



KAPANEWON KASIHAN

LAPORAN
PELAKSANAAN
SURVEY

**INDEKS
KEPUASAN
MASYARAKAT**

**TAHUN
2022**



KAPANEWON KASIHAN

JL. Madukismo No. 252 Tirtonirmolo Kasihan Bantul
Telp. (0274) 367509 Email. kec-kasihan@bantulkab.go.id

website : kec-kasihan.bantulkab.go.id

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
KATA PENGANTAR.....	3
BAB I	4
PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3 Maksud dan Tujuan	5
BAB II	6
PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksana SKM	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	8
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	8
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	9
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ...	11
BAB IV	13
ANALISIS HASIL SKM.....	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	14
4.3 Tren Nilai SKM.....	15
BAB V.....	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17

KATA PENGANTAR

Para pembaca yang kami hormati,

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa sebagai pencipta atas segala kehidupan yang kita lihat, kita dengar dan kita rasa yang senantiasa memberikan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan laporan pelaksanaan survey ini.

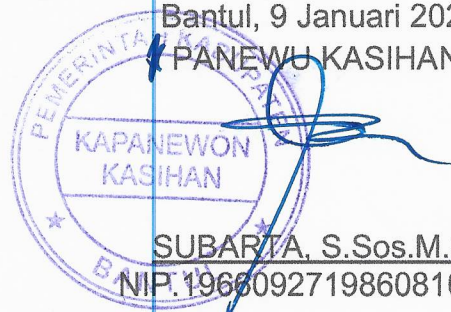
Dalam kesempatan ini, kami juga ingin mengucapkan terima kasih dengan hati yang tulus kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini semoga Allah senantiasa membalas dengan kebaikan yang berlipat ganda.

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak guna perbaikan di masa yang akan datang. Akhirnya semoga amal baik yang telah diberikan oleh semua pihak kepada kami, mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa. Harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Demikian laporan ini kami susun, besar harapan kami untuk dapat meningkatkan pelayanan di Kapanewon Kasihan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bantul, 9 Januari 2023

KAPANEWON KASIHAN



SUBARTA, S.Sos.M.Si
NIP.196609271986081001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik ini dilakukan secara berkala setiap semester (6 bulan sekali), untuk membandingkan indeks unit pelayanan. Hal ini sangat penting dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayan publik dan permasalahan yang dialami pada saat terjadinya pelayanan.

Dengan adanya survey ini, diharapkan Pemerintah Kapanewon Kasihan dapat mengetahui hal-hal yang telah berjalan dengan baik sesuai aturan, masalah yang dialami, kendala-kendala dalam pelayanan maupun saran-saran yang diinginkan oleh warga masyarakat sesuai dengan unsur yang ada dalam daftar pertanyaan kuesioner. Dengan demikian nantinya dapat memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik sehingga dapat menuju pada *progress* yang selalu lebih baik mendekati kebutuhan masyarakat dan berkesinambungan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- 1.2.1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).
- 1.2.2 Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 2 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 1.2.3 Peraturan Bupati Bantul Nomor 02 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Bantul.
- 1.2.4 Peraturan Bupati Bantul Nomor 123 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Kapanewon.

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud :

Sebagai acuan dan standar bagi unit pelayanan Instansi Pemerintah di Pusat maupun Daerah, dalam melakukan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di lingkungan instansi/unit pelayanan

1.3.2 Tujuan :

1.3.2.1 Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang dicapai Kapanewon Kasihan pada Tahun 2022

1.3.2.2 Mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan Kapanewon Kasihan pada Tahun 2022

1.3.2.3 Mengidentifikasi masalah yang menyebabkan masyarakat kurang puas terhadap pelayanan Kapanewon Kasihan pada Tahun 2022

1.3.2.4 Menindaklanjuti masalah yang timbul

1.3.3 Sasaran survey ini adalah :

1.3.3.1 Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Kapanewon Kasihan.

1.3.3.2 Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan PATEN di Kapanewon Kasihan

1.3.3.3 Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Kapanewon Kasihan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan Survey

Sesuai SK Panewu Kasihan Nomor 4 Tahun 2022 tentang Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Kapanewon Kasihan Tahun 2022, pelaksana survey di Kapanewon Kasihan meliputi seluruh ASN ditambah dengan personil pegawai kontrak. (SK terlampir pada laporan ini)

2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dengan menyebar lembar kuesioner kepada warga yang datang ke Kantor Kapanewon Kasihan, warga diminta mengisi kuesioner secara online melalui aplikasi SKM yang sudah dipersiapkan melalui link dan perangkat yang ada di ruang pelayanan (laptop dan smartphone). Lembar kuesioner terdiri dari data responden dan daftar pertanyaan yang mengandung 9 unsur, sesuai prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. 9 unsur tersebut meliputi :

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 5

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. **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).
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data di ruang pelayanan Kapanewon Kasihan pada saat jam pelayanan. Warga yang datang ke Kapanewon dan telah mendapatkan pelayanan diminta oleh petugas pelayanan untuk mengisi lembar kuesioner.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

TIMELINE PELAKSANAAN SURVEY

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
1	Persiapan	Minggu Pertama Bulan Januari 2022	
2	Pengumpulan Data / Survey IKM	Minggu Kedua Bulan Januari 2022 s/d Desember 2022	
3	Entry data ke sistem SKM Online	Setiap hari selama pengumpulan data sampai dengan Bulan Desember 2022	
4	Pengolahan Data	Secara otomatis pada sistem SKM Online	
5	Penyusunan dan Pelaporan	Awal s/d Pertengahan Bulan Januari 2023	
6	Pengiriman Laporan	15 Januari 2023	Softfile dan Hardfile

Tabel 1. Timeline Pelaksanaan Survey

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Sesuai dengan arahan dari Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul selama satu tahun minimal jumlah responden adalah 500. Pada tahun 2022 ini responden yang telah mengisi kuesioner di Kapanewon Kasihan sebanyak 708.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data pengisian lembar kuesioner yang telah diisi oleh warga diperoleh jumlah responden sebanyak 708 Orang dengan rincian sebagai berikut :

3.1.1 Umur Responden

Umur (Tahun)	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
< 25	92	106	198
25 - 35	72	89	161
36 - 45	93	78	171
> 45	107	71	178
Jumlah	364	344	708

Tabel 2. Karakteristik responden menurut umur

Dilihat dari tabel diatas, pengunjung yang paling banyak memerlukan layanan di Kapanewon Kasihan selama Tahun 2022 ini adalah interval umur < 25 Tahun yaitu sebanyak 198 orang. Berbagai macam jenjang umur berdatangan di Kapanewon Kasihan untuk mendapatkan layanan publik.

3.1.2 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Laki-laki	364	51,4
Perempuan	344	48,5
Jumlah	708	100

Tabel 3. Karakteristik responden menurut Jenis Kelamin

Dilihat dari tabel diatas warga masyarakat yang berkunjung ke Kapanewon Kasihan untuk mendapatkan pelayanan yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak daripada pengunjung berjenis kelamin laki-laki.

3.1.3 Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Tidak Mengisi	44	6,2
SD	45	6,3
SLTP	98	13,8
SLTA	335	47,3
D3	0	0
S1	165	23,3
S2	19	2,6
S3	2	0,2
JUMLAH	708	100

Tabel 4. Karakteristik responden menurut Pendidikan

Warga masyarakat berpendidikan setingkat SLTA merupakan pengunjung yang paling banyak mengunjungi Kapanewon Kasihan dalam periode Januari 2022 s/d Desember 2022. Berdasar tabel diatas bahwa tingkat Pendidikan yang disandang oleh penduduk Kapanewon Kasihan sangat bervariasi.

3.1.4 Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
PNS	54	7,6
TNI	1	0,14
POLRI	7	1
Wiraswasta	82	11,5
Swasta	0	0
Pekerjaan Lainnya	564	79,6
Jumlah	708	100

Tabel 5. Karakteristik responden menurut Pekerjaan

Sesuai dengan tabel diatas jenis pekerjaan responden yang paling banyak mengunjungi Kapanewon Kasihan untuk mendapatkan layanan adalah kelompok Pekerjaan Lainnya. Warga Kapanewon Kasihan memiliki berbagai

macam profesi dari bidang pemerintahan maupun non pemerintahan yang dalam pengolahan data SKM ini dikategorikan dalam pekerjaan lainnya antara lain sebagai Ibu Rumah Tangga, Buruh Harian Lepas, Pelajar/Mahasiswa, Petani, Pedagang, atau profesi lain.

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

Untuk mengetahui nilai persepsi, nilai Interval IKM, Nilai Interval Konveksi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan, kita dapat berpedoman pada lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana tabel dibawah ini :

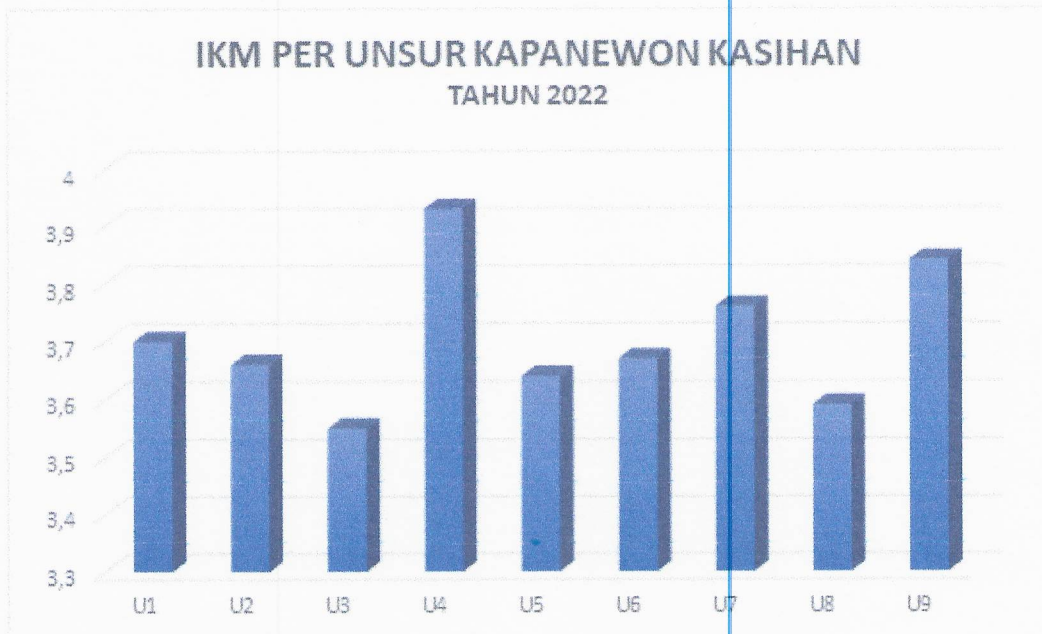
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANA N (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 6. Nilai Persepsi

Hasil IKM Kapanewon Kasihan yang telah dientry online melalui aplikasi website <https://skm.bantulkab.go.id/> adalah sebagai berikut :

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	3,7	3,66	3,55	3,93	3,64	3,67	3,76	3,59	3,84
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,33							A	
	(Sangat Baik)								

Tabel 7. Hasil SKM



Tabel 8 Diagram IKM Per Unsur

U1 : Persyaratan

U2 : Prosedur

U3 : Waktu Pelayanan

U4 : Biaya/tarif

U5 : Produk Layanan

U6 : Kompetensi Pelaksana

U7 : Perilaku Pelaksana

U8 : Sarana dan Prasarana

U9 : Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data responden diperoleh 3 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi, yang pertama unsur 4 terkait biaya/tarif ada pada kategori A dengan nilai 3,93. Unsur yang kedua adalah unsur 9 terkait penanganan pengaduan, saran dan masukan. Kemudian unsur 7 terkait perilaku pelaksana dengan nilai 3,76. Sesuai dengan perolehan data kuesioner ini bahwa dari 708 responden di Kapanewon Kasihan masih ada sekitar 4% Responden yang memilih jawaban selain opsi gratis.

Sebagian besar responden sudah mengetahui informasi bahwa pelayanan tidak dipungut biaya atau gratis sesuai dengan UU No.24 tahun 2013 tentang perubahan atas UU no. 23 tahun 2006 pasal 79 A. Sebagian kecil responden yang tidak mengetahui hal ini disebabkan saat berlangsungnya survey atau pengumpulan data ini bersamaan dengan Bulan Dana PMI oleh karena itu petugas pelayanan meminta warga masyarakat untuk memberikan sumbangan yang sifatnya sukarela dan bukan terkait pelayanan.

Dari 9 unsur dalam kuesioner, semua unsur telah memperoleh nilai pada kategori A (Sangat Baik). Namun dari 9 unsur tersebut ada 3 unsur yang memperoleh nilai paling rendah yaitu unsur 3 terkait dengan waktu penyelesaian, unsur 5 terkait produk layanan, dan unsur 8 terkait sarana prasarana.

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.

Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Kapanewon Kasihan sudah Sangat Baik, namun demikian tetap perlu dilakukan perbaikan secara terus menerus di setiap unsur pelayanan. 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 pengurusan adminduk melalui Aplikasi Online dan Sarana Contact Person melalui Whatsapp Kapanewon	✓	✓	✓	✓	Jawatan Pelayanan Umum
2	Produk Layanan	Sosialisasi Standar Pelayanan sesuai yang sudah ditetapkan		✓			Jawatan Pelayanan Umum
3	Sarana Prasarana	Service Pendingin Ruangan (AC) Secara Berkala	✓	✓	✓	✓	Sekretariat
		Menambah sarana tempat bermain anak dan ruang laktasi bagi ibu menyusui	✓	✓			

Tabel 9. Rencana tindak lanjut

Pada Semester II Tahun 2022 Kapanewon Kasihan telah menambah sarana berupa tempat bermain anak dan ruang laktasi bagi ibu menyusui dengan harapan dapat membuat layanan masyarakat menjadi lebih baik dan unsur terkait sarana dan prasarana yang masih terbelang rendah dapat naik pada survei tahun tahun berikutnya.

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 Kapanewon Jetis Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2018-2022**

OPD	2018	2019	2020	2021	2022
KAPANEWON KASIHAN	95.26	89.01	94.26	91.08	92.33

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa terjadi tren nilai naik turun pada Indeks Kepuasan Masyarakat di Kapanewon Kasihan, namun demikian masih pada kategori Sangat Baik. Hal ini dikarenakan oleh beberapa sebab antara lain dinamika peraturan yang berubah dengan cepat yang tentunya memerlukan penyesuaian bagi petugas dan warga masyarakat, belum pahamnya warga masyarakat terkait dengan persyaratan dan prosedur pelayanan publik, dan kendala teknis seperti jaringan internet dan lain lain. Pada Tahun 2022 ini nilai IKM Kapanewon Kasihan menunjukkan terjadi peningkatan dari tahun sebelumnya.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Januari hingga Desember 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Kasihan Kabupaten Bantul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 92,33. Hasil IKM ini telah melebihi target yang ditetapkan pada Renstra Kapanewon Kasihan 2021-2026 yaitu 90.
2. Hasil survey IKM Tahun 2022 semester kedua mengalami penurunan dari Periode Semester I dengan Nilai 93.19 namun tetap mengalami kenaikan dari survey IKM Tahun sebelumnya dengan hasil Semester I 2021 91,73 dan Laporan pelaksanaan IKM tahun 2021 dengan nilai 91.08.
3. Nilai tertinggi hasil survey ini ada pada unsur biaya/tarif. Sedangkan 3 unsur dengan nilai terendah ada pada unsur sarana prasarana, unsur produk layanan dan unsur waktu penyelesaian.

LAMPIRAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KAPANEWON KASIHAN TAHUN 2022

Jenis Kelamin



Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
PNS	54	7,6
TNI	1	0,14
POLRI	7	1
Wiraswasta	82	11,5
Swasta	0	0
Pekerjaan Lainnya	564	79,6
Jumlah	708	100

Tabel 5. Karakteristik responden menurut Pekerjaan

PROFIL RESPONDEN

JUMLAH RESPONDEN

708 Orang

Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Tidak Mengisi	44	6,2
SD	45	6,3
SLTP	98	13,8
SLTA	335	47,3
D3	0	0
S1	165	23,3
S2	19	2,6
S3	2	0,2
JUMLAH	708	100

Tabel 4. Karakteristik responden menurut Pendidikan

HASIL SURVEI

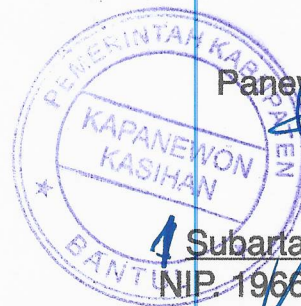
Indeks Kepuasan Masyarakat

92,33

SANGAT BAIK

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

Masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat



Panewu Kasihan

Subarta, S.Sos.M.Si.
NIP. 1966092719861001



PANEWU KASIHAN
KEPUTUSAN PANEWU KASIHAN
NOMOR 04 TAHUN 2022

TENTANG
TIM PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KAPANEWON KASIHAN
TAHUN 2022

PANEWU KASIHAN

- Menimbang : 1. Bahwa Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik di daerah berkewajiban untuk meningkatkan kualitas melayani kebutuhan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
2. Bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
3. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul No. 02 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kab. Bantul No. 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kab. Bantul (Lembaran Daerah Kab. Bantul Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kab. Bantul No. 73 sebagaimana

- telah diubah dengan Perda Kab. Bantul No. 08 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Perda Kab. Bantul No. 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kab. Bantul (Lembaran Daerah Kab. Bantul Tahun 2019 Nomor 08, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 118);
5. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul;
 6. Peraturan Bupati No. 123 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kapanewon

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN PANEWU KASIHAN TENTANG TIM PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022

KESATU : Membentuk Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 dengan Susunan dan Personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Panewu ini.

KEDUA : Tugas dan Fungsi Gugus Tugas sebagaimana dimaksud diktum KESATU,

adalah :

A. Tugas

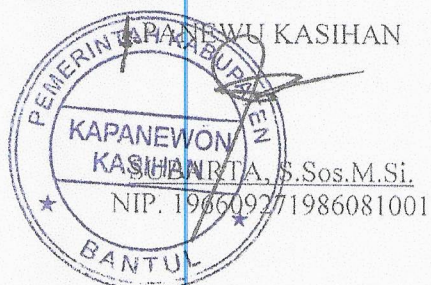
1. Merencanakan pelaksanaan survey Kapanewon;
2. Melaksanakan seluruh kegiatan survey Kapanewon;
3. Mengolah, menganalisa dan melaporkan hasil survey Kapanewon ;
4. Melakukan koordinasi dengan OPD terkait;
5. Melaksanakan pelaksanaan survey selanjutnya.

B. Fungsi

1. Menjalankan tugas Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dengan baik dan lancar;
2. Mengkoordinasikan program kegiatan yang sesuai dengan hasil laporan survey.

- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud diktum KESATU bertanggungjawab kepada Panewu.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Panewu ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Kapanewon dan sumber lain yang sah dan tidak mengikat.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kasihan
pada tanggal 24 Januari 2022



Salinan Keputusan Panewu ini disampaikan kepada Yth.:

1. Kepala Bagian Organisasi Setda Kab. Bantul
2. Yang bersangkutan

Untuk diketahui dan/atau dipergunakan sebagaimana mestinya.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN PANEWU KASIHAN

NOMOR : 04 Tahun 2022

TANGGAL : 21 Januari 2022

Personalia Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat
Kapanewon Kasihan Tahun 2022

NO	KEDUDUKAN	JABATAN
1	Pengarah	Panewu
2	Penanggungjawab	Panewu Anom
3	Ketua Tim	Kepala Jawatan Pelayanan Umum
4	Anggota	Kepala Jawatan Sosial
5		Kepala Jawatan Kemakmuran
6		Kepala Jawatan Keamanan
7		Kepala Jawatan Praja
8		Kasubbag Umum, Kepegawaian dan Aset
9		Kasubbag Program dan Keuangan
10		Staf Jawatan Kemakmuran
11		Staf Jawatan Kemakmuran
12		Staf Jawatan Keamanan
13		Staf Jawatan Praja
14		Staf Subbag Umum
15		Staf Subbag PK
16		Staf Subbag PK
17	Sekretariat	PHL Jawatan Pelayanan Umum

18		PHL Jawatan Keamanan
19		Arsiparis
20		PHL
21		Staf Jawatan Pelayanan Umum
22	Petugas survei	PHL Jawatan Pelayanan Umum
23		Staf Jawatan Sosial
24		Staf Subbag Umum
25		Staf Subbag PK
26		PHL



**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

OPD : Kapanewon Kasihan
 ALAMAT : Jl. Madukismo No. 252 Tirtonirmolo Kasihan Bantul
 Tlp/Fax. : (0274)367509

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	3	3	4	2	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	4	3	3	4
11	3	3	3	4	4	3	4	4	4
12	3	3	3	4	3	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	3	3	3	3	3	4	3	4	4
15	4	4	4	4	3	3	4	4	4
16	3	4	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	4	2	4
19	3	3	2	3	3	3	4	2	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	4	4	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	4	2	4
23	4	4	4	4	4	3	4	3	4
24	3	3	3	4	3	3	4	3	2
25	4	4	4	4	4	3	3	2	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	2	3	3	4	2	3	3	3	4
29	2	3	3	4	2	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	4	3	4
31	4	4	3	4	4	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	3	4	3	4	4	2	4
35	4	4	3	4	4	3	4	3	4
36	4	4	3	4	3	3	4	3	3
37	4	3	3	4	4	4	4	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
39	3	4	3	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	4	3	3	3	4	4
41	4	3	4	4	4	3	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	4	3	4
43	4	3	3	4	3	3	4	2	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	3	3	3	4	2	4
49	3	4	4	4	3	3	3	3	4
50	3	3	4	3	4	3	4	4	4
51	4	4	3	4	4	3	3	2	2
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	4	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	2	4
60	3	3	3	3	3	3	3	2	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	2	2	2	4	3	3	2	2	3
64	3	3	3	4	3	3	4	3	4
65	3	4	4	4	3	3	3	2	4
66	3	4	3	4	0	4	3	3	4
67	4	4	4	4	3	4	3	4	4
68	4	4	3	4	4	4	3	0	4
69	4	4	4	0	4	4	4	4	4
70	4	4	3	4	4	4	4	3	4
71	4	4	3	4	4	4	3	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	3	4	4	4	3	3	4
74	4	3	4	4	3	3	3	3	4
75	4	4	3	4	3	4	3	3	4

76	3	4	4	4	3	3	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	3	4	3	4	3	3	4
79	4	3	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	4	4	3	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	4	4	4	4	4	3	3	4
84	3	4	4	4	4	4	3	3	4
85	4	3	4	4	4	3	4	4	4
86	2	3	3	4	3	4	4	3	4
87	3	3	4	4	3	4	4	3	4
88	4	4	3	4	4	3	3	3	4
89	4	4	3	4	3	3	3	3	4
90	4	4	3	4	4	3	3	3	4
91	3	3	3	4	3	4	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	3	3	4	3	4
95	4	4	3	4	4	3	4	3	4
96	4	4	3	4	4	3	4	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	2	4	4	4	3	4	2	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	4	4	3	4	3	4	4	3	4
101	4	3	4	4	4	4	4	4	4
102	4	3	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	3	4	4	4	4	3	4
104	3	4	3	4	3	4	4	3	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	3	1
107	3	3	3	3	3	4	4	3	4
108	3	4	4	4	4	4	4	3	4
109	3	3	3	4	3	3	4	3	4
110	3	3	3	4	3	4	3	4	4
111	3	3	3	3	3	4	3	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	4	3	3	4
114	3	3	3	4	3	4	4	4	4
115	3	3	3	4	3	3	3	2	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	3	2	4	3	3	3	3	0
119	3	3	2	4	3	3	3	3	0
120	4	4	3	4	4	4	4	4	4
121	4	4	3	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	4	3	3	4	4	4
124	4	4	4	4	3	4	4	3	4
125	4	3	3	4	4	3	4	3	4
126	3	3	3	4	3	3	4	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	3	4	4	4	4
129	4	3	3	4	4	4	4	4	4
130	4	4	3	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	3	2	3	4	3	4
132	3	3	2	4	4	2	4	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	4	3	3	4	3	3	3	3	4
136	4	3	3	4	4	3	3	3	4
137	4	4	3	4	4	4	4	2	4
138	4	4	4	4	4	4	4	2	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	3	4	3	4	4	4	4	4	4
142	3	3	3	4	3	3	3	2	4
143	3	3	3	4	3	3	4	2	4
144	3	3	3	4	3	3	4	2	4
145	3	3	3	4	3	3	4	3	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	4	3	3	4	3	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4
152	3	3	3	4	3	3	4	3	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	3	3	3	4	3	3	3	4	4
155	3	3	3	4	3	3	3	3	4
156	3	4	3	4	3	4	3	3	4
157	3	3	3	4	3	3	3	3	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	3	4	4	1
160	4	4	4	4	4	3	4	4	1

331	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	4	4	3	4	3	4	3	4	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	3	4	3	4	4	4	4	3	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	4	4	4	4	4	3	3	4	4
338	3	3	4	4	3	4	4	3	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	4	4	3	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	4	4	3	4	4	4	4	4	4
343	3	4	3	4	3	3	4	3	4
344	4	4	4	4	4	4	3	4	4
345	4	3	4	4	4	4	4	4	4
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	3	4	4	4	4	4	4	4	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	3	4	3	4	4	4	4
350	3	4	3	4	4	3	4	4	4
351	4	4	3	4	4	4	3	3	4
352	3	3	3	4	4	3	4	4	4
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354	3	3	4	4	4	4	3	4	4
355	4	4	4	4	4	4	3	4	4
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	4	4	3	4	4	4	4	4	4
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	4	3	3	4	4	4	3	4	4
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366	4	4	0	4	4	3	4	4	4
367	4	4	4	0	4	4	4	4	4
368	4	4	4	0	4	4	4	4	4
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	4	3	3	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	3	3	3	4	3	3	3	3	4
373	4	4	4	4	4	3	4	4	4
374	3	4	3	4	4	4	3	4	4
375	3	4	4	4	4	4	3	4	4
376	4	3	3	4	4	4	3	3	4
377	4	4	3	4	4	4	4	4	4
378	4	4	4	4	4	4	3	3	4
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4
380	4	4	4	4	3	4	4	4	4
381	3	4	4	4	4	4	4	4	4
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	3	4	4	4	4	4	4	4	4
385	4	4	4	4	4	4	4	4	4
386	4	4	4	4	4	4	4	4	4
387	3	3	3	4	3	4	4	3	4
388	4	4	4	0	4	4	4	4	4
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4
390	4	4	4	3	3	3	3	2	4
391	4	4	3	4	4	4	4	4	4
392	4	4	3	4	4	4	4	4	4
393	4	4	4	4	4	4	4	4	4
394	4	3	3	4	4	4	4	4	0
395	4	4	4	4	4	4	4	4	4
396	3	4	3	4	4	4	3	4	4
397	4	4	3	4	4	4	4	4	4
398	4	4	4	4	3	4	3	4	4
399	4	4	4	4	4	4	3	4	4
400	4	3	4	4	3	4	3	4	4
401	4	3	4	4	4	4	4	4	4
402	4	3	4	4	4	4	4	3	4
403	2	4	3	4	2	3	4	3	4
404	4	4	4	4	4	4	4	4	4
405	4	4	4	4	4	4	4	4	4
406	4	4	4	4	4	4	4	4	4
407	4	4	4	4	4	4	4	4	4
408	4	4	3	4	4	4	4	4	4
409	4	4	4	4	4	4	4	4	4
410	4	4	4	4	4	4	4	4	4
411	4	4	3	4	4	4	4	3	4
412	4	4	4	4	4	3	4	4	4
413	4	4	3	3	4	4	3	4	4
414	4	4	4	4	4	4	4	4	4
415	4	3	3	4	4	4	3	4	4

501	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
502	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
503	4	4	4	4	4	0	4	3	3	4
504	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
505	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
506	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
507	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
508	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
509	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
510	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
511	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
512	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
513	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
514	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
515	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
516	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
517	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
518	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
519	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
520	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
521	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
522	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
523	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
524	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
525	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
526	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4
527	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
528	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
529	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
530	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
531	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
532	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
533	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
534	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
535	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
536	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
537	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
538	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
539	4	4	4	4	4	3	3	3	0	4
540	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
541	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4
542	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
543	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
544	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
545	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
546	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
547	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
548	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
549	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
550	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
551	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
552	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
553	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
554	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
555	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
556	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
557	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
558	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
559	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
560	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
561	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
562	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
563	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
564	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4
565	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
566	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
567	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
568	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
569	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
570	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
571	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
572	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
573	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
574	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
575	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
576	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
577	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
578	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
579	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
580	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
581	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
582	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
583	3	3	3	3	3	3	4	4	3	0
584	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
585	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Tanggal 01 Januari 2022 sampai 31 Desember 2022

No	OPD	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Nilai	Kinerja
1	Kapanewon Kasihan	3,65	3,66	3,55	3,9	3,64	3,67	3,73	3,59	3,84	92,33	A	Sangat Baik
No		Unsur											
		Nilai											
1	Persyaratan	3,65											
2	Prosedur	3,66											
3	Waktu pelayanan	3,55											
4	Biaya/tarif	3,9											
5	Produk layanan	3,64											
6	Kompetensi pelaksana	3,67											
7	Perilaku pelaksana	3,73											
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,59											
9	Sarana dan prasarana	3,84											
Nilai IKM		92,33											
Mutu Pelayanan		(A Sangat Baik)											

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	3,7	3,66	3,55	3,93	3,64	3,67	3,76	3,59	3,84
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,33								A
	(Sangat Baik)								



Panewu Kasihan

Subarta, S.Sos.M.Si.
 NIP. 1966092719861001