



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2024



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
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	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1. Pelaksana SKM	3
2.2. Metode Pengumpulan Data	3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1. Jumlah Responden SKM	7
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3. Tren Nilai SKM.....	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Screenshot proses pengisian kuesioner e-SKM.....	14
2. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	16
3. Hasil olah data SKM.....	18
4. Laporan hasil tindak lanjut SKM periode sebelumnya	20

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. Selain itu, adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Berkenaan dengan pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 dan PP Nomor 96 Tahun 2012, maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 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 tingkat kualitas pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul, maka diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap

pelayanan yang diberikan. Berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang diperoleh merupakan rangkuman data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Selanjutnya, dengan metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka 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

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. 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 pengguna layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna layanan, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bantul.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat 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 pengguna layanan 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 oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BKPSDM Kabupaten Bantul ditetapkan dengan Keputusan Kepala BKPSDM Nomor : 07 /KPTS I /2024 tentang Tim Analisis Dan Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia .

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara digital yang mengandung unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9) berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik . Kuesioner diisi oleh responden melalui sistem komputer. Penghitungan nilai rata-rata dan nilai indeks unit pelayanan diolah menggunakan aplikasi web milik Pemerintah Kabupaten Bantul, yang sudah sesuai dengan metode pengolahan data yang dapat diakses melalui alamat <https://skm.bantulkab.go.id/>. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BKPSDM yaitu :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana 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).

Merujuk pada Peraturan MenPANRB dimaksud dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, telah ditetapkan unsur-unsur pelayanan sesuai dengan cakupan lingkungan pelayanan, apakah eksternal atau internal. BKPSDM memiliki tugas fungsi pelayanan kepegawaian terhadap pegawai lingkup Pemerintah Kabupaten Bantul, sehingga aturan pelaksanaan survei beserta unsur-unsurnya disesuaikan dengan aturan layanan internal.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi pelayanan pada waktu jam layanan BKPSDM sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui website <https://asn.bantulkab.go.id>. 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) yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 9 (delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Januari s/d September 2024	220
3.	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	Oktober 2024	7
4.	Penyusunan Laporan	Oktober 2024	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Berdasarkan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di Pemerintah kabupaten Bantul, jumlah sampel pengukuran SKM telah ditentukan berdasarkan pertimbangan jumlah populasi tertentu dengan taraf kesalahan/standard error 1%, 5%, dan 10%. Adapun Tabel Krejcie dan Morgan untuk Penentuan Sampel Responden yang digunakan sebagai acuan secara Nasional sebagai berikut :

Tabel 2.5.1. Tabel Krejcie dan Morgan untuk Penentuan Sampel Responden

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Penentuan jumlah responden ditentukan dari jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BKPSDM Kabupaten Bantul pada periode survei sebelumnya. Dari tabel di atas dan dilihat populasi jumlah pegawai Pemerintah Kabupaten Bantul Tahun 2024 per Januari 2024 berjumlah 7.922 pegawai, dan per September 2024 berjumlah 8.330 pegawai, maka dapat ditarik N bila dengan 7.000 yaitu 384 dan bila dengan N 9.000 yaitu 368, sehingga N yang digunakan yaitu 7.000, dari penarikan data per 30 September 2024 jumlah sampel responden sebanyak 633 responden, dengan demikian sudah memenuhi ketentuan jumlah sampel yang ditentukan dari Krejcie dan Morgan penentuan jumlah sampel responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 633 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JML	%
1.	Jenis Kelamin	Laki	256	40,44 %
		Perempuan	377	59,56 %
2.	Pendidikan	Tidak Mengisi	122	19,27 %
		SD	2	0,32 %
		SLTP	1	0,16 %
		SLTA	89	14,06 %
		S1	343	54,19 %
		S2	75	11,85 %
3.	Pekerjaan	S3	1	0,16 %
		PNS	384	60,66 %
		TNI	2	0,32 %
		Polri	5	0,79 %
		Wiraswasta	28	4,42 %
		Swasta	0	0
4.	Jenis Layanan	Lainnya	214	33,81 %
		Layanan Konsultasi	358	56,56 %
		Layanan Pengusulan Dokumen Adm. Kepegawaian	130	20,54 %
		Layanan Permohonan Informasi	145	22,90 %

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

SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Tingkat kepuasan layanan tersebut dalam bentuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dikonversikan dan nilai tersebut disesuaikan dengan urutan kategori kinerja mutu pelayanan yaitu tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik sebagaimana tabel berikut :

Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	A	Sangat Baik

Pengolahan data SKM yang ditarik dari data E-SKM dan diperoleh hasil sebagaiberikut :

NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,42	3,43	3,34	3,69	3,39	3,41	3,48	3,81	3,37
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	87,08 (B atau Baik)								

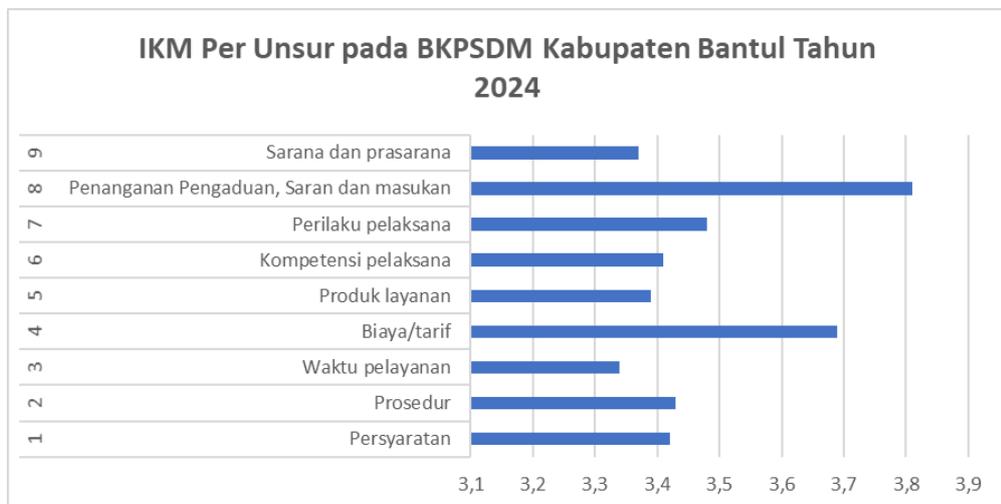
Dari pengolahan data E-SKM di dapat bahwa pada tahun 2023 :

- a. Nilai IKM : 87,08 (Nilai Interval Konversi/NIK : 76,61- 88,30).
- b. Nilai Mutu Layanan : B
- c. Nilai Kinerja : Baik

Keterangan :

- U1 = Persyaratan
- U2 = Prosedur
- U3 = Waktu Layanan
- U4 = Biaya/tarif
- U5 = Produk Layanan
- U6 = Kompetensi layanan
- U7 = Perilaku pelaksana
- U8 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U9 = Sarana dan Prasarana

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/kelemahan dan kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,34. Selanjutnya Sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,37 adalah nilai terendah kedua dan yang ketiga adalah unsur Produk Layanan dengan nilai 3,39
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai 3,81, dan Biaya/tarif mendapatkan nilai 3,69 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,48.

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

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan/masyarakat, hal ini kemungkinan terjadi hanya saat-saat tertentu karena kalau dilihat nilai layanan masih tergolong “Baik”.
2. Produk Layanan
3. Sedangkan untuk sarana dan prasarana sebagai pendukung keberlangsungan pemberian layanan masih dalam proses perbaikan untuk kenyamanan pengguna layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa dapat digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan di BKPSDM, maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik khususnya ASN Pemerintah Kabupaten Bantul. Oleh karena itu hasil analisa ini merupakan masukan untuk tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

1. Unsur Waktu Layanan

Pendekatan langsung ke petugas layanan, terutama petugas di sekretariat atau di *Front Office* (FO) untuk berusaha meningkatkan pelayanan, terutama kecepatan dalam pemberian layanan terhadap pengguna layanan dan mengevaluasi kembali standar waktu layanan yang dicantumkan distandar pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan

Melakukan evaluasi internal khususnya pegawai yang bertugas di FO karena hanya ada 2 orang tenaga di posisi FO.

2. Unsur Sarana Dan Prasarana

Melakukan penganggaran untuk penambahan dan perbaikan sarana dan prasarana pendukung kenyamanan bagi pengguna layanan seperti tempat duduk ruang tunggu, mengganti AC dan menyediakan wiifi, stop kontak listrik dan minuman,

3. Unsur Produk Layanan

Memperbaharui spesifikasi jenis layanan terutama yang mengalami perubahan dan mensosialisasikan

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek, jangka menengah, atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No.	Unsur	Program / Kegiatan	TW I	TWII	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	melalui Pendekatan langsung ke petugas layanan, terutama petugas di sekretariat atau di FO untuk berusaha meningkatkan pelayanan, terutama kecepatan dalam pemberian layanan terhadap pengguna layanan dan mengevaluasi kembali standar waktu layanan yang dicantumkan distandar pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan	√	√	√	√	Sekretraiat dan semua Bidang
		Melakukan evaluasi internal khususnya pegawai yang bertugas di FO	√			√	Sekretraiat
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan penganggaran perbaikan sarana dan prasarana dengan melakukan penambahan sarana pendukung kenyamanan bagi pengguna layanan seperti menambah tempat duduk ruang tunggu, mengganti AC dan menyediakan wiifi, stop kontak listrik dan minuman				√	Sekretariat
3	Produk Layanan	Memperbaharui spesifikasi jenis layanan terutama yang mengalami perubahan dan mensosialisasikan		√			Semua Bidang BKPSDM

4.3 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.

Kecenderungan tingkat kepuasan penerima layanan BKPSDM Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel diatas dapat dapat diambil kesimpulan bahwa dalam kurun waktu tahun 2021 sampai dengan 2024 atau 4 (empat) tahun terakhir terjadi tren tidak stabil atau mengalami penurunan kinerja namun pada tahun terakhir mengalami peningkatan kinerja yang signifikan pelayanan di BKPSDM Kabupaten Bantul.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugasnya BKPSDM Kabupaten Bantul berusaha memberikan pelayanan kepegawaian yang terbaik, sehingga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui e-SKM Tahun 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik BKPSDM Kabupaten Bantul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,08, atau meningkat signifikan dibandingkan nilai SKM periode tahun 2023 yaitu 82,13.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, Sarana dan Prasarana dan Produk Layanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, sarana dan masukan, Biaya/tarif dan Perilaku Pelaksana agar dipertahankan.

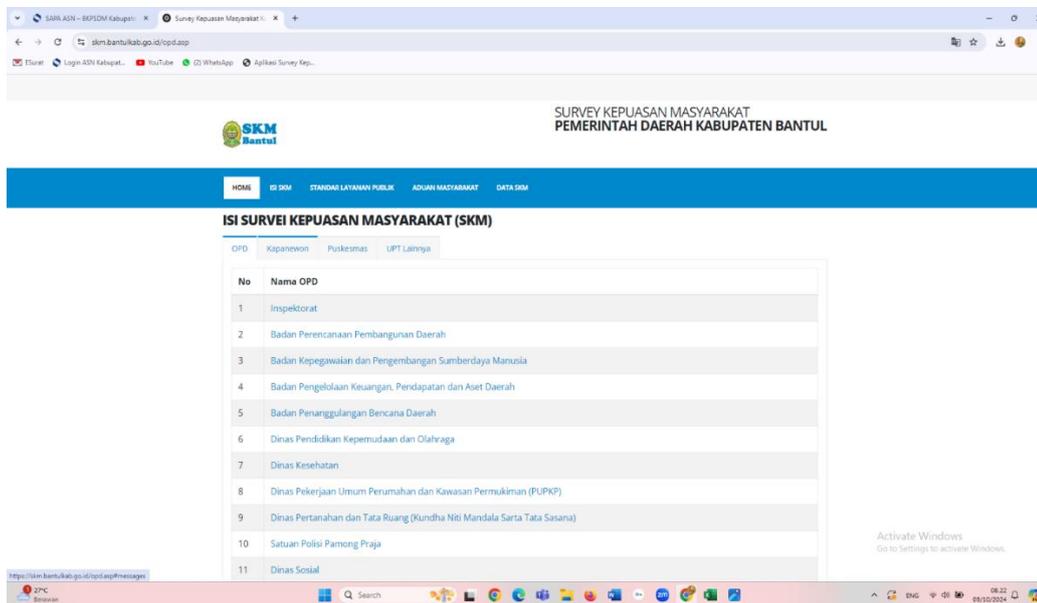
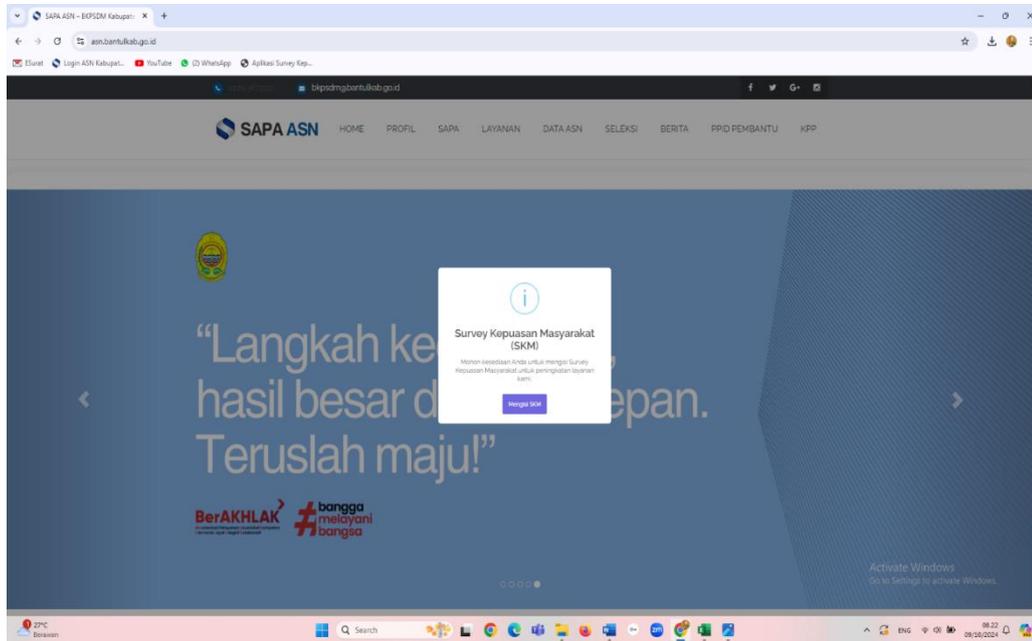
Bantul, 11 Oktober 2024
Kepala ,

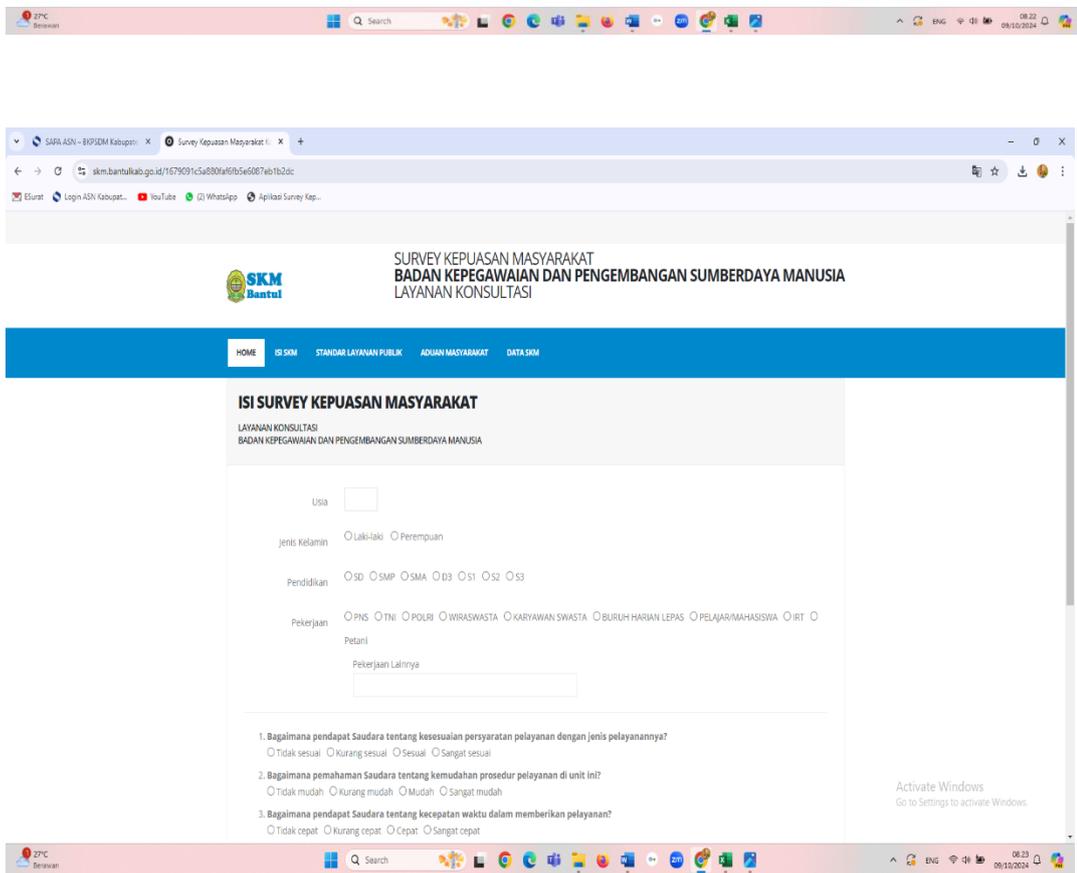
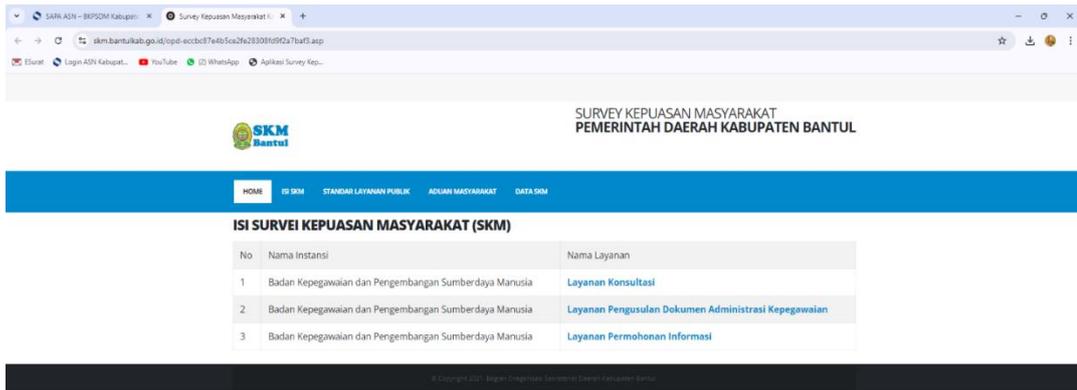


Ir. ISA BUDIHARTOMO, MT
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 196805051996031003

LAMPIRAN

1. Screenshot proses pengisian kuesioner e-SKM





2. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA LAYANAN BKPSDM**

Tanggal : _____ Jam Survei : 08.00-15.30

Jenis Kelamin : L P

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA

LAINYA(Sebutkan)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jabatan)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan (Konsultasi, Permohonan data, dll) dengan jenis layanan (Konsultasi, Permohonan data ,dll) di Kantor kami. a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak Sesuai	P*) 4 3 2 1
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur/langkah-langkah /alur pengurusan pelayananKonsultasi, Permohonan data, dll. di Kantor Kami. a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang mudah d. Tidak mudah	4 3 2 1
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Konsultasi, Permohonan data,dll. Di Kantor Kami. a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang cepat d. Tidak cepat	4 3 2 1
4.	Apakah saudara tahu bahwa pelayanan di kantor kami gratis . a. Tahu b. Agak tahu c. Kurang tahu d. Tidak tahu	4 3 2 1
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak sesuai	4 3 2 1
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas	

	<p>elayanan dalam melayani pemohon.</p> <p>a. Sangat mampu</p> <p>b. Mampu</p> <p>c. Kurang mampu</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p>
	d. Tidak mampu	1
7.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>a. Sangatsopan dan ramah</p> <p>b. Sopan dan ramah</p> <p>c. Kurang Sopan dan Kurang ramah</p> <p>d. Tidak sopan dan tidak ramah</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
8.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (kenyamanan ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll)</p> <p>a. Sangat baik/sangat nyaman</p> <p>b. Baik / nyaman</p> <p>c. Kurang baik/kurang nyaman</p> <p>d. Tidak baik/tidak nyaman</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
9.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang media pengaduan dan penanganan pengaduan (melalui kotak aduan, SMS center, dll)dari pengguna layanan.</p> <p>a. Ada dan dikelola / ditangani dengan baik</p> <p>b. Ada dan dikelola/ditangani kurang maksimal</p> <p>c. Ada tetapi tidak dikelola</p> <p>d. Tidak ada</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>

3. Hasil olah data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	0	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	3	3	3	3	3	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	4	4	3
13	3	3	3	4	3	3	4	4	3
14	3	3	3	3	3	2	2	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	3	3	0	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	4	4	3	3	3	4	3
22	4	4	4	4	4	4	0	4	4
23	4	4	4	4	4	4	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	0	3	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4
31	4	4	4	4	4	3	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	4	4	4	4	4	3	4	4	4
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	3	3	3	4	3	3	3	4	3
48	3	4	3	4	3	3	4	4	3
49	3	4	3	4	3	3	4	4	3
50	3	4	3	4	3	3	4	4	3
51	3	4	3	4	3	3	4	4	3
52	4	3	3	4	3	3	3	4	3
53	3	3	3	3	3	3	3	4	3
54	3	3	3	4	3	3	4	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	4	2
57	3	3	3	3	3	3	3	4	2
58	3	3	3	3	3	3	3	4	2
59	3	3	3	3	3	3	3	4	3
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	4	3	4	2
63	3	3	3	3	3	3	4	4	3
64	3	3	3	4	3	3	4	4	3

596	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
597	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
598	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
599	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
600	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
601	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
602	2	2	2	4	2	2	3	4	4	3
603	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
604	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
605	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
606	4	4	4	0	4	4	4	4	4	3
607	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
608	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
609	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
610	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
611	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
612	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
613	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
614	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
615	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4
616	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
617	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
618	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
619	3	3	4	4	4	0	4	4	4	4
620	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
621	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
622	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
623	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
624	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
625	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
626	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2
627	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
628	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2
629	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2
630	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2
631	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
632	4	3	3	4	4	3	0	4	4	3
633	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
Snilai / unsur	2167	2172	2115	2336	2148	2156	2202	2413	2134	
NRR / unsur	3,423	3,431	3,341	3,690	3,393	3,406	3,479	3,812	3,371	
NRR Tertbg /Unsur	0,380	0,381	0,371	0,410	0,377	0,378	0,387	0,424	0,375	*)
IKM Unit pelayanan										87,076 **)

Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1 s.d. U9	: Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan	3,423
NRR	: Nilai rata-rata	U2	Prosedur	3,431
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,341
*)	: Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya/tarif	3,690
**)	: Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk layanan	3,393
NRR Per Unsur	: Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi pelaksana	3,406
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku pelaksana	3,479
NRR tertimbang per unsur	: NRR per unsur x 0,11	U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,812
		U9	Sarana dan prasarana	3,371

IKM UNIT PELAYANAN : 87,08

Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

4. Laporan hasil tindak lanjut SKM periode sebelumnya

LAPORAN

HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE 2023



BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN BANTUL

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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bantul 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	3,201	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,187	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,135	Baik
4	Biaya/Tarif	3,445	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,185	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,230	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,430	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,626	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,128	Baik

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	Sarana dan Prasarana	Mengalokasikan anggaran untuk perbaikan/pemeliharaan/pembangunan fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan pengguna layanan				v	Subagian Umum dan Kepegawian
2	Waktu penyelesaian	Mengevaluasi kembali standar waktu layanan yang dicantumkan distandar pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan				v	Sekretariat dan Bidang Teknis
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Memperbaharui spesifikasi jenis layanan terutama yang mengalami perubahan dan mensosialisasikan	v				Sekretariat, semua Bidang BKPSDM

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	Hambatan
1	Mengalokasikan anggaran untuk perbaikan/pemeliharaan/pembangunan fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan pengguna layanan	sudah	Penambahan meja layanan, penggantian pendingin ruangan(AC), mengatur meja FO	Foto hasil perbaikan	Keterbatasan jumlah anggaran
2	Mengevaluasi kembali standar waktu layanan yang dicantumkan di standar pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan	sudah	Koordinasi internal dengan bidang teknis terkait cara mempercepat pemberian layanan kepada tamu yang membutuhkan layanan	Dokumen foto kegiatan	Tidak ada
3	Memperbaharui spesifikasi jenis layanan terutama yang mengalami perubahan dan mensosialisasikan	sudah	Koordinasi internal dengan bidang teknis terkait jenis-jenis layanan yang dapat diberikan kepada pengguna layanan	Dokumen foto kegiatan	Tidak ada

4

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bantul telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Guna memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada antara lain dengan cara melakukan perbaikan-perbaikan terhadap kekurangan pendukung layanan sesuai dengan harapan dari pengguna layanan(ASN) di Kabupaten Bantul.

Bantul, 27 September 2024.

Kepala

Badan Kepegawaian dan Pengembangan
Sumber Daya Manusia Kab. Bantul



LAMPIRAN

Ruang/Kursi Tunggu Pelayanan BKPSDM Kab. Bantul



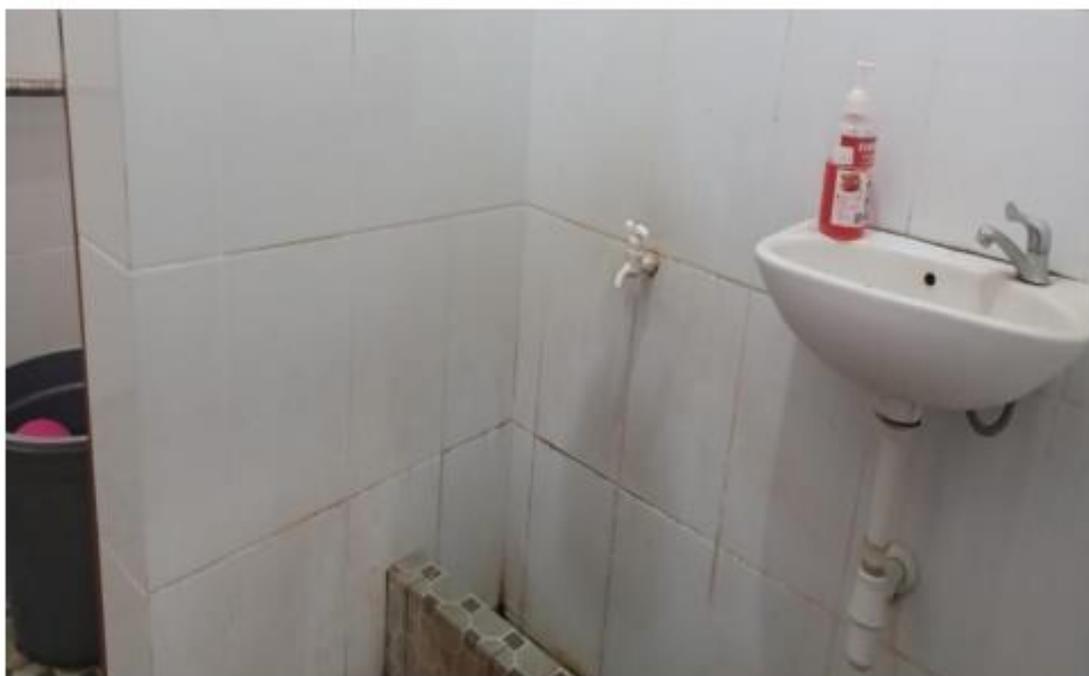
Ruang Pelayanan Konsultasi BKPSDM Kabupaten Bantul



Alat pendingin / AC Ruang Pelayanan BKPSDM Kab. Bantul



Fasilitas Kamar Mandi / Toilet, Wastafel BKPSDM Kab. Bantul



Ruang Laktasi BKPSDM Kab. Bantul



Ruang Pelayanan / Front Office BKPSDM Kab. Bantul



DOKUMENTASI PERBAIKAN SARANA DAN PRASARANA RUANG PELAYANAN BKPSDM



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA**

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Jalan Robert Wolter Monginsidi 1 Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55711
Telepon. (0274) 367509 extensi : 419, 457, 466, 467. Faksimile (0274) 6462101
Laman: <https://asn.bantulkab.go.id> Posel : bkpsdm@bantulkab.go.id

Bantul, 24 September 2024

Kepada

Yth. TERLAMPIR

di – Bantul

Nomor : B/500.14.5/01667/SET
Sifat : Biasa
Lampiran : 3 lembar
Hal : Undangan

Mengharap kehadiran Bapak/Ibu/Saudara/i dalam acara yang akan diselenggarakan pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 27 September 2024
Pukul : 12.30 WIB s.d. selesai
Tempat : CDR (Cembing Dayu Resto), Jetis, Bantul
Acara : Rapat Koordinasi Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei
Kepuasan Masyarakat BKPSDM Kabupaten Bantul

Atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terimakasih.

Kepala ,



Ir. ISA BUDIHARTOMO, MT
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 196805051996031003



• Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
• Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSSE**.

DAFTAR HADIR

Hari : Jumat
 Tanggal : 27 September 2024
 Waktu : 12.30 WIB s.d Selesai
 Tempat : CDR (Cembing Dayu Resto), Jetis, Bantul
 Acara : Rapat Koordinasi Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BKPSDM Kabupaten Bantul

NO	NAMA	JABATAN / INSTANSI	TANDA TANGAN
24	Ismlana	KDMA BKPSDM	24 
25	Estuti	Analisis IDMA	25 
26	Rahm	Penodok	26 
27	Mai	Arabic DMB	27 
28	Pina	Pengadministrasian Diklat	28 
29	Romy Daman H	Arabic Prenc. SOM	29 
30	Puchayanto	Prumaha SDM	30 
31	Eni	Arabic SDM	31 
32	Yan Arief	Keang. Kepeng	32 
33	W. Nugroho		33 
34	Sutafijan	Peng. Um.	34 
35	Fitria Nanto. P.	Staf	35 
36	Yudi Dahlan	Staf	36 
37	Isdiyanto	Peng. Kepeg.	37 
38	W. W. W.	Peng. Kepeg.	38 
39	Anun.	BKPSDM	39 
40	T. Y. Y.		40 
41	Y. Y.		41 
42	Sri S	Prumaha SDM	42 
43			43
44	Sapriyanto	Pengelola Sm	44 
45	Mardina	Pengelola Beres	45 
46	Devi Yuningsih	Pradum BKPSDM	46 
47	Ayu Yuliana		47 
48			48
49			49
50			50
51			51

