

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
KAPANEWON BANGUNTAPAN
TAHUN 2021

DAFTAR ISI

LAPORAN.....	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
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.....	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V.....	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	15

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 Banguntapan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Bantul, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Kapanewon Banguntapan.

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 Banguntapan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kapanewon Banguntapan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online 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 Banguntapan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu pelayanan** : 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 Layanan** : Produk layanan 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 langsung masuk diwebsite. 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 yaitu 1 tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 10 (sepuluh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2021	10
2.	Pengumpulan Data	Februari-Agustus 2021	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2021	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September-Oktober 2021	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kapanewon Banguntapan berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 500 orang. Kapanewon mendapatkan jumlah responden sebesar 555 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

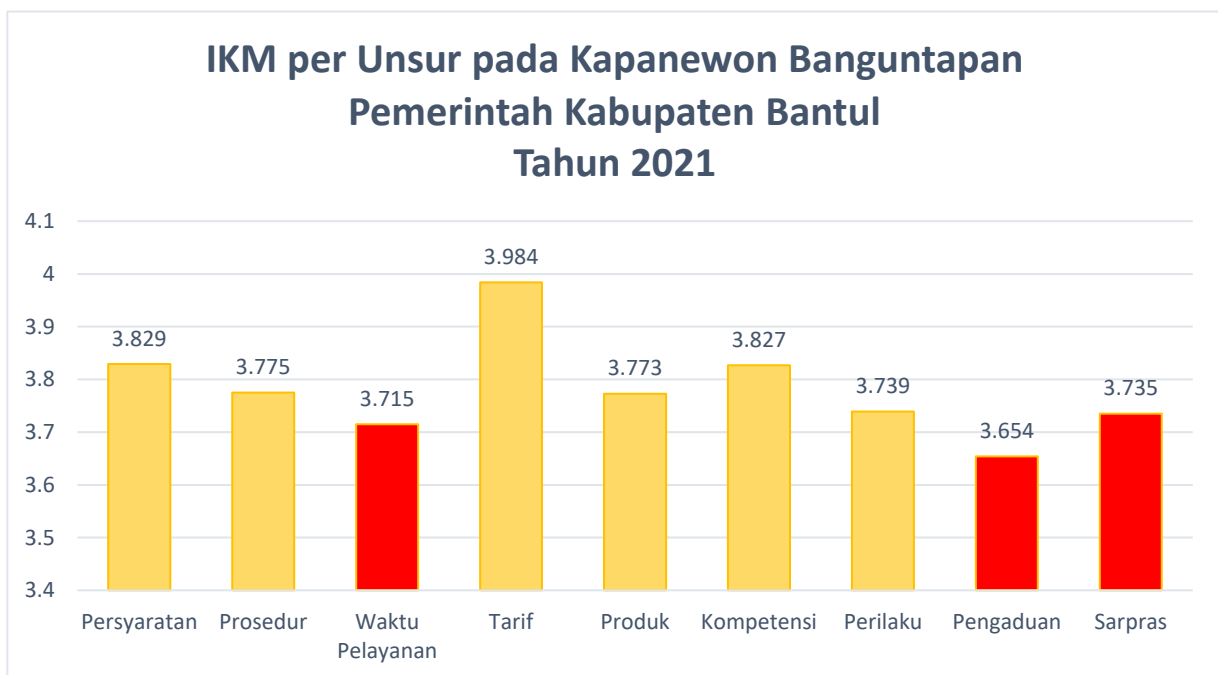
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **450** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	312	56.22%
		PEREMPUAN	243	43.78%
2	PENDIDIKAN	SD	15	2.9%
		SLTP	32	8%
		SLTA	295	56.95%
		DIII	0	0
		SI	146	28.19%
		S2	28	5.41%
3	PEKERJAAN	PNS	21	3.78%
		TNI	2	0.36%
		SWASTA	0	0%
		WIRUSAHA	57	10.27%
		LAINNYA	474	85.41%

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	3,829	3,775	3,715	3,984	3,773	3,827	3,739	3,654	3,735
Kategori	A	B	B	A	A	A	B	B	B
IKM Unit Layanan	94.53 (A atau Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,564. Selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,715 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga sarana dan prasarana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,984 dari unsur layanan, dan persyaratan mendapatkan nilai 3,829 serta kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,827.

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 :

- “Untuk proses layanan lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

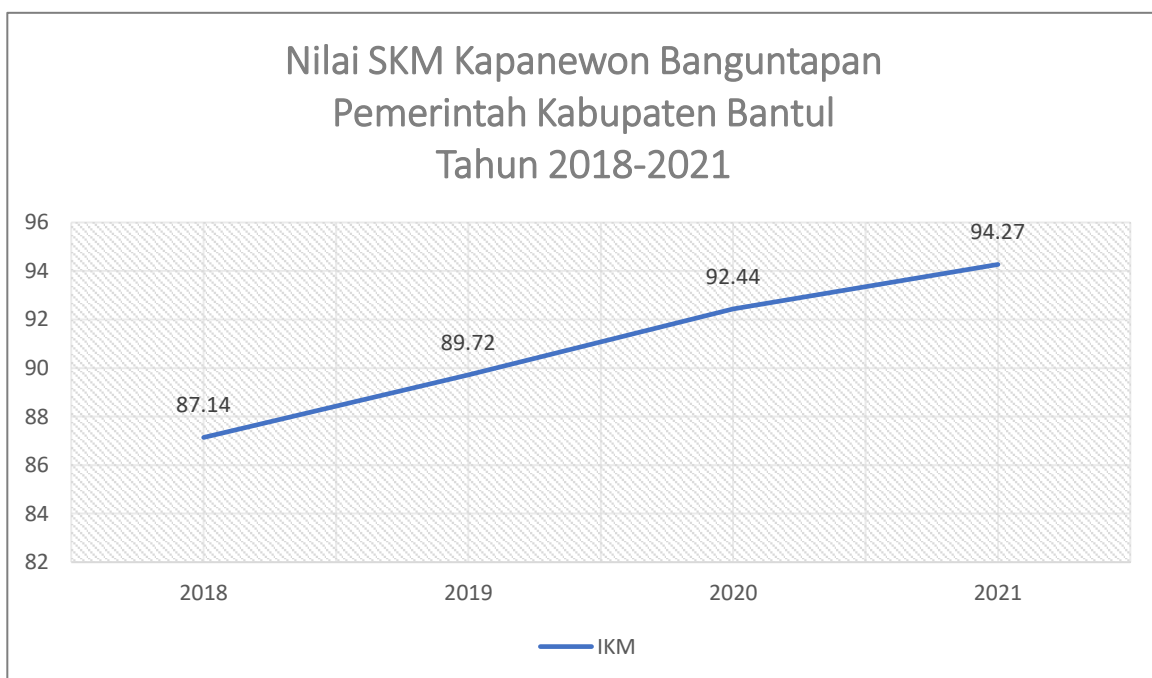
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan. 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, saran, dan masukan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap aduan, saran, dan masukan terkait pelayanan	√	√	√		
		Peningkatan kanal aduan, saran, dan masukan				√	...
2	Waktu Pelayanan	Meningkatkan kecepatan waktu pelayanan	√	√	√	√	...
3	Sarana dan Prasarana	Menata ulang ruangan pelayanan				√	...

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 Banguntapan Pemerintah Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2021 pada Kapanewon Banguntapan Pemerintah Kabupaten Bantul.

BAB V

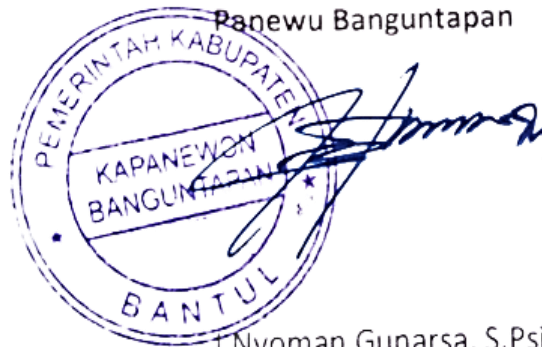
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Banguntapan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,53. Nilai SKM Kapanewon Banguntapan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2021.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, waktu pelayanan, sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,984 dari unsur layanan, dan persyaratan mendapatkan nilai 3,829 serta kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,827.

Kabupaten Bantul, 27 Oktober 2021

Kapanewon Banguntapan



Nyoman Gunarsa, S.Psi. M.Psi

NIP. 197008141991031004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

🏠 skm.bantulkab.go.id/e37 4

📝 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Data Responden

Usia

Jenis Kelamin

Laki-laki Perempuan

Pendidikan

SD SMP SMA D3
 S1 S2 S3

Pekerjaan

PNS TNI POLRI
 WIRASWASTA
 KARYAWAN SWASTA
 BURUH HARIAN LEPAS
 PELAJAR/MAHASISWA IRT
 Petani

Pekerjaan Selainnya :

Next

🏠 skm.bantulkab.go.id/e37 4

📝 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

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

Previous

Submit

2. Hasil Olah Data SKM

Snilai / unsur	2125	2095	2062	2211	2094	2124	2075	2028	2073	
NRR / unsur	3.829	3.775	3.715	3.984	3.773	3.827	3.739	3.654	3.735	
NRR Tertbg /Unsur	0.425	0.419	0.413	0.443	0.419	0.425	0.415	0.406	0.415	*)
IKM Unit pelayanan										**)
										94.529

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.829
U2	Prosedur	3.775
U3	Waktu pelayanan	3.715
U4	Biaya/tarif	3.984
U5	Produk layanan	3.773
U6	Kompetensi pelaksana	3.827
U7	Perilaku pelaksana	3.739
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.654
U9	Sarana dan prasarana	3.735

Keterangan :

U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan
 NRR : Nilai rata-rata
 : Indeks Kepuasan Masyarakat
 IKM : Jumlah NRR IKM tertimbang
 *) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
 **) : Jumlah nilai per unsur dibagi
 NRR Per Unsur : Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN :	94.53
-----------------------------	--------------

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

