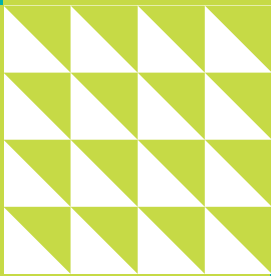




BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



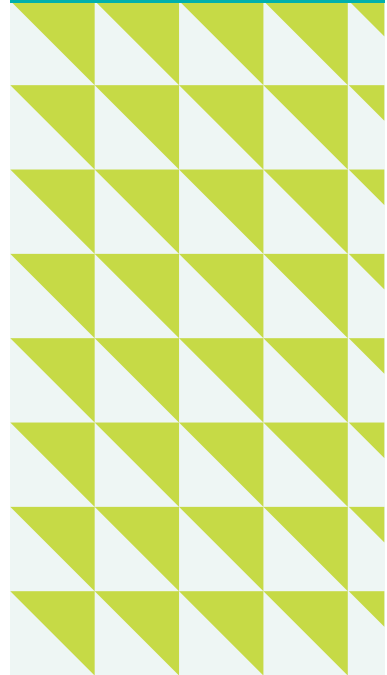
SKM2023



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2023



KAPANEWON KASIHAN

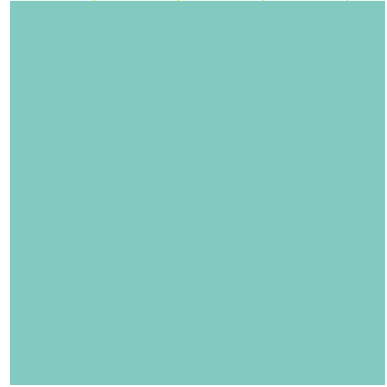
Jl. Madukismo No. 252 Tirtonirmolo, Kasihan, Bantul

 Kapanewon_Kasih

 Kapanewon Kasihan

 Kec_Kasih

 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.....	16
BAB V.....	17
KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	18

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, 4 Januari 2024
PANEWON KASIHAN

SUPARTA, 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 2023
- 1.3.2.2 Mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan Kapanewon Kasihan pada Tahun 2023
- 1.3.2.3 Mengidentifikasi masalah yang menyebabkan masyarakat kurang puas terhadap pelayanan Kapanewon Kasihan pada Tahun 2023
- 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 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 menyebarkan 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 2023	
2	Pengumpulan Data / Survey IKM	Minggu Kedua Bulan Januari 2023 s/d Desember 2023	
3	Entry data ke sistem SKM Online	Setiap hari selama pengumpulan data sampai dengan Bulan Desember 2023	
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 2024	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 2023 ini responden yang telah mengisi kuesioner di Kapanewon Kasihan sebanyak 764.

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 764 Orang dengan rincian sebagai berikut :

3.1.1 Umur Responden

Umur (Tahun)	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
< 25	72	97	169
25 - 35	75	103	178
36 - 45	93	114	207
> 45	106	104	210
Jumlah	346	418	764

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 > 45 Tahun yaitu sebanyak 210 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	346	45,29
Perempuan	418	54,71
Jumlah	764	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	64	8,38
SD	32	4,19
SLTP	89	11,65
SLTA	330	43,19
D3	0	0
S1	224	29,32
S2	24	3,14
S3	1	0,13
JUMLAH	764	100

Tabel 4. Karakteristik responden menurut Pendidikan

Warga masyarakat berpendidikan setingkat SLTA merupakan pengunjung yang paling banyak mengunjungi Kapanewon Kasihan dalam periode Januari 2023 s/d Desember 2023. Berdasar tabel diatas bahwa tingkat Pendidikan yang disandang oleh penduduk Kapanewon Kasihan sangat bervariasi.

3.1.4 Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
PNS	69	9,03
TNI	10	1,31
POLRI	15	1,96
Wiraswasta	148	19,37
Swasta	0	0
Pekerjaan Lainnya	522	68,32
Jumlah	764	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 :

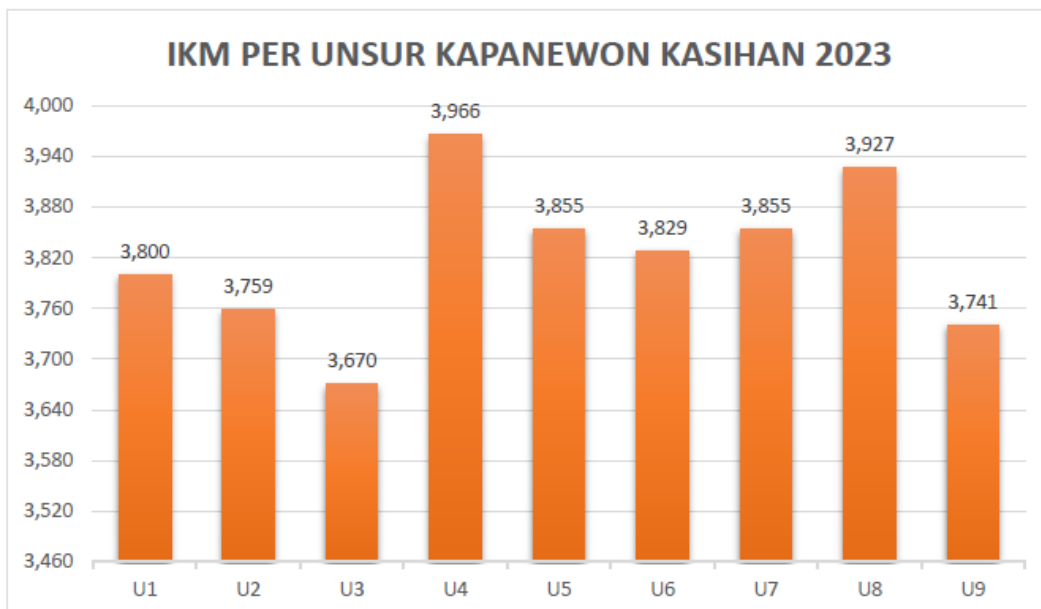
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANA N (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

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	3,81	3,75	3,67	3,97	3,85	3,83	3,85	3,92	3,74
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,61							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 : Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan

U9 : Sarana dan Prasarana

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 3,96. Unsur yang kedua adalah unsur 8 terkait penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,92. Kemudian unsur 5 terkait produk layanan dan unsur 7 terkait perilaku pelaksana memiliki nilai yang sama dengan nilai 3,85.

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 dengan nilai 3,67, unsur 9 terkait sarana dan prasarana dengan nilai 3,74, dan unsur 2 terkait prosedur pelayanan dengan nilai 3,75.

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 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
2	Sarana dan Prasarana	a. Service/perbaikan pendingin ruangan (AC) secara berkala	✓	✓	✓	✓	Sekretariat
		b. Menjaga kebersihan dan kerapian ruang bermain anak dan	✓	✓	✓	✓	

		ruang tunggu pada ruang pelayanan					
3	Prosedur	a. Menyediakan informasi prosedur layanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat	✓	✓	✓	✓	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

Pada Tahun 2023 Jawatan Pelayanan Umum Kapanewon Kasihan telah melaksanakan peningkatan informasi layanan dengan pengoptimalan website Kapanewon dan media informasi elektronik di ruang pelayanan dengan menyediakan informasi berupa video animasi terkait informasi layanan yang ada pada Kapanewon Kasihan. Dengan hal itu diharapkan informasi layanan dapat dengan mudah dan cepat tersampaikan kepada masyarakat sehingga dapat membantu masyarakat dalam mengakses layanan mulai dari informasi persyaratan, proses dan prosedur pelaksanaan layanan. Dengan hal itu waktu pelayanan akan menjadi semakin efektif dan prosedur pelayanan dapat diketahui dengan pasti oleh masyarakat.

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 :

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2018-2023**

OPD	2018	2019	2020	2021	2022	2023
KAPANEWON KASIHAN	95.26	89.01	94.26	91.08	92.33	95.61

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 2023 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 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Kasihan Kabupaten Bantul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dan meningkat dari tahun tahun sebelumnya dengan nilai SKM 95,61. Hasil IKM ini telah melebihi target yang ditetapkan pada Renstra Kapanewon Kasihan 2021-2026 yaitu 90.
2. Hasil survey IKM Tahun 2023 ini mengalami sedikit penurunan dari Periode Semester I dengan Nilai 95.68 namun tetap mengalami kenaikan dari survey IKM Tahun sebelumnya dengan hasil Semester I 2022 93,19 dan Laporan pelaksanaan IKM tahun 2022 dengan nilai 92.33.
3. Nilai tertinggi hasil survey ini ada pada unsur biaya/tarif. Sedangkan 3 unsur dengan nilai terendah ada pada unsur sarana prasarana, unsur prosedur layanan dan unsur waktu penyelesaian.

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, 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**

NO	KEDUDUKAN	JABATAN
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

152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	3	4	4	4	4	4	4
154	4	3	3	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	3	4	4	3	4	4	4
157	4	4	4	4	4	3	4	4	4
158	3	4	3	4	4	3	4	4	4
159	4	3	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	2	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	3	4
162	3	3	3	4	3	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	3	3	4	4	4	3	4	3
165	4	3	4	4	3	4	4	4	3
166	4	3	4	4	4	3	4	4	4
167	4	3	4	4	3	3	4	4	2
168	4	4	3	4	4	4	4	4	4
169	3	4	3	4	3	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	4	3	4	4	4	3	4	4
172	4	4	4	4	4	3	4	3	3
173	4	4	3	4	3	4	4	3	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	3	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	3	3	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	3	3	4	4	4	4	4	3
181	4	4	4	4	4	4	3	4	4
182	4	4	3	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	3	3	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	4	4	4	4	4	3	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	3	4	4	4
190	4	3	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	3	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	0	0	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	3	4	4	4	4	4	4
198	4	3	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	3	4	4	4	4	4	4
200	4	3	3	4	4	4	4	4	4
201	4	3	3	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	3	3	3	4	3	3	3	4	3
207	3	3	3	4	4	4	3	4	3
208	3	4	3	4	4	4	4	4	0
209	4	3	4	4	3	4	4	4	3
210	4	4	4	4	4	4	4	4	3
211	4	4	4	4	4	3	4	4	3
212	3	4	4	4	3	4	4	4	4
213	4	4	0	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	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	3	4	4	4	4	3	4
218	4	4	4	4	0	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	3	4	4	4	4	3	4	3
222	4	4	3	4	4	4	4	4	3
223	4	4	4	4	3	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	3	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	0	3	3	4	4	4	4	4	0
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	3	4	4	3	4	4	4
231	3	4	3	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	0	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	2
290	3	4	4	4	4	4	4	4	4
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
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	4	4	4	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	3	4	4	4	4	4	4
363	4	3	4	4	4	4	4	4	4
364	4	4	3	4	4	4	4	4	4
365	4	3	3	4	4	4	4	4	4
366	3	4	4	4	4	0	4	4	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	4	4	3	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4
374	4	0	4	4	4	4	4	4	4
375	3	3	2	4	3	3	3	4	3
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4
381	4	4	3	4	0	4	4	4	3
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	4	4	4	1	4	4	4	4	4
385	4	4	3	4	4	4	2	4	4
386	3	3	3	4	4	3	2	4	4
387	3	4	4	4	3	4	3	4	4
388	4	4	3	4	4	4	4	4	3
389	4	4	4	4	0	4	4	4	4
390	4	4	4	4	4	4	4	4	3
391	4	4	4	4	4	4	4	4	4
392	4	4	4	4	4	4	4	4	3
393	4	4	4	4	4	4	3	4	4
394	4	4	4	4	0	4	4	4	4

476	4	4	4	4	4	4	4	4	4
477	4	4	4	4	4	4	3	4	3
478	4	4	4	4	4	4	4	4	4
479	4	4	4	4	4	4	4	4	4
480	4	4	4	4	4	4	4	4	3
481	4	4	4	4	4	4	4	4	4
482	4	4	4	4	4	4	3	4	4
483	4	4	3	4	4	4	4	4	3
484	2	2	1	4	2	3	3	2	2
485	4	4	4	4	4	4	4	4	4
486	4	4	3	4	4	4	4	4	3
487	4	4	4	4	4	4	4	4	4
488	4	4	3	4	3	4	4	4	3
489	4	4	4	4	4	0	3	4	4
490	4	4	4	4	4	4	4	4	4
491	4	4	4	4	4	4	4	4	4
492	4	4	4	4	4	4	3	4	3
493	4	4	4	4	4	4	4	4	4
494	4	4	4	4	4	4	4	4	4
495	4	4	4	4	4	4	4	4	4
496	4	4	4	4	4	4	4	4	4
497	4	4	4	4	4	4	4	4	3
498	4	4	4	4	4	4	4	4	4
499	4	4	4	4	4	4	4	4	3
500	4	4	4	4	4	4	4	4	4
501	4	4	4	4	4	4	4	4	4
502	4	4	4	4	4	4	4	4	4
503	4	4	4	4	4	4	4	4	4
504	4	4	4	4	4	4	4	4	4
505	4	4	4	4	4	4	4	4	4
506	4	4	3	4	4	4	4	4	4
507	4	4	4	4	4	4	4	4	4
508	4	4	4	4	4	4	4	4	4
509	4	3	3	4	4	4	4	4	3
510	4	4	4	4	4	4	4	4	4
511	4	4	4	4	4	4	4	4	4
512	4	3	3	3	0	4	4	4	4
513	4	0	3	4	3	4	3	4	3
514	4	3	3	4	4	4	4	4	4
515	4	4	3	4	4	4	4	4	3
516	4	4	3	4	4	4	4	4	4
517	3	3	3	4	4	4	4	4	3
518	4	4	4	4	4	4	4	4	4
519	3	4	4	4	4	4	4	4	4
520	4	4	4	4	4	4	4	4	4
521	4	3	3	4	4	4	3	4	3
522	4	4	4	4	4	4	4	4	4
523	3	3	3	4	4	4	4	4	3
524	4	4	4	4	4	4	3	4	4
525	4	4	4	4	4	4	4	4	4
526	4	4	2	4	4	3	4	4	3
527	4	4	4	4	4	4	4	4	4
528	4	4	3	4	4	4	4	4	4
529	4	4	4	4	4	4	4	4	4
530	4	4	4	4	4	4	4	4	4
531	4	4	4	4	4	4	4	4	4
532	4	4	4	4	4	4	4	4	4
533	4	4	4	4	4	4	4	4	4
534	4	4	4	4	4	4	3	4	4
535	4	4	3	4	4	4	4	4	3
536	4	4	4	4	4	4	4	4	4
537	4	4	4	4	4	4	4	4	4
538	4	4	4	4	4	4	4	4	4
539	4	4	4	4	4	4	4	4	4
540	4	4	3	4	4	4	4	4	3
541	4	4	4	4	4	4	4	4	3
542	4	3	4	4	4	4	4	4	4
543	4	4	3	4	4	4	4	4	4
544	4	4	4	4	4	4	4	4	3
545	4	4	4	4	4	0	4	4	4
546	4	4	4	4	4	4	4	4	4
547	4	4	3	4	4	4	4	4	3
548	4	4	4	4	4	4	4	4	4
549	4	4	4	4	4	4	4	4	4
550	4	4	4	4	4	4	4	4	4
551	4	4	4	4	4	4	4	4	4
552	4	4	4	4	4	4	4	4	4
553	4	3	4	4	4	4	4	4	3
554	4	4	3	4	4	4	4	4	3
555	4	4	4	4	4	4	4	4	4
556	4	4	3	4	4	4	4	4	3

719	4	4	4	4	4	4	4	4	4
720	4	4	4	4	4	4	4	4	4
721	4	4	4	4	4	0	4	4	4
722	4	4	4	4	4	4	4	4	4
723	4	4	4	4	4	4	4	4	3
724	4	4	4	4	4	4	4	4	3
725	4	4	4	4	4	4	4	4	3
726	4	4	4	4	4	4	4	4	3
727	4	4	4	4	4	4	4	4	4
728	4	4	4	4	4	4	4	4	3
729	4	4	4	4	4	4	4	4	4
730	4	4	4	4	4	4	4	4	4
731	4	4	4	4	4	4	4	4	4
732	4	4	4	4	4	4	4	4	3
733	4	4	4	4	4	4	4	4	4
734	4	4	4	4	4	4	4	4	4
735	4	4	4	4	4	4	4	4	4
736	4	4	4	4	4	4	4	4	4
737	4	4	4	4	4	4	4	4	4
738	4	4	4	4	4	4	4	4	4
739	4	4	4	4	4	4	4	4	4
740	4	4	4	4	4	4	4	4	4
741	0	4	4	4	4	4	4	4	4
742	4	4	4	4	4	4	4	4	4
743	4	4	4	4	4	4	4	4	4
744	4	4	4	4	4	4	4	4	4
745	4	4	4	4	4	4	4	4	3
746	4	4	4	4	4	4	4	4	4
747	4	4	4	4	4	0	4	4	4
748	4	4	4	4	4	4	4	4	4
749	4	4	4	4	4	4	4	4	4
750	4	4	4	4	4	4	4	4	4
751	3	3	2	4	3	3	3	4	3
752	4	4	4	4	4	4	4	4	4
753	4	4	4	4	4	4	4	4	4
754	4	4	4	4	4	4	3	4	3
755	4	4	4	4	4	4	4	4	4
756	4	4	4	4	4	4	4	4	4
757	4	4	4	4	4	4	4	4	4
758	4	4	4	4	4	4	4	4	4
759	4	4	4	4	4	4	4	4	4
760	4	4	4	4	4	4	4	4	4
761	4	4	4	4	4	4	4	4	4
762	4	4	4	4	4	4	4	4	4
763	4	4	4	4	4	4	4	4	4
764	4	4	4	4	4	4	4	4	4
/									
unsur	2918	2872	2804	3030	2945	2925	2945	3000	2858
NRR /									
unsur	3,819	3,759	3,670	3,966	3,855	3,829	3,855	3,927	3,741
NRR									
Tertb	0,424	0,418	0,408	0,441	0,428	0,425	0,428	0,436	0,416
IKM Unit pelayanan									3,824
									95,611

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 : NRR per unsur x 0,11
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 95,61

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.	JR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,819
U2	Prosedur	3,759
U3	Waktu pelayanan	3,670
U4	Biaya/tarif	3,966
U5	Produk layanan	3,855
U6	Kompetensi pelaksana	3,829
U7	Perilaku pelaksana	3,855
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan m	3,927
U9	Sarana dan prasarana	3,741



Mengetahui,
Panewu Kasihan

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