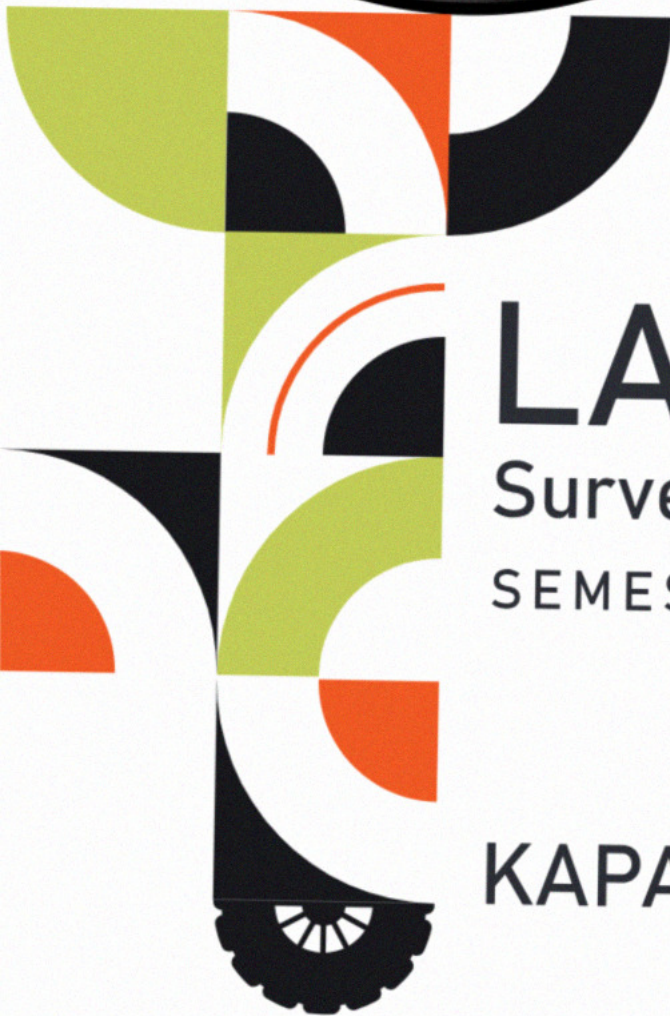




# SKM 2023



# LAPORAN

Survey Kepuasan Masyarakat  
SEMESTER I TAHUN 2023

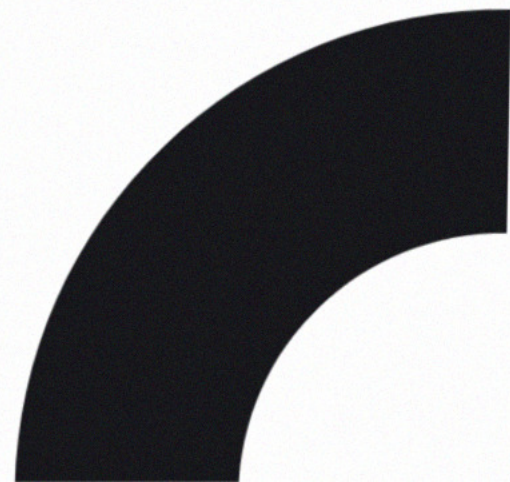
## KAPANEWON KASIHAN

 Kapanewon\_Kasih

 Kapanewon Kasihan

 Kec\_Kasih

 [kec-kasih.bantulkab.go.id](http://kec-kasih.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

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan laporan pelaksanaan survey ini.

Dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berdasarkan pertimbangan tersebut, Pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil penyebaran kuesioner SKM yang diisi oleh masyarakat yang telah menyelesaikan proses layanannya, baik berupa pelayanan izin maupun pelayanan administrasi kependudukan serta layanan pengaduan masyarakat. Dalam penyusunan laporan ini tentu masih banyak kekurangan, sehingga bimbingan dan masukkannya sangat kami harapkan dan akhirnya kami ucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya Instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah menjadi program Pemerintah.

Bantul, 13 Juli 2023

PANEWU KASIHAN



SUBARTA, S.Sos.M.Si

NIP.196609271986081001

# 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. Peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan, serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Dalam mengukur kualitas pelayanan di 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. Berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan 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. Tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai Warga Negara dapat terpenuhi.

### 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- 1.2.1 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 Sasaran survey ini adalah :

- 1.3.2.1 Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Kapanewon Kasihan;
- 1.3.2.2 Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik di Kapanewon Kasihan;
- 1.3.2.3 Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan public.

#### 1.3.3 Manfaat yang diperoleh :

- 1.3.3.1 Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- 1.3.3.2 Untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 1.3.3.3 Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan Upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei;
- 1.3.3.4 Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang dicapai Kapanewon Kasihan pada Semester I Tahun 2023
- 1.3.3.5 Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- 1.3.3.6 Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksanaan Survey

Sesuai SK Panewu Kasihan tentang Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Kapanewon Kasihan Tahun 2023, 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 menggunakan barcode untuk akses website SKM Bantul dan mengisi form SKM, warga diminta mengisi kuesioner secara online melalui aplikasi SKM yang sudah dipersiapkan melalui link menggunakan perangkat yang ada di ruang pelayanan (laptop dan smartphone) ataupun menggunakan perangkat masing-masing pemohon. 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 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 pengumpulan data di unit pelayanan Kapanewon Kasihan pada saat jam pelayanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

#### TIMELINE PELAKSANAAN SURVEY

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
1	Persiapan	Minggu Pertama Bulan Januari 2023	
2	Pengumpulan Data / Survey IKM	Minggu Kedua Bulan Januari 2023 s/d Mei 2023	
3	Entry data ke sistem SKM Online	Setiap Hari selama pengumpulan data (secara otomatis melalui sistem)	
4	Pengolahan Data Hasil SKM	Juli 2023	
5	Penyusunan dan Pelaporan	Pertengahan Bulan Juli 2023	
6	Pengiriman Laporan	20 Juli 2022	

Tabel 1. Timeline Pelaksanaan Survey

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Sesuai dengan arahan dari Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul selama satu semester minimal jumlah responden adalah 350. Pada Semester I tahun 2023 ini responden yang telah mengisi kuesioner di Kapanewon Kasihan sebanyak 356 responden.

## 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 356 Orang dengan rincian sebagai berikut :

##### 3.1.1 Umur Responden

Umur (Tahun)	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
< 25	36	47	83
25 - 35	33	40	73
36 - 45	48	47	95
> 45	58	47	105
Jumlah	175	181	356

Tabel 2. Karakteristik responden menurut umur

##### 3.1.2 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Laki-laki	175	49,16
Perempuan	181	50,84
Jumlah	356	100

Tabel 3. Karakteristik responden menurut Jenis Kelamin

##### 3.1.3 Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Tidak Mengisi	0	0
SD	19	5,8
SLTP	46	14
SLTA	162	49,4
S1	95	29
S2	5	1,5
S3	1	0,3
JUMLAH	356	100

Tabel 4. Karakteristik responden menurut Pendidikan



### 3.1.4 Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
PNS	33	9,3
TNI	4	1,1
POLRI	8	2,2
Wiraswasta	69	19,4
Swasta	0	0
Pekerjaan Lainnya	242	68
Jumlah	356	100

Tabel 5. Karakteristik responden menurut Pekerjaan

### 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 :

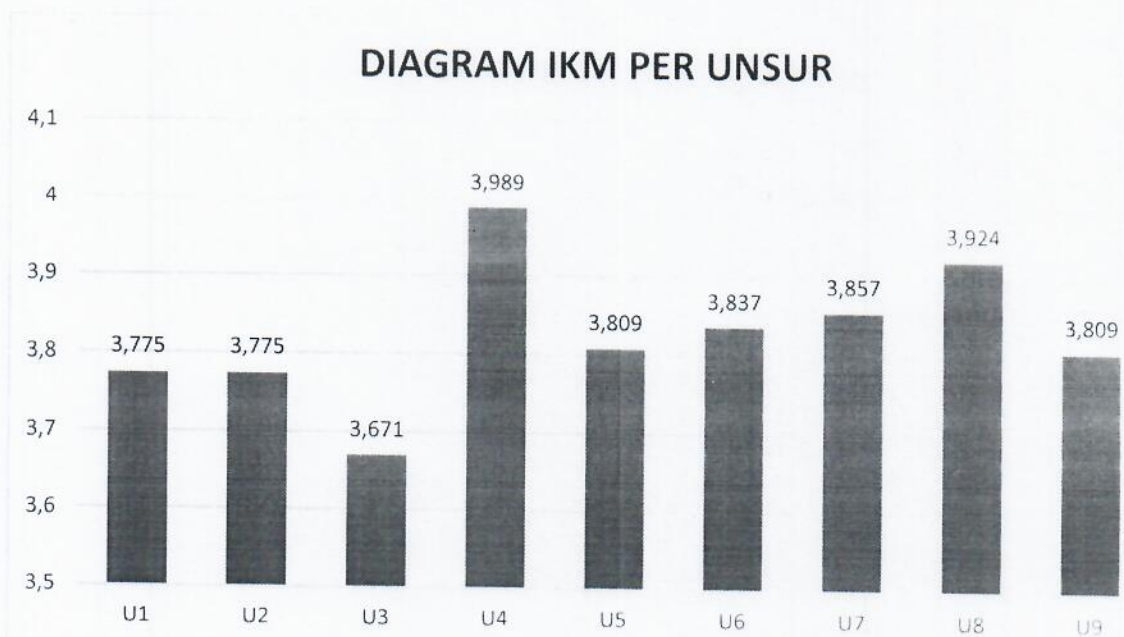
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANA N (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 6. Nilai Persepsi

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

Kode Unsur	Unsur	Nilai Rata-Rata per Unsur	Kategori	SKM Unit Pelayanan
U1	Persyaratan	3,775	A	95,68 Dengan Kategori A (Sangat Baik)
U2	Prosedur	3,775	A	
U3	Waktu pelayanan	3,671	A	
U4	Biaya/tarif	3,989	A	
U5	Produk layanan	3,809	A	
U6	Kompetensi pelaksana	3,837	A	
U7	Perilaku pelaksana	3,857	A	
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,924	A	
U9	Sarana dan prasarana	3,809	A	

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 : Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan
- U9 : Sarana dan Prasarana

Berdasarkan data yang telah ditampilkan pada Tabel 7 dan Tabel 8 dapat dilihat bahwa unsur penilaian tertinggi dalam Survei Kepuasan Masyarakat periode Januari-Juni Tahun 2023 ada pada unsur keempat (U4) yaitu Biaya/Tarif. Hal ini karena segala jenis layanan yang ada di Kapanewon Kasihan tidak dipungut biaya atau gratis. Sedangkan unsur penilaian terendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat ada pada unsur ketiga (U3) yaitu Waktu Pelayanan. Apabila dilihat dari nilai unsur tersebut, maka waktu penyelesaian pelayanan harus lebih diperhatikan lagi agar kepuasan masyarakat dapat meningkat.

Berdasarkan hasil penilaian sembilan unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 terhadap jenis pelayanan yang ada di Kapanewon Kasihan diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut :

<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KAPANEWON KASIHAN KABUPATEN BANTUL SEMESTER I TAHUN 2023</b>																								
<b>NILAI IKM</b>  <b>95,68</b>	<b>RESPONDEN</b> Jumlah : 356 Responden Jenis Kelamin : Laki- Laki : 181 Orang Perempuan : 175 Orang																							
<b>Mutu Pelayanan</b>  <b>A</b>	<b>Pendidikan</b> : <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>SD</td> <td>19</td> <td>5,8</td> </tr> <tr> <td>SLTP</td> <td>46</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>SLTA</td> <td>162</td> <td>49,4</td> </tr> <tr> <td>S1</td> <td>95</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>S2</td> <td>5</td> <td>1,5</td> </tr> <tr> <td>S3</td> <td>1</td> <td>0,3</td> </tr> <tr> <td><b>JUMLAH</b></td> <td><b>356</b></td> <td><b>100</b></td> </tr> </table>			SD	19	5,8	SLTP	46	14	SLTA	162	49,4	S1	95	29	S2	5	1,5	S3	1	0,3	<b>JUMLAH</b>	<b>356</b>	<b>100</b>
SD	19	5,8																						
SLTP	46	14																						
SLTA	162	49,4																						
S1	95	29																						
S2	5	1,5																						
S3	1	0,3																						
<b>JUMLAH</b>	<b>356</b>	<b>100</b>																						
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>  <b>Sangat Baik</b>	Periode Survey : Januari-Juni 2023																							
Terima kasih atas penilaian yang telah Anda berikan masukan Anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat																								

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur dalam SKM dengan penilaian terendah terdiri dari:
  - a. Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 3,671
  - b. Unsur Persyaratan dengan nilai 3,775
  - c. Unsur Sistem, Mekanisme, & Prosedur dengan nilai 3,775
2. Tiga unsur dalam SKM dengan penilaian tertinggi terdiri dari:
  - a. Unsur Biaya/ Tarif dengan nilai 3,989
  - b. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan dengan nilai 3,924
  - c. Unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,857

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 :

- “Mohon diberikan informasi berupa poster/pengumuman tentang persyaratan yang dibutuhkan pada setiap jenis layanan”
- “Mohon mengoptimalkan penyampaian informasi penting melalui website maupun melalui media sosial terutama terkait prosedur pengurusan pada setiap jenis layanan yang diberikan”

Berdasarkan hasil pengolahan data secara kuantitatif serta pengumpulan data kuantitatif, adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Unsur Waktu Pelayanan masih mendapatkan penilaian terendah, sehingga perlu ditingkatkan lagi koordinasi antara pelaksana pelayanan di wilayah Kapanewon Kasihan termasuk Operator Dinas Dukcapil Bantul, Register di Kalurahan, Petugas Front Office di Kalurahan dan di Kapanewon agar dapat memberikan pelayanan yang memudahkan dan dapat memberikan kepastian/ketetapan waktu penyelesaian.
2. Unsur Persyaratan pelayanan mendapatkan penilaian terendah kedua, hal ini berkaitan dengan adanya perubahan regulasi terkait administrasi

kependudukan yang belum dipahami sepenuhnya oleh penerima layanan sehingga perlu mendapat perhatian untuk terus disosialisasikan.

- Unsur Sistem, mekanisme, prosedur masih mendapatkan penilaian rendah sehingga perlu diperhatikan kembali untuk memperjelas prosedur pelayanan di Kantor Kapanewon Kasihan, sehingga mempermudah pengguna layanan untuk memahami. Rekomendasi tersebut berdasarkan dengan karakter pengguna layanan di Kapanewon Kasihan yang berasal dari semua kalangan.

#### 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 mendapat kriteria penilaian rata-rata bagus, namun dari hasil tersebut masih didapatkan beberapa saran/masukan pengguna layanan terhadap pelayanan di Kapanewon Kasihan dan tetap perlu dilakukan perbaikan secara terus menerus di setiap unsur pelayanan.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 7 Juli 2023 (Berita Acara terlampir). 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 Pelayanan	a. Menampilkan durasi (waktu) tahap penyelesaian dokumen kependudukan untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan	✓	✓	✓	✓	Jawatan Pelayanan Umum
		b. Memberikan informasi kepastian/ketepatan waktu penyelesaian setiap pelayanan yang diberikan.	✓	✓	✓	✓	Jawatan Pelayanan Umum
		c. Berkoordinasi dengan Kalurahan untuk mengoptimalkan pelayanan di Kalurahan melalui	✓	✓	✓	✓	Jawatan Pelayanan Umum

		Register Desa agar dapat berpengaruh dengan berkurangnya jumlah permohonan dan dapat menghindari penumpukan antrian pada pelayanan di Kapanewon.					
2	Persyaratan	a. Membuat informasi persyaratan pelayanan administrasi pada ruang pelayanan. agar informasi persyaratan mudah didapatkan	✓	✓	✓	✓	Jawatan Pelayan Umum
		b. Meningkatkan intensitas dan memperbanyak publikasi informasi melalui media sosial dan website.	✓	✓	✓	✓	Jawatan Pelayanan Umum
3	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	a. Memberikan sosialisasi kepada warga yang mengalami kesulitan terkait sistem, mekanisme, dan prosedur layanan	✓	✓	✓	✓	Jawatan Pelayanan Umum
		b. Memperbanyak publikasi terkait prosedur pengurusan produk layanan baik melalui <i>online</i> maupun <i>offline</i>	✓	✓	✓	✓	Jawatan Pelayanan Umum

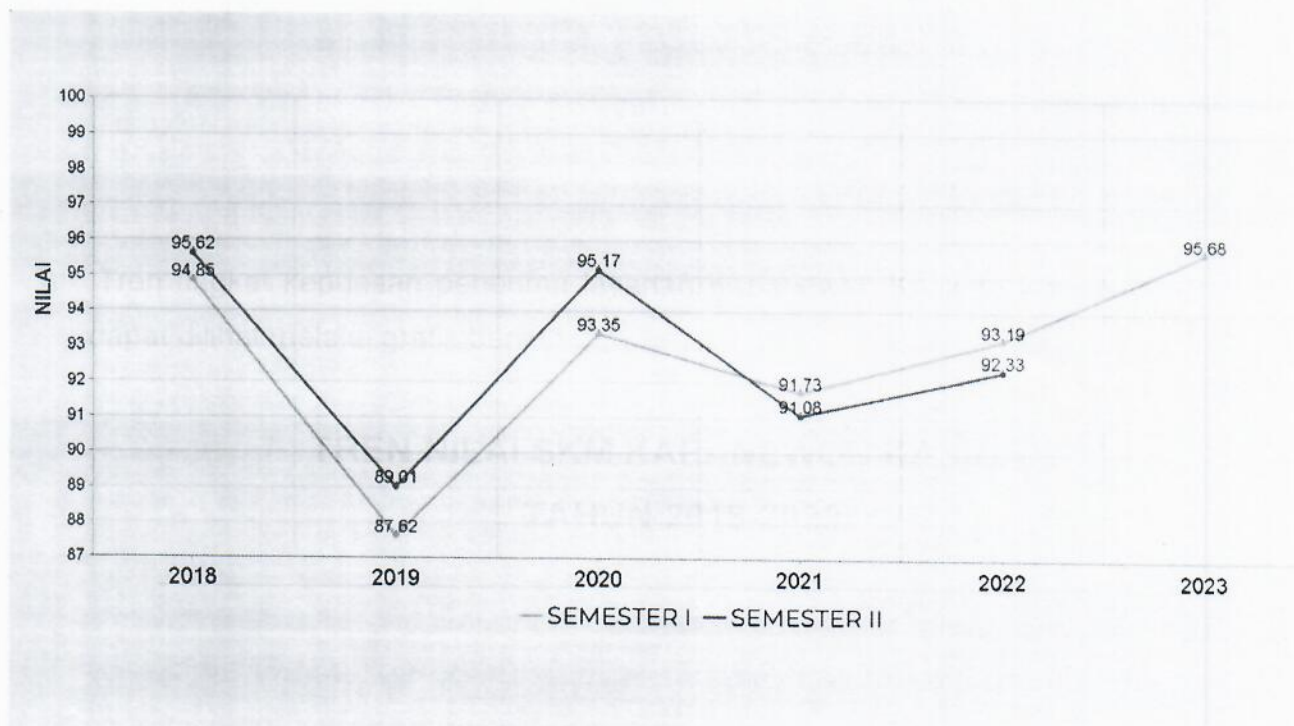
Tabel 9. Rencana tindak lanjut

### 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 Kasihan Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :

### TREN NILAI SKM KAPANEWON KASIHAN TAHUN 2018-2022



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. terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik mulai dari tahun 2021 hingga tahun 2023 pada Kapanewon Kasihan. Pada semester I tahun 2023 ini nilai IKM Kapanewon Kasihan menunjukkan terjadi peningkatan dari tahun sebelumnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Kasihan Kabupaten Bantul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 95,68. Disamping itu, nilai SKM Kapanewon Kasihan menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik dari tahun 2022
2. Unsur pelayanan yang mendapat penilaian terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Waktu Pelayanan, Unsur Persyaratan Pelayanan, dan Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
3. Unsur dengan nilai tertinggi yaitu Unsur biaya/tarif, Unsur Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan, dan Unsur Perilaku Pelaksana.



# LAMPIRAN



# PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL KAPANEWON KASIHAN

ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦏꦏꦥꦤꦺꦮꦸꦏꦱꦱꦶꦲꦤ꧀

Alamat: Jl. Madukismo No.252 Tirtonirmolo, Kasihan, Bantul Kode Pos 55181

Telepon : 0274-377597 Fax 0274-411275

Email: [kec.kasihan@bantulkab.go.id](mailto:kec.kasihan@bantulkab.go.id), Website: <https://kec-kasihan.bantulkab.go.id>

## KEPUTUSAN PANEWU KASIHAN NOMOR Tahun 2023 TENTANG TIM PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN BANTUL

### PANEWU KASIHAN

- Menimbang :
- a. 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;
  - b. 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 Bantul Nomor 123 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi , Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kapanewon Se-Kabupaten Bantul.

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : KEPUTUSAN PANEWU KASIHAN TENTANG TIM PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

KESATU : Membentuk Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 dengan Susunan dan Personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Tugas dan fungsi Gugus Tugas sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU adalah :

a. TUGAS

- Merencanakan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Kapanewon Kasihan;
- Melaksanakan seluruh kegiatan Survey;
- Mengolah, menganalisa dan melaporkan hasil Survey;
- Melakukan koordinasi dengan OPD terkait;
- Melaksanakan pelaksanaan survey selanjutnya.

b. FUNGSI

- Menjalankan tugas Tim Penyusunan Survey

Kepuasan Masyarakat dengan baik dan lancar;

- o 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 sumberlain yang sah dan tidak mengikat.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kasihan  
Pada tanggal : Januari 2023



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

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  
KAPANEWON KASIHAN  
KAB. BANTUL  
NOMOR           TAHUN 2023  
TANGGAL        Januari 2023

**PERSONALIA TIM PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
KAPANEWON KASIHAN TAHUN 2023**

<b>NO</b>	<b>KEDUDUKAN</b>	<b>JABATAN</b>
1	Pengarah	Panewu
2	Penanggungjawab	Panewu Anom
3	Ketua Tim	Kepala Jawatan Pelayanan Umum
4	Anggota	Kepala Jawatan Sosialis Kepala Jawatan Kemakmuran Kepala Jawatan Praja Kasubbag Umum, Kepegawaian dan Aset Kasubbag Program dan Keuangan
5	Sekretariat	PHL Jawatan Pelayanan Umum Arsiparis Staf Subbag Program dan Keuangan
6	Petugas Survey	PHL Jawatan Pelayanan Umum Staff Subbag Umum, Kepegawaian dan Aset Staff Jawatan Praja Staff Jawatan Sosial



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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KAPANEWON KASIHAN**  
Tanggal 01 Januari 2023 sampai 30 Juni 2023

No	OPD	U1 U2 U3 U4 U5 U6 U7 U8 U9									IKM	Nilai	Kinerja	
1	Kapanewon Kasihan	3,78	3,78	3,67	3,99	3,81	3,84	3,86	3,92	3,81		95,68	A	Sangat Baik

No	Unsur	Nilai
1	Persyaratan	3,78
2	Prosedur	3,78
3	Waktu pelayanan	3,67
4	Biaya/tarif	3,99
5	Produk layanan	3,81
6	Kompetensi pelaksana	3,84
7	Perilaku pelaksana	3,86
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,92
9	Sarana dan prasarana	3,81

**Nilai IKM**  
**Mutu Pelayanan**  
**(A Sangat Baik)**

**95,68**

Mengetahui,  
Panewu Kasihan



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







152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
154	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
158	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
159	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
162	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
165	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
166	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
167	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2
168	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
169	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
172	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
173	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
181	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
182	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
190	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	0	0	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
198	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
200	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
201	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
207	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
208	3	4	3	4	4	4	4	4	4	0
209	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
211	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
212	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
213	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
218	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
222	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
223	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	0	3	3	4	4	4	4	4	4	0
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
231	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4

233	4	4	4	4	4	4	3	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	3	4	4	4	4
236	3	4	3	4	4	4	4	4	4
237	3	4	4	4	3	4	3	3	2
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	0
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	3	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	3	4	4	4	4	4	3	4	4
245	4	3	3	4	4	4	4	4	3
246	3	3	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	3	4	4	3
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	3	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	3	4	4	4	4
253	3	4	3	4	4	3	3	4	4
254	3	4	3	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	3	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	3	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	3	4	4	3
263	3	3	3	4	4	4	4	4	4
264	3	3	4	4	4	4	4	4	3
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	4	4	3	4	3
267	3	4	3	4	4	4	3	4	4
268	4	4	4	4	3	4	4	4	4
269	3	4	4	4	4	4	4	3	3
270	4	4	4	4	3	4	4	4	4
271	4	4	3	4	4	4	4	4	4
272	4	3	4	4	3	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	3	4	4
274	4	4	4	4	3	4	4	4	4
275	3	3	4	4	3	4	4	4	4
276	3	4	3	4	4	4	4	4	4
277	3	3	4	4	4	4	4	4	4
278	3	4	3	4	4	4	4	4	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	3	3	4	4	4	4	4	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	3	4	3	4	4	4	4
286	3	3	3	4	4	4	4	4	4
287	4	4	3	4	4	4	3	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	3	4	4	4	4	4	4	4	2
291	4	4	3	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	3	4	4	4	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	3	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	3	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	3	4	4	4	4	3	4	4	4
299	3	3	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	2	4	4	4	4	4	4
301	3	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	3	4	4	4	4
303	4	3	4	4	4	4	3	4	4
304	4	3	4	4	4	4	4	4	4
305	4	3	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	3	4	4	4	4	3	3	4
308	4	4	4	4	4	4	4	3	4
309	4	4	3	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	3	4	4	4	4	4	3	4	4
312	4	4	4	4	3	4	4	4	4
313	4	4	3	4	4	4	4	4	4

314	4	4	4	4	0	4	4	4	4
315	3	4	3	4	4	4	4	4	4
316	4	4	4	4	3	3	4	4	4
317	4	3	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	3	3	3	4	3	3	3	4	3
321	4	4	4	4	4	4	4	4	3
322	3	3	3	4	4	4	4	4	3
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	4	3	4	4	4	4	3	4	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	3	0	3	4	4	4	4	4	4
330	4	4	3	4	4	4	4	4	4
331	0	4	4	4	4	4	3	4	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	3	4	4	4	4	4	4
337	4	4	3	4	4	4	4	4	4
338	4	4	4	4	3	0	3	4	4
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	3	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	4	4	3	4	4	4	4	4	4
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	3	4	4	4	4	4	4
350	4	4	3	4	4	4	4	4	4
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4
354	4	4	3	4	3	3	4	4	4
355	3	4	3	4	4	4	4	4	4
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Snilai / unsur	1344	1344	1307	1420	1356	1366	1373	1397	1356
NRR / unsur	3,775	3,775	3,671	3,989	3,809	3,837	3,857	3,924	3,809
NRR Tertbg/Unsur	0,419	0,419	0,408	0,443	0,423	0,426	0,429	0,436	0,423
IKM Unit pelayanan									
									3,827
									95,685

**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

**IKM UNIT PELAYANAN : 95,68**

**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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,775
U2	Prosedur	3,775
U3	Waktu pelayanan	3,671
U4	Biaya/tarif	3,989
U5	Produk layanan	3,809
U6	Kompetensi pelaksana	3,837
U7	Perilaku pelaksana	3,857
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,924
U9	Sarana dan prasarana	3,809

Mengetahui,  
 Panhwi Kasihan  
  
 SUBARTA, S. Sos. M. Si.  
 NIP. 196609271986081001



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL  
KAPANEWON KASIHAN**

ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦏꦏꦤꦼꦮꦺꦤ꧀ꦏꦱꦶꦲꦤ꧀

Jl. Madukismo No.252 Tirtonirmolo, Kasihan, Bantul Kode Pos 55181

Telepon : 0274-377597 Fax 0274-411275

Email: [kec.kasihan@bantulkab.go.id](mailto:kec.kasihan@bantulkab.go.id), Website: <https://kec-kasihan.bantulkab.go.id>

Bantul, 3 Juli 2023

Kepada

Nomor : -/PLY/KSH/2023  
Sifat : -  
Lampiran : 1 Lembar  
Hal : Undangan

Yth. TERLAMPIR

di -

BANTUL

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

Hari : Jumat

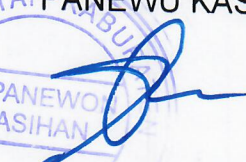
Tanggal : 7 Juli 2023

Pukul : 09.30 WIB

Tempat : Pendopo Kantor Kapanewon Kasihan

Acara : Forum Konsultasi Publik Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kapanewon Kasihan Triwulan II Tahun 2023

Atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terimakasih.

PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL  
KAPANEWON KASIHAN  
  
**SUBARTA, S.Sos.M.Si.**  
NIP.196609271986081001

Catatan:

1. Mohon hadir tepat waktu

LAMP IRAN

Surat Nomor : /PLY/KSH/2023

Perihal : Undangan

Yth:

1. Lurah Se Kapanewon Kasihan
2. Register Desa Se Kapanewon Kasihan
3. Ketua Karang Taruna Kapanewon Kasihan
4. Ketua TP PKK Kapanewon Kasihan
5. ....



# PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL KAPANEWON KASIHAN

ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦏꦏꦱꦶꦲꦤ꧀

Alamat: Jl. Madukismo No.252 Tirtonirmolo, Kasihan, Bantul Kode Pos 55181

Telepon : 0274-377597 Fax 0274-411275

Email: [kec.kasihan@bantulkab.go.id](mailto:kec.kasihan@bantulkab.go.id), Website: <https://kec-kasihan.bantulkab.go.id>

## BERITA ACARA FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) JANUARI S/D JUNI 2023 KAPANEWON KASIHAN

Pada Hari Jumat, tanggal Tujuh Juli tahun dua ribu dua puluh tiga (07-07-2023) bertempat di Pendopo Kapanewon Kasihan, telah dilakukan Forum Konsultasi Publik (FKP) perumusan tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2023 di Kapanewon Kasihan.

FKP tersebut dihadiri oleh perwakilan masyarakat pengguna layanan, Organisasi Sipil Masyarakat, dan beberapa Instansi Terkait di Kapanewon Kasihan

Para peserta FKP menyepakati beberapa hal sebagai berikut :

1. IKM pada Semester I Tahun 2023 di Kapanewon Kasihan 95,68 dengan mutu pelayanan A (Sangat baik), tetapi tetap dipandang perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan;
2. Unsur pelayanan yang mendapat penilaian terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Waktu Pelayanan, Unsur Persyaratan Pelayanan, dan Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
3. Telah disusun dan disepakati bersama rencana tindak lanjut sebagai berikut


No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Waktu Pelayanan	a. Menampilkan durasi (waktu) tahap penyelesaian dokumen kependudukan untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan	✓	✓	✓	✓	Jawatan Pelayanan Umum

		b. Memberikan informasi kepastian/ketepatan waktu penyelesaian setiap pelayanan yang diberikan.	✓	✓	✓	✓	Jawatan Pelayanan Umum
		c. Berkoordinasi dengan Kalurahan untuk mengoptimalkan pelayanan di Kalurahan melalui Register Desa agar dapat berpengaruh dengan berkurangnya jumlah permohonan dan dapat menghindari penumpukan antrian pada pelayanan di Kapanewon.	✓	✓	✓	✓	Jawatan Pelayanan Umum
2	Persyaratan	a. Membuat informasi persyaratan pelayanan administrasi pada ruang pelayanan agar informasi persyaratan mudah didapatkan	✓	✓	✓	✓	Jawatan Pelayanan Umum
		b. Meningkatkan intensitas dan memperbanyak publikasi informasi melalui media sosial dan website.	✓	✓	✓	✓	Jawatan Pelayanan Umum
3	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	a. Memberikan sosialisasi kepada warga yang mengalami kesulitan terkait sistem, mekanisme, dan prosedur layanan	✓	✓	✓	✓	Jawatan Pelayanan Umum
		b. Memperbanyak publikasi terkait prosedur pengurusan produk layanan baik melalui <i>online</i> maupun <i>offline</i>	✓	✓	✓	✓	Jawatan Pelayanan Umum

Pemerintah Kapanewon Kasihan Kabupaten Bantul, khususnya Jawatan Pelayanan Umum sebagai penyelenggara pelayanan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Demikian Berita Acara Forum Konsultasi Publik (FKP) tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) Kapanewon Kasihan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

#### PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
SUBARTA, S.Sos.M.Si	Panewu Kasihan	

#### PENGGUNA PELAYANAN PUBLIK

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Hen wibowo	Karang Taruna	
Nurriyani	PKK Kap. Kasihan	
Hendrat Pramono	FPRB Dintarmolo	
Suyanto	Bangungjawa	

Mengetahui,  
Panewu Kasihan



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



DAFTAR HADIR

HARI/ TANGGAL  
 JAM  
 TEMPAT  
 ACARA

: JUMAT . 7 JULI 2023  
 : PERIOD 00 . KAP . KASIHAN  
 : FKP TINDAK LANJUT SKM .

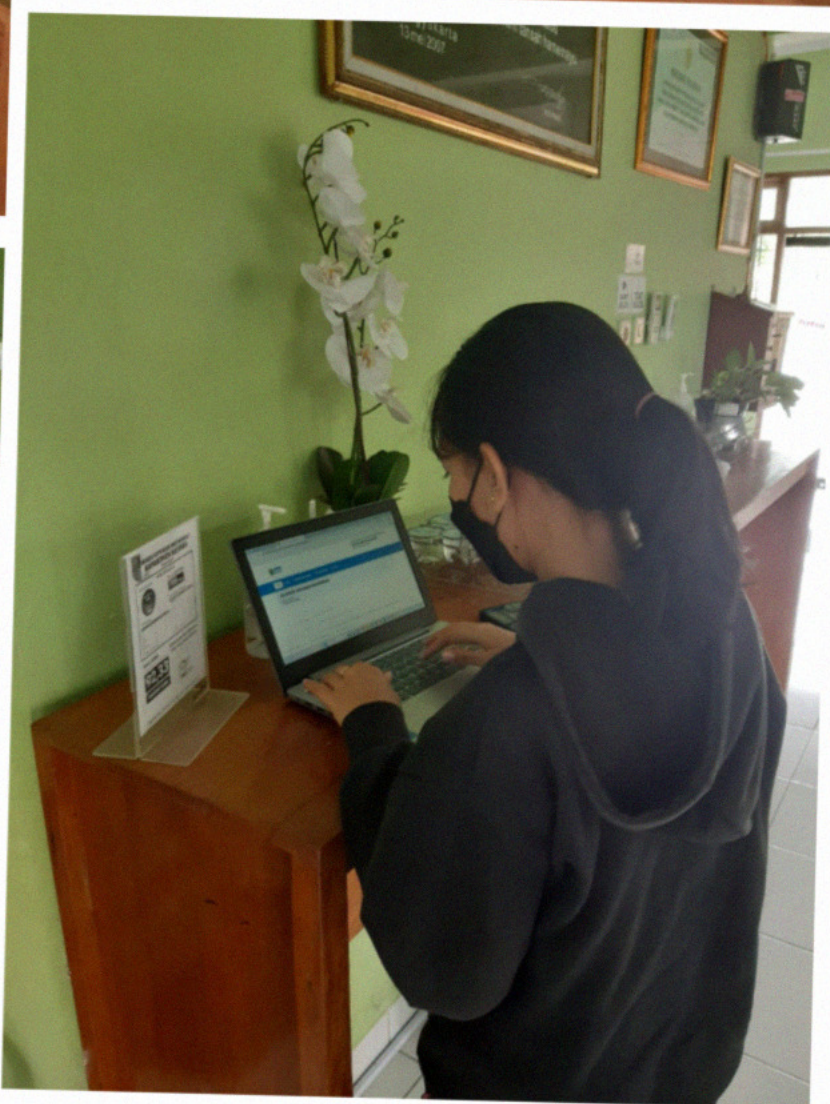
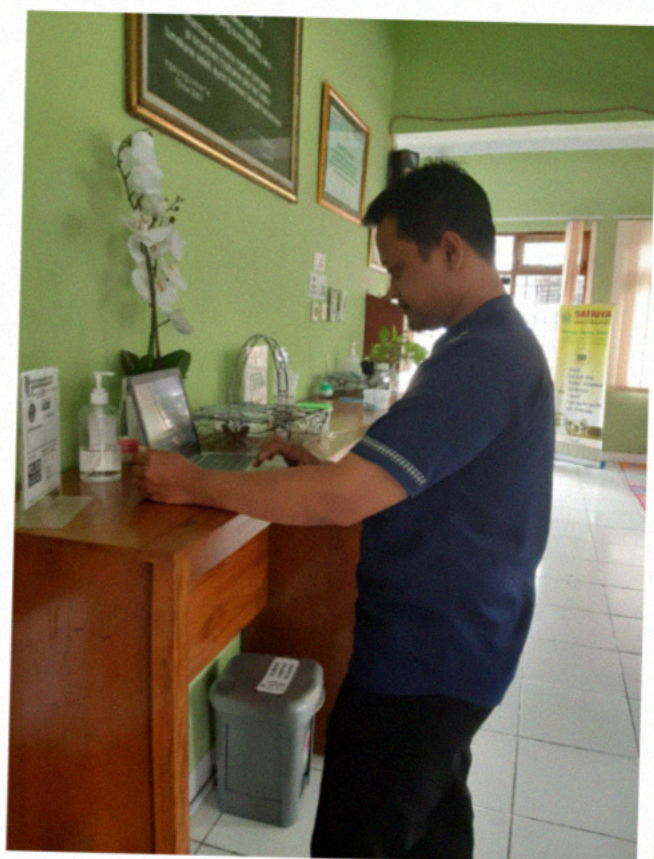
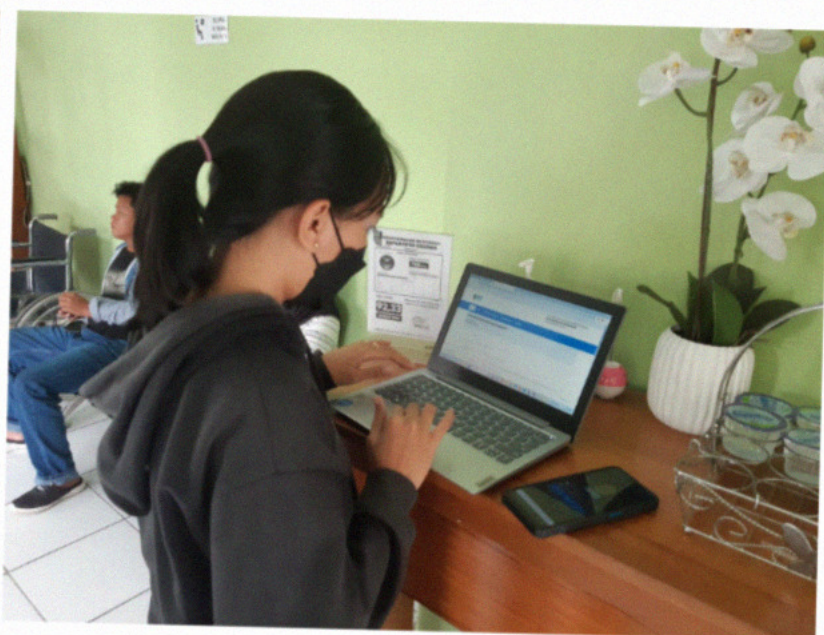
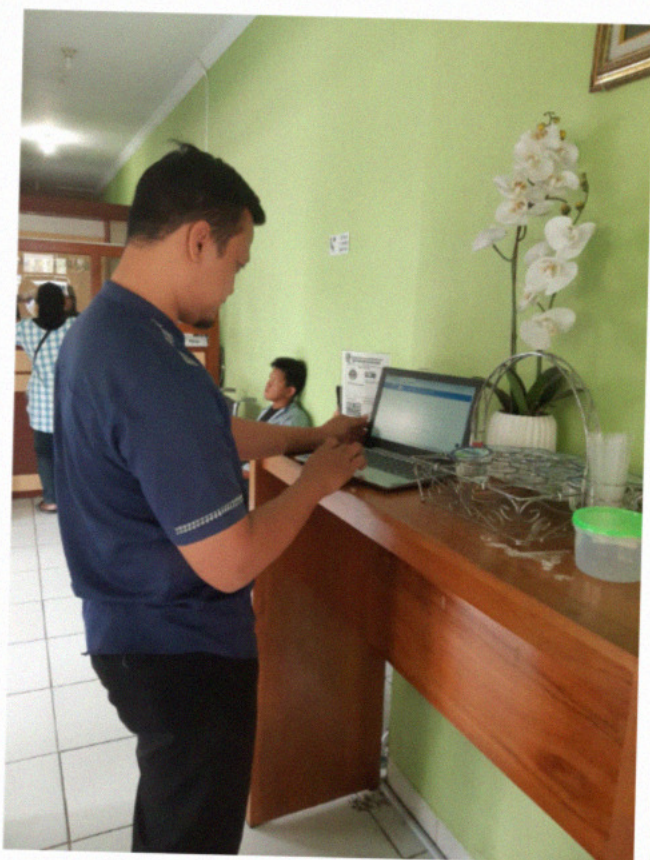
NO	NAMA	ALAMAT	TANDA TANGAN
1	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
2	Ichi Warbayuh	Kap. Kasihan	<i>[Signature]</i>
3	Tutut D.C.	Kap. Kasihan	<i>[Signature]</i>
4	Theodora A.	Kap. Kasihan	<i>[Signature]</i>
5	Minic	Kap. Kasihan	<i>[Signature]</i>
6	Hendrot Pramono	FRB Tirimendo	<i>[Signature]</i>
7	Wm Bala	Kap. Kasihan	<i>[Signature]</i>
8	Nuriani	Kap. Kasihan	<i>[Signature]</i>
9	M. Zafual M	Kap. Kasihan	<i>[Signature]</i>
10	Aralia Manda.y	Kap. Kasihan	<i>[Signature]</i>
11	<i>[Signature]</i>	Kap. Kasihan	<i>[Signature]</i>
12	<i>[Signature]</i>	Kasihan	<i>[Signature]</i>
13	Ajeng	KAP. KASIHAN	<i>[Signature]</i>
14	<i>[Signature]</i>	kasihan	<i>[Signature]</i>
15	Erdowati	Tamanterto	<i>[Signature]</i>
16	Bagas R.	Ngestiharjo	<i>[Signature]</i>
17	Suyanto	Batu	<i>[Signature]</i>
18	HERI WIPONO	Karang Taruna Kasihan	<i>[Signature]</i>
19	<i>[Signature]</i>	Petamburan W.	<i>[Signature]</i>
20	Echi Sutrisno	Tan. Tamanterto	<i>[Signature]</i>
21	LURMAN H.K.	NGESTIHARJO	<i>[Signature]</i>
22	Rudi Astanto	ARSONGEMO	<i>[Signature]</i>
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

Penanggung jawab

# FOTO KEGIATAN FKP TINDAK LANJUT HASIL SKM



# FOTO KEGIATAN PENGISIAN SKM OLEH PENGGUNA LAYANAN



## NOTULEN

Hari/Tanggal : Jumat, 7 Juli 2023

Jam : 09.30 WIB

Tempat : Kapanewon Kasihan

Acara : Forum Konsultasi Publik Tindak Lanjut Hasil SKM Semester I Tahun 2023 Kapanewon Kasihan

### Materi yang disampaikan :

1. Acara dibuka oleh Panewu Kasihan yang kemudian menyampaikan data hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Kapanewon Kasihan. Disampaikan pula informasi unsur pelayanan yang mendapat nilai teratas dan 3 unsur yang mendapat nilai terendah.

Panewu menghimbau agar pelayanan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku panewu menginstruksikan agar 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah untuk ditindaklanjuti.

2. 3 unsur yang mendapat nilai terendah yaitu unsur Waktu Pelayanan, Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, dan Unsur Persyaratan Pelayanan
3. Dilakukan diskusi bersama untuk menentukan rencana aksi sebagai tindak lanjut dari hasil SKM.
4. Rencana tindak lanjut SKM yang telah disepakati bersama tercantum di dalam berita acara kegiatan ini.
5. Acara ditutup dengan penandatanganan berita acara oleh tamu undangan yaitu perwakilan dari beberapa organisasi masyarakat di wilayah Kapanewon Kasihan, Perwakilan masyarakat, Instansi terkait dan lainnya.

Notulis



Rizqi