



# Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

## BAPPEDA KABUPATEN BANTUL TAHUN 2022



(0274) 367533



[bappeda.bantulkab.go.id](http://bappeda.bantulkab.go.id)



[bappeda@bantulkab.go.id](mailto:bappeda@bantulkab.go.id)



Jl. RW Monginsidi 1  
Bantul Daerah Istimewa  
Yogyakarta 55711

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2022 dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat dijadikan bahan introspeksi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul.


Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak khususnya bagi seluruh pegawai di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul, sehingga laporan ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Dalam penyusunan laporan ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karena itu kami mohon maaf atas ketidaksempurnaan laporan ini sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi perbaikan menuju kesempurnaan laporan. Akhir kata, kiranya laporan ini dapat memberikan manfaat dan pengaruh positif dalam peningkatan kinerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul pada waktu yang akan datang.

Bantul, Januari 2023

Kepala

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Kabupaten Bantul



Ir. Fenty Yusdayati, MT

NIP. 196704031994032008

## RINGKASAN

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki pelayanan publik. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan yang telah dilakukan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul kepada Perangkat Daerah dan masyarakat, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat Perangkat Daerah dan masyarakat melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Adapun sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat, antara lain:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul pada tahun 2022 mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2021 dan 2020. Hasil SKM pada tahun 2022 adalah 86,25, sedangkan pada tahun 2021 adalah 85,09 dan tahun 2020 adalah 83,87. Namun mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan pada tahun 2022 masih sama dengan 2021 dan tahun 2020, yaitu nilai B dengan kategori “Baik”.

Pelayanan publik yang diselenggarakan Bappeda Kabupaten Bantul pada tahun 2022 menunjukkan dua unsur pelayanan yang mendapat nilai tinggi adalah biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran dan masukan, sedangkan tiga unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah antara lain waktu pelayanan dengan nilai 3,294, kompetensi pelaksana dengan nilai 3,308 serta persyaratan dengan nilai 3,326.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... i

RINGKASAN ..... ii

DAFTAR ISI ..... iii

DAFTAR TABEL ..... iv

DAFTAR GAMBAR ..... v

BAB I PENDAHULUAN ..... 1

    1.1. LATAR BELAKANG ..... 1

    1.2. DASAR HUKUM ..... 2

    1.3. TUJUAN DAN SASARAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ..... 3

    1.4. PRINSIP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ..... 3

    1.5. MANFAAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ..... 4

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM ..... 5

    2.1. PELAKSANA SKM ..... 5

    2.2. METODE PENGUMPULAN DATA ..... 5

        1.2.1. Metode Pengumpulan Data ..... 5

        1.2.2. Metode Pengolahan Data ..... 6

        1.2.3. Penyusunan Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ..... 7

    2.3. LOKASI PENGUMPULAN DATA ..... 7

    2.4. WAKTU PELAKSANAAN SKM ..... 7

    2.5. JUMLAH RESPONDEN ..... 8

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM DAN ANALISIS ..... 9

    3.1. PROFIL RESPONDEN ..... 9

        3.1.1. Responden berdasarkan kelompok umur ..... 9

        3.1.2. Responden Berdasarkan Kelompok Pendidikan ..... 10

        3.1.3. Responden Berdasarkan Kelompok Pekerjaan ..... 10

        3.1.4. Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin ..... 11

    3.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN PER UNSUR LAYANAN) ..... 12

    3.3. ANALISIS ..... 15

    3.4. RENCANA TINDAK LANJUT ..... 18

BAB IV PENUTUP ..... 20

    4.1. KESIMPULAN ..... 20

    4.2. REKOMENDASI ..... 20

LAMPIRAN ..... 21



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan....7

Tabel 2. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat.....8

Tabel 3. Hasil Perhitungan IKM Bappeda Kabupaten Bantul Tahun 2022.....13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Responden SKM berdasarkan Kelompok Umur .....9

Gambar 2. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Pendidikan .....10

Gambar 3. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Pekerjaan .....11

Gambar 4. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin.....11

Gambar 5. Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur Layanan.....12

Gambar 6. Ranking Unsur Pelayanan .....14

Gambar 7. Tren Nilai IKM Bappeda Kabupaten Bantul Tahun 2020-2022.....15

Gambar 8. Grafik Perkembangan Nilai Per Unsur Pelayanan di Bappeda Kabupaten Bantul Tahun 2020-2022 .....16

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG

Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Seiring dengan kemajuan di berbagai bidang dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan publik, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh aparatur pemerintah pada saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat, baik yang disampaikan melalui media massa maupun jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditindaklanjuti dengan baik akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi akan dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki pelayanan publik. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan yang telah dilakukan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul kepada Perangkat Daerah dan masyarakat, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat Perangkat Daerah dan masyarakat melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pengukuran IKM mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh, selanjutnya dapat disusun strategi pembenahan untuk melakukan perbaikan terhadap unsur-unsur yang masih lemah dan peningkatan terhadap unsur-unsur yang telah baik.

## 1.2. DASAR HUKUM

- a. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);
- b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- c. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-undang Tahun 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten di Djawa Timur/Tengah/Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 59);
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
- f. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);



- g. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul;
- h. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul;
- i. Peraturan Bupati Bantul Nomor 174 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.

### 1.3. TUJUAN DAN SASARAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan Perangkat Daerah dan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul.

Adapun sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat, antara lain:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### 1.4. PRINSIP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. Transparan  
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- b. Partisipatif  
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

d. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

e. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

### 1.5. MANFAAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlul dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. 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 Bappeda Kabupaten Bantul yang pelaksanaannya dikoordinasi oleh Sub Koordinator Kelompok Substansi Program dan Pelaporan dan bekerjasama dengan bidang-bidang.

### 2.2. METODE PENGUMPULAN DATA

#### 1.2.1. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan kepada perangkat daerah dan masyarakat sebagai pengguna layanan pada tahun 2022. Kuesioner dibagikan secara manual maupun *online* melalui link yang ada di website Bappeda Kabupaten Bantul atau *scan barcode*. Kuesioner terdiri dari 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ada dalam kuesioner SKM Bappeda Kabupaten Bantul, antara lain:

- i. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- ii. Sistem, mekanisme dan prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- iii. Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- iv. 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.
- v. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

vi. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

vii. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

viii. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

ix. 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).

1.2.2. Metode Pengolahan Data

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan yang berjumlah 9, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM penyelenggara layanan publik digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dan Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Konversi} = IKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kategori



Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL IKM | NILAI INTERVAL KONVERSI IKM | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,00 – 2,5996      | 25 – 64,99                  | D              | Tidak Baik             |
| 2              | 2,60 – 3,064       | 65 – 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            |

1.2.3. Penyusunan Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Laporan atas hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

- a. Data yang terkumpul melalui jawaban atas kuesioner dari responden diolah menggunakan sistem pengolahan secara *online* dengan menggunakan aplikasi SKM yang dimiliki Kabupaten Bantul;
- b. Dari aplikasi SKM diperoleh penghitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan. Nilai IKM dikategorikan dengan menggunakan tabel sebagaimana diatas.

2.3. LOKASI PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan di lingkup pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul. Pengumpulan data dilakukan secara manual (pembagian lembar kuesioner) atau secara *online* baik melalui link, *scan barcode* maupun mengisi di website Bappeda Kabupaten Bantul.

2.4. WAKTU PELAKSANAAN SKM

Waktu pelaksanaan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah selama 1 (satu) tahun kalender, dimulai pada tanggal 1 Januari 2022 sampai dengan tanggal 31 Desember 2022.

Tabel 2. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

| No | Kegiatan                            | Pelaksanaan         |
|----|-------------------------------------|---------------------|
| 1  | Persiapan                           | 5 (lima) hari kerja |
| 2  | Pengumpulan Data                    | 6 (enam) bulan      |
| 3  | Pengolahan dan Analisis Data Survei | 5 (lima) hari kerja |
| 4  | Penyusunan Laporan                  | 5 (lima) hari kerja |

2.5. JUMLAH RESPONDEN

Jumlah responden yang ditetapkan sebagai target kuesioner SKM per tahun sesuai kesepakatan adalah 660 responden. Jika target responden tidak tercapai, maka nilai IKM dianggap nol (0) walaupun nilai yang diperoleh tinggi. Kriteria responden adalah para pengguna layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul dengan 3 jenis layanan, yaitu layanan informasi, layanan konsultasi dan layanan surat izin penelitian.

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM DAN ANALISIS

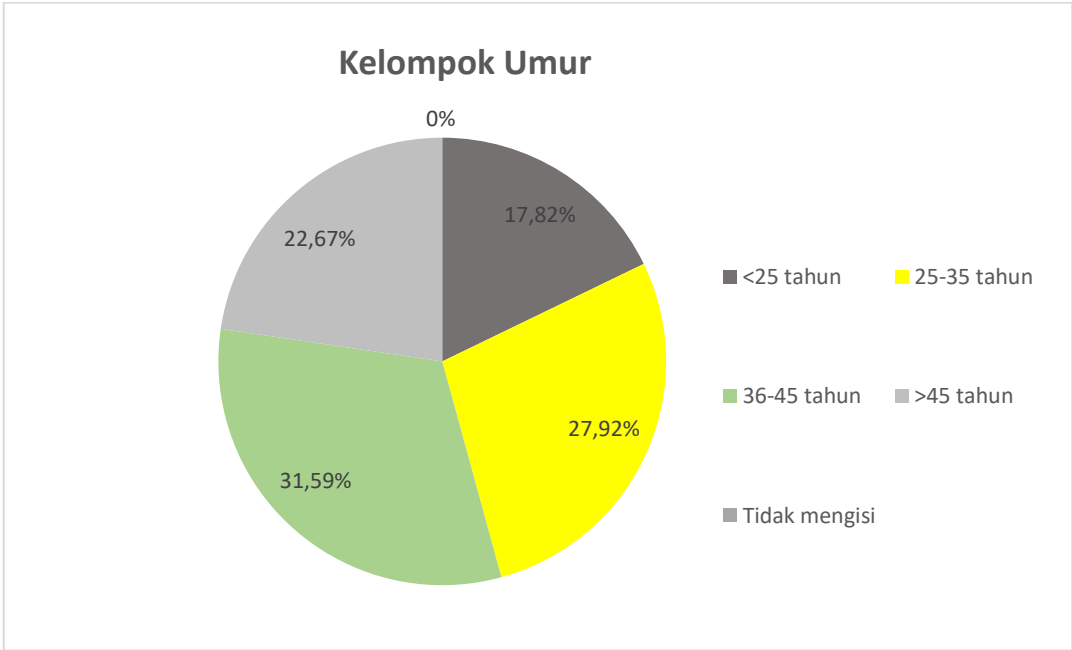
#### 3.1. PROFIL RESPONDEN

Pada sub bab ini akan disajikan profil responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir serta pekerjaan utama. Pada sub bab ini juga akan diuraikan hasil pengujian kualitas data untuk mengetahui kecenderungan jawaban yang diberikan responden.

##### 3.1.1. Responden berdasarkan kelompok umur.

Umur responden dibagi menjadi empat kelompok umur yaitu umur dibawah 25 tahun, antara 25 sampai dengan 35 tahun, antara 36 sampai dengan 45 tahun, dan umur diatas 45 tahun. Ditambah dengan responden yang tidak mengisi form kelompok umur. Untuk menghindari *overlapping* dalam pengelompokan umur, kelompok usia pertengahan mulai dari usia 25 tahun dan kelompok usia lanjut mulai usia 45 tahun.

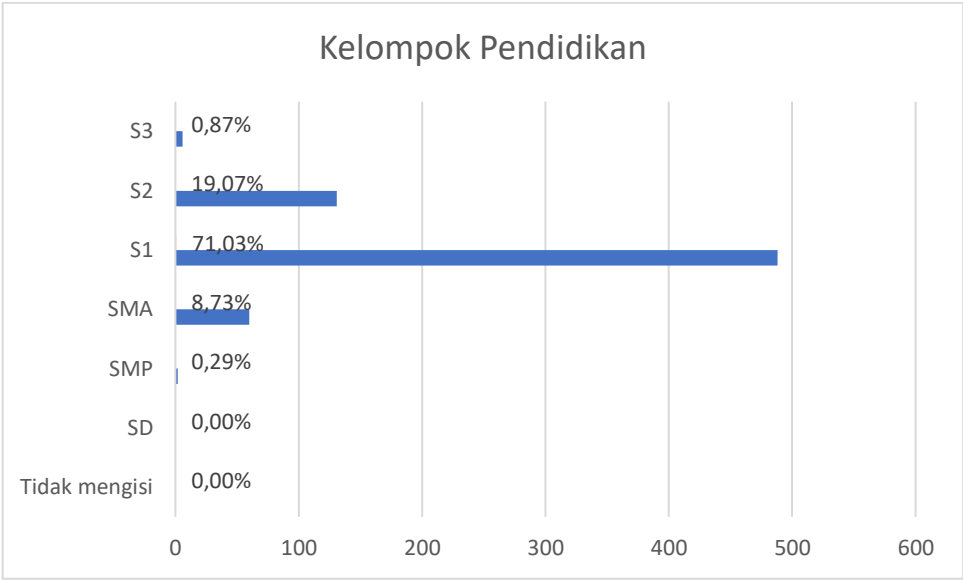
Responden survei ini sebagian besar berada dalam kelompok umur 36-45 tahun yang mencapai 31,59%. Urutan kedua adalah responden pada kelompok umur lebih dari 25-35 tahun yaitu 27,92%. Urutan ketiga adalah responden pada kelompok umur lebih dari 45 tahun yaitu 22,67%. Urutan keempat adalah responden pada kelompok umur kurang dari 25 tahun yaitu 17,82%. Untuk responden yang tidak mengisi kolom umur adalah 0%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini:



Gambar 1. Data Responden SKM berdasarkan Kelompok Umur

3.1.2. Responden Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Pendidikan responden dibagi menjadi enam kelompok yaitu SD, SMP, SMA, S1, S2 dan S3. Ditambah dengan responden yang tidak mengisi form kelompok pendidikan. Responden survei ini sebagian besar berada pada kelompok pendidikan S1 yang mencapai 71,03%. Urutan kedua adalah kelompok pendidikan S2 yang mencapai 19,07%. Urutan ketiga adalah kelompok Pendidikan SMA yang mencapai 8,73%. Urutan keempat adalah kelompok Pendidikan S3 yang mencapai 0,87%. Urutan kelima adalah kelompok Pendidikan SMP yang mencapai 0,29%. Responden kelompok pendidikan SD dan tidak mengisi form tidak ada atau 0%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2 dibawah ini:



Gambar 2. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Pendidikan

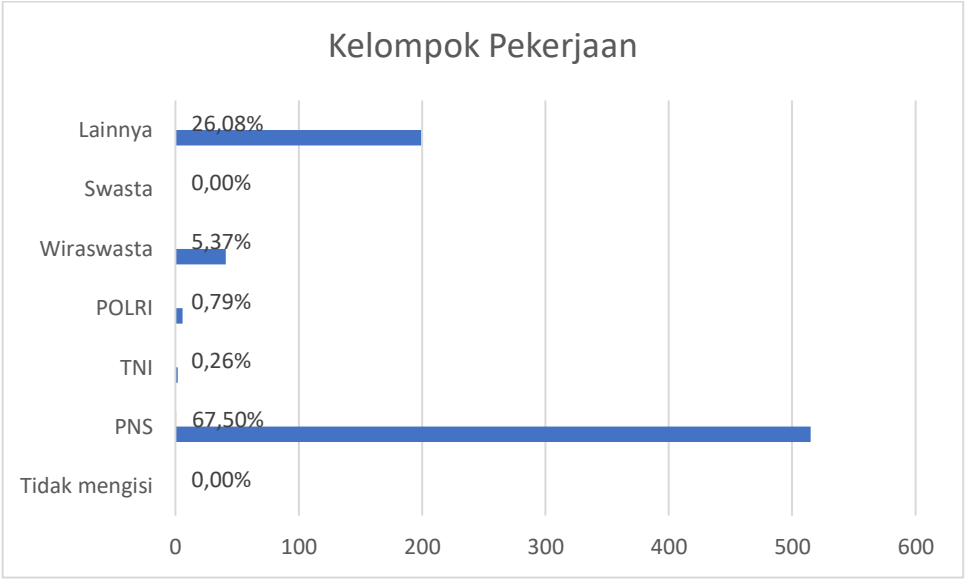
3.1.3. Responden Berdasarkan Kelompok Pekerjaan

Pekerjaan responden dibagi menjadi enam kelompok yaitu PNS, TNI, POLRI, Wiraswasta, Swasta dan lainnya. Ditambah dengan responden yang tidak mengisi form kelompok pekerjaan.

Responden survei ini sebagian besar ada pada kelompok pekerjaan PNS yang mencapai 67,50%. Urutan kedua adalah responden dengan kelompok pekerjaan lainnya dengan jumlah 26,08%. Urutan ketiga adalah responden dengan kelompok pekerjaan wiraswasta dengan jumlah 5,37%. Urutan keempat adalah responden dengan kelompok pekerjaan Polri dengan jumlah 0,79%. Urutan kelima adalah responden dengan kelompok pekerjaan TNI dengan jumlah 0,26%. Untuk responden dengan kelompok pekerjaan swasta dan responden yang



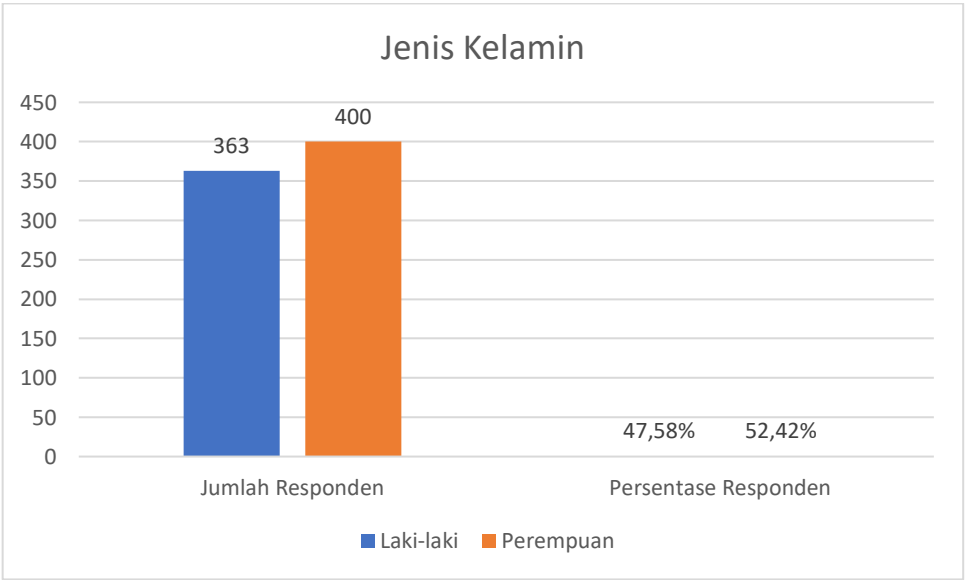
tidak mengisi kolom pekerjaan tidak ada atau 0%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3 dibawah ini:



Gambar 3. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Pekerjaan

3.1.4. Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin

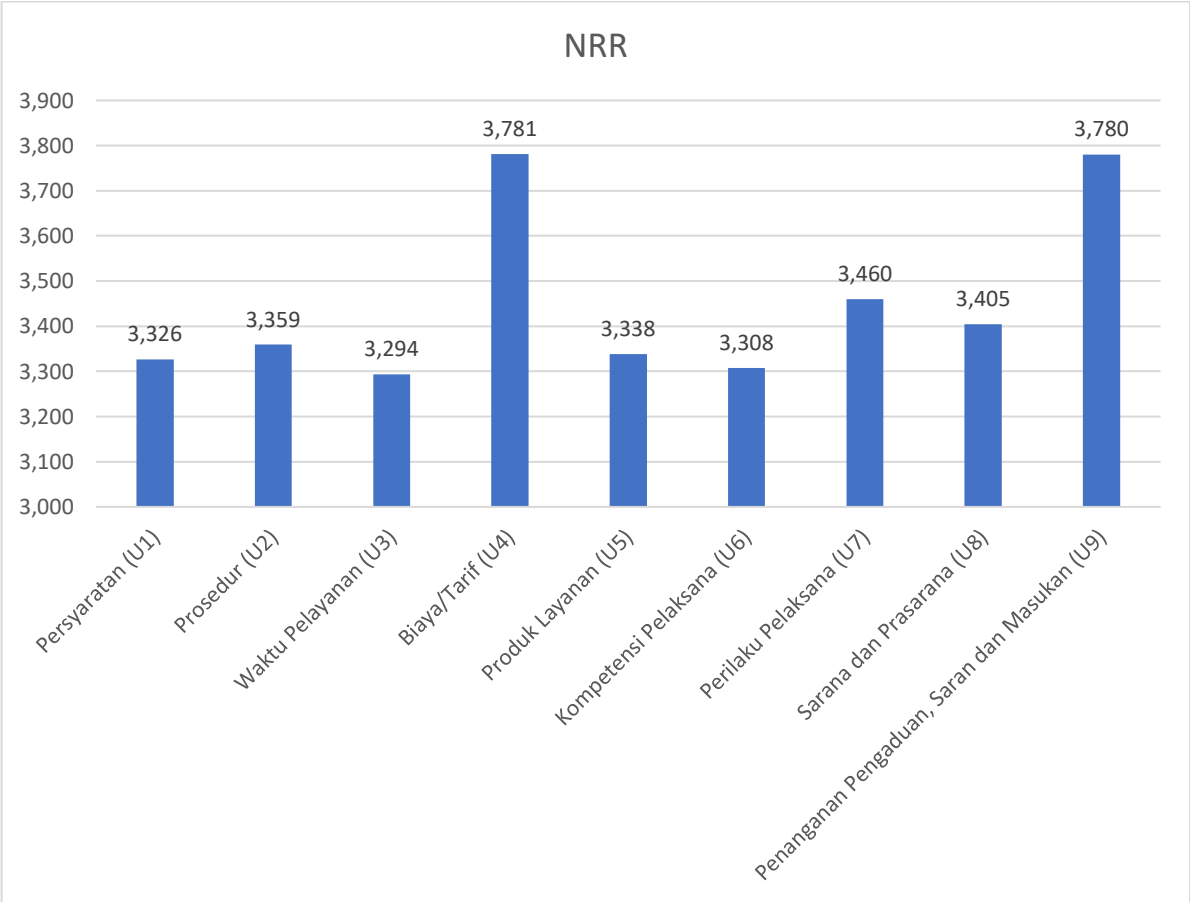
Kelompok responden berdasarkan jenis kelamin dibagi menjadi dua kelompok yaitu laki-laki dan perempuan. Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Bappeda Kabupaten Bantul sebagian besar adalah perempuan yang mencapai 400 responden atau 52,42%. Untuk responden laki-laki mencapai 363 responden atau 47,58%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 4 dibawah ini:



Gambar 4. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin

3.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN PER UNSUR LAYANAN)

Hasil dari pengolahan data SKM melalui aplikasi SKM Kabupaten Bantul dengan jumlah total 763 responden pada Survei Kepuasan Masyarakat Bappeda Kabupaten Bantul yang diselenggarakan mulai tanggal 1 Januari sampai dengan tanggal 31 Desember tahun 2022, diperoleh hasil sebagai berikut:

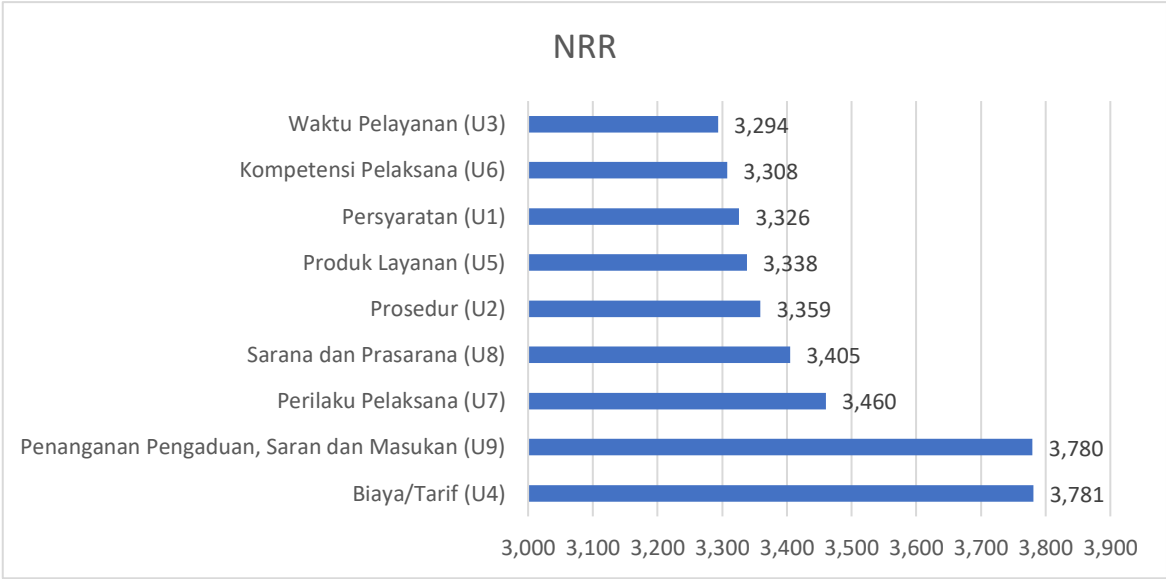


Gambar 5. Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur Layanan

Tabel 3. Hasil Perhitungan IKM Bappeda Kabupaten Bantul Tahun 2022

|                               | NILAI UNSUR PELAYANAN |          |                 |                 |                |                      |                    |                      |   |        |
|-------------------------------|-----------------------|----------|-----------------|-----------------|----------------|----------------------|--------------------|----------------------|---|--------|
|                               | U1                    | U2       | U3              | U4              | U5             | U6                   | U7                 | U8                   | U9                                      |        |
|                               | Persyaratan           | Prosedur | Waktu Pelayanan | Biaya/<br>Tarif | Produk Layanan | Kompetensi Pelaksana | Perilaku Pelaksana | Sarana dan Prasarana | Penanganan Pengaduan. Saran dan Masukan |        |
| <b>Jumlah</b>                 | 2538                  | 2563     | 2513            | 2885            | 2547           | 2524                 | 2640               | 2598                 | 2884                                    |        |
| <b>NRR/ Unsur</b>             | 3,326                 | 3,359    | 3,294           | 3,781           | 3,338          | 3,308                | 3,460              | 3,405                | 3,780                                   |        |
| <b>NRR Tertimbang/ Unsur</b>  | 0,370                 | 0,373    | 0,366           | 0,420           | 0,371          | 0,368                | 0,384              | 0,378                | 0,420                                   | 3,450  |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b>     |                       |          |                 |                 |                |                      |                    |                      |   | 86,253 |
| <b>Mutu Pelayanan</b>         |                       |          |                 |                 |                |                      |                    |                      |   | B      |
| <b>Kinerja Unit Pelayanan</b> |                       |          |                 |                 |                |                      |                    |                      |   | Baik   |

Sumber: Aplikasi SKM Kabupaten Bantul, 2022

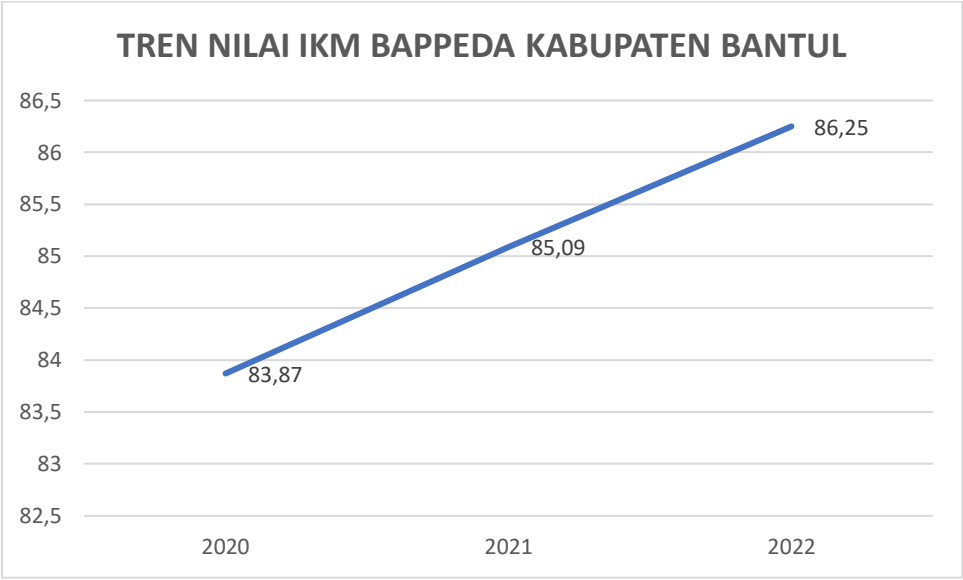


Gambar 6. Ranking Unsur Pelayanan



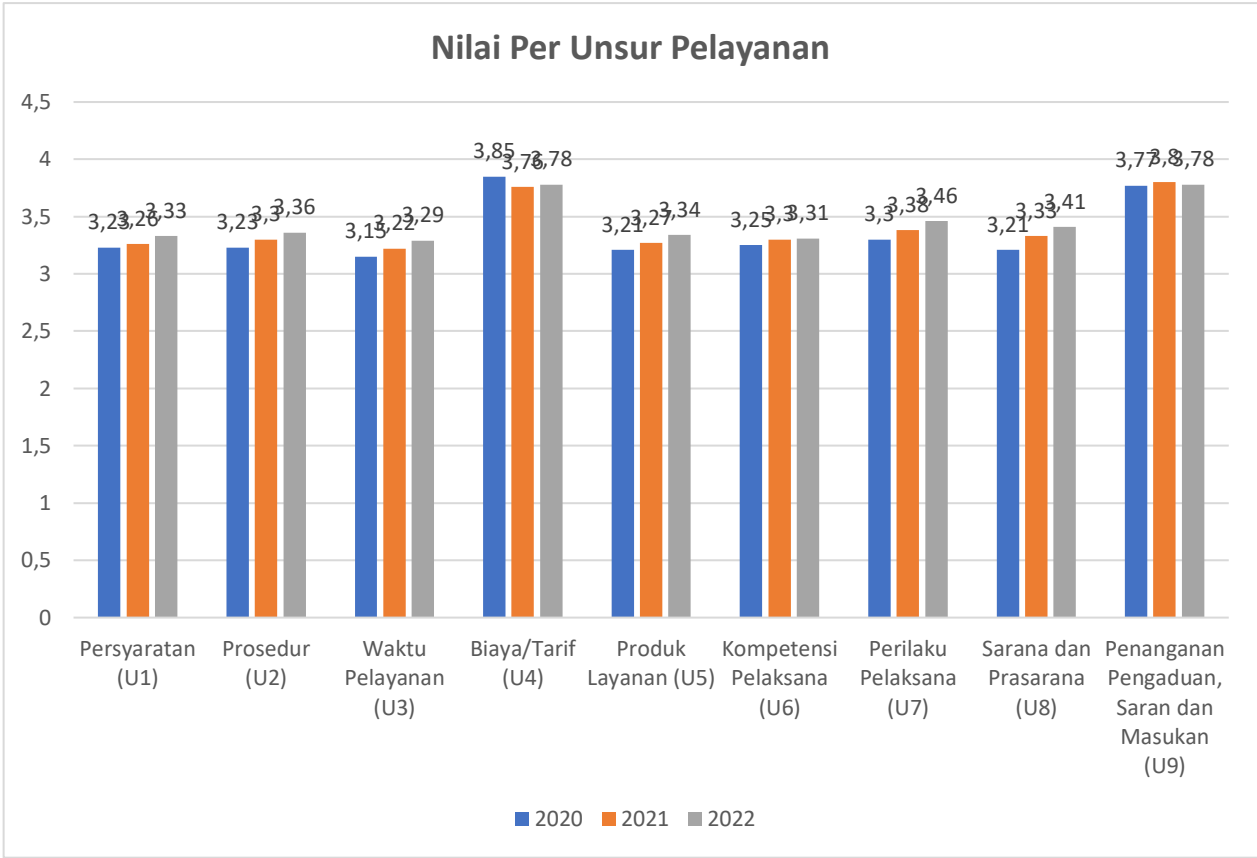
3.3. ANALISIS

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul pada tahun 2022 mengalami kenaikan nilai IKM dibandingkan tahun 2021 dan tahun 2020. Hasil SKM pada tahun 2020 adalah 83,87, tahun 2021 adalah 85,09, sedangkan untuk tahun 2022 mengalami kenaikan menjadi 86,25. Namun mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan pada tahun 2022 masih sama dengan tahun 2020 dan tahun 2021 yaitu nilai B dengan kategori “Baik”.



Gambar 7. Tren Nilai IKM Bappeda Kabupaten Bantul Tahun 2020-2022

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara berkala dapat melihat perubahan tingkat kepuasan Perangkat Daerah dan masyarakat dalam menerima layanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul. Hasil survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan pengguna layanan publik, sebagai bahan pengambil kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.



Gambar 8. Grafik Perkembangan Nilai Per Unsur Pelayanan di Bappeda Kabupaten Bantul Tahun 2020-2022

Perkembangan nilai per unsur pelayanan dari tahun ke tahun semakin memperlihatkan peningkatan, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Bappeda Kabupaten Bantul semakin baik. Berdasarkan gambar 8 juga terlihat bahwa dua unsur pelayanan publik di Bappeda Kabupaten Bantul yang memiliki nilai tinggi untuk 3 tahun ini (2020-2022) adalah biaya/tarif (U4) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9). Kedua unsur pelayanan ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya.

Berdasarkan data yang disajikan dalam gambar 6 tentang ranking unsur pelayanan, pelayanan publik yang diselenggarakan Bappeda Kabupaten Bantul selama tahun 2022 menunjukkan tiga unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah antara lain waktu pelayanan dengan nilai 3,294, kompetensi pelaksana dengan nilai 3,308 serta persyaratan dengan nilai 3,326.

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dengan demikian waktu pelayanan meliputi jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapi/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses

pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan. Untuk itu dalam menyusun jadwal waktu pelaksanaan pelayanan pelayanan publik hendaknya benar-benar memperhitungkan beban kerjanya secara realistis. Dihitung beban atau volume kerja rata-rata dan masing-masing meja/petugas, dan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan, kemudian disesuaikan tata urutan kerjanya, sehingga dapat diperkirakan jumlah keseluruhan jam/hari kerja yang diperlukan untuk memproses/menangani pelayanan tersebut. Adapun pemahaman waktu pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Publik atau penerima layanan di lingkungan Bappeda Kabupaten Bantul memahami bahwa kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan sudah diinformasikan secara jelas pada publik.
- 2) Badan Publik dalam memberikan pelayanan sudah berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulul dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melaksanakan asas *First in First Out/FIFO*).
- 3) Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket/meja pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Peran kompetensi sangat diperlukan dalam prestasi kerja pegawai. Pegawai yang memiliki kompetensi kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan. Kompetensi kerja yang baik akan membuat pegawai mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon yang tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya. Dalam hal pelayanan publik, maka kompetensi pelaksana yang dibutuhkan antara lain:

1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait pelayanan publik dan program-program yang dijalankan
2. SDM yang memiliki ketrampilan dalam mengolah data dan informasi serta telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan.
3. SDM yang berwenang dan bertanggungjawab di bidang pelayanan sudah memberikan pelayanan sesuai SOP.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Pemahaman persyaratan/kemudahan proses pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Publik penerima pelayanan memahami bahwa yang dimaksud dengan persyaratan adalah terdiri dari 2 (dua) yaitu persyaratan teknis dan persyaratan administratif yang wajib diinformasikan secara jelas pada publik.
- 2) Publik juga memahami bahwa untuk mendapatkan pelayanan, publik harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Badan Publik dalam menentukan persyaratan, juga harus dikaji terlebih dahulu agar benar-benar relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan dan juga harus dihilangkan sekuruh persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.

### 3.4. RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada komponen atau unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai yang rendah. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Bappeda Kabupaten Bantul Tahun 2022 terdapat 3 (tiga) unsur yang masih memiliki nilai rendah dibandingkan dengan unsur yang lain. Koordinasi untuk menindaklanjuti hasil SKM tahun 2022 sudah dilakukan pada tanggal 8 Desember 2022. Adapun unsur pelayanan publik dengan nilai terendah dan tindaklanjut perbaikannya antara lain:

a) Waktu Pelayanan

Untuk memperbaiki unsur waktu pelayanan maka tindak lanjut yang akan dilaksanakan adalah dengan penyusunan SOP dan melakukan sosialisasi terkait isi SOP tersebut kepada petugas layanan dan penerima layanan.

b) Kompetensi Pelaksana

Tindak lanjut yang akan dilakukan untuk meningkatkan kompetensi pelaksana dengan dua acara yaitu (1) penyiapan materi kegiatan secara matang dan lengkap serta (2) pembekalan persamaan persepsi diantara petugas layanan untuk acara yang bersifat desk.

c) Persyaratan

Demi mendapatkan hasil yang maksimal dalam rangka pelayanan publik, terkait unsur persyaratan perlu ditetapkan persyaratan yang sesuai jenis pelayanan yang diberikan. Persyaratan tersebut ditetapkan dalam SOP, kemudian SOP disosialisasikan kepada petugas pelayanan dan penerima layanan. Hal tersebut perlu dilakukan agar ketika pengguna layanan mendapat pelayanan dari petugas yang berbeda, maka persyaratan yang dibutuhkan tidak akan berbeda/berubah.

## BAB IV PENUTUP

### 4.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul pada tahun 2022 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul sebagai Badan Publik telah melaksanakan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada semester II tahun 2022 dengan baik dan benar serta sesuai dengan pedoman dari PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan juga sesuai dengan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.
- b. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul dipersepsikan baik oleh Perangkat Daerah dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini terlihat dari Nilai IKM yang berada pada rentang 76,61 – 88,30 dengan nilai IKM yaitu 86,253.
- c. Unsur pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul yang mendapat nilai baik dari pengguna layanan adalah biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah dari pengguna layanan yaitu waktu pelayanan, kompetensi pelaksana dan persyaratan.

### 4.2. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul pada tahun 2022, maka rekomendasi yang dapat diberikan antara lain:

- a. Unsur pelayanan yang perlu dipertahankan kualitasnya yaitu biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- b. Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya antara lain (1) prosedur, (2) produk layanan, (3) perilaku pelaksana, dan (4) sarana dan prasarana.
- c. Unsur pelayanan yang perlu perbaikan di masa yang akan datang adalah waktu pelayanan, kompetensi pelaksana dan persyaratan.

LAMPIRAN

1. Jenis Pelayanan Publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul

Survey Kepuasan Masyarakat

Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat KAB. Bantul

NAVIGASI UTAMA

Aduan Masyarakat

☒ Standar Layanan

Laporan

Rekap Tahunan

Rekap Responden

Bappeda Kab. Bantul

Home > Standar Pelayanan

Standar Pelayanan

Data Layanan OPD

Show

10

▼

entries

Search:

| No | OPD                                  | Layanan                       | Keterisian Data | Aksi                     |
|----|--------------------------------------|-------------------------------|-----------------|--------------------------|
| 1  | Badan Perencanaan Pembangunan Daerah | Layanan informasi             | Sudah Terisi    | <div>Isi/Edit Data</div> |
| 2  | Badan Perencanaan Pembangunan Daerah | Layanan Konsultasi            | Sudah Terisi    | <div>Isi/Edit Data</div> |
| 3  | Badan Perencanaan Pembangunan Daerah | Layanan surat izin penelitian | Sudah Terisi    | <div>Isi/Edit Data</div> |

Showing 1 to 3 of 3 entries

Previous

1

Next

Copyright © 2019 Kabupaten Bantul. All rights reserved.

Version 1.3.0

2. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat  
a. Layanan Informasi

ISI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Layanan informasi

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Usia

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Pendidikan

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ D3

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ WIRASWASTA

☐ KARYAWAN SWASTA

☐ BURUH HARIAN LEPAS

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☐ IRT

☐ Petani

Pekerjaan Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

☐ Tidak sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

☐ Tidak mudah

☐ Kurang mudah

☐ Mudah

☐ Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

☐ Tidak cepat

☐ Kurang cepat

☐ Cepat

☐ Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan?

☐ Sangat mahal

☐ Cukup mahal

☐ Murah

☐ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

☐ Tidak sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?

☐ Tidak kompeten

☐ Kurang kompeten

☐ Kompeten

☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

☐ Tidak sopan dan tidak ramah

☐ Kurang sopan dan tidak ramah

☐ Sopan dan ramah

☐ Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

☐ Tidak ada

☐ Ada tetapi tidak berfungsi

☐ Berfungsi kurang maksimal

☐ Dikelola dengan baik

21

b. Layanan Konsultasi

ISI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Layanan Konsultasi  
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Usia

Jenis Kelamin  
☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan  
☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

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

Pekerjaan Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
- ☐ Tidak sesuai ☐ Kurang sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
- ☐ Tidak mudah ☐ Kurang mudah ☐ Mudah ☐ Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
- ☐ Tidak cepat ☐ Kurang cepat ☐ Cepat ☐ Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan?
- ☐ Sangat mahal ☐ Cukup mahal ☐ Murah ☐ Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

- ☐ Tidak sesuai ☐ Kurang sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?
- ☐ Tidak kompeten ☐ Kurang kompeten ☐ Kompeten ☐ Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
- ☐ Tidak sopan dan tidak ramah ☐ Kurang sopan dan tidak ramah ☐ Sopan dan ramah ☐ Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
- ☐ Buruk ☐ Cukup ☐ Baik ☐ Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
- ☐ Tidak ada ☐ Ada tetapi tidak berfungsi ☐ Berfungsi kurang maksimal ☐ Dikelola dengan baik



### c. Layanan Surat Ijin Penelitian

## ISI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**Layanan surat izin penelitian**  
**Badan Perencanaan Pembangunan Daerah**

Usia

### Jenis Kelamin

☐ Laki-laki    ☐ Perempuan

## Pendidikan

SD SMP SMA D3 S1 S2 S3

## Pekerjaan

PNS   TNI   POLRI   WIRASWASTA

KARYAWAN SWASTA      BURUH HARIAN LEPAS

PELAJAR/MAHASISWA    IRT    Petani

|                   |  |
|-------------------|--|
| Pekerjaan Lainnya |  |
|-------------------|--|

- ☐ Tidak sesuai   ☐ Kurang sesuai   ☐ Sesuai   ☐ Sangat sesuai

- ☐ Tidak kompeten    ☐ Kurang kompeten    ☐ Kompeten    ☐ Sangat Kompeten


- ☐ Tidak sopan dan tidak ramah    ☐ Kurang sopan dan tidak  
☐ Sopan dan ramah    ☐ Sangat sopan dan ramah


- ☐ Buruk   ☐ Cukup   ☐ Baik   ☐ Sangat Baik

- ☐ Tidak ada    ☐ Ada tetapi tidak berfungsi    ☐ Berfungsi  
kurang maksimal    ☐ Dikelola dengan baik

### 3. Rekap Responden


Survey Kepuasan Masyarakat








Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat KAB. Bantul


NAVIGASI UTAMA

Aduan Masyarakat

Standar Layanan

Laporan

Rekap Tahunan

Rekap Responden

Rekap Responden IKM Tanggal 01 Januari 2022 sampai 31 Desember 2022

Home

>

Nilai IKM

Tanggal

2022-1-1

sampai

2022-12-31

Cari

Data Responden IKM

Export

Show 10 entries

Search:

| No | SKPD                                 | Jumlah Responden | Detail                            |
|----|--------------------------------------|------------------|-----------------------------------|
| 1  | Badan Perencanaan Pembangunan Daerah | 763              | <div>OPD</div> <div>Layanan</div> |

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous

1

Next

4. Nilai IKM Tahun 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat KAB. Bantul

NAVIGASI UTAMA

Aduan Masyarakat

Standar Layanan

Laporan

Rekap Tahunan

Rekap Responden

Nilai IKM Tanggal 01 Januari 2022 sampai 31 Desember 2022

Tanggal2022-1-1sampai2022-12-31Cari

Data Nilai IKM

Export

Show10entriesSearch:

| No | SKPD                                 | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | IKM   | Nilai    | Detail      |
|----|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|----------|-------------|
| 1  | Badan Perencanaan Pembangunan Daerah | 3.33 | 3.36 | 3.29 | 3.78 | 3.34 | 3.31 | 3.46 | 3.41 | 3.78 | 86.25 | B (Baik) | OPD Layanan |

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous1Next

24

5. Laporan IKM Tahun 2022

| PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN<br>DAN PER UNSUR PELAYANAN |                       |  |       |       |       |       |       |       |       |           |
|--|-----------------------|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|
| OPD  |                       | : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah |       |       |       |       |       |       |       |           |
| No Responden   | NILAI UNSUR PELAYANAN |  |       |       |       |       |       |       |       |           |
|  | U1                    | U2                                     | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |           |
| 1  | 2                     | 3                                      | 4     | 5     | 6     | 7     | 8     | 9     | 10    |           |
| Snilai / unsur   | 2538                  | 2563                                   | 2513  | 2885  | 2547  | 2524  | 2640  | 2598  | 2884  |           |
| NRR / unsur  | 3,326                 | 3,359                                  | 3,294 | 3,781 | 3,338 | 3,308 | 3,460 | 3,405 | 3,780 |           |
| NRR Tertbg /Unsur  | 0,370                 | 0,373                                  | 0,366 | 0,420 | 0,371 | 0,368 | 0,384 | 0,378 | 0,420 | *)        |
| IKM Unit pelayanan   |                       |  |       |       |       |       |       |       |       | **) 3,450 |
|  |                       |  |       |       |       |       |       |       |       | 86,253    |

Keterangan :

U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan

NRR : Nilai rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang

\*\*) : Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur x 0,11

| No. | UNSUR PELAYANAN                         | NILAI RATA-RATA |
|-----|---|-----------------|
| U1  | Persyaratan                             | 3,326           |
| U2  | Prosedur                                | 3,359           |
| U3  | Waktu pelayanan                         | 3,294           |
| U4  | Biaya/tarif                             | 3,781           |
| U5  | Produk layanan                          | 3,338           |
| U6  | Kompetensi pelaksana                    | 3,308           |
| U7  | Perilaku pelaksana                      | 3,460           |
| U8  | Sarana dan prasarana                    | 3,405           |
| U9  | Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan | 3,780           |

IKM UNIT PELAYANAN : 86,25

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

**Lampiran**  
**Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat Semester II**  
**Tahun 2022**  
**Bappeda Kabupaten Bantul**

## NOTULEN RAPAT

Hari : Kamis  
Tanggal : 8 Desember 2022  
Pukul : 14.00  
Tempat : RR. Bidang PPM Lt. 3 Bappeda Kabupaten Bantul  
Acara : Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2022  
Bappeda Kabupaten Bantul

Hasil :

1. Acara dipimpin oleh Subkoordinator Kelompok Substansi Program dan Pelaporan, ibu Novita Dini M, SP, MPA.
2. Acara dihadiri oleh perwakilan bidang dan sekretariat Bappeda Kabupaten Bantul.
3. Kegiatan ini dilaksanakan dalam rangka mengevaluasi hasil sementara Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2022 Bappeda Kabupaten Bantul yang telah dilaksanakan sampai tanggal 7 November 2022.
4. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat semester II tahun 2022 dimulai dari 1 Juli 2022 sampai 31 Desember 2022.
5. Sesuai Perbup Nomor 28 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah pada halaman 14, penilaian IKM diberikan nilai sesuai kriteria apabila jumlah responden memenuhi angka minimal atau sama dengan 660 per tahun, apabila jumlah responden kurang dari 660 maka hanya diberikan nilai 1.
6. Hasil sementara SKM Semester II Tahun 2022 sampai dengan tanggal 7 November 2022, Bappeda Kabupaten Bantul:
  - a. Jumlah responden semester II sebanyak 236 responden, untuk tahun 2022 sebanyak 572 responden. Untuk target semester II masih ada kekurangan 94 responden.
  - b. Memperoleh nilai IKM 84,993 dengan predikat Baik (grade B).
  - c. Unsur pelayanan yang mendapat nilai tiga terendah, antara lain kompetensi pelaksana, persyaratan dan produk layanan.
7. Hasil IKM Bappeda Kabupaten Bantul mengalami kenaikan sejak tahun 2020. Pada tahun 2020: 83,87, tahun 2021: 85,09 dan tahun 2022: 87,35.
8. Usulan dari peserta rapat untuk memaksimalkan jumlah responden yang mengisi survei kepuasan masyarakat, antara lain:
  - a. Mahasiswa/siswa yang magang untuk mengisi kuesioner SKM;



- b. *Running text* saat apel untuk mengingatkan bidang-bidang yang mengadakan kegiatan dengan mengundang pihak luar agar dapat menyebarkan kuesioner SKM pada saat pelaksanaan kegiatan.

9. Rencana tindak lanjut perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat untuk 3 unsur pelayanan terendah di Semester II:

| NO | PRIORI<br>TAS<br>UNSUR          | PROGRAM/<br>KEGIATAN   | WAKTU   |         |     |         |         |         |             |         |         |         |         |         | PENANGGUNG<br>JAWAB             |
|----|---------------------------------|--|---------|---------|-----|---------|---------|---------|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------------------------------|
|    |                                 |  | 2023    |         |     |         |         |         |             |         |         |         |         |         |                                 |
|    |                                 |  | Ja<br>n | Fe<br>b | Mar | A<br>pr | M<br>ei | Ju<br>n | J<br>u<br>l | A<br>gs | Se<br>p | O<br>kt | N<br>ov | D<br>es |                                 |
| 1  | Kompe<br>tensi<br>pelaksa<br>na | Penyiapan<br>pemateri  | √       |         |     |         |         |         | √           |         |         |         |         |         | Penanggungja<br>wab kegiatan    |
|    |                                 | Pembekalan<br>persamaan<br>persepsi untuk<br>acara yang<br>bersifat desk | √       |         |     |         |         |         | √           |         |         |         |         |         | Penanggungja<br>wab kegiatan    |
| 2  | Persyar<br>atan                 | Penyusunan<br>SOP dan<br>sosialisasinya                                  | √       |         |     |         |         |         |             |         |         |         |         |         | Penanggungja<br>wab kegiatan    |
| 3  | Produk<br>layana<br>n           | Sosialisasi<br>produk<br>layanan   | √       |         |     |         |         |         |             |         |         |         |         |         | Penanggungja<br>wab kegiatan    |
|    |                                 | Pengawasan<br>bagi pelaksana   | √       | √       | √   | √       | √       | √       | √           | √       | √       | √       | √       | √       | Kepala Bidang<br>dan Sekretaris |

10. Kesimpulan dari evaluasi antara lain:

- Tiga unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah kompetensi pelaksana, persyaratan dan produk layanan.
- Rencana tindak lanjut perbaikan unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah, antara lain penyiapan materi, pembekalan persamaan persepsi untuk acara yang bersifat desk, penyusunan SOP dan sosialisasinya, sosialisasi produk layanan dan pengawasan bagi pelaksana.

Notulis,



Novita Dini M, SP, MPA



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

ꦧꦤ꧀ꦥꦺꦫꦺꦤꦠꦤꦤꦥꦧꦤꦸꦁꦤꦢꦤꦺꦴꦫꦃ

Jl. Robert Wolter Monginsidi 01 Bantul D.I Yogyakarta, Telp (0274) 367533 Fax (0274) 367796  
Kode Pos 55711 Website <https://bappeda.bantulkab.go.id> E-mail [bappeda@bantulkab.go.id](mailto:bappeda@bantulkab.go.id)

Bantul, 5 Desember 2022

Nomor : 005/02341/Sekretariat/2022  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (Satu) Lembar  
Hal : Undangan


Kepada :  
Yth. ( **terlampir** )  
di  
Bantul

Dengan hormat,

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

Hari : Kamis  
Tanggal : 8 Desember 2022  
Pukul : 14.00  
Tempat : RR. Bidang PPM Lt. 3 Bappeda Kabupaten Bantul  
Acara : Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II  
Tahun 2022 Bappeda Kabupaten Bantul

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terimakasih.

 Dokumen ini telah sah ditandatangani secara elektronik oleh :  
Ir. Fenty Yusdayati, M.T.  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 196704031994032008



- 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 **BSrE**.

LAMPIRAN UNDANGAN

Nomor: 005/02341/Sekretariat/2022

Yth.

1. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul;
2. Sekretaris Bappeda Kabupaten Bantul;
3. Kabid Perencanaan Bappeda Kabupaten Bantul;
4. Kabid Pemerintahan dan Pembangunan Manusia Bappeda Kabupaten Bantul;
5. Kabid Perekonomian dan SDA Bappeda Kabupaten Bantul;
6. Kabid Infrastruktur dan Kewilayahan Bappeda Kabupaten Bantul;
7. Kabid Penelitian, Pengembangan, dan Pengendalian Bappeda Kabupaten Bantul;
8. Sub Koordinator Kelompok Substansi Program dan Pelaporan;
9. Kasubag Keuangan dan Aset Bappeda Kabupaten Bantul;
10. Kasubag Umum dan Kepegawaian Bappeda Kabupaten Bantul;
11. Staf Sekretariat;
12. ....



- 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 **BSrE**.





PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Jl. Robert Wolter Monginsidi No.1 Bantul, Telp. (0274) 367533, Fax. (0274) 367796  
Kode Pos 55171 Website: <http://www.bappeda.bantulkab.go.id> E-mail: [bappeda@bantulkab.go.id](mailto:bappeda@bantulkab.go.id)

DAFTAR HADIR

Hari/Tanggal : Kamis, 8 Desember 2022

Pukul : 14.00 WIB

Tempat : RR. Bidang PPM Lt. 3 Bappeda Kabupaten Bantul

Acara : Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2022  
Bappeda Kabupaten Bantul

| NO | NAMA          | JABATAN/<br>PANGKAT | TANDA TANGAN | KET |
|----|---------------|---------------------|--------------|-----|
| 1  | Novita Dm     | Subko PP            | 1 .....      |     |
| 2  | Tri H         | Subang Ku           | 2 .....      |     |
| 3  | Pevi A        |                     | 3 .....      |     |
| 4  | Novia Indarti | Analus              | 4 .....      |     |
| 5  | Sumudikurno   | Subang              | 5 .....      |     |
| 6  | Nurme Nioi    | Staf                | 6 .....      |     |
| 7  | Hariwachjuni  | Staf                | 7 .....      |     |
| 8  | Ryan Putr     | Staf                | 8 .....      |     |
| 9  | Tri Seto Budi | PP                  | 9 .....      |     |
| 10 | Pio Galih     | Staf                | 10 .....     |     |
| 11 | Storuptr      | Staf                | 11 .....     |     |
| 12 | Iswan to      | Staf                | 12 .....     |     |
| 13 | Nur Isna      | Staf                | 13 .....     |     |
| 14 | Nur Azizah    |                     | 14 .....     |     |
| 15 | Nensy Dwi     |                     | 15 .....     |     |
| 16 | Upit W        | pengadim kpeg       | 16 .....     |     |
| 17 | Pingky        |                     | 17 .....     |     |
| 18 | Jansudr       |                     | 18 .....     |     |
| 19 | Giat          |                     | 19 .....     |     |
| 20 | Anggr         |                     | 20 .....     |     |

Bantul,

Penanggungjawab,

NOVI Astuti, ST, MT

NIP. 196911041996032002