



**KAPANEWON
KASIHAN**



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2025

SEMESTER I

KAPANEWON KASIHAN

Jl. Madukismo No. 252 Tirtonirmolo, Kasihan, Bantul



Kapanewon_Kasihan



Kapanewon Kasihan



Kec_Kasihan



kec-kasihan.bantulkab.go.id



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
1.1 Jumlah Responden SKM.....	8
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Tren Nilai SKM.....	14
BAB V	15
KESIMPULAN.....	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner.....	
2. Hasil Olah Data SKM.....	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	

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. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 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.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh badan publik selaku pemberi layanan kepada masyarakat selaku pihak yang dilayani. Instansi pemerintah sebagai salah satu representasi badan publik sekaligus unit pelayanan publik wajib menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintah yang bersih (*clean government*). Selain itu, unit pelayanan publik juga dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, serta memberikan perlindungan kepada masyarakat dari segala bentuk penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang berkaitan dengan hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal tersebut ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan dan aduan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, media sosial, maupun media pengaduan lainnya sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang serius, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur. Terlebih lagi bagi aparatur unit pelayanan di kapanewon yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas Kapanewon Kasihan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Bantul, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan 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

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bantul 02 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2014 Nomor 02, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul

Nomor 29);

- Peraturan Bupati Bantul Nomor 28 Tahun 2016 Tentang Pedoman Umum Sistem Penanganan Pengaduan (Whistleblower System) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Bantul Nomor 123 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kapanewon se-Kabupaten Bantul.
- Peraturan Bupati Bantul Nomor 02 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kapanewon Kasihan Kabupaten Bantul.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai 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 masyarakat 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 pada Pelayanan di Kapanewon Kasihan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kapanewon Kasihan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisioner dari website SKM Bantul dan mengisi form SKM, warga/pemohon pada pelayanan publik diminta mengisi kuesioner secara online melalui aplikasi SKM yang sudah dipersiapkan melalui link/barcode yang disebarkan kepada pengguna layanan. 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 Kapanewon Kasihan 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 telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah 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 unit pelayanan Kapanewon Kasihan pada saat jam pelayanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan dan terekap oleh sistem SKM Bantul dengan sendirinya. 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) Semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2025	108
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, Sesuai dengan arahan dari Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul selama 1 (satu) Semester pada tahun 2025 ini jumlah responden adalah 330. Pada Semester I (Januari-Juni) tahun 2025 ini responden yang telah mengisi kuesioner di Kapanewon Kasihan sebanyak 351 responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 351 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	150	42,74 %
		PEREMPUAN	201	57,26 %
2	PENDIDIKAN	TIDAK MENGISI	-	-
		SD	3	0,85 %
		SLTP	29	8,26 %
		SLTA	153	43,59 %
		D III	29	8,26 %
		S I	122	34,76 %
		S II	15	4,27 %
		S III	-	-
3	PEKERJAAN	PNS	40	11,40 %
		TNI	6	1,71 %
		POLRI	6	1,71 %
		WIRASWASTA	53	15,10 %
		KARYAWAN SWASTA	67	19,09 %
		BURUH HARIAN LEPAS	42	11,97 %
		PELAJAR/MAHASISWA	58	16,52 %
		IRT	35	9,97 %
		PETANI	2	0,57 %
		GURU	19	5,41 %
		PENSIUNAN	11	3,13 %

		BELUM BEKERJA	2	0,57 %
		PERANGKAT DESA	6	1,71 %
		LAINNYA	4	1,14 %
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan SKTM	1	0,28 %
		Pelayanan Kartu Keluarga	82	23,36 %
		Pelayanan KTP	114	32,48 %
		Pelayanan Dispensasi Menikah	21	5,98 %
		Pelayanan Pengesahan Proposal	26	7,41 %
		Pelayanan KP4	23	6,55 %
		Pelayanan Rusunawa	8	2,28 %
		Pelayanan Umum	15	4,27 %
		Surat Keterangan Ahli Waris	45	12,82 %
		Pelayanan Pindah Datang Penduduk	14	3,99 %

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

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,78	3,74	3,72	3,98	3,73	3,81	3,83	3,90	3,91
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,55 (A SANGAT BAIK)								

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 3,72. Selanjutnya produk layanan yang mendapatkan nilai 3,73 adalah nilai terendah kedua. Sedangkan diatasnya menjadi nilai terendah ketiga dengan nilai 3,74 yaitu unsur prosedur layanan. Poin dari ketiga unsur terendah hanya berselisih 0,01 pada setiap unsurnya.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,98 dari unsur layanan lain, kemudian unsur Sarana dan prasarana pada urutan tertinggi kedua dengan nilai 3,91 dan unsur Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,9.

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 :

- “Pelayanan sangat lama dan proses KTP online sudah online tetapi tetap harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan online sebenarnya sudah berjalan namun masyarakat belum banyak mengetahuinya jadi untuk permohonan online masyarakat sering kali harus datang ke kapanewon untuk menanyakan prosedur baru kemudian mendaftar online dan datang lagi beberapa hari kemudian untuk pengambilan. Pada jenis

layanan Pengesahan Keterangan Waris proso juga dirasakan warga terlalu lama karena banyak pemohon belum bisa memahami dikarenakan banyaknya berkas yang masuk dan keterbatasan SDM serta dalam proses pereгистраasian khususnya bagian pertanahan memerlukan kecermatan dan ketelitian karena berhubungan dengan resiko dikemudian hari jika ditemukan kesalahan.

- Prosedur layanan pada jenis pelayanan Kartu Keluarga juga dirasa sulit oleh warga khususnya pada proses perubahan data nama orangtua di KK dikarenakan seringnya prosedur, proses, dan persyaratan yang berubah-ubah.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. 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	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi aplikasi “online” Dukcapil Smart Bantul dan Perampingan Proses pada pemohon KTP Pemula / yang kesulitan melakukan	√	√	√	√	

		aplikasi dapat dicetak langsung.					
2	Produk Layanan	Sosialisasi tentang standar pelayanan baru yang sudah ditetapkan	√	√			...
3	Prosedur Pelayanan	Sosialisasi dan penyamaan persepsi dengan dukcapil bantu terkait persyaratan & Prosedur khusus bagi pelayanan administrasi kependudukan				√	...

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 di Kapanewon Kasihan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada Kapanewon Kasihan namun terjadi penurunan nilai sekitar 0,41 pada tahun 2024 ini. Pada semester i tahun 2025 ini Nilai SKM mengalami Kenaikan sebanyak 0,28 dengan kategori A (Sangat Baik)

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juli 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Kasihan Kabupaten Bantul pada semester pertama tahun 2025 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai 95,55. Mengalami kenaikan sebanyak 0,28 poin dari tahun sebelumnya.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, produk layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi dari unsur layanan lainnya dengan nilai 3,98, dan Sarana Pengaduan serta sarana prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,91 dan 3,9.

Bantul, Juli 2025
Pt. Panewu Kasihan

ANTON YULIANTO, AP., M.I.P.
WIP 196603271986081001

LAMPIRAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA LAYANAN.....DI KAPANEWON.....

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 15.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :.....Tahun

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

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA☐ SWASTA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :.....(Misal : KK,KTP dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan (rekomendasi, legalisasi, dll) dengan jenis layanan (rekomendasi, legalisasi dll) di Kecamatan. a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak Sesuai	P*) 4 3 2 1
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan langkah-langkah /alur pengurusan pelayanan rekomendasi, legalisasi, dll. di Kecamatan. 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 rekomendasi, legalisasi, dll. a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang cepat d. Tidak cepat	 4 3 2 1
4.	Apakah saudara tahu bahwa pelayanan di kecamatan 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 pelayanan dalam melayani pemohon. a. Sangat mampu b. Mampu c. Kurang mampu d. Tidak mampu	 4 3 2 1
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang Sopan dan Kurang ramah d. Tidak sopan dan tidak ramah	 4 3 2 1
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (kenyamanan ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll) a. Sangat baik/sangat nyaman b. Baik / nyaman c. Kurang baik/kurang nyaman d. Tidak baik/tidak nyaman	 4 3 2 1
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang media pengaduan dan penanganan pengaduan (melalui kotak aduan, SMS center, dll) dari pengguna layanan. a. Ada dan dikelola / ditangani dengan baik b. Ada dan dikelola/ditangani kurang maksimal c. Ada tetapi tidak dikelola d. Tidak ada	 4 3 2 1

HASIL OLAH DATA SKM

aporan IKM Perangkat Daerah Kapanewon_Kasihan
(2025-01-01_sampai_2025-06-30)

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
9	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
10	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
15	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
16	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
21	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
24	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
26	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
30	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
31	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
34	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
37	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
38	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
40	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
41	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
42	4	2	4	4	4	3	4	4	4	
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	2	4	3	3	3	3	3	

[illegible]

[illegible]

[illegible]

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
186	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
191	3	2	3	4	3	4	4	4	4	
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
193	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
194	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
214	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
218	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
223	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
224	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
228	4	4	4	4	3	2	4	3	4	
229	4	4	3	4	4	2	4	3	4	
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
232	3	4	4	4	4	3	4	4	4	

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
233	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
234	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
235	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
236	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
237	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
238	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
239	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
240	3	3	2	4	4	4	4	4	4	
241	2	4	4	4	4	4	4	3	4	
242	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
248	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
249	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
250	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
251	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
258	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
259	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
271	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
272	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
273	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
274	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
279	3	2	4	4	3	4	3	4	4	

[illegible]

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
327	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
333	4	4	4	4	3	2	3	4	4	
334	4	4	4	4	3	3	2	4	4	
335	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
337	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
338	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
340	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
341	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
342	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
344	4	1	3	4	3	4	4	4	4	
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
346	4	3	4	4	2	4	4	4	4	
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
348	4	2	3	4	3	4	4	4	4	
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JML	1326	1314	1306	1396	1309	1339	1343	1368	1371	
NRR /Unsur	3.78	3.74	3.72	3.98	3.73	3.81	3.83	3.90	3.91	
NRR Trtmbng /Unsur	0.420	0.416	0.413	0.442	0.414	0.423	0.426	0.433	0.434	3.822
X IKM Unit pelayanan										95.555

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	: $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur dibagi}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$
NRR tertimbang per unsur	: $\text{NRR per unsur} \times 0,11$

IKM UNIT PELAYANAN :	95,55
-----------------------------	--------------

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

INDEKS KEPUJASAN MASYARAKAT
Tanggal 01 Januari 2025 sampai 30 Juni 2025

No	OPD	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Nilai	Kinerja
1	Kapanewon Kasihan	3,78	3,74	3,72	3,98	3,73	3,81	3,83	3,9	3,91	95,55	A	Sangat Baik

No	Unsur	Nilai
1	Persyaratan	3,78
2	Prosedur	3,74
3	Waktu pelayanan	3,72
4	Biaya/tarif	3,98
5	Produk layanan	3,73
6	Kompetensi pelaksana	3,81
7	Perilaku pelaksana	3,83
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,9
9	Sarana dan prasarana	3,91

Nilai IKM	95,55
Mutu Pelayanan	(A Sangat Baik)

Mengetahui,
Plt. Kapewu Kasihan

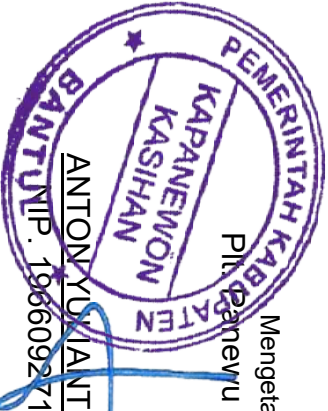

ANTON YULIANTO, AP., M.I.P.
NIP. 196609271986081001

FOTO PELAKSANAAN SKM



QR Code SKM Kap Kasihan



Pengguna Layanan Mengisi SKM



Pengguna Layanan Mengisi SKM



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2024

KAPANEWON KASIHAN
KABUPATEN BANTUL
2025

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 Kapanewon Kasihan 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 Kapanewon Kasihan periode Januari – September Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,75	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,7	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,69	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,97	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,85	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,78	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,72	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,92	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,91	Sangat 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	Waktu Penyelesaian	1.1 Memberikan Informasi kepastian/ketepatan waktu penyelesaian setiap pelayanan yang diberikan baik online maupun manual					Jawatan Pelayanan Umum
		1.2 Memberikan Sosialisasi tentang proses pengajuan produk layanan seperti KTP maupun KK melalui Online sehingga mengurangi waktu proses jika pemohon sudah terlebih dahulu mengajukan permohonan melalui aplikasi					Jawatan Pelayanan Umum
2	Perilaku Pelaksanan	2.1 Memberikan Pelatihan Khusus terkait service excellent					
3	Prosedur Pelayanan	3.1 Menyediakan informasi prosedur layanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat seperti melalui sosial media dan media lainnya.					Jawatan Pelayanan Umum
		3.2 Melakukan konsolidasi dengan disdukcapil dalam menghadapi setiap					Jawatan Pelayanan Umum

		perubahan prosedur dan persyaratan pelayanan dan mensosialisasikan kepada masyarakat					
--	--	--	--	--	--	--	--

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 Memberikan Informasi kepastian/ketepatan waktu penyelesaian setiap pelayanan yang diberikan baik online maupun manual	Sudah	Menyampaikan informasi ketepatan proses waktu kepada pemohon pelayanan dengan sebelumnya berkoordinasi dengan operator Disdukcapil Bantul		Kurangnya budaya membaca masyarakat sebelum bertanya atau datang ke pelayanan untuk mendapatkan pelayanan.
	1.2 Memberikan Sosialisasi tentang proses pengajuan produk layanan seperti KTP maupun KK melalui Online sehingga mengurangi waktu	Sudah	Menyampaikan informasi ketepatan proses waktu kepada pemohon pelayanan dengan sebelumnya berkoordinasi dengan operator		Masyarakat masih belum terbiasa dengan mengakses sosial media maupun layanan informasi whatsapp untuk memperoleh

	proses jika pemohon sudah terlebih dahulu mengajukan permohonan melalui aplikasi		Disdukcapil Bantul		informasi tentang syarat dan prosedur pelayanan sebelum datang ke kapanewon.
2	2.1 Memberikan Pelatihan Khusus terkait service excellent	Sudah	Pemberian pelatihan dan bimbingan khusus bagi petugas pelayanan dan pemberian penghargaan serta memberlakukan peraturan reward & punishment bagi petugas pelayanan		-
3	3.1 Menyediakan informasi prosedur layanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat seperti melalui sosial media dan media lainnya.	Sudah	Menempelkan bahan informasi terkait prosedur layanan pada papan pengumuman dan melakukan publikasi lain baik melalui website maupun sosial media.		Sumber daya manusia dalam pembuatan konten
	3.2 Melakukan konsolidasi dengan	Sudah	Berkomunikasi dengan Disdukcapil		Seringnya perubahan prosedur pelayanan

	disdukcapil dalam menghadapi setiap perubahan prosedur dan persyaratan pelayanan dan mensosialisasikan kepada masyarakat		dan menjamin setiap informasi perubahan persyaratan dan prosedur layanan dapat segera tersampaikan kepada masyarakat		khususnya pelayanan adminduk membuat informasi yang beredar di masyarakat terkait prosedur layanan berubah ubah dan tidak dimengerti masyarakat.
--	--	--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Kapanewon Kasihan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti.
3. Guna memastikan Rencana Tindak Lanjut 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	Semua Rencana Tindak Lanjut	Monitoring dan Evaluasi pada proses berjalannya Rencana Tindak Lanjut	Bersamaan dengan proses tindak lanjut.	Panewu Kasihan	

Bantul, 15 April 2025
Pt. Panewu Kasihan

ANTON YULIANTO, AP., M.I.P.
NIP. 196603271986081001