

LAPORAN

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2024

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2024 pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul.

Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Tim Penyusunan SKM pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul dalam rangka pelaksanaan survey SKM yang telah dilakukan pada Semester I Tahun 2024. Kami ucapkan terimakasih kepada banyak pihak yang telah membantu mensukseskan penyusunan Laporan Hasil Survey SKM Semester I Tahun 2024 ini mulai dari pelaksanaan survey sampai dengan penyusunan laporan ini.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul pada khususnya dan Pemerintah Kabupaten Bantul pada umumnya.

Bantul, 29 Juli 2024
Kepala Dinas,

Dra. Sri Nuryanti, M.Si
NIP.196707101993032008

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Dasar Hukum.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	5
1.4 Ruang Lingkup.....	5
1.5 Manfaat.....	6
BAB II. PELAKSANAAN KEGIATAN	
2.1 Pembentukan Tim Penyusunan SKM.....	7
2.2 Penyiapan Bahan.....	7
2.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	8
2.4 Metode Pengolahan Data.....	8
2.5 Survey Kepuasan Masyarakat.....	9
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN	
3.1 Karakteristik Responden.....	10
3.2 Hasil Pengolahan Data SKM.....	12
3.3 Hasil Kategori Pengukuran.....	13
3.4 Permasalahan-permasalahan.....	14
BAB IV. PENUTUP	
4.1 Kesimpulan.....	15
4.2 Saran.....	15
LAMPIRAN.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan dalam rangka mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengingat semakin tingginya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Peraturan ini menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundangundangan yang berlaku. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan aparat pemerintah dan berorientasi pada upaya memberikan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkannya sehingga menciptakan suatu kondisi yang mencerminkan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang dilakukan.

Pelayanan publik harus mendapatkan perhatian bersama karena menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Pada kenyataannya, masih belum maksimalnya pelayanan publik yang diberikan yang dibuktikan dengan banyaknya pengaduan dan keluhan masyarakat, prosedur yang lama dan berbelit-belit, kurangnya transparan, fasilitas yang terbatas serta ketersediaan sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Untuk mengukur dan mengetahui kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik apakah telah mampu memenuhi harapan masyarakat dan sebagai bahan perbaikan layanan, maka diadakan “Survey Kepuasan Masyarakat” di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Kabupaten Bantul.

Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat mengetahui informasi pengguna layanan yang terdiri dari :

1. Profil pengguna layanan;
2. Persepsi pengguna layanan, dan;
3. Keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Bupati Bantul Nomor. 2 tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.3. Maksud dan Tujuan

Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa kritik, saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini. Kritik dan saran yang membangun akan dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

1.4. Ruang Lingkup

Kegiatan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester I Tahun 2024 ini difokuskan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul sebanyak 371 responden. Survei ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul kepada pelanggan yang diberikan pelayanan.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia.

1.5. Manfaat

Manfaat yang diperoleh dengan dimilikinya data Indeks Kepuasan Masyarakat antara lain :

1. Diketahui kelemahan dan kelebihan dari masing-masing unsur penyelenggara layanan
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan kegiatan pengawasan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan kegiatan pengawasan yang telah dilaksanakan.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

2.1. Pembentukan Tim Penyusunan SKM

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini dimulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survey dimaksud. Susunan tim penyusun SKM sebagai pada tabel berikut.

Tabel 1. Susunan Tim Penyusun SKM

NO	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1.	Dra. Sri Nuryanti,M.Si.	Ketua	Kepala Dinas
2.	Afif Umahatun, S.H.	Sekretaris	Sekretaris
3.	Sari Moempuny, S.E., M.Si.	Anggota	Kasubag Umpeg
4.	Pipit Rahmawati, A.Md.	Anggota	Staf
5.	Ika Rahmawati, A.Md.	Anggota	Staf
6.	Elvi Pritasari, S.Kom.I.	Anggota	Staf
7.	Ari Hariyanto	Anggota	Staf

2.2. Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam Survey Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data para penerima layanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian I Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- Bagian II Identitas pencatat berisi data pencatat.
- Bagian III Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

2.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 371 responden.

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- ✓ Lokasi pengumpulan data di wilayah Kabupaten Bantul;
- ✓ Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 6 bulan dari bulan Januari-Juni 2024

2.4. Metode Pengolahan Data

Metode berhubungan dengan rancangan penelitian yang meliputi prosedur pengumpulan data dan teknik analisis data. Lebih luas Ulber Silalahi (2012:12) menyatakan bahwa metode pengukuran merupakan cara dan prosedur yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki suatu masalah tertentu dengan maksud mendapatkan informasi untuk digunakan sebagai solusi atas masalah tersebut. Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (face to face interviews) atau menggunakan kuesioner terstruktur.

“Lebih lanjut, Ulber Silalahi (2012 : 289) menjelaskan bahwa sumber primer adalah suatu objek atau dokumen original atau material mentah dari pelaku yang disebut “first-hand information”. Data yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi dinamakan data primer. Individu, kelompok fokus, dan satu kelompok responden secara khusus sering

dijadikan peneliti sebagai sumber data primer. Sedangkan data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data yang dikumpulkan melalui sumber-sumber lain yang tersedia dinamakan data sekunder. Sumber sekunder meliputi komentar, interpretasi, atau pembahasan tentang materi original sehingga disebut pula “second-hand information”. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, serta juga secara elektronik melalui googleform (barcode) pertanyaan kuesioner meliputi 9 (sembilan) unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

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 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 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, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan Penanganan Pengaduan, Sarana 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).

2.5. Survey Kepuasan Masyarakat

1. Alat Ukur : Kuesioner pilihan dengan 9 unsur yang diukur secara online di laman : <https://skm.bantulkab.go.id/>
2. Pemilihan kata di atas disesuaikan dengan item pertanyaan agar responden mudah memahami pertanyaan dalam kuesioner.
3. Responden dipilih berdasarkan Stratified Random Sample, kepada sejumlah responden yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan di masing –masing unit pelayanan.
4. Waktu Pengukuran : dilakukan selama periode semesteran mulai Bulan Januari 2024 sampai dengan Bulan Juni 2024.
5. Kuesioner yang telah diisi dilakukan penghitungan berdasarkan isian responden.
6. Aplikasi penghitungan SKM akan memperoleh angka berdasarkan hasil isian responden.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan SKM ini adalah survey masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil survey SKM terhadap 371 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

3.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada survey SKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kab. Bantul meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 371 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah
1	Tidak Mengisi	0
2	< 25 Tahun	36
3	25 – 35 Tahun	131
4	36 – 45 Tahun	128
5	>45 Tahun	76
TOTAL		371

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul secara merata berada pada kelompok umur 25 - 35 Tahun.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase %
1	Laki-laki	219	59,03 %
2	Perempuan	152	40,97 %
Jumlah		371	100 %

Responden laki-laki lebih dominan sebagai pengguna jasa pada DPMK. Hal ini karena kegiatan yang diselenggarakan oleh DPMK banyak melibatkan laki-laki (TMMD, PAB, Pamong Kalurahan).

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan adalah suatu kondisi jenjang pendidikan yang dimiliki oleh seseorang melalui pendidikan formal. Pada penelitian ini terdapat enam tingkatan pendidikan dari mulai SD-S3. Jenjang pendidikan S1 menjadi yang paling dominan dalam suvey ini.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Umur	Jumlah
1	Tidak di isi	0
2	SD	0
3	SMP	2
4	SMA	75
5	S1	271
6	S2	23
7	S3	0
TOTAL		371

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan adalah profesi yang digeluti seseorang dalam memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari, sedangkan pekerjaan yang dimaksud pada penelitian ini yaitu profesi seorang responden dalam memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Adapun jenis pekerjaan dalam penelitian ini yaitu PNS, pegawai swasta, wiraswasta, TNI, Polri dan lainnya. Mayorita responden pada survey ini memiliki jenis pekerjaan sebagai PNS.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Umur	Jumlah
1	Tidak di isi	0
2	PNS	149
3	TNI	11
4	POLRI	5
5	Wiraswasta	78
6	Swasta	0
7	Lainnya	128
TOTAL		371

3.2. Hasil Pengolahan data SKM

Data kuesioner yang telah disebarakan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul mulai tanggal 1 Januari s/d 30 Juni 2024, maka data tersebut direkap dalam tabel eksel, data survey Kepuasan Masyarakat, dapat disajikan dalam Indeks per Unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 6: Indeks per unsur pelayanan pada Dinas PMK Kabupaten Bantul

N O	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,49
2	Prosedur Pelayanan	3,45
3	Waktu Pelayanan	3,36
4	Biaya/Tarif	3,51
5	Produk Pelayanan	3,42

6	Kompetensi Pelaksana	3,42
7	Perilaku Pelaksana	3,52
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,62
9	Sarana dan Prasarana	3,52

Dari tabel di atas dapat diidentifikasi bahwa unsur pelayanan yang tertinggi pada U8 yaitu pada unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** Sedangkan unsur pelayanan terendah pada U3 yaitu **Waktu Pelayanan**.

3.3. Hasil Kategori Pengukuran

Dari 371 (tiga ratus tujuh puluh satu) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul, seperti yang tertuang dalam kategori Mutu Pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri PERMENPAN/14/M/PAN/2017 adalah sbb :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31–100,00	A	Sangat Baik

Sesuai dengan unsur pelayanan yang telah dilakukan maka SKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul memperoleh **nilai 86,98 (BAIK)**

3.4. Permasalahan-Permasalahan

Berdasarkan pengalaman di lapangan (study imperis) pelaksanaan SKM di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul, maka permasalahan yang dihadapi dalam penyusunan SKM antara lain :

1. Masyarakat/responden kurang respek/tidak sungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (kurang obyektif) dalam pengisian formulir SKM.
2. Barcode SKM yang diletakkan pada tempat pelayanan tidak dimanfaatkan sebagaimana mestinya (responden hanya mau mengisi saat diberikan kuesioner secara manual).
3. Responden datang tanpa membuat janji temu terlebih dahulu. Sehingga petugas pelayanan yang dimaksud sedang tidak ada di lokasi (tugas luar, menghadiri acara tertentu, dsb)
4. Banyak responden yang tidak mengumpulkan kembali kuesioner yang sudah dibagikan.

BAB IV

PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

Dari hasil pelaksanaan SKM yang dilaksanakan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul tahun 2024, dapat diidentifikasi bahwa nilai tertinggi adalah U8 yaitu pada unsur Penanganan Pengaduan, Ssaran dan Masukan syaitu sebesar sebesar 3,62 sedangkan unsur pelayanan terendah pada U3 yakni Waktu Pelayanan sebesar 3,36.

Sesuai dengan nilai persepsi, nilai interval SKM, Nilai konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang telah dilakukan maka SKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul memperoleh **nilai 86,98 (BAIK)**.

Perlu terus-menerus dilakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait maksud dan tujuan dilakukanya SKM, sehingga mereka bersungguh-sungguh dalam memberikan isian terhadap formulir yang diberikan karena isian dari formulir tersebut sangat penting sebagai bahan evaluasi terkait pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kab. Bantul.

4.2. SARAN-SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat disampaikan saran saran/rekomendasi sebagai berikut :

1. Terdapat unsur pelayanan yang memperoleh nilai indeks relatif baik agar dapat dipertahankan dan selalu dilakukan perencanaan untuk tercapainya suatu kualitas pelayanan yang prima, sehingga dapat berhasil guna bagi masyarakat penerima jasa pelayanan.
2. Terdapat unsur pelayanan yang memperoleh indeks relatif kurang perlu dilakukan evaluasi sehingga kedepan akan lebih baik lagi dalam hal layanan kepada masyarakat.

Bantul 29 Juli 2024
Kepala Dinas PMK

Dra. Sri Nuryanti, M.Si.
NIP.196707101993032008



PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

OPD : Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan

ALAMAT :

Tlp/Fax. :

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	2	4	3	3	3	2	3
4	3	3	2	4	3	3	3	2	3
5	3	3	3	4	3	4	4	3	2
6	3	3	2	3	3	3	4	3	2
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	3	3	4	4	4	4	3	4	3
9	3	3	3	4	3	3	4	4	2
10	4	3	3	4	3	3	3	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	4	2
12	3	2	2	4	3	3	3	3	3
13	4	3	3	4	3	3	3	4	3
14	4	3	3	4	3	3	3	4	3
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	3	3	3	0	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	3	3	3	0	3
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	3	0	3	4	3	3	3	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	2	3	2	4	3	4	3	2	2
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	4	4	3
24	3	3	3	3	3	3	4	4	3
25	3	3	3	4	3	4	3	4	2
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	4	4	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	4	3	3	4	3
32	4	3	3	4	3	3	3	4	3
33	4	4	3	4	3	3	4	4	4

34	4	3	3	4	3	3	3	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	4	2
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	3	3	3	4	4	3	3	4	3
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
39	4	4	4	4	0	4	4	4	0
40	4	3	3	4	3	4	4	4	2
41	3	0	3	4	3	3	3	4	4
42	3	0	3	4	3	3	3	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	4	4	3	4	4	4	3	4	3
45	3	3	3	4	3	3	4	4	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	3	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	3	4	4
49	4	4	4	4	4	3	4	4	4
50	4	3	3	4	3	3	4	4	3
51	3	3	4	4	4	3	3	4	4
52	4	3	4	4	4	3	3	4	4
53	3	3	4	4	4	3	3	4	4
54	3	3	4	4	4	3	3	4	4
55	4	3	4	4	4	3	3	4	4
56	4	3	4	4	4	3	3	4	4
57	3	3	4	4	4	3	3	3	4
58	3	3	3	3	3	3	3	4	3
59	3	3	3	3	3	3	3	4	3
60	3	3	3	3	4	4	4	4	4
61	3	4	4	4	4	4	3	4	3
62	4	3	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	4	4	3	4	3	3	4
64	4	3	4	4	4	4	3	4	4
65	3	4	4	4	3	4	4	4	4
66	3	4	4	4	4	4	3	4	4
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	4	4	4	4	3	3	4
69	3	4	4	4	4	4	0	4	3
70	3	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	3	4	4	4	4	4	4	4
72	3	4	4	4	4	4	3	4	4
73	4	4	4	4	4	3	4	4	4
74	4	3	4	4	4	4	3	4	3
75	4	3	4	4	4	3	4	4	4
76	4	3	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	3	4	3	4	4	4	4
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4

79	4	3	4	4	4	4	3	4	4
80	3	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	3	4	4	4	4	4	4	4
82	3	4	3	4	4	4	4	4	4
83	3	4	3	4	4	4	4	4	4
84	4	3	4	4	4	3	3	4	3
85	4	3	4	4	4	3	4	4	4
86	3	4	3	4	3	4	4	4	3
87	4	3	4	4	3	4	4	4	3
88	4	3	4	4	4	4	4	4	4
89	4	3	4	4	3	4	4	4	4
90	3	3	4	4	4	3	4	4	4
91	3	3	3	3	3	4	4	4	4
92	3	3	4	3	3	4	4	4	3
93	4	3	3	3	4	3	4	4	4
94	3	3	3	3	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	4	4	4	4	4
96	3	3	3	2	3	4	4	4	2
97	3	4	3	3	3	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3	4	4	4	4
99	3	4	3	3	3	4	4	4	4
100	3	4	3	3	4	4	4	4	4
101	3	3	3	3	2	4	4	4	4
102	3	4	3	3	3	4	3	4	4
103	3	3	4	3	3	4	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	4	4	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	4	4	3	4	4	3	0	4	3
108	3	3	3	4	3	3	3	4	2
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	4	4	3	3	4	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	4	3	3	3	3	3
113	4	3	3	4	3	3	3	3	3
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3
115	3	3	3	2	3	3	2	2	1
116	3	3	3	2	3	3	3	3	2
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3
118	3	3	3	4	3	4	3	4	3
119	3	4	4	4	4	4	4	4	3
120	3	4	4	4	3	4	4	4	3
121	3	3	3	3	3	4	4	4	4
122	3	3	3	4	3	4	4	4	3
123	3	2	3	3	2	3	4	4	4

124	3	3	3	4	3	4	3	3	3
125	3	3	3	3	3	4	4	4	4
126	3	3	3	2	3	3	3	4	4
127	3	4	4	4	3	4	4	4	3
128	3	3	3	3	3	4	3	4	4
129	3	4	4	4	3	4	4	4	3
130	3	4	3	3	3	4	4	4	4
131	3	3	3	3	3	4	4	4	4
132	3	3	3	3	3	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	4	4	4	4
134	3	3	4	4	3	3	3	3	4
135	3	3	4	4	3	3	3	3	3
136	3	3	4	4	4	3	3	3	3
137	3	3	4	4	4	3	3	3	3
138	4	3	4	4	3	3	3	3	3
139	3	3	3	4	3	3	3	3	3
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3
142	4	3	3	4	3	3	3	3	3
143	4	3	3	4	3	3	3	3	3
144	4	3	3	4	3	3	3	4	3
145	3	4	3	4	3	3	3	4	3
146	3	4	3	4	3	3	3	4	3
147	3	4	3	4	3	3	3	4	3
148	3	3	3	4	3	3	3	3	2
149	3	3	3	4	3	4	4	4	3
150	3	3	3	4	3	3	3	4	3
151	4	4	3	4	4	3	4	4	4
152	4	4	3	4	4	3	4	4	4
153	3	3	3	4	3	3	3	4	3
154	3	4	4	4	4	4	4	4	3
155	3	4	4	4	4	4	4	4	3
156	3	3	3	4	3	4	3	4	3
157	3	3	3	4	3	3	3	3	3
158	3	3	3	3	3	4	3	4	4
159	3	3	3	3	3	4	4	4	4
160	3	3	3	3	3	4	4	4	4
161	3	4	3	3	3	4	4	4	4
162	3	3	3	3	3	4	4	4	4
163	3	4	3	3	3	4	4	4	4
164	3	4	3	3	3	4	4	4	4
165	3	4	3	3	3	3	4	4	0
166	3	4	3	2	3	4	4	3	4
167	3	4	3	3	3	4	4	4	4
168	3	3	3	3	3	4	3	4	4

169	3	3	3	3	3	4	4	4	4
170	4	4	3	3	3	4	4	4	4
171	3	0	3	3	3	4	4	4	4
172	3	4	3	3	3	4	4	4	3
173	3	2	3	3	3	4	4	4	3
174	3	4	2	3	3	4	3	4	4
175	3	2	3	3	3	4	4	4	4
176	3	4	3	3	3	4	4	4	4
177	3	3	3	3	3	4	3	4	4
178	3	4	3	3	3	4	3	4	4
179	3	4	3	3	3	4	4	4	4
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4
181	3	4	3	4	3	3	3	3	4
182	4	4	3	4	3	3	3	3	4
183	4	3	3	4	3	3	3	3	4
184	4	3	3	4	3	3	3	4	4
185	4	3	3	3	3	3	3	4	4
186	4	3	3	4	3	3	3	4	4
187	4	3	3	4	3	3	3	4	4
188	3	3	3	4	3	3	3	4	4
189	3	3	3	3	4	4	3	4	4
190	3	4	3	4	4	4	3	4	4
191	3	3	4	0	3	3	3	3	4
192	3	3	4	4	3	3	3	3	4
193	3	4	4	4	3	3	4	3	4
194	3	3	4	4	3	3	4	3	4
195	3	3	4	4	3	4	3	4	4
196	3	3	4	4	3	4	4	4	4
197	3	3	3	4	3	4	4	4	4
198	4	3	3	4	3	4	4	4	4
199	4	3	3	4	3	3	4	4	4
200	4	3	3	4	3	3	4	4	4
201	4	3	3	4	3	3	3	4	4
202	3	3	3	4	3	3	3	4	4
203	3	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	3	4	4	4	3	3	4	3
205	3	3	4	4	4	3	4	4	3
206	3	4	3	4	4	4	3	4	4
207	3	3	3	3	3	4	3	4	3
208	3	4	4	3	3	4	4	4	4
209	3	4	3	3	3	4	3	4	3
210	4	3	4	4	3	3	3	3	3
211	4	3	4	3	3	3	4	4	4
212	3	3	4	4	4	4	3	3	4
213	3	4	3	3	3	3	3	3	4

214	4	3	4	3	4	4	3	3	3
215	4	4	4	3	3	4	3	0	3
216	4	3	3	3	4	4	3	0	3
217	3	4	3	3	4	4	3	3	3
218	3	4	4	4	3	4	3	3	3
219	4	4	4	4	3	4	3	3	3
220	3	3	3	4	4	3	3	4	3
221	4	4	3	4	3	3	4	4	3
222	3	3	3	4	4	4	4	4	4
223	4	3	4	4	3	4	4	3	3
224	4	3	4	0	3	4	3	4	4
225	3	4	3	4	4	4	3	4	4
226	3	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	3	4	4	4	4	4	4	4
228	3	4	4	4	4	4	4	4	4
229	3	3	4	4	4	4	3	4	4
230	3	3	4	4	4	3	4	4	4
231	4	4	3	4	4	3	4	4	4
232	3	4	3	4	3	4	4	4	4
233	4	3	4	4	3	3	4	4	4
234	3	3	4	4	3	4	4	4	4
235	3	3	4	4	4	3	4	3	4
236	4	3	4	4	4	3	3	3	3
237	4	4	4	3	4	4	3	3	3
238	4	4	3	3	4	4	3	3	3
239	4	4	3	3	4	4	4	3	4
240	4	4	3	3	4	4	4	3	4
241	4	4	3	3	4	4	4	3	4
242	4	4	3	3	4	3	4	3	4
243	4	4	3	3	4	3	4	3	4
244	4	4	4	3	4	3	4	3	4
245	4	4	4	3	4	3	4	3	4
246	4	4	4	3	4	3	4	3	4
247	4	4	4	3	4	3	4	3	4
248	4	4	4	3	4	3	4	3	4
249	4	4	4	3	4	3	4	3	4
250	4	4	4	3	4	3	4	3	4
251	4	4	4	3	4	3	4	3	4
252	4	4	3	3	4	3	4	3	4
253	4	4	3	3	4	3	4	3	4
254	4	4	3	3	4	3	4	3	4
255	4	4	3	3	4	3	4	3	4
256	4	4	3	3	4	3	4	3	4
257	4	4	3	3	4	3	4	3	4
258	4	4	3	3	4	3	4	3	4

259	4	4	3	3	4	3	4	3	4
260	4	4	3	3	4	3	4	3	4
261	4	4	3	3	4	3	4	3	4
262	4	4	3	3	4	3	4	3	4
263	4	4	3	3	4	3	4	3	4
264	4	4	3	3	4	3	4	3	4
265	4	4	3	3	4	3	4	3	4
266	4	4	3	3	4	3	4	3	4
267	4	4	3	3	4	3	4	3	4
268	4	4	3	3	4	3	4	3	4
269	4	4	3	3	4	3	4	3	4
270	4	4	3	3	4	3	4	3	4
271	4	4	3	3	3	3	4	3	4
272	4	4	3	3	3	3	4	3	4
273	4	4	3	3	3	3	4	3	4
274	4	4	3	3	3	3	4	4	4
275	4	4	3	3	3	3	4	4	4
276	4	4	3	3	3	3	4	4	2
277	4	4	3	3	3	3	4	4	4
278	4	4	3	3	3	3	4	4	4
279	4	4	3	3	3	3	4	4	4
280	4	4	3	3	3	3	4	4	4
281	4	4	3	3	3	3	4	4	4
282	4	4	3	3	3	3	4	4	4
283	4	4	3	3	3	3	4	4	4
284	4	4	3	3	3	3	4	4	4
285	4	4	3	3	3	3	4	4	4
286	4	4	3	3	3	3	4	4	4
287	4	4	3	3	3	3	4	4	4
288	4	4	3	3	3	3	4	4	4
289	4	4	3	3	3	3	4	4	4
290	4	4	3	3	3	3	4	4	4
291	4	4	3	3	3	3	4	4	4
292	4	4	3	3	3	3	4	4	4
293	4	4	3	3	3	3	4	4	4
294	4	4	3	3	3	3	4	4	4
295	4	4	3	3	3	3	4	4	4
296	4	4	3	3	3	3	4	4	4
297	4	4	3	3	4	3	4	4	4
298	4	4	3	3	4	3	4	4	4
299	4	4	3	3	4	3	4	4	4
300	4	4	3	3	4	3	4	4	4
301	4	4	3	3	4	3	4	4	4
302	4	4	3	3	4	3	4	4	4
303	4	4	3	4	4	3	4	4	4

304	4	4	3	4	4	3	4	4	4
305	4	4	3	4	4	4	4	4	4
306	4	4	3	4	4	4	4	4	4
307	4	4	3	4	4	4	4	4	4
308	4	4	3	4	4	4	4	4	4
309	4	4	3	4	4	4	4	4	4
310	4	3	3	4	3	3	3	3	3
311	4	4	4	4	4	3	3	3	3
312	3	4	3	3	4	3	3	3	3
313	4	4	4	4	4	3	4	3	3
314	3	3	4	3	4	3	4	3	3
315	4	4	4	3	3	3	3	3	3
316	4	4	4	4	4	3	3	4	3
317	3	3	3	4	3	3	3	3	3
318	4	4	3	3	3	3	3	3	3
319	3	3	3	4	3	3	3	3	3
320	4	4	3	4	3	3	4	4	3
321	3	3	4	3	3	3	4	4	3
322	4	4	4	3	3	4	4	3	3
323	3	3	3	4	3	4	4	4	3
324	4	3	3	4	4	4	4	3	3
325	4	4	3	4	4	3	4	3	3
326	4	4	3	3	4	3	3	4	3
327	3	3	3	3	4	3	4	4	3
328	3	4	4	3	4	4	4	4	3
329	4	0	4	3	3	4	3	4	4
330	4	3	3	3	3	4	3	3	4
331	4	4	4	3	3	4	3	3	3
332	4	3	4	3	4	4	4	3	3
333	3	4	4	4	4	4	3	3	3
334	4	3	3	4	4	4	4	3	3
335	3	3	4	4	4	3	4	3	3
336	4	4	4	4	3	3	4	3	3
337	3	3	4	3	3	3	3	3	3
338	4	4	4	4	4	4	3	3	3
339	3	4	3	4	3	4	3	3	3
340	3	3	4	4	3	3	3	3	3
341	4	4	4	4	3	4	3	3	3
342	4	4	4	4	3	4	4	4	3
343	4	3	3	4	3	3	4	4	3
344	3	4	4	3	4	4	4	4	3
345	4	4	4	4	4	4	2	4	3
346	4	4	4	4	3	3	2	3	3
347	3	3	4	3	4	3	2	3	3
348	4	4	4	3	4	3	2	3	3

349	4	3	4	3	3	3	2	3	3	
350	3	3	4	4	4	3	2	3	3	
351	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
352	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
353	3	4	4	3	4	4	3	3	3	
354	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
355	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
356	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
357	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
358	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
359	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
360	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
361	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
362	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
363	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
364	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
365	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
366	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
367	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
368	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Snilai / unsur	1295	1280	1245	1304	1268	1269	1306	1343	1307	
NRR / unsur	3,491	3,450	3,356	3,515	3,418	3,420	3,520	3,620	3,523	
NRR Tertbg /Unsur	0,388	0,383	0,373	0,391	0,380	0,380	0,391	0,402	0,391	*) 3,479
IKM Unit pelayanan										**) 86,980