

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
KAPANEWON SANDEN**



**TAHUN 2022**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia dan pertolongan-Nya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 di Kapanewon Sanden ini telah dapat disusun dengan baik.

SKM (Survei Kepuasan Masyarakat ) ini adalah sebagai pengganti survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang sudah tidak sesuai lagi dengan kondisi saat ini sehingga perlu disesuaikan dengan perkembangan keadaan, dengan jumlah unsur pelayanan yang dipakai lebih sedikit yaitu 9 (sembilan) unsur Pelayanan dari pertanyaan pada unsur survei IKM yaitu 14 (empat belas) unsur pelayanan, walaupun demikian Survei ini dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan masyarakat.

SKM yang disusun setiap tahun ini bukan sekedar rutinitas atau untuk memenuhi kewajiban, tetapi merupakan indikator atau barometer untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kapanewon Sanden.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini disusun melalui mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan sehingga nilai SKM yang didapat diharapkan sudah bisa menggambarkan kualitas dan kondisi pelayanan sesungguhnya yang ada di Kapanewon Sanden.

Demikian, semoga SKM yang kita susun ini dapat bermanfaat.

Sanden, 14 Juli 2022

Panewu Sanden

**DENI NGAJIS HARTONO, S.STP, M.PA**  
**NIP. 197705181998021001**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I. Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **3. Maksud dan Tujuan**

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **A. PENGERTIAN SKM**

SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat

#### **Unsur-unsur SKM**

Ada 9 unsur SKM, yang dinilai oleh responden, yaitu :

- 1 Persyaratan
- 2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- 3 Waktu pelayanan
- 4 Biaya/tarif
- 5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6 Kompetensi pelaksana
- 7 Perilaku pelaksana
- 8 Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan
- 9 Sarana dan prasa

### **B. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM**

#### **1. Persiapan Survei**

##### **a. Penetapan Pelaksana**

Survei dilaksanakan secara swakelola dengan membentuk tim pelaksana Survei dengan SK (Surat Keputusan) Camat nomor : Tahun 2021 tertanggal 2 Juli 2021, tentang Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Kapanewon Sanden, dan Surat Keputusan mulai berlaku sejak 1 Januari 2021. (Copy surat terlampir).

b. Penyiapan bahan survei

1). Kuesioner

Berdasarkan kesepakatan pada beberapa kali pertemuan yang diselenggarakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul, bahwa kuesioner yang dipakai untuk survei adalah kuesioner yang telah disusun bersama dan disepakati agar memudahkan dalam mengolah data, serta sudah sesuai dengan jenis layanan yang disurvei yaitu menggunakan 9 (sembilan) unsur layanan untuk keseragaman se-Kabupaten Bantul.

2. Bagian kuesioner

Ada 3(tiga) bagian dari kuesioner secara umum yaitu :

- a). Bagian pertama berisikan Judul kuesioner dan nama instansi yang disurvei
- b). Bagian kedua berisikan identitas responden antara lain : Jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas ini untuk menganalisis profil responden.
- c). Bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur dengan jawaban pilihan berganda (tertutup) dan tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan setiap unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pilihan berganda yang bersifat kualitatif untuk mencerminkan kualitas pelayanan, kualitas dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi 4(empat) kategori yaitu :

- (1). Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- (2). Kurang baik, diberi nilai persepsi 2,
- (3). Baik, diberi nilai persepsi 3,
- (4). Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

c. Penetapan Jumlah Responden Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1). Penetapan jumlah responden

Jumlah responden yang telah ditetapkan berdasarkan cakupan kunjungan dalam setahun di tahun 2020 Kapanewon Sanden yaitu kurang lebih 11.817 kunjungan. Sedangkan untuk menentukan besaran sampel dan populasi digunakan tabel sampel dari Morgan and Krejcie. Bila dilihat populasi 11.817 tersebut berada diantara populasi 10.000 - 15.000, dengan jumlah sampel antara 370 - 375, berdasarkan hasil tersebut sampel responden sebanyak 375 orang responden, karena pengunjung yang diambil secara acak sebanyak 4-5 orang responden per hari, maka jumlah responden kemungkinan akan bisa lebih dari yang ditetapkan pada tabel tersebut.

2). Lokasi dan waktu pengumpulan data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi pelayanan langsung Kapanewon Sanden pada jam kerja pelayanan.

3). Pelaksanaan pengumpulan data

Pada tahap ini dilakukan survei secara online dengan menggunakan pojok net (komputer dan Laptop) kepada masyarakat/pemohon yang datang di ruang pelayanan (PATEN). Responden dicari secara acak agar mendapatkan hasil yang lebih obyektif.

Responden diminta untuk mengisi questioner yang ada di aplikasi <https://skm.bantulkab.go.id> yang sudah disiapkan (dibukakan) oleh petugas pelayanan, Diambil secara acak sebanyak 4-5 orang responden per hari, selama kurun waktu dimulai sejak bulan Januari 2022 sampai dengan bulan Juni 2022.



### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### PENGOLAHAN DATA

Berdasarkan pengolahan data hasil SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) untuk Tahun 2022 ini nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang diperoleh mencapai : 96.13

Adapun nilai masing-masing unsur adalah sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.65
U2	Prosedur	3.75
U3	Waktu pelayanan	3.65
U4	Biaya/tarif	3.95
U5	Produk layanan	3.84
U6	Kompetensi pelaksana	3.94
U7	Perilaku pelaksana	3.97
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.9
U9	Sarana dan prasarana	3.96

IKM Unit Pelayanan	96.13
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Unit Pelayanan	SANGAT BAIK

##### Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan :

1. Persyaratan
2. Waktu Pelayanan

##### Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yang perlu ditingkatkan :

1. Kejelasan persyaratan
2. Ketepatan waktu pelayanan

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

Unsur Persyaratan ( U1 ) dan unsur Waktu Pelayanan ( U3 ) mendapatkan nilai rendah yaitu 3,65.

Sedangkan beberapa unsur layanan yang lain sudah memperoleh angka yang tinggi yaitu: U2 (Prosedur), U5 (Produk layanan), dengan nilai : 3.75 dan 3.84

U4 ( Unsur Biaya/Tarif) dengan nilai : 3.95

U6 ( Kompetensi pelaksana) dengan nilai : 3.94

U7 ( Unsur Perilaku pelaksana) dengan nilai : 3.97

U8 ( Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai : 3.9

Berdasarkan hasil rekapitulasi SKM yang masuk melalui sarana link yang disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- Pelayanan dokumen kependudukan bisa lama karena data yang diinput harus disambungkan atau dilinkkan ke Dinas sehingga verifikasi data dan TTE memerlukan waktu.juga kendala ketika listrik padam. Untuk pelayanan KTP dilakukan secara online oleh yang bersangkutan ke dinas dan memerlukan waktu beberapa hari.
  
- Untuk Sarana Prasarana memang dirasa belum memadai dan belum memenuhi standar pelayanan karena terbatasnya lokasi luasan ruangan , sehingga ada beberapa fasilitas pelayanan yang belum bisa diberikan atau dibuat.

## B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa dibuatkan rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dengan prioritas dimulai dari unsur yang mendapatkan nilai paling rendah.

No.	Prioritas unsur	Program/kegiatan	Waktu	Penanggungjawab
1.	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	12 bln	Disdukcapil Bantul
2.	Sarana Prasarana	Penambahan kelengkapan sarana prasarana ruang pelayanan yang kurang luas dan belum memenuhi standar Pelayanan	12 bln	Panewu dan atau Panewu Anom

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan pengolahan data dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kapanewon Sanden sudah sangat baik. Bisa dilihat dari nilai masing-masing unsur yang sudah tinggi yaitu U2 (Prosedur), U5 (Produk layanan), dengan nilai : 3.75 dan 3.84

U3 ( Waktu Pelayanan) dengan nilai : 3.65

U4 ( Unsur Biaya/Tarif) dengan nilai : 3.95

U6 ( Kompetensi pelaksana) dengan nilai : 3.94

U7 ( Unsur Perilaku pelaksana) dengan nilai : 3.97

U8 ( Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai : 3.9

dan U9 (Sarana Prasarana) dengan nilai : 3.96

Melihat nilai SKM di atas, unsur yang masih perlu mendapatkan perhatian adalah **persyaratan** dan **waktu pelayanan**. Sedangkan unsur yang lain sudah sangat memuaskan.

### **LAMPIRAN**

1. Daftar Quesioner
2. Pengolahan Data
3. Data Responden
4. Susunan Tim Penyusun SKM

## LAPORAN SKM TAHUN 2022

Unit Pelayanan : Kapanewon Sanden

Alamat : Jl, Raya Sanden, Murtigading, Sanden, Bantul

Telepon/fax : (0274) 6464365

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3.65
U2	Prosedur	3.75
U3	Waktu Pelayanan	3.65
U4	Biaya/tarif	3.95
U5	Produk layanan	3.84
U6	Kompetensi Pelaksana	3.94
U7	Perilaku Pelaksana	3.97
U8	Penanganan Pengaduan,saran dan masukan	3.9
U9	Sarana dan prasarana	3.96

SKM Unit Pelayanan	96.13
Mutu Pelayanan	A ( Sangat Baik )
Kinerja Unit Pelayanan	SANGAT BAIK

**Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan :**

1. Persyaratan
2. Waktu Pelayanan

**Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan :**

1. Kejelasan persyaratan
2. Ketepatan waktu pelayanan

Bantul, 14 Juli 2022

Panewu Sanden

**DENI NGAJIS HARTONO, S.STP, M.PA**  
**NIP. 197705181998021001**



