

Laporan Tahunan

2025

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat

Dinas Pemberdayaan
Masyarakat dan
Kalurahan Kabupaten
Bantul



Telephone
(0274) 367509



Website
<https://dpmk.bantulkab.go.id>

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II	6
PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksana 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	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
BAB IV	13
ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	14
4.3 Tren Nilai SKM.....	15
BAB V	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner SKM	
2. Barcode SKM	
3. Hasil Pengolahan Data	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul sebagai perangkat daerah memiliki peran strategis dalam pembinaan, pemberdayaan, serta penguatan kapasitas masyarakat dan pemerintahan kalurahan agar mampu menyelenggarakan pembangunan secara partisipatif, transparan, dan berkelanjutan.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel, maka instansi pemerintah dituntut untuk senantiasa melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan. Salah satu instrumen penting dalam mengukur kinerja pelayanan publik adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sebagaimana diamanatkan dalam 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.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap berbagai unsur pelayanan, seperti persyaratan pelayanan, prosedur, waktu pelayanan, kompetensi dan sikap petugas, sarana prasarana, serta penanganan pengaduan.

Pelaksanaan SKM juga menjadi sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan penilaian, masukan, dan harapan terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Informasi yang diperoleh dari hasil survei ini akan menjadi dasar bagi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul dalam merumuskan kebijakan, menetapkan langkah-langkah perbaikan, serta meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan dalam peningkatan kinerja pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul di masa yang akan datang, sekaligus mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

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

1. Undang-undang 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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan dimaksudkan sebagai upaya untuk memperoleh gambaran yang objektif dan terukur mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Survei ini menjadi sarana evaluasi kinerja pelayanan publik sekaligus wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan penilaian, masukan dan harapan terhadap penyelenggaraan pelayanan di Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Kalurahan

Tujuan

Adapun tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan secara berkala dan sistematis.
2. Mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.
3. Menyediakan data dan informasi yang akurat sebagai bahan evaluasi kinerja dan penyusunan kebijakan pelayanan publik.
4. Mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan publik sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Bagi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan

- a) Menjadi alat ukur kinerja pelayanan publik secara objektif dan terstandar.
- b) Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan.
- c) Mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan dalam penyelenggaraan pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.
- d) Menjadi bahan evaluasi dan dasar penyusunan kebijakan serta program peningkatan kualitas pelayanan.
- e) Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- f) Mendorong terwujudnya budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan.

2. Bagi Masyarakat

- a) Memberikan ruang partisipasi kepada masyarakat untuk menyampaikan penilaian, saran, dan masukan terhadap pelayanan yang diterima.
- b) Menjamin bahwa aspirasi dan kebutuhan masyarakat menjadi perhatian dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.
- c) Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan.

3. Bagi Pemerintah Daerah

- a) Menyediakan data dan informasi yang akurat sebagai bahan pengambilan keputusan dan perencanaan pembangunan daerah.
- b) Mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) melalui peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana 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.	Afif Umahatun, S.H.	Ketua	Kepala Dinas
2.	Suradi, S.E., M.Acc	Sekretaris	Plt. Sekretaris
3.	Sari Moempuny, S.E., M.Si.	Anggota	Kasubag Umpeg
4.	Nurtini	Anggota	Staf
5.	Ika Rahmawati, A.Md.	Anggota	Staf
6.	Ari Hariyanto	Anggota	Staf
7.	Astuti Rahayu	Anggota	Staf

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan dan barcode yang diletakkan pada meja pelayanan. 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 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan 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 ditetapkan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana yaitu 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 (kuesioner manual) dan melalui barcode yang nantinya akan otomatis tersimpan pada aplikasi SKM. 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 dari 1 Januari 2025 – 31 Desember 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Waktu Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Desember 2026	220
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember-Januari 2026	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember-Januari 2026	5

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 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 700 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 331 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 714 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Jumlah Responden Penerima Layanan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	263	36,83%
		PEREMPUAN	451	63,17%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	5	0,7%
		SLTP	84	11,76%
		SLTA	188	26,33%
		DIII	133	15,83%
		SI	316	44,26%
		S2	8	1,12%
3	PEKERJAAN	PNS	116	16,25%
		TNI	2	0,28%
		POLRI	0	0%
		WIRUSAHA	122	17,09%
		BURUH HARIAN LEPAS	35	4,9%
		PELAJAR/MAHASISWA	18	2,52%
		IRT	138	19,33%
		PETANI	6	0,84%
		GURU	2	0,28%
		PENSIUNAN	0	0%
		PERANGKAT DESA	150	21,01%
		LAINNYA	4	0,56%
		KARYAWAN SWASTA	121	16,95%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	197	27,60%
		LAYANAN B	223	31,23%
		LAINNYA C	294	41,17%

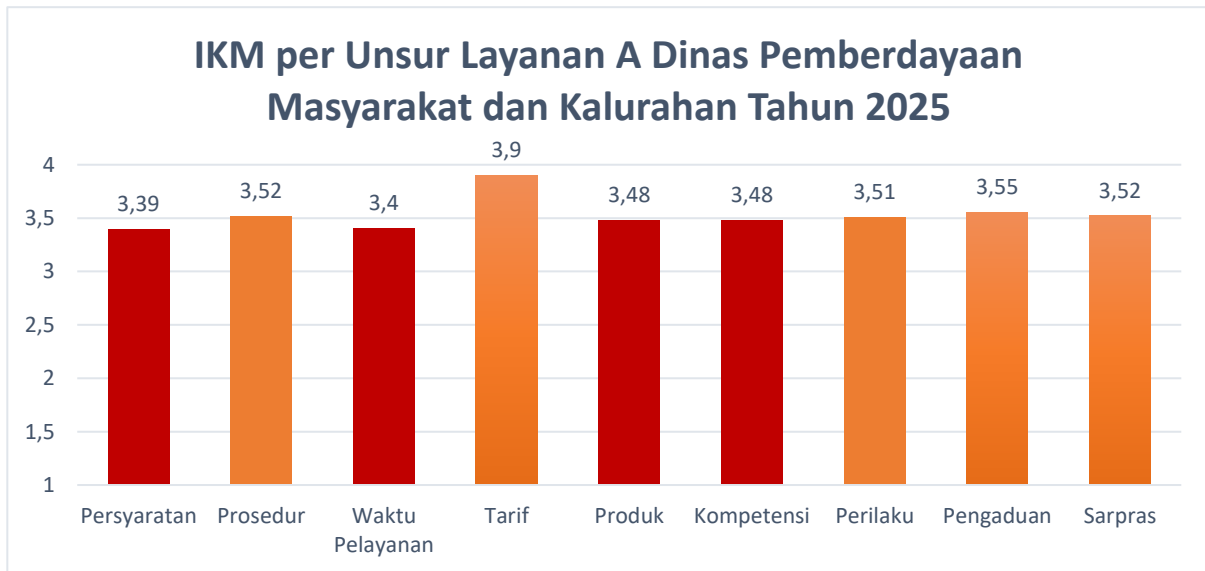
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 4. Detail Nilai SKM Unsur Layanan Konsultasi

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,39	3,52	3,4	3,9	3,48	3,48	3,51	3,55	3,52
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	88.19 (B atau BAIK)								

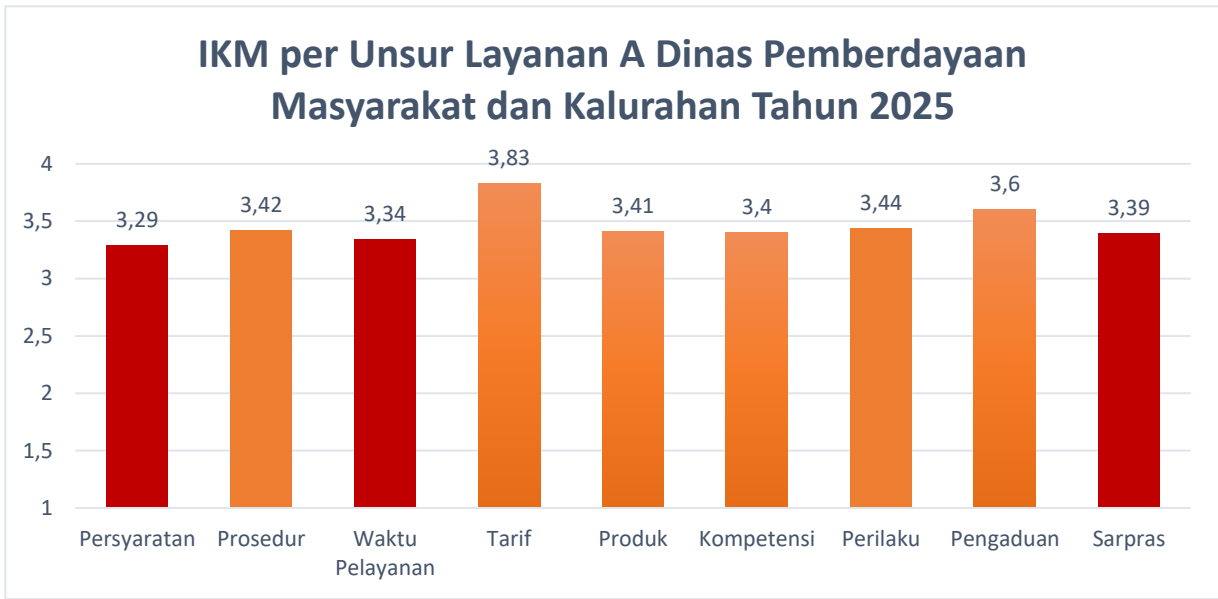
Gambar 1. Grafik Nilai SKM Unsur Layanan Konsultasi



Tabel 5. Detail Nilai SKM Unsur Layanan Informasi

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,29	3,42	3,34	3,83	3,41	3,40	3,44	3,60	3,39
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	86.44 (B atau BAIK)								

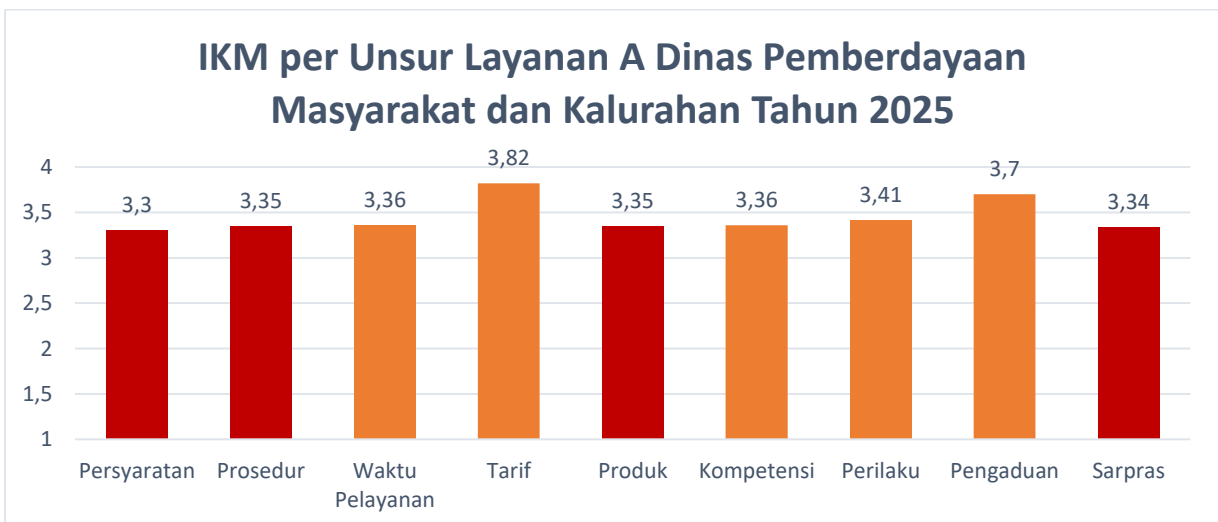
Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Informasi



Tabel 6. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan Asistensi Pemerintahan Kalurahan

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,30	3,35	3,36	3,82	3,35	3,36	3,41	3,70	3,34
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	86.08 (B atau BAIK)								

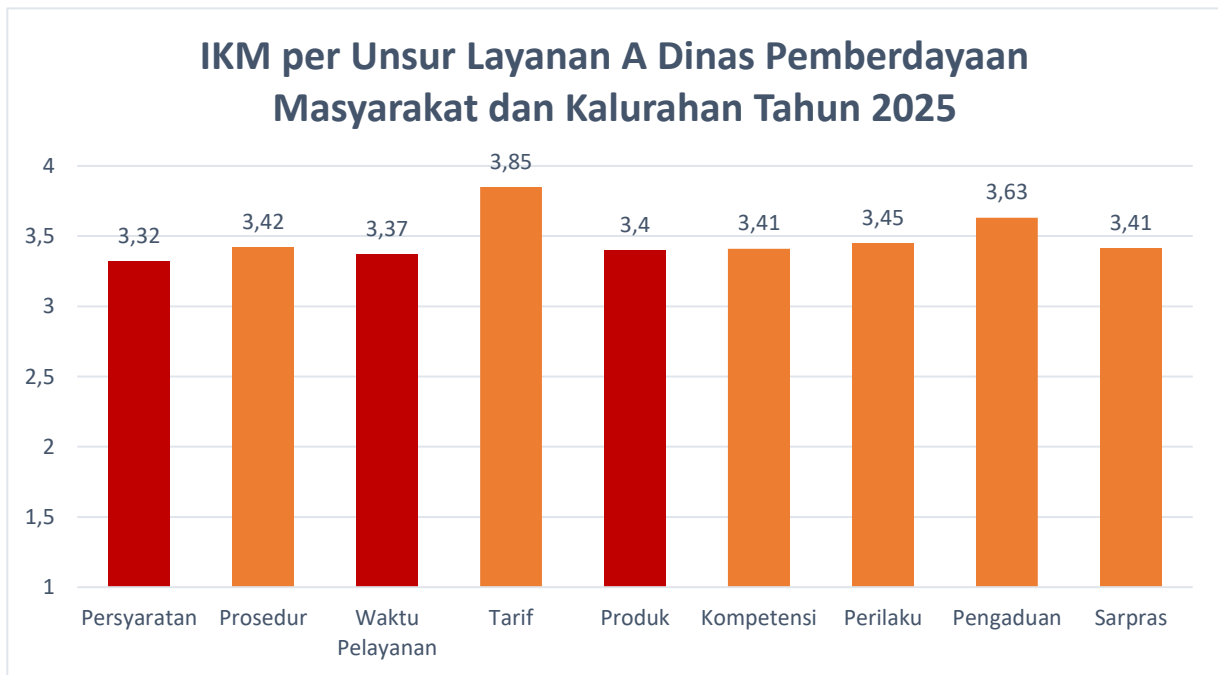
Gambar 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Asistensi Pemerintahan Kalurahan



Tabel 7. Detail Nilai Keseluruhan Unsur Layanan

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,32	3,42	3,37	3,85	3,40	3,41	3,45	3,63	3,41
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	86.83 (B atau BAIK)								

Gambar 4. Grafik Nilai Keseluruhan Unsur Layanan



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Layanan Konsultasi

- a) Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,39. Selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,4 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produk layanan dan kompetensi pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
- b) Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,9, penanganan pengaduan mendapatkan nilai 3,55 dan sarana prasarana serta prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,5.

2. Layanan Informasi

- a) Persyaratan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,29. Selanjutnya jangka waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,34 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga sarana prasarana termasuk tiga unsur terendah.
- b) Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,83. Penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,6 dari unsur layanan, dan perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,44.

3. Layanan Asistensi Pemerintahan Kelurahan

- a) Persyaratan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,3. Selanjutnya sarana prasarana yang mendapatkan nilai 3,35 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur dan produk layanan termasuk tiga unsur terendah.
- b) Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,82 dari unsur layanan, penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,7 dan perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,41.

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 :

- “Beberapa persyaratan administratif masih dianggap **berbelit-belit** dan tumpang tindih antara dokumen fisik dan digital”.

- “Kurangnya sosialisasi mengenai perubahan regulasi terbaru, sehingga pemohon seringkali harus kembali lagi karena membawa berkas yang tidak sesuai/kadaluwarsa”.
- “Adanya kekosongan layanan pada saat jam istirahat tanpa sistem piket yang memadai”.
- “Ruang tunggu kurang nyaman, terutama pada saat antrean memuncak (kurang kursi atau ventilasi udara yang kurang maksimal)”.

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.

a. Reviu dan Simplifikasi SOP (Standar Operasional Prosedur)

Banyaknya keluhan biasanya berakar pada prosedur yang berbelit-belit atau tidak jelasnya persyaratan.

- **Aksi:** Melakukan audit internal terhadap seluruh SOP pelayanan (misal: rekomendasi pencairan Dana Desa, pengesahan pengangkatan lurah).
- **Output:** Dokumen SOP hasil revisi yang lebih ringkas dan bagan alur pelayanan yang mudah dipahami.
- **Target:** Triwulan I/II.

b. Waktu Pelayanan

- **Aksi:** Penerapan sistem *shift* (piket) petugas loket selama jam istirahat serta Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk memangkas tahapan verifikasi yang redundan.
- **Output:** Jadwal Piket Petugas dan SOP Hasil Simplifikasi.
- **Target :** Triwulan I/II

c. Produk Layanan

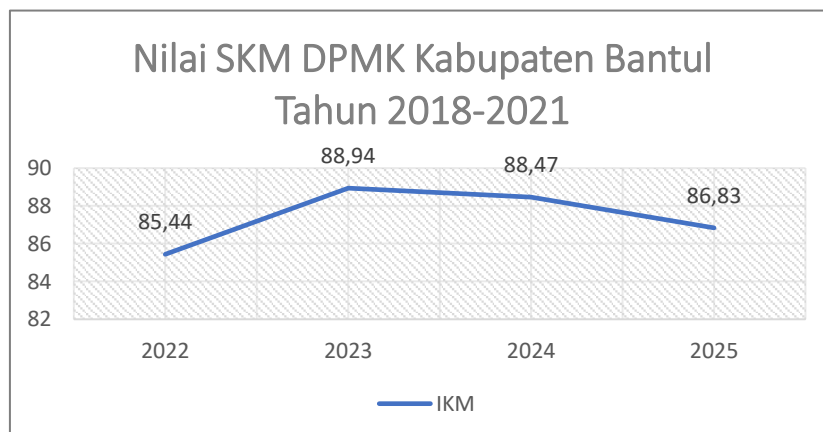
- **Aksi :** Standardisasi format produk layanan (surat, rekomendasi, sertifikat) secara digital serta Implementasi Tanda Tangan Elektronik (TTE) pada produk layanan yang memungkinkan.
- **Output :** *E-Template* Resmi dan Produk Layanan Digital (E-Document)
- **Target :** Triwulan II/III

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) yang akan diselenggarakan pada tahun 2026 di pada periode triwulan I. 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	Persyaratan Pelayanan	Audit internal terhadap seluruh SOP pelayanan	√	√	√		Bagian Sekretariat
2	Waktu Pelayanan	Penerapan sistem <i>shift</i> (piket) petugas loket	√				Bagian Sekretariat
3	Produk Layanan	Standardisasi format produk layanan		√	√		Pemkal dan Bermas

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

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai 1 Januari hingga 31 Desember 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,83. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan mengalami penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, serta produk layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu dari unsur Biaya/tarif, penanganan pengaduan serta perilaku pelaksana.

Bantul, 15 Januari 2026

Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan
Kalurahan Kabupaten Bantul



Ahli Umahatun, S.H.

NIP. 197601011997032003

skm.bantulkab.go.id/report?start_date=2025-01-01&end_date=2025-12-31

SKM BANTUL Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan

Dashboard Standar Layanan Evaluasi Laporan Nilai IKM Rekapitulasi Responden Aduan Masyarakat Waktu pengisian telah berakhir!

No	Unsur	Nilai
U1	Persyaratan	3.32
U2	Prosedur	3.42
U3	Waktu pelayanan	3.37
U4	Biaya/tarif	3.85
U5	Produk layanan	3.40
U6	Kompetensi pelaksana	3.41
U7	Perilaku pelaksana	3.45
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.63
U9	Sarana dan prasarana	3.41
Nilai IKM		86.83
Mutu Pelayanan		B (Baik)

skm.bantulkab.go.id/dashboard?year=2025

SKM BANTUL Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan

Dashboard Standar Layanan Evaluasi Laporan Nilai IKM Rekapitulasi Responden Aduan Masyarakat Waktu pengisian telah berakhir!

Kalurahan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan
dpmk@mail.bantulkab.go.id

Layanan: 8 (Jumlah layanan)
Responden: 714 (Diperbarui: 23-01-2025)
Aduan Masyarakat: 0 (Diperbarui: 23-01-2025)

Daftar Perangkat Daerah dan Layanan
Berikut adalah daftar laporan nilai ikm instansi

Show 10 entries Search:

#	Perangkat Daerah	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Grade	Aksi
#	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan	3.32	3.42	3.37	3.85	3.40	3.41	3.45	3.63	3.41	86.83	B (Baik)	Lihat
1	Layanan Konsultasi	3.39	3.52	3.40	3.90	3.48	3.48	3.51	3.55	3.52	88.19	B (Baik)	Lihat
2	Layanan Informasi	3.29	3.42	3.34	3.83	3.41	3.40	3.44	3.60	3.39	86.44	B (Baik)	Lihat

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2024**



**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN KALURAHAN
KABUPATEN BANTUL**

2024

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,32	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,42	B
3	Waktu Penyelesaian	3,37	B
4	Biaya/Tarif	3,85	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,40	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,41	B
7	Perilaku Pelaksana	3,45	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,63	A
9	Sarana dan Prasarana	3,41	B

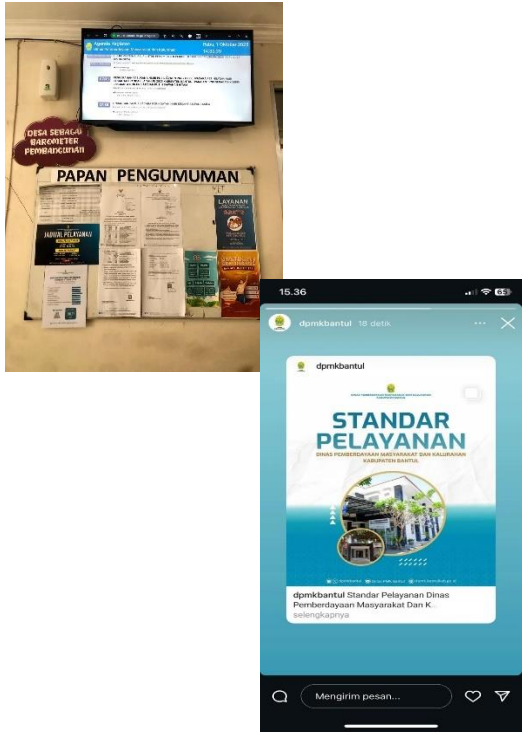
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan 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

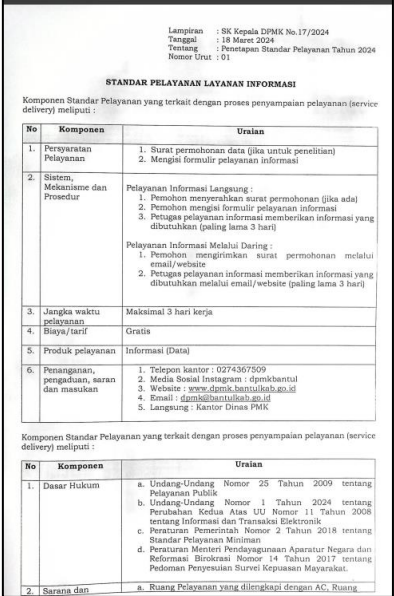

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan Pelayanan	1.1 Memperbanyak publikasi tentang persyaratan pelayanan baik secara manual maupun elektronik			V		Tim Media
		1.2 Mengoptimalkan pelaksanaan SOP setiap kegiatan dan evaluasi SOP sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku				V	Bagian Umpeg
2	Waktu Penyelesaian	2.1 Evaluasi dan penyederhanaan alur/proses pelayanan		V			Sekretariat, Bidang Pemkal dan Bidang Bermas
		2.2 Penyampaian informasi estimasi waktu penyelesaian secara terbuka kepada pengguna layanan		V			Bagian Umpeg (Front Office)
3	Produk	3.1 Evaluasi kesesuaian produk layanan dengan kebutuhan masyarakat dan kalurahan		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 Memperbanyak publikasi tentang persyaratan pelayanan baik secara manual maupun elektronik	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> • Berkurangnya keluhan terkait persyaratan pelayanan • Meningkatnya pemahaman masyarakat dan kalurahan terhadap persyaratan layana 		Perlu komitmen dari petugas

	<p>1.2 Mengoptimalkan pelaksanaan SOP setiap kegiatan dan evaluasi SOP 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>2</p>	<p>2.1 Evaluasi dan penyederhanaan alur/proses pelayanan</p>	<p>Sudah</p>	<p>Pelayanan diselesaikan sesuai standar waktu yang ditetapkan yang dituangkan dalam Standar Pelayanan (SP)</p>		<p>Publikasi Standar Pelayanan (SP) belum maksimal</p>


	<p>2.2 Penyampaian informasi estimasi waktu penyelesaian secara terbuka kepada pengguna layanan</p>	<p>Sudah</p>	<p>Estimasi waktu penyelesaian dituangkan pada Standar Pelayanan (SP)</p>	 <p>The image shows a document titled "STANDAR PELAYANAN LAYANAN INFORMASI". It includes a header with the date (18 Maret 2024) and a table with two columns: "No" and "Komponen". The first table lists service components like "Pelayanan Pelayanannya", "Sistem, Mekanisme dan Prosedur", "Jangka waktu pelayanan", "Biaya/tarif", "Produk pelayanan", and "Penanganan, pengaduan, saran dan masukan". The second table lists legal bases under "Dasar Hukum", including various Indonesian laws and regulations related to public service and information.</p>	
<p>3</p>	<p>3.1 Evaluasi kesesuaian layanan kebutuhan masyarakat dan kalurahan dengan produk dan</p>	<p>Sudah</p>	<p>Evaluasi dengan menelaah seluruh tahapan pelayanan yang berjalan, mulai dari penerimaan permohonan hingga penyelesaian layanan, untuk mengidentifikasi tahapan yang tidak efektif, berulang, atau berpotensi menyebabkan keterlambatan pelayanan (dibahas saat evaluasi SOP pada Triwulan I Tahun 2025)</p>	 <p>The image shows a group of people, mostly women, sitting at long wooden desks in a room. They appear to be in a meeting or training session. Some are looking towards the front of the room, while others are looking at their laptops or papers. The room has a white wall and a window with curtains.</p>	<p>Perlu komitmen dari petugas</p>


BAB IV KESIMPULAN

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

1. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan 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, 6 November 2025
Kepala Dinas, 


AEF UMAHATUN, S.H.
NIP. 197601011997032003