

LAPORAN

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2022**

KEPANEWON DLINGO



Koripan I Dlingo, Dlingo, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta

Kode Pos 55783, Telp. 081126341146, e-mail : Kec.dlingo@bantulkab.go.id

Website: <http://kec-dlingo.bantulkab.go.id>

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
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
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	15
2. Undangan	16
3. Notulen	17
4. foto-foto	18
5. Hasil survey dari aplikasi Skm.bantulkab.go.id	

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 mengamankan 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 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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. 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

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2022	8
2.	Pengumpulan Data	01 Juli sd 31 Desember 2022	128
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2022	5

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2022	5
----	--------------------------------	---------------	---

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 2022, maka populasi penerima layanan pada Kapanewon Dlingo Kabupaten Bantul dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 337 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 337 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 337 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	161	47.9
		PEREMPUAN	176	52.1
2	PENDIDIKAN	TIDAK MENGISI	0	0
		SD KE BAWAH	0	0
		SLTP	5	1.55
		SLTA	314	97.52
		SI	3	0.93
		S2	0	0
		S3	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	0	0
		TNI	2	0.6
		POLRI	0	0
		WIRASWASTA	3	0.9
		SWASTA	114	34.13
		LAINNYA	0	0
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan IUMK	0	0
		Pelayanan Dispensasi Menikah	28	8,3
		Pengesahan Form IMB	0	0

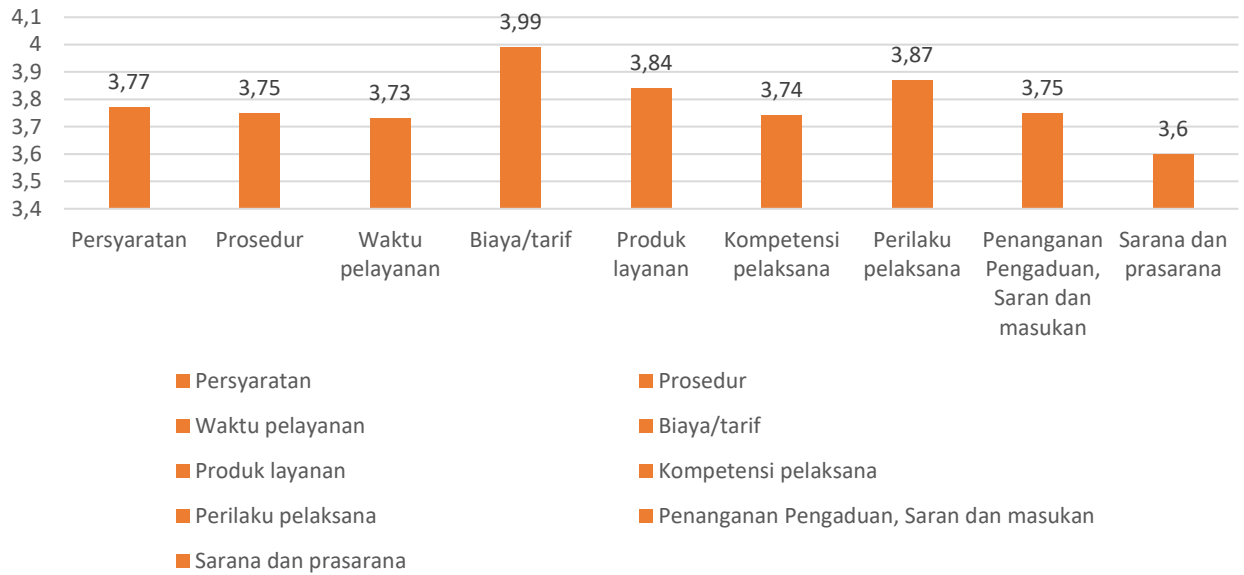
	JENIS LAYANAN	Pengesahan Proposal	55	16,3
		Pengesahan Surat Keterangan mendapat Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4)	0	0
		Pengurusan Pindah Datang Penduduk	8	
		Pengurusan Pindah Penduduk/Mutasi	1	0,3
		Surat Keringanan Biaya Listrik	0	0
		Surat Rekomendasi SKCK	0	0
		Surat Rekomendasi SKTM	2	
		Pelayanan Umum	222	65,9
		Surat Keterangan Ahli Waris	1	0,3

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	3,77	3,75	3,73	3,99	3,84	3,74	3,87	3,75	3,6
IKM Unit Layanaan	94,53 A/Sangat Baik								

IKM per Unsur pada Kapanewon Dlingo Tahun 2022



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan pengaduan pengguna layanan (U9) mendapatkan nilai terendah pertama dengan nilai 3,6. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (U3) mendapatkan nilai terendah kedua dengan nilai 3,73, serta kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan (U6) mendapatkan nilai terendah ketiga dengan nilai 3,74.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran Biaya/tarif (U4) mendapat nilai 3,99, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (U7) mendapat nilai 3,87 dan kesesuaian pelayanan produk (U5) mendapatkan nilai yang sama yaitu 3.84.
3. 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 :
 - “dikarenakan kebijakan oleh kemendagri tentang pelayanan pengajuan administrasi kependudukan dialihkan online (melalui disdukcapil smart bantul) banyak dikeluhkan oleh masyarakat karena keterbatasan kemampuan mengakses sehingga terkesan rumit”.
 - “Pelayanan ditingkatkan, dengan diadakannya sosialisasi tentang cara menggunakan aplikasi disdukcapil sehingga masyarakat mudah dalam mengaplikasikan”
 - Terkait dengan banyaknya permohonan KK yang masuk berhubungan dengan penambahan nama orang tua, dimana Kapanewon Dlingo ada sekitar 6700 an data yang KK nya belum ada nama ayah ataupun ibu, sehingga menjadikan antrian sangat banyak.

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.
- Untuk saat ini terkendala overload permohonan updating KK / banyaknya berkas permohonan pembaharuan KK, sehingga terjadi keterlambatan penyelesaian KK karena operator dari Dukcapil hanya satu orang.
- Belum semua Petugas layanan pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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.

4. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik Kapanewon Dlingo yang dilaksanakan pada Hari Selasa Tanggal 20 Desember 2022 dengan mengundang perwakilan dari Masyarakat/dukuh/Lurah juga dari struktural Kapanewon Dlingo. Dibahas dalam forum ini tentang 3 nilai terendah dalam hasil SKM yaitu tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan (U9) mendapatkan nilai terendah pertama dengan nilai 3,6. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (U3) mendapatkan nilai terendah kedua dengan nilai 3,73, serta kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan (U6) mendapatkan nilai terendah ketiga dengan nilai 3,74, 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	Penanganan pengaduan pengguna layanan (U9)	Menambah personil sebagai admin aduan agar lebih cepat tertangani bagi pengguna layanan yang WA atau bertanya lewat WA atau email Kapanewon, karena sebelumnya belum ada petugas khusus					Kawat Pelayanan
		Melalui email, WA, lg Kapanewon, eLapor					Staf/Admin
2	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (U3)	Memaksimalkan SDM yang ada dan mengoptimalkan layanan online					Staf, operator
3	Kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan (U6)	Menambah kemampuan SDM Pelayanan melalui diklat/bimtek					Staf

4.3 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 2018 hingga 2022 di Kapanewon Dlingo mengalami penurunan maupun kenaikan

LAMPIRAN- LAMPIRAN

LAMPIRAN
KUESIONER SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM)
PADA KAPANEWON DLINGO

1. Kuesioner

Tanggal : <input type="text"/> <input type="text"/> // <input type="text"/> <input type="text"/> / <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00-12.00* <input type="checkbox"/> 13.00-15.00
Jenis layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P Usia : <input type="text"/>	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> 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

<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none">1) Tidak sesuai2) Kurang sesuai3) Sesuai4) Sangat sesuai	<p>SARAN DAN MASUKAN</p>
--	--------------------------



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
KAPANEWON DLINGO

ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦏꦏꦤꦼꦮꦺꦤ꧀ꦢꦭꦶꦁꦺ

Alamat: Koripan I, Dlingo, Dlingo, Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta
Kode Pos 55783, Telepon : 08112634146 Email: kec.dlingo@bantulkab.go.id
Website: <http://kec-dlingo.bantulkab.go.id>

Nomor : 005/00557

Dlingo, 15 Desember 2022

Lamp : -

Perihal : **UNDANGAN**

Kepada

Yth

.....

di Dlingo

Mengharap kehadiran Bapak/ Ibu/ Saudara pada acara yang akan dilaksanakan pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 20 Desember 2022

Pukul : 13.00 WIB

Tempat : Ruang Rapat Kapanewon Dlingo

Acara : Forum Konsultasi Publik

Demikian undangan ini disampaikan, atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.

Panewu,

Ditandatangani secara elektronik oleh :
AGUS JAKA SUNARYA, S.E.
Pembina, IV/a
NIP. 196606181991031006



• Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.

"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"

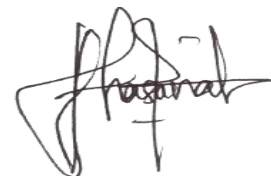
• Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR.E.

Notulen Hasil Forum Konsultasi Publik
Kapanewon Dlingo

Hari : Selasa
Tanggal : 20 Desember 2022
Pukul : 13.00 Wib
Tempat : Ruang Rapat Kapanewon Dlingo
Hasil :

1. Rapat dipimpin oleh Panewu Anom Kapanewon Dlingo
2. Hadir dalam Forum Konsultasi Publik, Lurah/Kamituo, dukuh perwakilan masyarakat, petugas register desa.
3. Hasil rapat :
Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :
Penanganan pengaduan pengguna layanan (U9) mendapatkan nilai terendah pertama dengan nilai 3,6. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (U3) mendapatkan nilai terendah kedua dengan nilai 3,73, serta kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan (U6) mendapatkan nilai terendah ketiga dengan nilai 3,74.
Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran Biaya/tarif (U4) mendapat nilai 3,99, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (U7) mendapat nilai 3,87 dan kesesuaian pelayanan produk (U5) mendapatkan nilai yang sama yaitu 3.84.
Dari hasil survey SKM tersebut berusaha untuk memperbaiki kekurangan 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).
4. Rapat diakhiri dengan berdoa.

Dlingo, 20 Desember 2022



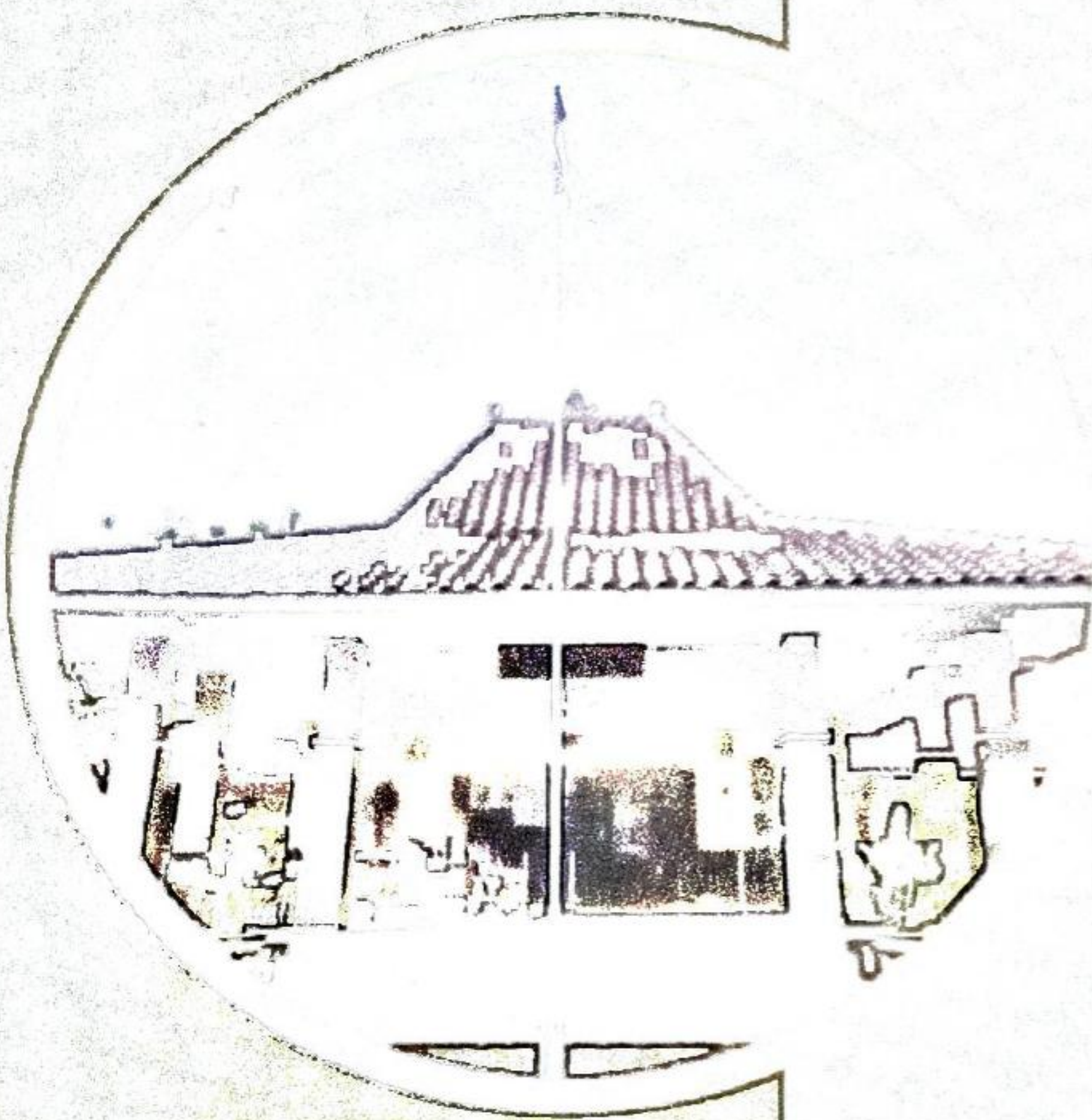
Huswatun Khasanah

Foto Forum Konsultasi Publik Kapanewon Dlingo
Selasa, 20 Desember 2022



LAPORAN

Survey Kepuasan Masyarakat
Semester I Tahun 2022



prepared by :
KAPANEWON DLINGO

KAPANEWON DLINGO

Alamat : Koripan 1 Dlingo, Dlingo,
Bantul, Daerah Istimewa
Yogyakarta
Kode Pos 55783

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
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
LAMPIRAN.....	14
1. Kuesioner	15
2. Undangan.....	16
3. Notulen	17
4. foto-foto.....	18
5. Hasil survey dari aplikasi Skm.bantulkab.go.id	

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.

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 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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. 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

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Kerja	Hari
1.	Persiapan	Januari 2022	8	
2.	Pengumpulan Data	01 Januari 30 Juni 2022	128	
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	dan Juli 2022	5	

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 2022, maka populasi penerima layanan pada Kapanewon Dlingo Kabupaten Bantul dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 353 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 353 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 353 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	186	52,69
		PEREMPUAN	167	47,3
2	PENDIDIKAN	TIDAK MENGISI	0	0
		SD KE BAWAH	16	4,85
		SLTP	32	9,7
		SLTA	239	72,42
		SI	27	8,18
		S2	9	2,73
		S3	7	2,12
3	PEKERJAAN	PNS	4	1,13
		TNI	0	0
		POLRI	1	0,28
		WIRASWASTA	74	20,96
		SWASTA	0	0
		LAINNYA	274	77,62
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan IUMK	0	0
		Pelayanan Dispensasi Menikah	11	3,11
		Pengesahan Form IMB	0	0

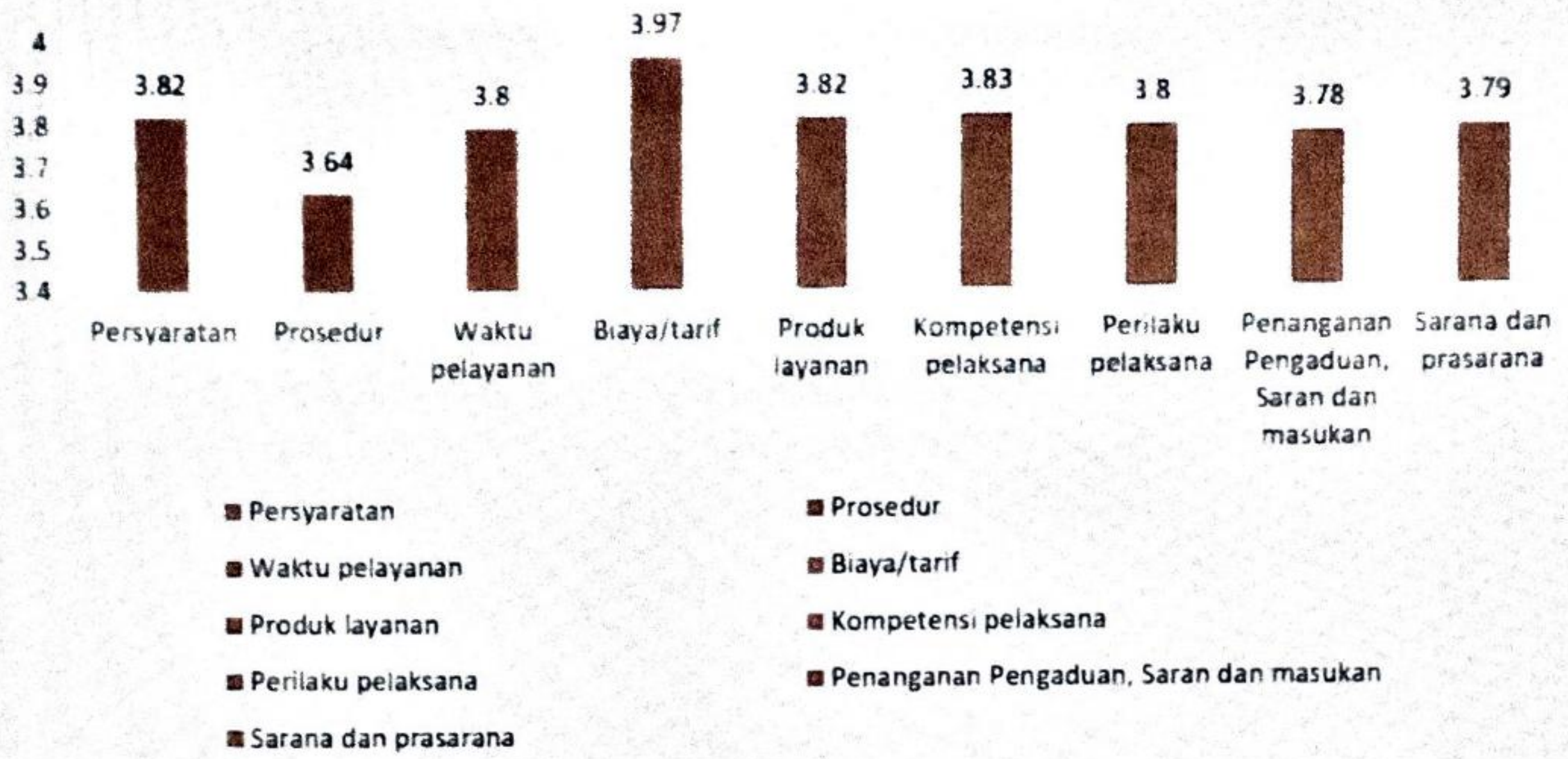
	JENIS LAYANAN	Pengesahan Proposal	59	16,7
		Pengesahan Surat Keterangan mendapat Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4)	3	0,8
		Pengurusan Pindah Datang Penduduk	1	0,28
		Pengurusan Pindah Penduduk/Mutasi	1	0,28
		Surat Keringanan Biaya Listrik	0	0
		Surat Rekomendasi SKCK	0	0
		Surat Rekomendasi SKTM	4	1,13
		Pelayanan Umum	244	69,12
		Surat Keterangan Ahli Waris	2	0,56

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	3,82	3,64	3,8	3,97	3,82	3,83	3,8	3,78	3,79
IKM Unit Layanan			95,12	A/Sangat Baik					

IKM per Unsur pada Kapanewon Dlingo Tahun 2022



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kemudahan Prosedur Pelayanan (U2) mendapatkan nilai terendah yaitu 3,64
Selanjutnya Kualitas sarana dan prasarana (U8) mendapatkan nilai 3,78
adalah nilai terendah kedua, serta penanganan pengaduan pengguna layanan (U9) mendapatkan nilai terendah ketiga dengan nilai 3,79.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran Biaya/tarif (U4) mendapat nilai 3,97, pelayanan kompetensi/kemampuan petugas (U6) mendapat nilai 3,83, serta pelayanan persyaratan (U1) dan kesesuaian pelayanan produk (U5) mendapatkan nilai yang sama yaitu 3.82
3. 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 :
 - “dikarenakan kebijakan oleh kemendagri tentang pelayanan pengajuan administrasi kependudukan dialihkan online (melalui disdukcapil smart bantu) banyak dikeluhkan oleh masyarakat karna keterbatasan kemampuan mengakses sehingga terkesan rumit”.
 - “Pelayanan ditingkatkan, dengan diadakannya sosialisasi tentang cara menggunakan aplikasi disdukcapil sehingga masyarakat mudah dalam mengaplikasikan”

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.
- Untuk saat ini terkendala overload permohonan updating KK / banyaknya berkas permohonan pembaharuan KK, sehingga terjadi keterlambatan penyelesaian KK karena operator dari Dukcapil hanya satu orang.

- Belum semua Petugas layanan pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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 07 Juli 2022 dengan mengundang perwakilan dari Masyarakat/dukuh/Lurah juga dari struktural Kapanewon Dlingo. Dibahas dalam forum ini tentang 3 nilai terendah dalam hasil SKM yaitu tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan (U2) mendapatkan nilai terendah yaitu 3,64, Kualitas sarana dan prasarana (U8) mendapatkan nilai 3,78 adalah nilai terendah kedua, serta penanganan pengaduan pengguna layanan (U9) mendapatkan nilai terendah ketiga dengan nilai 3,79, 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	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Sosialisasi tentang prosedur layanan terbaru					Kawat Pelayanan
2	sarana dan prasarana	Sevice AC agar ruangan tambah sejuk/dingin	√		√		Kasubag Umum
		Menambah koleksi mainan untuk anak di Pojoy Bermain Anak			√		Kasubag PKA
		Mengaktifkan kembali pojok baca.	√	√	√	√	Staf Pelayanan
3	Penanganan Pengaduan	Menambah personil sebagai admin aduan agar lebih cepat tertangani bagi pengguna layanan yang WA atau bertanya lewat WA atau email Kapanewon, karena sebelumnya belum ada petugas khusus.				√	Kawat Pelayanan
		Melalui email, WA, lg Kapanewon, eLapor	√	√	√	√	Staf/Admin

4.3 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 2018 hingga 2022 di Kapanewon Dlingo mengalami penurunan maupun kenaikan

LAMPIRAN- LAMPIRAN

LAMPIRAN
KUESIONER SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM)
PADA KAPANEWON DLINGO

1. Kuesioner

Tanggal : <input type="text"/> <input type="text"/> // <input type="text"/> <input type="text"/> / <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Waktu <input type="checkbox"/> 08.00-12.00* <input type="checkbox"/> 13.00-15.00
Jenis layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia : <input type="text"/>
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Lainnya....	

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

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



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
KAPANEWON DLINGO

ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦏꦏꦤꦼꦮꦺꦤ꧀ꦢꦭꦶꦁꦺ

Alamat: Koripan I, Dlingo, Dlingo, Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta

Kode Pos 55783, Telepon : 08112634146 Email:

kec.dlingo@bantulkab.go.id ,Website: <http://kec-dlingo.bantulkab.go.id>

Dlingo, 1 Juli 2022

Nomor : 005/0278

Lamp : -

Perihal : **UNDANGAN**

Kepada

Yth

.....

di Dlingo

Mengharap kehadiran Bapak/ Ibu/ Saudara pada acara yang akan dilaksanakan pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 7 Juli 2022
Pukul : 13.00 WIB
Tempat : Pendopo Kapanewon Dlingo
Acara : Forum Konsultasi Publik

Demikian undangan ini disampaikan, atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.

PANEWU DLINGO,

SLAMET PAMUJI, S.Pd, M.Pd
NIP. 196708171991031013

**Notulen Hasil Forum Konsultasi Publik
Kapanewon Dlingo**

Hari : Kamis
Tanggal : 7 Juli 2022
Pukul : 13.00 Wib
Tempat : Pendopo Kapanewon Dlingo

Hasil :

1. Rapat dipimpin oleh
2. Hadir dalam Forum Konsultasi Publik, Lurah/Kamituo, dukuh perwakilan masyarakat, petugas register desa.
3. Hasil rapat :
Kemudahan Prosedur Pelayanan (U2) mendapatkan nilai terendah yaitu 3,64, Kualitas sarana dan prasarana (U8) mendapatkan nilai 3,78 adalah nilai terendah kedua, serta penanganan pengaduan pengguna layanan (U9) mendapatkan nilai terendah ketiga dengan nilai 3,79, 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).
4. Kesimpulan, rapat ditutup dengan lafal hamdallah

Dlingo, 7 Juli 2022

Notulis



Huswatun Khasanah

Foto Forum Konsultasi Publik Kapanewon Dlingo
Kamis, 07 Juli 2022



Tanggal 2022-01-01 sampai 2022-6-30 Cari

Export

Data Nilai IKM

Show 10 entries

Search:

No	SKPD	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Nilai	Detail
1	Kapanewon Dlingo	3.82	3.64	3.8	3.97	3.82	3.83	3.8	3.78	3.79	95.12	A (Sangat Baik)	OPD (ikmopd-a5771bce93e200c36f7cd9dfc) Layanan (nilai_ikm-a5771bce93e200c36f7c)

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous Next

Copyright © 2019 Kabupaten Bantul. All rights reserved.

Version 1.3.0

Data Responden IKM

[Kembali](#)

Show 10 entries

Search:

No	SKPD	Nama Layanan	Jumlah Responden	Detail
11	Kapanewon Dlingo	Surat Keterangan Ahli Waris	2	Detail (lynrespon-effc299a1addb07e7089f9b269c31f2f-2022a01a01-2022a6a30.asp)

Showing 11 to 11 of 11 entries

Previous 1 **2** Next

Kembali

Data Responden IKM

Show 10 ▼ entries

Search:

No	SKPD	Nama Layanan	Jumlah Responden	Detail
1	Kapanewon Dlingo	Pelayanan Dispensasi Menikah	11	Detail (lynrespon-9cfd10e8fc047a44b08ed031e1f0ed1-2022a01a01-2022a6a30.asp)
2	Kapanewon Dlingo	Pelayanan Pengesahan Ijin Keramaian	1	Detail (lynrespon-57aeee35c98205091e18d1140e9f38cf-2022a01a01-2022a6a30.asp)
3	Kapanewon Dlingo	Pelayanan Pengesahan Proposal	59	Detail (lynrespon-74db120f0a8e5646ef5a30154e9f6deb-2022a01a01-2022a6a30.asp)
4	Kapanewon Dlingo	Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Mendapat Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4)	3	Detail (lynrespon-be83ab3ecd0db773eb2dc1b0a17836a1-2022a01a01-2022a6a30.asp)
5	Kapanewon Dlingo	Pelayanan Pengurusan Pindah Datang Penduduk	1	Detail (lynrespon-13fe9d84310e77f13a6d184dbf1232f3-2022a01a01-2022a6a30.asp)
6	Kapanewon Dlingo	Pelayanan Pengurusan Pindah Penduduk / mutasi	1	Detail (lynrespon-d1c38a09acc34845c6be3a127a5aacaf-2022a01a01-2022a6a30.asp)
7	Kapanewon Dlingo	Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Ahli Waris	27	Detail (lynrespon-c0e190d8267e36708f955d7ab048990d-2022a01a01-2022a6a30.asp)
8	Kapanewon Dlingo	Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	4	Detail (lynrespon-060ad92489947d410d897474079c1477-2022a01a01-2022a6a30.asp)
9	Kapanewon Dlingo	Pelayanan Umum	242	Detail (lynrespon-eb86d510361fc23b59f18c1bc9802cc6-2022a01a01-2022a6a30.asp)

7/7/2022

Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat

No	SKPD	Nama Layanan	Jumlah Responden	Detail
10	Kapanewon Dlingo	Pelayanan Umum	2	Detail (lynrespon-8edd72158ccd2a879f79cb2538568fdc-2022a01a01-2022a6a30.asp)

Showing 1 to 10 of 11 entries

Previous 2 Next

Mulai dari Tahun

Pilih Tahun



✓ Cari

Data Nilai IKM

Export

Show 10 entries

Search:

No	SKPD	2018	2019	2020	2021	2022
1	Kapanewon Dlingo	0	91.25	95.96	94.86	95.12

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

No Responden	Jenis Kelamin		Tidak di isi	Pendidikan							Tidak di isi	Pekerjaan					Tidak di isi	Umur			
	L	P		SD	SMP	SMA	S1	S2	S3	PNS		TNI	POLRI	WIRA SWASTA	SWASTA	Lainnya		< 25 TH	25 - 35 TH	36 - 45 TH	> 45 TH
319	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
320	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
321	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
322	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
323	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
324	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
325	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
326	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
327	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
328	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
329	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
330	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-
331	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
332	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
JML	186	167	0	16	32	239	27	9	7	0	4	0	1	74	0	274	0	163	76	56	58

Data Responden IKM

OPD

: Kapanewon Dlingo

Kembali

Export

No Responden	Jenis Kelamin		Tidak di isi	Pendidikan							Pekerjaan						Tidak di isi	Umur			
	L	P		SD	SMP	SMA	S1	S2	S3	Tidak di isi	PNS	TNI	POLRI	WIRA SWASTA	SWASTA	Lainnya		< 25 TH	25 - 35 TH	36 - 45 TH	> 45 TH
1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-		
2	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-		
3	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-		
4	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-		
5	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1		
6	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1		
7	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1		
8	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-		
9	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-		
10	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-		
JML	186	167	0	16	32	239	27	9	7	0	4	0	1	74	0	274	0	163	76	56	58



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL

KAPANEWON DLINGO

ꦏꦥꦤꦺꦮꦺꦤ꧀ꦢꦭꦶꦁꦺ

Alamat: Koripan I, Dlingo, Dlingo, Bantul Kode Pos 55783

Telepon : 08112634146

Email: kec.dlingo@bantulkab.go.id, Website: <http://kec.dlingo@bantulkab.go.id>

Nomor : 045/00323
Lamp. : 1 bendel
Hal : Laporan Survey Kepuasan
Masyarakat (SKM) Th. 2022 Semester I

Kepada:
Yth. Bupati Bantul

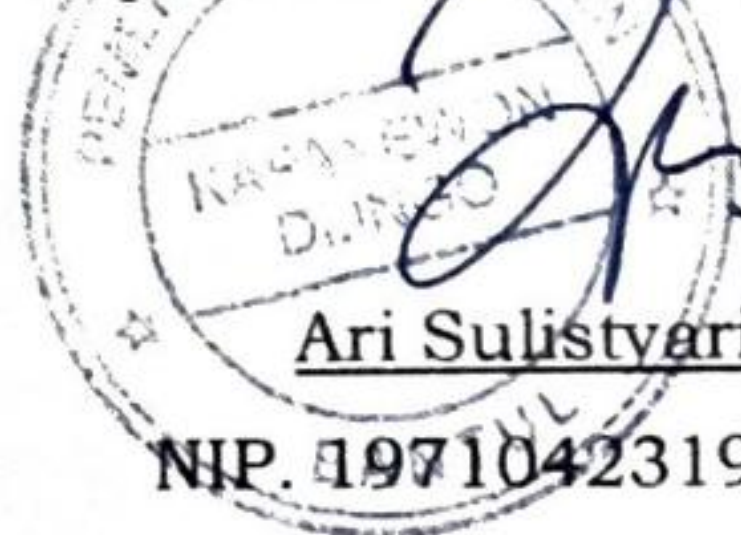
c.q. Kepala Bagian Organisasi
Setda Bantul
Di B a n t u l

Dengan ini kami kirimkan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Th. 2022 Semester I Kapanewon Dlingo sebagaimana terlampir .

Demikian laporan ini disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dlingo, 12 Juli 2022

An. Panewu Dlingo
Kepala Jawatan Pelayanan Umum



Ari Sulistyarini, SE

NIP. 197104231991022001

18/22
AUR/7