$(2955 - 591) : 3 = 788$ Tinggi : 2169 sd. 2955 Sedang : 1.380 sd. 2168 Rendah : 591 sd. 1379	$(44.325 - 8.865) : 3 = 11.820$ Tinggi : 32.507 sd. 44.325 Sedang : 20.686 sd. 32.506 Rendah : 8.865 sd. 20.685

Profil pelanggan

Pernah berhubungan langsung dengan dinas

Pernah berhubungan langsung dengan Dinas			
Ya		Tidak	
Jumlah	Prosentase	Jumlah	Prosentase
345	58,37 %	246	41,63 %

Dari data yang diperoleh, dapat diketahui bahwa cukup banyak masyarakat yang pernah berhubungan dengan dinas hal ini dapat dilihat dari prosentase yang mencapai 58,37 % dari jumlah responden.

### Tingkat pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1.	SD	96	16,24 %
2.	SLTP	114	19,28 %
3.	SLTA	142	24,01 %
4.	S1	239	40,43 %
5.	S2	0	0
Jumlah		591	100 %

Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa bahwa pengisian kuestioner terbanyak diisi oleh responden yang berpendidikan S1 yaitu sebanyak 40,43 % diikuti SLTA, 24,01 %, SLTP 19,28 % dan SD 16,24 %.

Tabel 2.17.  
Hasil Instrumen Masyarakat Dinas ....

No.	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS	Nilai	%
1.	Masyarakat puas dengan kualitas pelayanan Dinas	37	98	65	341	50	2042	69,1
2.	Prosedur tidak berbelit-belit	13	125	90	314	39	1984	67,1
3.	Biaya terasa mahal	11	144	96	299	41	1558	33,1
4.	Informasi mengenai syarat dan prosedur mudah didapatkan	30	232	85	18.4	60	1785	60,4
5.	Masyarakat biasa dibantu calo	112	331	100	42	6	2274	48,4
6.	Pelayanan yang adil	59	240	111	136	45	1641	55,5
7.	Petugas melayani dengan sikap yang baik	14	95	105	285	92	2119	71,7
8.	Petugas menanggapi dengan baik setiap pertanyaan	7	88	147	302	56	2112	71,5
9.	Petugas menanggapi dengan baik setiap keluhan	6	107	121	306	51	2062	69,8

10.	Pegawai yang melayani mampu menjalankan tugasnya dengan baik	6	91	132	285	178	2614	88,5
11.	Dinas mau menerima masukan/saran perbaikan	8	133	229	189	33	1882	63,7
12.	Layanan selesai dalam waktu yang cepat	24	181	191	167	28	1767	59,8
13.	Masyarakat tidak perlu antri berlama-lama	20	196	115	231	31	1836	62,1
14.	Peralatan yang digunakan sudah ketinggalan jaman	43	155	186	179	29	1780	60,2
15.	Tempat pelayanannya terasa nyaman	12	103	139	242	47	1838	62,2
Jumlah							29.294	66,1

Dari variabel diatas dapat disimpulkan bahwa :

Dari semua variabel diatas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat belum merasakan pelayanan yang maksimal yang diberikan oleh Dinas ... atau hanya sedang-sedang saja. Hal yang terlihat dari perolehan nilai yang pas-pasan dan bahkan ada yang dibawah rata – rata yaitu pada poin 13 tentang “ masyarakat harus mengantri cukup lama untuk menerima pelayanan” .

Sehubungan dengan hal tersebut dan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya perlu dilakukan upaya peningkatan kinerja dengan lebih baik lagi.

---

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

HARYADI SUYUTI

Lampiran II : PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA  
Nomor : 5 TAHUN 2014  
Tanggal : 20 FEBRUARI 2014

---

## FORMAT LAPORAN SPEKOP

PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

RINGKASAN EKSEKUTIF

I. PENDAHULUAN

- B. Maksud dan Tujuan
- C. Manfaat Pengukuran
- D. Lingkup Kegiatan

II. NAMA SKPD.....

- A. Profil Organisasi
- B. Pegawai
- C. Pimpinan
- D. masyarakat

III. ANALISIS

- A. Profil Organisasi
- B. Pegawai
- C. Pimpinan
- D. masyarakat

IV. RENCANA AKSI

- A. Pegawai
- C. Pimpinan
- D. masyarakat

V. PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Rekomendasi

---

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

HARYADI SUYUTI