

LAPORAN

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 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) 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 Tahun 2024. Kami ucapkan terima kasih kepada banyak pihak yang telah membantu mensukseskan penyusunan Laporan Hasil Survey SKM 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, 18 Oktober 2024
Kepala,

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 Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan.....	5
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1 Pelaksanaan SKM.....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	8
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	11
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	13
4.3 Tren Nilai SKM.....	14
BAB V KESIMPULAN	
1. Kuesioner.....	16
2. Hasil Pengolahan Data.....	17
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	18
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya.....	19

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 perundang-undangan yang berlaku. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa. Pelayanan publik berorientasi pada upaya memberikan bantuan kepada masyarakat, sehingga menciptakan suatu kondisi yang mencerminkan kepuasan penerima layanan.

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, maka diadakan “Survey Kepuasan Masyarakat” di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul. Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat mengetahui informasi pengguna layanan baik dari profil pengguna layanan, persepsi pengguna layanan, dan keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

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.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing komponen;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil; dan
3. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

2.1. Pelaksanaan 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.	Nurtini	Anggota	Staf
5.	Ika Rahmawati, A.Md.	Anggota	Staf
6.	Elvi Pritasari, S.Kom.I.	Anggota	Staf
7.	Ari Hariyanto	Anggota	Staf

2.2. Metode Pengumpulan Data

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. Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) 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 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-September 2024	160
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	10

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 664 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 660 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

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 771 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

3.1. Jumlah Responden SKM

Target responden pada Survey Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul per tahunnya sebanyak 660 orang. Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh DPMK yaitu 771 orang responden, dengan rincian 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. Dari 771 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	42
3	25 – 35 Tahun	267
4	36 – 45 Tahun	290
5	>45 Tahun	172
TOTAL		771

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden pada layanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul secara merata berada pada kelompok umur 36-45 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	418	54,21 %
2	Perempuan	353	45,79 %
Jumlah		771	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 Jenjang pendidikan S1 menjadi yang paling dominan.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Umur	Jumlah
1	Tidak di isi	0
2	SD	22
3	SMP	30
4	SMA	240
5	S1	448
6	S2	31
7	S3	0
TOTAL		771

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.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Umur	Jumlah
1	Tidak di isi	0
2	PNS	160
3	TNI	24
4	POLRI	17
5	Wiraswasta	118
6	Swasta	0
7	Lainnya	452
TOTAL		771

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

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

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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,52
2	Prosedur Pelayanan	3,50
3	Waktu Pelayanan	3,39
4	Biaya/Tarif	3,73
5	Produk Pelayanan	3,49
6	Kompetensi Pelaksana	3,45
7	Perilaku Pelaksana	3,53
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,69
9	Sarana dan Prasarana	3,54

Dari tabel di atas dapat diidentifikasi bahwa unsur pelayanan yang tertinggi pada U4 yaitu pada unsur **Biaya/Tarif** Sedangkan unsur pelayanan terendah pada U3 yaitu **Waktu Pelayanan**.

Dari 771 (tujuh ratus tujuh puluh satu) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul, seperti yang tertuang dalam kategori Mutu Pelayanan berdasarkan Peraturan Menpan PERMENPAN/14/M/PAN/2017 adalah sbb :

Nilai Persepsi i	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 88,43 (SANGAT BAIK)**

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Kelebihan/Kekurangan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 3,39. Selanjutnya kompetensi pelaksana mendapatkan nilai 3,45 sebagai unsur terendah kedua. Produk pelayanan menjadi unsur terendah ketiga, dengan nilai 3,49.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai 3,73. Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi kedua, dan sarana prasarana mendapatkan nilai tertinggi ketiga.

Beberapa permasalahan yang dihadapi dalam penyusunan SKM antara lain:

1. Masyarakat/responden kurang respek/tidak sungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (kurang obyektif) dalam pengisian formulir.
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.
4. Banyak responden yang tidak mengumpulkan kembali kuesioner yang sudah dibagikan.

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 (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan dan melibatkan Tenaga Ahli Pemberdayaan Masyarakat (TAPM) sebagai penasehat dan pemberi arahan strategis untuk memastikan program pendampingan desa berjalan efektif dan sesuai kebutuhan desa.

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 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



BAB V

KESIMPULAN


Dari hasil pelaksanaan SKM yang dilaksanakan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul tahun 2024, dapat diidentifikasi bahwa nilai tertinggi adalah U4 yaitu pada unsur Biaya/tarif dengan nilai sebesar 3,73 sedangkan unsur pelayanan terendah pada U3 yakni Waktu Pelayanan sebesar 3,39.

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 88,43 (SANGAT BAIK)**.

Perlu terus-menerus dilakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait maksud dan tujuan dilakukannya 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.

Saran/rekomendasi untuk pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan adalah 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 (Biaya/tarif, Penanganan Pengaduan/Saran/Masukan dan Sarana Prasarana).
2. Terdapat unsur pelayanan yang memperoleh indeks relatif kurang perlu dilakukan evaluasi sehingga kedepan akan lebih baik lagi dalam hal layanan kepada masyarakat (Waktu Pelayanan, Kompetensi Pelaksana dan Produk Layanan).

Bantul, 18 Oktober 2024
Kepala,

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

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA LAYANAN DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN KALURAHA**

Jenis Kelamin: L P Usia Tahun

Pendidikan: SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI WIRASWASTA SWASTA
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan (Konsultasi, Permohonan data, dll) dengan jenis layanan (Konsultasi, Permohonan <u>data dll</u>) di Kantor kami.	1 2 3 4				
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">a. Tidak sesuai</td> <td style="width: 50%;">c. Sesuai</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Sesuai</td> <td>d. Sangat Sesuai</td> </tr> </table>	a. Tidak sesuai	c. Sesuai	b. Kurang Sesuai	d. Sangat Sesuai	
a. Tidak sesuai	c. Sesuai					
b. Kurang Sesuai	d. Sangat Sesuai					
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur/langkah-langkah /alur pengurusan pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll.	1 2 3 4				
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">a. Tidak Mudah</td> <td style="width: 50%;">c. Mudah</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Mudah</td> <td>d. Sangat mudah</td> </tr> </table>	a. Tidak Mudah	c. Mudah	b. Kurang Mudah	d. Sangat mudah	
a. Tidak Mudah	c. Mudah					
b. Kurang Mudah	d. Sangat mudah					
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll. Di Kantor Kami.	1 2 3 4				
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">a. Tidak cepat</td> <td style="width: 50%;">c. Cepat</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang cepat</td> <td>d. Sangat Cepat</td> </tr> </table>	a. Tidak cepat	c. Cepat	b. Kurang cepat	d. Sangat Cepat	
a. Tidak cepat	c. Cepat					
b. Kurang cepat	d. Sangat Cepat					
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	1 2 3 4				
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">a. Sangat mahal</td> <td style="width: 50%;">c. Murah</td> </tr> <tr> <td>b. Cukup mahal</td> <td>d. Gratis</td> </tr> </table>	a. Sangat mahal	c. Murah	b. Cukup mahal	d. Gratis	
a. Sangat mahal	c. Murah					
b. Cukup mahal	d. Gratis					
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4				
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">a. Tidak sesuai</td> <td style="width: 50%;">c. Sesuai</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang sesuai</td> <td>d. Sangat sesuai</td> </tr> </table>	a. Tidak sesuai	c. Sesuai	b. Kurang sesuai	d. Sangat sesuai	
a. Tidak sesuai	c. Sesuai					
b. Kurang sesuai	d. Sangat sesuai					
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang <u>kecakapan</u> petugas pelayanan dalam melayani pemohon.	1 2 3 4				
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">a. Tidak kompeten</td> <td style="width: 50%;">c. Kompeten</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang kompeten</td> <td>d. Sangat kompeten</td> </tr> </table>	a. Tidak kompeten	c. Kompeten	b. Kurang kompeten	d. Sangat kompeten	
a. Tidak kompeten	c. Kompeten					
b. Kurang kompeten	d. Sangat kompeten					
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	1 2 3 4				
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">a. Tidak sopan dan tidak ramah</td> <td style="width: 50%;">c. Sopan <u>dan ramah</u></td> </tr> <tr> <td>b. Kurang sopan dan tidak ramah</td> <td>d. Sangat sopan dan ramah</td> </tr> </table>	a. Tidak sopan dan tidak ramah	c. Sopan <u>dan ramah</u>	b. Kurang sopan dan tidak ramah	d. Sangat sopan dan ramah	
a. Tidak sopan dan tidak ramah	c. Sopan <u>dan ramah</u>					
b. Kurang sopan dan tidak ramah	d. Sangat sopan dan ramah					
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	1 2 3 4				
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">a. Tidak ada</td> <td style="width: 50%;">c. Berfungsi kurang maksimal</td> </tr> <tr> <td>b. Ada tetapi tidak berfungsi</td> <td>d. Dikelola dengan baik</td> </tr> </table>	a. Tidak ada	c. Berfungsi kurang maksimal	b. Ada tetapi tidak berfungsi	d. Dikelola dengan baik	
a. Tidak ada	c. Berfungsi kurang maksimal					
b. Ada tetapi tidak berfungsi	d. Dikelola dengan baik					
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	1 2 3 4				
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">a. Buruk</td> <td style="width: 50%;">c. Baik</td> </tr> <tr> <td>b. Cukup</td> <td>d. Sangat baik</td> </tr> </table>	a. Buruk	c. Baik	b. Cukup	d. Sangat baik	
a. Buruk	c. Baik					
b. Cukup	d. Sangat baik					

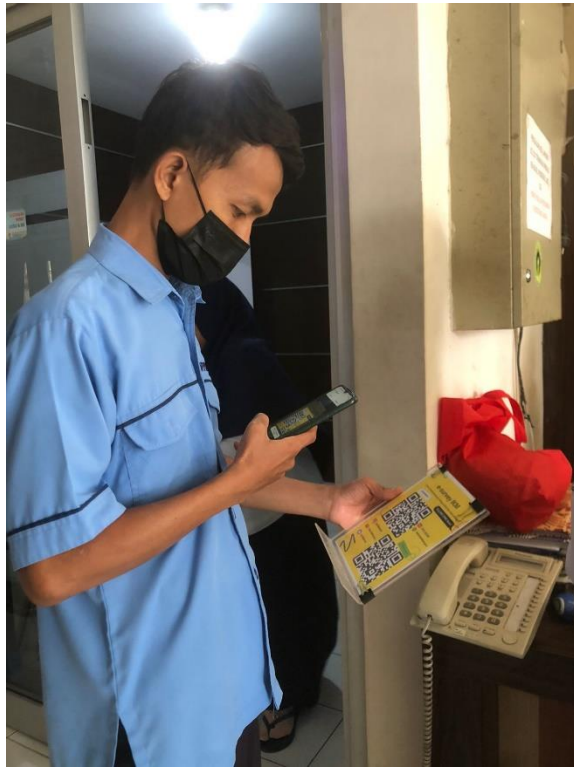
2. Hasil Olah Data SKM

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,518
U2	Prosedur	3,505
U3	Waktu pelayanan	3,389
U4	Biaya/tarif	3,725
U5	Produk layanan	3,485
U6	Kompetensi pelaksana	3,447
U7	Perilaku pelaksana	3,533
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,690
U9	Sarana dan prasarana	3,542

Mutu Pelayanan :	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM
A (Sangat Baik)	3,5324-4,00	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	3,0644-3,532	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	2,60-3,064	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	1,00-2,5996	: 25,00 - 64,99

IKM UNIT LAYANAN : 88,43

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE 2023**



**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN
KALURAHAN KABUPATEN BANTUL**

2023

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,47	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,49	B
3	Waktu Penyelesaian	3,51	B
4	Biaya/Tarif	3,89	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,53	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,47	B
7	Perilaku Pelaksana	3,36	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,69	A
9	Sarana dan Prasarana	3,61	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

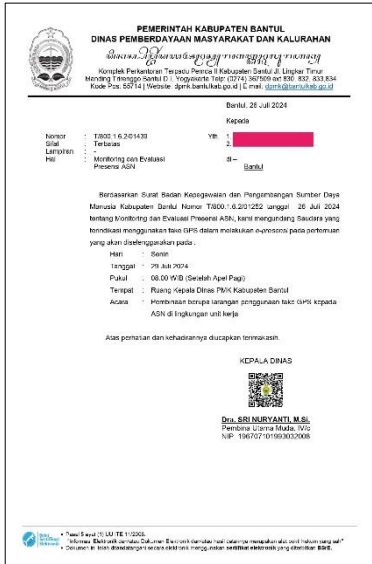
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM




No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Perilaku Pelaksana	1.1 Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui perilaku dan pendisiplinan jam kerja			V		Umpeg
2	Persyaratan Pelayanan	2.1 Memperbanyak publikasi tentang persyaratan pelayanan baik secara manual maupun elektronik		V			Tim Media
		2.2 Mengoptimalkan pelaksanaan SOP setiap kegiatan dan evaluasi SOP sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku			V		Umpeg
3	Kompetensi Pelaksana	3.1 Mengadakan/mengikutsertakan staf dalam Bimtek/Workshop/Seminar sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Bagian		V	V		Bidang Pemkal dan Bidang Bermas




BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui perilaku dan pendisiplinan jam kerja	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan motivasi dan pengembangan kompetensi petugas pelayanan • Peningkatan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas 		Perlu komitmen dari petugas

					
2	2.1 Memperbanyak publikasi tentang persyaratan pelayanan baik secara manual maupun elektronik	Sudah	Rapat evaluasi publikasi berita pada sosial media/website dinas	 	Perlu komitmen dari petugas

	<p>2.2 Mengoptimalkan pelaksanaan SOP dan SP setiap kegiatan dan evaluasi SOP dan SP sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku</p>	<p>Sudah</p>	<p>Ditindaklanjuti melalui Rapat Koordinasi Penyusunan SOP dan SP Pengumpulan Data (Forum FKP)</p>		<p>SOP tidak dilaksanakan sesuai prosedur</p>
<p>3</p>	<p>3.1 Mengadakan/mengikutsertakan staf dalam Bimtek/Workshop/Seminar sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Bagian</p>	<p>Sudah</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bimtek Kearsipan • Bimtek Renstra 	 	

BAB IV KESIMPULAN

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

1. (Nama UPP) telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Monitoring pelaksanaan SP dan SOP	Ceklis Monitoring	Triwulanan	Masing-masing bidang terkait	Sekretaris Dinas

Bantul, 10 Oktober 2024
Kepala,

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