



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) (Tahun 2024)

KECAMATAN DLINGO

"Anda Puas Kami Semang"

Kapanewon Dlingo



Kec.dlingo@bantulkab.go.id

<https://kec-dlingo.bantulkab.go.id>



08112634146

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 .Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
1.1 Jumlah Responden SKM	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut/Forum Konsultasi Publik.....	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
4.4 KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN.....	
1. Kuesioner	15
2. Hasil pengolahan data	16
3. Dokumentasi pelaksanaan SKM	18
4. Laporan hasil tindak lanjut SKM Periode sebelumnya.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kapanewon Dlingo Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kapanewon Dlingo Kabupaten Bantul.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kapanewon Dlingo Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kapanewon Dlingo Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kapanewon Dlingo Kabupaten Bantul yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan

yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Januari sd September 2024	174

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari - September 2024	4
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2024	3

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

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kapanewon Dlingo Kabupaten Bantul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kapanewon Dlingo Kabupaten Bantul dalam kurun waktu sembilan bulan adalah sebanyak 681 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 681 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 681 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	354	51.98
		PEREMPUAN	327	48.02
2	PENDIDIKAN	TIDAK MENGISI	0	0
		SD KE BAWAH	2	0.29
		SLTP	54	7.93
		SLTA	529	77.68
		SI	50	7.34
		S2	0	0
		S3	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	16	2.35
		TNI	0	0
		POLRI	2	0.29
		WIRASWASTA	111	16.30
		SWASTA	0	0
		LAINNYA	552	81.06
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan IUMK	0	0
		Pelayanan Dispensasi Menikah	9	1.32
		Pengesahan Form IMB	0	0

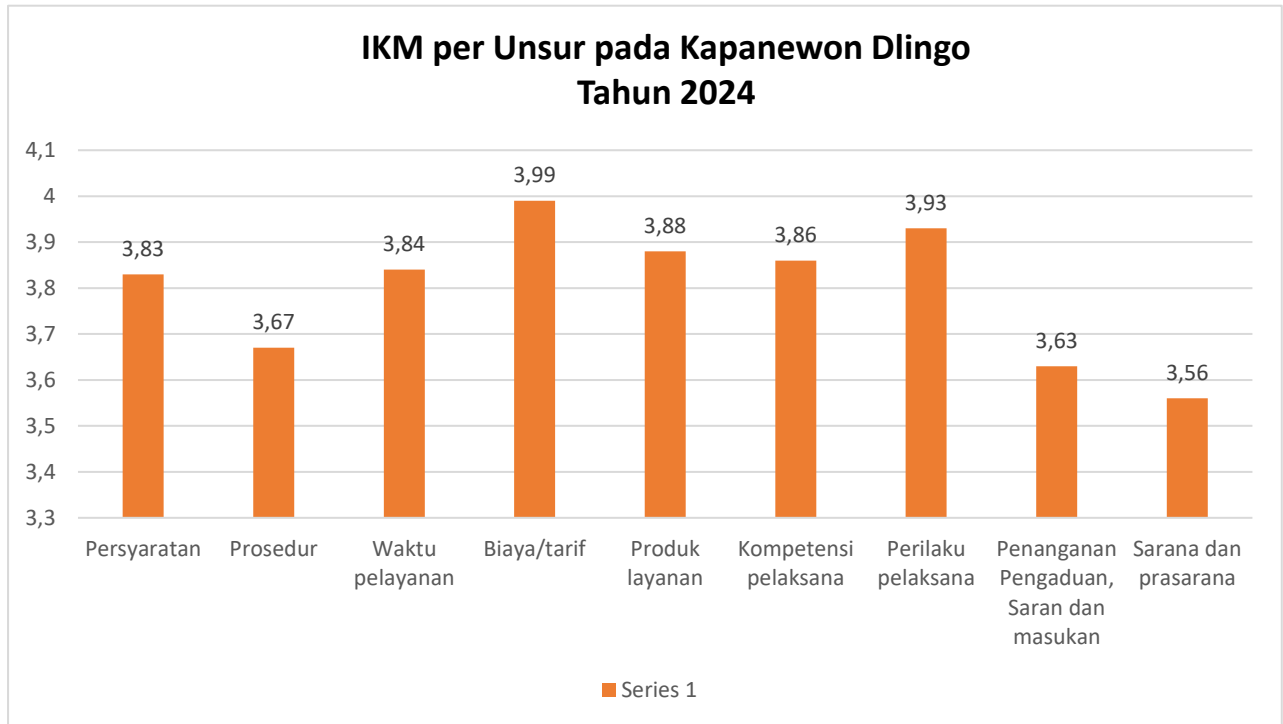
	JENIS LAYANAN	Pengesahan Proposal	149	21.88
		Pengesahan Surat Keterangan mendapat Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4)	10	1.47
		Pengurusan Pindah Datang Penduduk	11	1.62
		Pengurusan Pindah Penduduk/Mutasi	0	0.
		Surat Keringanan Biaya Listrik	0	0
		Surat Rekomendasi SKCK	0	0
		Surat Rekomendasi SKTM	0	0
		Pelayanan Umum	441	64.76
		Pelayanan Pengesahan Ijin Keramaian	33	4.85
		Surat Keterangan Ahli Waris	26	3.82

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per unsur Layanan)

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,83	3,67	3,84	3,99	3,88	3,86	3,93	3,63	3,56
IKM Unit Layan	94,97 A/Sangat Baik								

an	
----	--



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana (U9) mendapatkan nilai terendah pertama dengan nilai 3.56, Penanganan Pengaduan, saran dan masukan (U8) mendapatkan nilai terendah kedua dengan nilai 3,63. Serta persyaratan (U1) mendapatkan nilai terendah ketiga dengan nilai 3,67
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran Biaya/tarif (U4) mendapat nilai 3,99, Perilaku Pelaksana (U7) mendapat nilai 3,93 dan produk layanan (U5) mendapatkan nilai 3.88

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Sarana dan prasarana yang mendukung layanan sudah baik akan tetapi mengingat lokasi parkir yang tersedia tidak berada di depan pelayanan masih (di dalam halaman kantor) sehingga banyak masyarakat yang memparkirkan kendaraan di ruang terbuka (depan ruang pelayanan)
2. Persyaratan untuk penambahan nama ibu mulai berlaku kebijakan baru dimana bagi masyarakat yang tidak mempunyai akta kelahiran dapat mengurus ke Disdukcapil Bantul dengan melengkapi persyaratan yang sudah ditentukan atau bisa di proses di Kapanewon Dlingo dengan melampirkan akta kelahiran

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur penanganan pengaduan saran dan masukan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. dapat diberikan Layanan registrasi dan pengajuan online untuk mempercepat layanan di kapanewon.

- Belum semua Petugas layanan pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*.
- Memberikan sosialisasi tentang kebijakan administrasi kependudukan yang berlaku saat ini

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik Kapanewon Dlingo yang dilaksanakan pada Hari Kamis, Tanggal 1 Agustus 2024 dengan mengundang perwakilan dari Masyarakat/dukuh/Lurah dan dari struktural Kapanewon Dlingo.

1. Dibahas dalam forum ini tentang 3 nilai terendah dalam hasil SKM yaitu Sarana dan Prasarana (U9) mendapatkan nilai terendah pertama dengan nilai 3,56, Penanganan Pengaduan, saran dan masukan (U8) mendapatkan nilai terendah kedua dengan nilai 3,63. Serta persyaratan (U1) mendapatkan nilai terendah ketiga dengan nilai 3,67
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran Biaya/tarif (U4) mendapat nilai 3,99, Perilaku Pelaksana (U7) mendapat nilai 3,93 dan produk layanan (U5) mendapatkan nilai 3.88
3. Membahas dan menyepakati tentang kebijakan prosedur izin keramaian yang berlaku di Wilayah Kapanewon Dlingo (kebijakan tercantum dalam Laporan FKP Kapanewon Dlingo Tahun 2024)

Bagaimana meningkatkan pelayanan yang diinginkan oleh para pengguna layanan yaitu dengan memperbaiki 3 terendah dari hasil survey SKM dan tetap mempertahankan hasil-hasil yang sudah baik atau bahkan meningkatkannya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

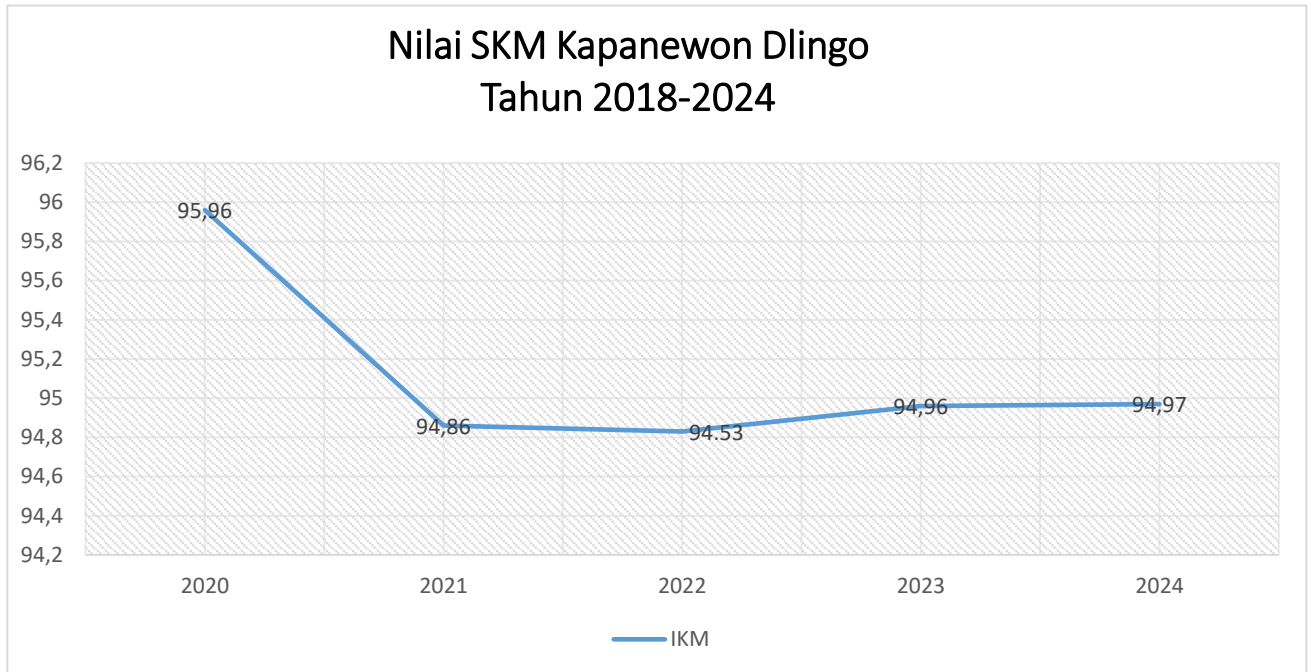
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kualitas sarana prasarana (U9)	Pemeliharaan Komputer			√		Kasubag Umum
		Pembelian computer				√	
		Pengadaan tempat parkir yang strategis dengan ruang pelayanan				√	Kasubag PKA
2	Penangaan pengaduan (U8)	Memaksimalkan SDM yang ada dan mengoptimalkan layanan online	√	√	√	√	Staf, operator
3	persyaratan (U1)	Memberikan sosialisasi tentang persyaratan pengajuan adminduk.	√	√	√	√	Kawat pelayanan dan staf

a. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan

publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kapanewon Dlingo Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 di Kapanewon Dlingo mengalami penurunan maupun kenaikan.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kapanewon Dlingo Kabupaten Bantul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 94.97
2. Hasil Survey IKM Tahun 2024 mengalami kenaikan dengan nilai 94.97 dari Periode sebelumnya yaitu tahun 2023 dengan Nilai 94.96
3. Nilai tertinggi hasil Survey ini ada pada unsur Biaya/tarif, sedangkan 3 unsur dengan nilai terendah ada pada unsur penanganan pengaduan, unsur Sarana dan prasarana dan unsur Persyaratan

Dlingo, 07 Oktober 2024

PLT.PANEWU DLINGO

MARJI HIDAYAT, SIP
NIP.196911141992031005

LAMPIRAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM) PADA KAPANEWON DLINGO

1. Kuesioner

Tanggal : // /		Waktu : ☐ 08.00-12.00* ☐ 13.00-15.00	
Jenis layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis kelamin : ☐ L ☐ P		Usia :	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya....			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanaannya. 1) Tidak sesuai 2) Kurang sesuai 3) Sesuai 4) Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dan pelayanan. 1) Tidak kompeten 2) Kurang kompeten 3) Kompeten 4) Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1) Tidak mudah 2) Kurang mudah 3) Mudah 4) Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. 1) Tidak sopan dan ramah 2) Kurang sopan dan ramah 3) Sopan dan ramah 4) Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1) Tidak cepat 2) Kurang cepat 3) Cepat 4) Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana. 1) Buruk 2) Cukup 3) Baik 4) Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan. 1) Sangat mahal 2) Cukup mahal 3) Murah 4) Gratis	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan. 1) Tidak ada 2) Ada tetapi tidak berfungsi 3) Berfungsi kurang maksimal 4) Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat saudara tentang produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1) Tidak sesuai 2) Kurang sesuai 3) Sesuai 4) Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN

2. HASIL OLAH DATA SKM

- Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per Responden dan per Unsur

Data Detail Penilaian IKM

OPD

: Kapanewon Dlingo

Kembali

Export

No Responden	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	0	3	4	4	3	3	
2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
6	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
352	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
353	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
354	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
355	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
356	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
357	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
JML	1349	1354	1357	1424	1399	1364	1398	1253	1264	
NRR /Unsur	3.779	3.793	3.801	3.989	3.919	3.821	3.916	3.51	3.541	
NRR Trtmbng /Unsur	0.42	0.421	0.422	0.443	0.435	0.425	0.435	0.39	0.393	3.785
IKM Unit pelayanan										94.631

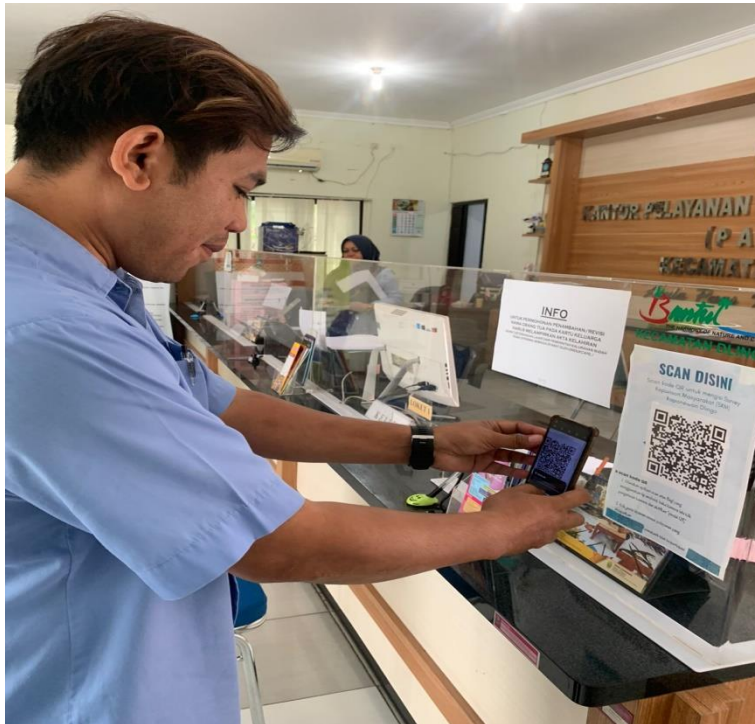
- Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.779
U2	Prosedur	3.793
U3	Waktu pelayanan	3.801
U4	Biaya/tarif	3.989
U5	Produk layanan	3.919
U6	Kompetensi pelaksana	3.821
U7	Perilaku pelaksana	3.916
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.510
U9	Sarana dan prasarana	3.541

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

3. DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM



LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PERIODE 2023



KAPANEWON DLINGO

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kapanewon Dlingo perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kapanewon Dlingo periode Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,84	Sangat baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,84	Sangat baik
3	Waktu Penyelesaian	3,79	Sangat baik
4	Biaya/Tarif	3,99	Sangat baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,81	Sangat baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,8	Sangat baik
7	Perilaku Pelaksana	3,91	Sangat baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,67	Sangat baik
9	Sarana dan Prasarana	3,55	Sangat baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala

prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kualitas sarana prasarana (U9)	Pemasangan daya listrik baru	√				Kasubag Umum
2	Penanganan pengaduan (U8)	Memaksimalkan SDM yang ada dan mengoptimalkan layanan online	√	√	√	√	Staf, operator
3	kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (U3)	Melalui aplikasi	√	√	√	√	Staf

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Pemasangan daya listrik baru	Sudah	Pemasangan daya listrik untuk mendukung pemasangan pendingin (AC) baru		-
2	2.1 Memaksimalkan SDM yang ada dan mengoptimalkan layanan online	Sudah	sosialisasi tentang cara menggunakan aplikasi Disdukcapil Smart Bantul sehingga masyarakat mudah dalam mengaplikasikan		-

3	3.1 kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Sudah	Dimaksimalkan pelayanan secara online		Bilamana sedang dilakukan maintenance aplikasi dan ada pengguna layanan yang segera ingin mencetak ktp ataupun kk, sehingga terkesan pelayanan kurang prima
---	--	-------	---------------------------------------	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. (Kapanewon Dlingo) telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pemasangan daya listrik baru	Pemasangan AC di ruang tunggu pelayanan	Februari 2024	Kepala Jawatan Pelayanan	Kasubag Umum
2	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Pelayanan dimaksimalkan secara online	Jan-Des 2024	Kepala Jawatan Pelayanan	-

Dlingo, 9 oktober 2023

Panewu Dlingo

AGUS JAKA SUNARYA, SE
NIP 196606181991031006

