



1 dari 9 Pertanyaan

11%

Pertanyaan 1

Bagaimana pendapat Saudara
tentang kecepatan waktu dalam
memberikan pelayanan



Tidak cepat



Kurang cepat



cepat



Sangat cepat



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II
Kapanewon Dlingo

Tahun :
2026

DAFTAR ISI

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1

1.3 Maksud dan Tujuan..... 2

BAB II 3

PENGUMPULAN DATA SKM 3

2.1 Pelaksana SKM..... 3

2.2 Metode Pengumpulan Data..... 3

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4

2.4 .Waktu Pelaksanaan SKM 4

2.5 Penentuan Jumlah Responden 4

BAB III 5

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM..... 5

1.1 Jumlah Responden SKM 5

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 6

BAB IV..... 7

ANALISIS HASIL SKM 7

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..... 7

4.2 Rencana Tindak Lanjut/Forum Konsultasi Publik..... 8

4.3 Tren Nilai SKM 9

4.4 KESIMPULAN..... 14

LAMPIRAN.....

1. Kuesioner 11

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 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner dari website SKM Bantul dan mengisi form SKM, warga diminta mengisi kuesioner secara online melalui aplikasi SKM yang sudah dipersiapkan melalui link/barcode yang disebarakan 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. pengisian kuesioner manual dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan sedangkan pengisian melalui barcode atau link yang tersedia di papan pengumuman dan secara otomatis hasil data pengisian responden terrekap oleh sistem, Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 Tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 Bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Juli sd Desember 2025	129
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	4
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2026	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, sesuai dengan arahan dari Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul dalam kurun waktu satu semester (6 Bulan) adalah sebanyak 671 Orang. Pada Tahun 2025 ini responden yang telah mengisi kuesioner di Kapanewon Dlingo sebanyak 671 responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 671 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	406	60.51
		PEREMPUAN	265	39.49
2	PENDIDIKAN	SD	18	2.68%
		SMP	125	18.63%
		SMA	456	67.96%
		D3	29	4.32%
		S1	37	5.51%
		S2	5	0.75%
		S3	1	0.15%
3	PEKERJAAN	PNS	16	2.38%
		TNI	0	0%
		POLRI	5	0.75%
		WIRASWASTA	42	6.26%
		BURUH HARIAN LEPAS	240	35.77%
		PELAJAR/MAHASISWA	118	17.59%
		IRT	35	5.22%
		PETANI	21	3.13%
		GURU	5	0.75%
		PENSIUNAN	10	1.49%
		BELUM BEKERJA	10	1.49%
		PERANGKAT DESA	16	2.38%
		LAINNYA	16	2.38%
		KARYAWAN SWASTA	137	20.42%
4	JENIS LAYANAN	SURAT KETERANGAN AHLI WARIS	39	58.81 %
		SURAT REKOMENDASI SKTM	21	3.1 %
		PENGURUSAN PINDAH PENDUDUK	61	9.09%
		DISPENSASI NIKAH	48	7.15%

		PENGESAHAN PROPOSAL	58	8.64%
		PENGESAHAN IJIN KERAMAIAAN	41	6.11%
		PENGESAHAN SURAT KETERANGAN MENDAPAT PEMBAYARAN TUNJANGAN KELUARGA (KP4)	10	1.49%
		PELAYANAN PENGESAHAN RUSUNAWA	0	0 %
		PELAYANAN REKOMENDASI BIAYA LISTRIK	2	0.30%

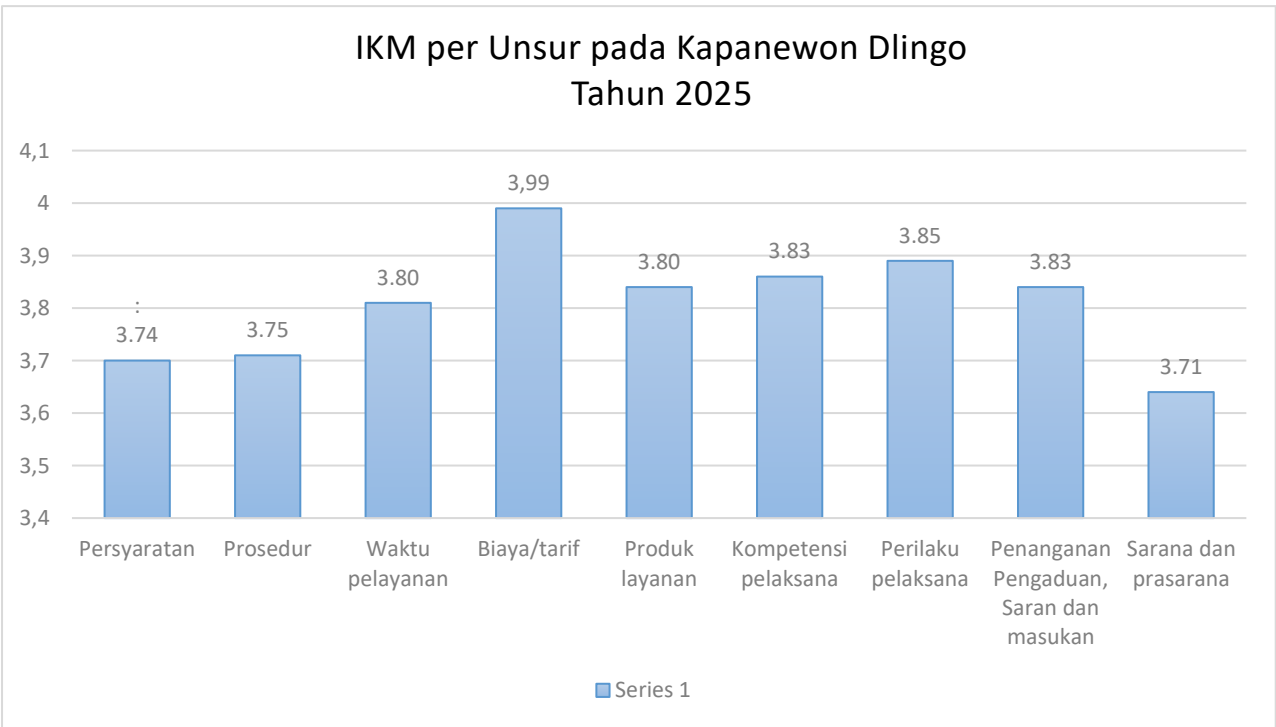
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,74	3,75	3,80	3,99	3,80	3,83	3,85	3,83	3,71
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,28 A/Sangat Baik								

Gambar 1. Nilai Grafikk SKM Per Unsur



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 3.71, Persyaratan (U1) mendapatkan nilai terendah kedua dengan nilai 3,74. Serta Prosedur (U2) mendapatkan nilai terendah ketiga dengan nilai 3,75.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajiban Biaya/tarif (U4) mendapat nilai 3,99, Perilaku Pelaksana (U7) mendapat nilai 3,85 dan kompetensi pelaksana (U6) dan Penanganan Pengaduan (U8) mendapatkan nilai 3.83

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 (di dalam halaman kantor) sehingga banyak masyarakat yang memparkirkan kendaraan di ruang terbuka (depan ruang pelayanan)
2. Persyaratan dan prosedur penambahan nama ibu mulai berlaku kebijakan baru dimana bagi masyarakat yang tidak mempunyai akta kelahiran harus melampirkan register pendaftaran nikah dari KUA, dan KUA menerbitkan surat keterangan yang sudah tertera nama ayah dan ibu, jika di register pendaftaran menikah tidak tercantum nama ayah dan ibu maka harus melampirkan persyaratan seperti berikut :

➤ F1.02	➤ Surat Pertanggungjawaban
➤ F2.01	Kebenaran Data Kelahiran
➤ F1.06	➤ Fotocopy KTP 2 orang
➤ Surat keterangan lahir dari	saksi
Kalurahan	➤ Fotocopy KK saudara
	kandung

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur prosedur dan persyaratan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Memberikan sosialisasi tentang kebijakan administrasi kependudukan yang berlaku saat ini

- Prosedur dan persyaratan yang terus berubah menyebabkan masyarakat kesulitan dalam pengurusan administrasi kependudukan sehingga diperlukan penyamaan persepsi dari Dukcapil, Kapanewon dan Kalurahan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 24 April 2025 dengan mengundang perwakilan dari Masyarakat/dukuh/Lurah dan dari struktural Kapanewon Dlingo.

1. Sarana dan Prasarana (U9) mendapatkan nilai terendah pertama dengan nilai 3.71, Persyaratan (U1) mendapatkan nilai terendah kedua dengan nilai 3,74. Serta Prosedur (U2) mendapatkan nilai terendah ketiga dengan nilai 3,75.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajiban Biaya/tarif (U4) mendapat nilai 3,99, Perilaku Pelaksana (U7) mendapat nilai 3,85 dan kompetensi pelaksana (U6) dan Penanganan Pengaduan (U8) mendapatkan nilai 3.83
3. Membahas dan menyepakati tentang kebijakan prosedur Standar Pelayanan (tercantum dalam Laporan FKP Kapanewon Dlingo Tahun 2025)

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).

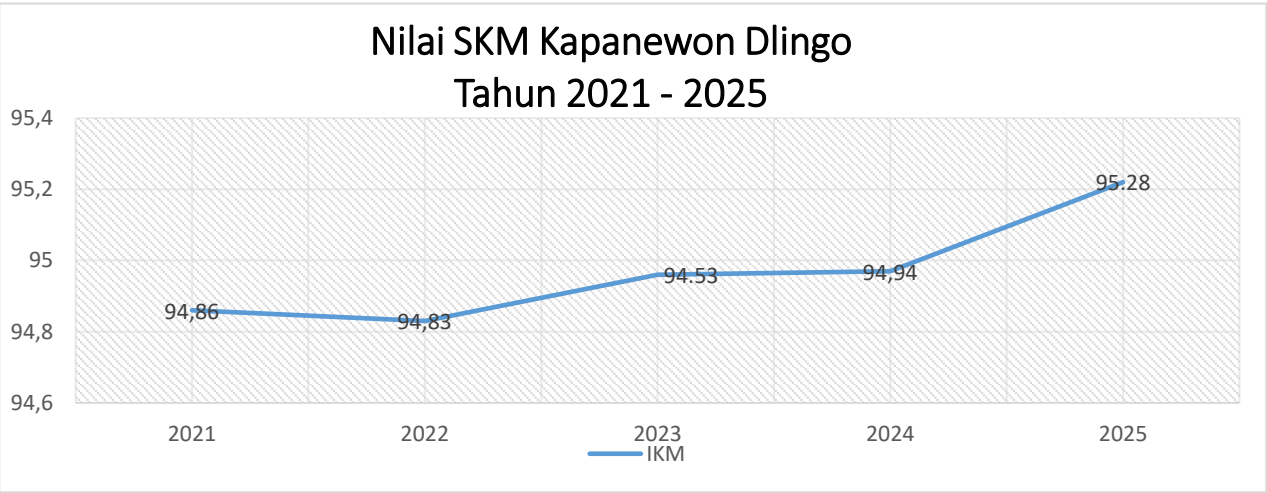
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kualitas sarana prasarana (U9)	Pemeliharaan Komputer Pembelian computer			√	√	Kasubag Umum

		Pengadaan tempat parkir yang strategis dengan ruang pelayanan				√	Kasubag PKA
2	Prosedur (U2)	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 2021 hingga 2025 di Kapanewon Dlingo mengalami penurunan maupun kenaikan. Pada tahun 2025 ini Kapanewon Dlingo mengalami kenaikan sebesar 0,34 dengan kategori A (Sangat Baik)

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Juli – Desember 2025 (Semester II), dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kapanewon Dlingo Kabupaten Bantul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai 95,28
2. Hasil Survey IKM Tahun 2025 mengalami Kenaikan 0,34 dengan nilai 95,28 dari Periode sebelumnya yaitu tahun 2024 dengan Nilai 94.94
3. Nilai tertinggi hasil Survey ini ada pada unsur Biaya/tarif, sedangkan 3 unsur dengan nilai terendah ada pada unsur Sarana dan Prasarana, Persyaratan dan Prosedur

Dlingo 5 Januari 2026
T. 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 tentangG 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

Laporan IKM Perangkat Daerah Kapanewon_Dlingo (Tahun_2025)

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
6	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
14	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
28	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
46	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
50	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
51	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
52	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
53	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
54	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
55	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
58	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
59	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
60	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
61	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
67	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
73	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
91	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
92	3	4	3	4	4	4	4	3	3	

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
657	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
658	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
659	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
660	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
661	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
662	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
663	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
664	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
665	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
666	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
667	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
668	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
669	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
670	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
671	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
JML	2510	2515	2548	2679	2553	2570	2586	2573	2488	
NRR /Unsur	3.74	3.75	3.80	3.99	3.80	3.83	3.85	3.83	3.71	
NRR Trtmbng /Unsur	0.416	0.417	0.422	0.443	0.422	0.426	0.428	0.426	0.412	3.811
X IKM Unit pelayanan										95.278

- Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.74
U2	Prosedur	3.75
U3	Waktu pelayanan	3.80
U4	Biaya/tarif	3.99
U5	Produk layanan	3.80
U6	Kompetensi pelaksana	3.83
U7	Perilaku pelaksana	3.85
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.83
U9	Sarana dan prasarana	3.71

IKM UNIT LAYANAN = 35,28

MUTU INDEKS PELAYANAN = A (sangat Baik)

- 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

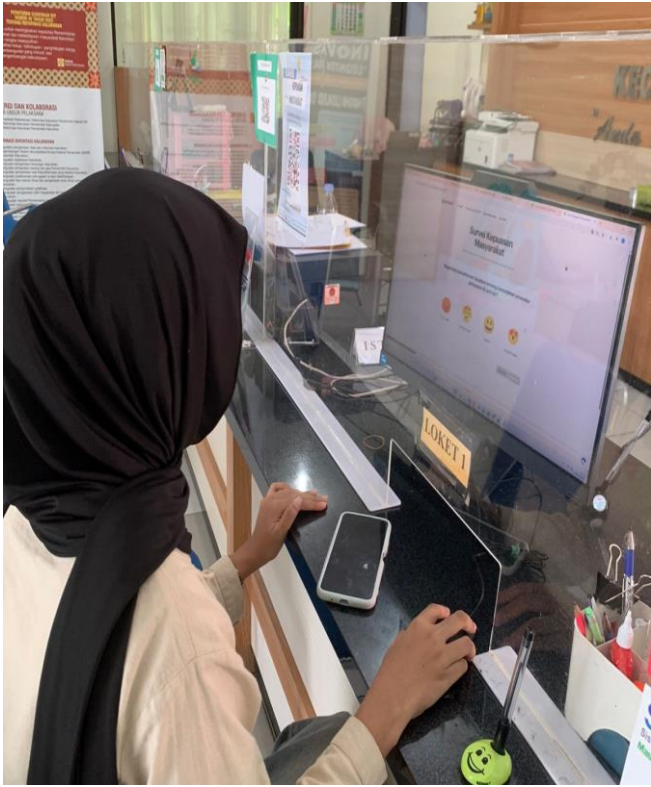
Dlingo 5 Januari 2026

 P.T. PANEWU DLINGO


 MARJI HIDAYAT, SIP

 NIP.196911141992031005

3. DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM



LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PERIODE 2024



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 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,82	Sangat baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,67	Sangat baik
3	Waktu Penyelesaian	3,84	Sangat baik
4	Biaya/Tarif	3,99	Sangat baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,88	Sangat baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,86	Sangat baik
7	Perilaku Pelaksana	3,92	Sangat baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,63	Sangat baik
9	Sarana dan Prasarana	3,56	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)	1.1 Pemeliharaan Komputer dan AC			√		Kasubag Umum
		1.2 Pengadaan tempat parkir yang strategis dengan ruang pelayanan				√	Kasubag PKA
		1.3 Menjaga kebersihan dan kerapian ruang bermain dan ruang tunggu pada pelayanan				√	
2	Penanganan 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

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 pemeliharaan komputer 1.2 pemeliharaan AC secara berkala	Sudah	pembersihan/cleaning dan pemeliharaan komputer dan pendingin ruangan secara rutin 3 bulan sekali	-	-
2	2.1 Memaksimalkan SDM yang ada dan mengoptimalkan layanan online	Sudah	1.1 sosialisasi tentang cara menggunakan aplikasi Disdukcapil Smart Bantul sehingga masyarakat mudah dalam mengaplikasikan dengan sebelumnya berkoordinasi dengan operator	-	-
3	3.1 memberikan sosialisasi tentang persyaratan pengajuan adminduk	Sudah	Rapat Koordinasi dengan petugas register Pelayanan Kalurahan Se – Kapanewon Dlingo	-	Regulasi yang sering berubah

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	Semua Rencana Tindak Lanjut	Monitoring dan evaluasi pada proses berjalannya Rencana Tindak Lanjut	Bersamaan dengan proses tindak lanjut	Plt.Panewu Dlingo	-

Dlingo 24 April 2024
PLT. PANEWU DLINGO



MARJI HIDAYAT, SIP
NIP.196911141992031005