

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER SATU



KAPANEWON PLERET
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	
1.1 LATAR BELAKANG	2
1.2 DASAR PELAKSANAAN SKM	3
BAB II	4
GAMBARAN UMUM	
BAB III	5
PENGUMPULAN DATA	5
1.1 METODE PENGUMPULAN DATA	5
1.2 LOKASI PENGUMPULAN DATA	5
1.3 WAKTU PENGUMPULAN DATA	6
BAB IV	7
ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	8
1.1 ANALISA KELEBIHAN DAN KELEMAHAN	9
BAB V	9
KESIMPULAN	9
BAB VI	10
RENCANA TINDAK LANJUT	10
LAMPIRAN	11

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Undang –undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2002 tentang pelaksanaan Undang undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik .

Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem Penyelenggaraan pelayanan public yang adil , transparan, dan akuntabel dan juga disamping itu dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang tepat sasaran ,

Tuntutan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan public yang semakin meningkat Sebagai amanat program pembangunan Nasional untuk mewujudkan Good Governance yatu Akuntabilitas, Transparansi, Supremasi Hukum serta menjawab Tuntutan masyarakat pengguna layanan .

Adapun sebagai acuan dan standar bagi unit pelayanan di Instansi pemerintah baik Pusat maupun di daerah dalam melakukan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan yang diberikan di lingkungan Institusi atau unit unit Pelayanan Masing masing .

Sedangkan tujuan yang dimaksud standar bagi unit pelayanan adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan Masyarakat secara berkala dan mengetahui kecendrungan dari Kinerja pelayanan pada masing masing unit pelayanan di Instansi pemerintah dari waktu ke waktu ,

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit penyelenggaraan Pelayanan Publik .

Pedoman tersebut memberikan gambaran bagi penyelenggara Pelayanan Publik untuk Melibatkan masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan .

Penyelenggaraan Pelayanan Publik diukur berdasarkan 10 (sepuluh) unsur yang Berkaitan dengan standar pelayanan , sarana prasarana serta konsultasi pengaduan Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas yang Ada di Kapanewon Pleret . Maka perlu diadakan Survei tentang penilaian Pelayanan Yang diberikan petugas front office dengan berpedoman kepada Peraturan Menteri Pan RB nomor 14 Tahun 2014 sebagaimana telah diamanatkan oleh Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik .

Hasil Survei yang dimaksud tersebut akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan Bahan masukan bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik sehingga harapan dari Masyarakat atas hak hak mereka sebagai warga Negara dapat terpenuhi dengan baik dan optimal .

2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit kerja Penyelenggara Pelayanan Publik

4. Maksud dan Tujuan

Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari Hasil Pengukuran atas Pendapat masyarakat terhadap kualitas pelayanan umum yang elah diberikan oleh institusi Kapanewon Pleret terhadap berbagai aspek dalam pelayanan yang mencakup antara lain kemudahan Pelayanan , waktu Pelayanan yang diberikan , keramahan petugas yang melayani, nomor antrian yang disediakan kesopanan petugas yang ada di front Office .

Dalam rangka menciptakan lingkungan pelayanan yang memadai maka perlu ada Sasaran yang perlu dicapai dalam penyelenggaraan pelaksanaan SKM meliputi :

1. Untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna Layanan dalam Menilai kinerja penyelenggara Pelayanan .
2. Mendorong terlaksananya penyelenggaraan pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan .
3. Mendorong penyelenggara pelayanan public untuk menjadi lebih inovatif serta Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat masyarakat terhadap Pelayanan public yang diberikan .
4. Pemberian bimbingan Teknis pelayanan public kepada para petugas yang Berada di front office pelayanan masyarakat .
5. Petugas front office dapat memberikan pelayanan yang cepat, mudah detail Dan akuntabel .
6. Masyarakat yang dilayani merasakan kenyamanan dalam pelayanan yang Diberikan oleh petugas front office .

BAB II

GAMBARAN UMUM

Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Pelayanan Publik dengan perbandingan antara harapan dan kebutuhan.

Penyelenggara pelayanan public adalah instansi pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, termasuk BUMN dan BUMD.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan Pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan penerima Pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang – Undangan dan Peraturan Menteri PAN RB.

Unit Pelayanan Publik adalah merupakan unit kerja atau Kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN atau BUMD dan BHMN yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.

Pemberi pelayanan public adalah pegawai pada suatu instansi dan atau unit bagian Penyelenggara Pelayanan Publik untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan Public sesuai dengan Peraturan Perundang – undangan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara.

BAB III

PENGUMPULAN DATA SKM

1. METODE PENGUMPULAN DATA

Dalam mengukur pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dengan cara dan metode Kuisisioner baik secara Manual maupun scan Barcot Yang disebarakan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi Kependudukan , Kuisisioner terdiri dari 10 (sepuluh) pertanyaan dan disesuaikan dengan unsur – unsur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Yang diberikan Unit Kerja pemerintah berdasarkan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat di unit Penyelenggara Pelayanan Publik , dari hasil pengumpulan data tersebut maka Akan diperoleh responden selama semester satu 110 responden sampai bulan Juni tahun 2025 .

2. LOKASI PENGUMPULAN DATA

Adapun lokasi , waktu dan tempat pengumpulan data responden dilakukan di Unit Pelayanan umum Kapanewon Pleret, pada waktu jam pelayanan dibuka Kepada masyarakat dari jam 0.800 – 15,00 WIB .

Untuk pengisian Kuisisioner responden dilakukan sendiri oleh masyarakat Sebagai penerima pelayanan di unit kerja pemerintah Wilayah kapanewon Pleret Kabupaten Bantul .

Dari hasil pengisian Kuisisioner tersebut kemudian dikembalikan dan dikumpul Pada tempat yang telah disediakan oleh petugas diunit kerja pelayanan Dengan demikian diharapkan bagi masyarakat sebagai penerima Pelayanan Untuk aktif melakukan pengisian Kuisisioner terkait Pelayanan yang ada di unit Kerja Pemerintah Kapanewon Pleret .

3. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Dalam rangka kegiatan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Maka pelaksanaan dan waktu Survei dilakukan secara periodik , dengan Jangka waktu tertentu yaitu Triwulanan, Semester, dan Tahunan .

Untuk Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana di Amanatkan oleh Undang undang dan Peraturan Menteri Pan RB, diperlukan Waktu selama satu semester dengan rincian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
1.	Pengumpulan Data	01 Januari 2025 – 30 Juni 2025	
2.	Pengolahan Data	Bulan Juni – Juli 2025	
3.	Penyusunan Laporan	Bulan Juli 2025	

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Analisa hasil Survei Kepuasan masyarakat baik itu kelebihan dan kelemahan Unsure Pelayanan berdasarkan hasil Pengolahan dan analisa data maka ditemukan Bebrapa Kesimpulan antara lain sebagai berikut :

1. Unsur sarana prasarana yang terkait dengan Loket Pelayanan perlu dilakukan Penambahan ruang loket untuk mempercepat Pelayanan Umum sehingga me Ngurangi antrean bagi pengguna layanan .
2. Perlu dilakukan renovasi di ruang Pelayanan dalam rangka meningkatkan Pelayanan dan kenyamanan bagi pengguna layanan .
3. Unsur Sumber daya manusia masih sangat kekurangan dan minim , dimana Di pelayanan Umum Kapanewon Pleret tidak ada staf ASN hanya ada Staf PHL
4. Perlu dilakukan bimbingan teknis tentang bagaimana menghadapi masyarakat Secara sopan , ramah , dan santun .
5. Untuk memenuhi unsur Kepuasan masyarakat terkait dengan ruang Laktasi Perlu diadakan di tempat yang nyaman dengan ruang tertutup sehingga akan Membuat masyarakat pengguna layanan merasa aman dan nyaman .
6. Untuk kelebihan Pelayanan yang dirasakan oleh Masyarakat yaitu terkait dengan Proses Pelayanan pembuatan KTP sudah lebih cepat dan efisien dan dapat Ditunggu bagi masyarakat yang mendesak untuk dicetakkan KTP .
7. Untuk kekurangan yang dirasakan sebagian besar masyarakat terutama yang tidak bisa dan Mampu menggunakan Aplikasi yang ada di Hand phone . dikarenakan belum Terbiasa menggunakan teknologi digital , sementara disisi lain dituntut untuk menggunakan teknologi digital .

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan pelaksanaan tugas Survei Kepuasan Masyarakat di Kapanewon Pleret selama periode satu semester yaitu dari bulan Januari Sampai Juni tahun 2025 mendapatkan nilai yang sangat baik .

Dari hasil Pengolahan data SKM maka di dapatkan nilai selama satu semester Diangka 90,24 predikat sangat baik .(terkampir grafik nilai SKM)

Dengan demikian Kualitas Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana Tersebut diatas, maka perlu diupayakan secara terus menerus dilakukan perbaikan

Agar dapat menunjang hasil yang lebih baik lagi dengan meningkatkan sarana dan Prasarana pelayanan kepada masyarakat dengan penambahan ruangan layanan

Dan jumlah personil pegawai ASN dan pegawai Non ASN untuk ditempatkan dan ditugaskan di Pelayanan umum Kapanewon Pleret .

Sarana prasarana yang dimaksud antara lain, tersedianya ruang tunggu , tempat Bermain anak , ruang laktasi , ruang baca untuk kenyamanan masyarakat .

Disamping itu perlu diberikan pelatihan dan juga bimbingan teknis bagi Petugas front - office di Pelayanan Umum agar supaya dalam menghadapi setiap Permasalahan dapat diatasi sebaik baiknya .

Hal lain yang juga perlu diperhatikan adalah ruangan khusus untuk lansia, kaum Difabel serta masyarakat yang berkebutuhan khusus lainnya .

Dalam rangka mewujudkan Pelayanan yang lebih optimal dan lebih baik kepada Masyarakat pada umumnya .

BAB VI

LAPORAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan kesimpulan yang dilakukan dalam upaya meningkatkan pelayanan Maka tindak lanjut nya perlu dilakukan penambahan ruang tunggu serta sarana Dan prasarananya dalam rangka memberikan kenyamanan dan kepuasan pada Masyarakat yang datang ke Kapanewon Pleret .

Perlu dilakukan sosialisasi tentang administarsi Kependudukan (adminduk) oleh Stake holder dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul , dengan melibatkan peran serta masyarakat dan Tokoh Masyarakat , serta Pihak Kelurahan / Desa serta dari Media massa yang ada di Kapanewon Pleret. Disamping itu perlu mendapatkan perhatian dan tindak lanjut mendesak adalah Penambahan Personil baik itu ASN maupun Non ASN untuk membantu di ruang Pelayanan umum guna menunjang kelancaran dan kecepatan dalam pelayanan Kepada masyarakat .

Untuk menunjang Kelancaran pelaksanaan tugas bagi petugas yang berada di Front Office harus dilakukan pelatihan pelatihan dan bimtek secara berkala agar Supaya petugas di front office dapat berfungsi dengan baik secara optimal .

Kapanewon Pleret , 17 Juli 2025

Panewu Pleret,


Evie Nur Siti Fatmahan, S.sos.MM
NIP. 197201021998032009

Grafik Nilai IKM



No	Tahun	Nilai
1	2025	90.24
2	2024	90.14
3	2023	88.73
4	2022	88.64
5	2021	87.91

NILAI IKM KAB. BANTUL 2025

No	Unsur	Nilai
1	Persyaratan	3.54
2	Prosedur	3.54
3	Waktu pelayanan	3.45
4	Biaya/tarif	3.87
5	Produk layanan	3.55
6	Kompetensi pelaksana	3.55
7	Perilaku pelaksana	3.58
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.83
9	Sarana dan prasarana	3.51

Isi Survei