

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAAN
MASYARAKAT



KAPANEWON PLERET
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

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

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Undang undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Layanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2022 tentang pelaksanaan Undang undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik .

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

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang semakin meningkat sebagai amanat program pembangunan nasional untuk mewujudkan Good Governance yaitu Akuntabilitas, Transparansi, Supremasi Hukum serta menjawab tuntutan masyarakat pengguna layanan .

Adapun sebagai acuan dan standar bagi unit pelayanan di instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah dalam melakukan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di lingkungan Institusi atau unit Pelayanan masing masing .

Sedangkan tujuan 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 ada di Kapnewon Pleret, maka perlu diadakan survey tentang penilaian pelayanan yang diberikan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PAN RB nomor 14 Tahun 2014

Hasil survey tersebut akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara pelayanan publik sehingga harapan 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 Survey Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik .

3 . Maksud dan Tujuan

Maksud dan Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap kualitas pelayanan umum yang telah diberikan oleh Kapanewon Pleret terhadap berbagai aspek dalam pelayanan yang mencakup antara lain kemudahan layanan, waktu pelayanan yang diberikan , keramahan petugas yang melayani . .

Adapun sasaran yang perlu dicapai dalam pelaksanaan SKM adalah :

1. Untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan .
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan .
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif serta mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan .
4. Pemberian Bimbingan Teknis pelayanan public kepada para petugas yang berada di Front Office pelayanan masyarakat .
5. Memberikan pelayanan yang cepat , mudah, dan akuntabel
6. Masyarakat yang dilayani merasakan kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas di front office

BAB II

GAMBARAN UMUM

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

2.2 . Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi pemerintah .

Instansi pemerintah adalah Instansi pemerintah baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah , termasuk BUMN dan BUMD

2.3 Pelayanan Publik adalah segala kegiatan Pelayanan yang dilaksanakan

Oleh penyelenggaraan pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Per undang – undangan .

2.4 Unit Pelayanan Publik adalah merupakan unit kerja / Kantor Pelayanan

Pada Instansi pemerintah termasuk BUMN / BUMD dan BHMN yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada Penerima layanan .

2.5 Pemberi Pelayanan Publik adalah Pegawai pada Suatu instansi dan unit

Penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan Tugas dan Fungsi Pelayanan publik sesuai dengan Perundang –undangan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara .

BAB III

PENGUMPULAN DATA SKM

1. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan kegiatan SKM dengan menggunakan metode Kuesioner manual yang disebarakan kepada masyarakat pengguna layanan .

Kuesioner terdiri dari 10 pertanyaan sesuai jumlah dengan jumlah Unsur Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik .

Dari hasil pengumpulan data maka diperoleh responden berjumlah 1.108 responden sampai tanggal tiga puluh bulan September 2024 .

2. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data responden dilakukan di unit Pelayanan Umum Kapanewon Pleret, pada waktu jam pelayanan kepada masyarakat dibuka dari jam 0.800 – 15.00 Wib.

Adapun pengisian Kuesioner responden dilakukan sendiri oleh responden dalam hal ini adalah masyarakat yang menikmati dan menerima pelayanan dan dari hasil pengisian kuesioner tersebut kemudian dikembalikan dan dikumpulkan ditempat yang telah disediakan atau kepada petugas loket .

Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari petugas loket di unit layanan yang bersangkutan .

3. Waktu Pelaksanaan SKM

Dalam rangka pelaksanaan SKM maka waktu survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu tertentu yaitu Triwulan, Semester, dan Tahunan (satu tahun) .

Penyusunan indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) semester dengan rincian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
1	Pengumpulan Data	01 Januari 2024 sampai 30 September 2024	
2	Pengolahan Data	September 2024	
3	Penyusunan Laporan Akhir	Oktober 2024	

Lampiran Rekap responden SKM tahun 2024

BAB IV

ANALISA HASIL SKM

1. Analisa Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan dari hasil Pengolahan dan analisa data maka didapatkan beberapa kesimpulan antara lain :

1. Loker pelayanan perlu dilakukan penambahan ruang loket untuk mempercepat pelayanan umum .
2. Perlu dilakukan renovasi ruang di pelayanan untuk meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat .
3. Perlu adanya pembuatan seragam khusus untuk petugas diloker pelayanan Umum .
4. Adapun kelebihan yang dirasakan masyarakat yaitu proses pelayanan pembuatan KTP sudah lebih cepat dan efisien dan dapat ditunggu , hal ini dapat terlaksana karena di Kapanewon Pleret bantuan mesin cetak KTP EL dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Bantul
5. Pelayanan yang diberikan petugas ke masyarakat harus lebih ditingkatkan dengan pelayanan dengan senyum dan ramah yang diberikan petugas .

Adapun untuk Kondisi kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan antara lain sebagai berikut :

1. Waktu penyelesaian pelayanan yang masih dirasa kurang cepat dalam mengerjakan permohonan dari masyarakat . dikarenakn masih banyak pengguna layanan atau masyarakat yang belum mengerti serta paham menggunakan media Aplikasi On line melalui penggunaan HP android .

2. Petugas Pelayanan yang ada di Kapanewon belum pernah diikuti dalam Bimbingan Teknis, dan belum pernah mengikuti pelatihan khusus yang terkait dengan Service Excellent, dan juga belum adanya pemberian penghargaan Atau reward kepada petugas yang berprestasi yang ada di Pelayanan kepada masyarakat .

2 Rencana Tindak lanjut

Dari hasil analisa tersebut diatas maka dalam rangka untuk melakukan Pebaikan unsur unsur kualitas pelayanan publik diperlukan adanya kesinambungan dan tindak lanjut perbaikan antara lain perlu adanya penambahan personil tenaga kerja atau pegawai negeri sipil untuk mengisi kekurangan yang ada di ruang Pelayanan , serta penambahan ruang loket yang ada di bagian pelayanan .

Selanjutnya diperlukan adanya pelatihan pelatihan untuk menunjang pengetahuan bagi petugas yang ada di loket dalam bentuk Bimbingan Teknis yang terkait dengan teknis pelayanan yang baik sehingga dapat terukur efisien dan efektif dengan layanan service Excellence .

Pembahasan menyangkut rencana hasil Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan secara berjangka waktu dengan prioritas jangka pendek , jangka menengah dan jangka panjang .

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan pelaksanaan tugas Survey Kepuasan Masyarakat di Kapanewon Pleret selama satu periode yaitu dari bulan Januari 2024 sampai dengan bulan September 2024 mendapatkan nilai yang sangat Baik .

Dari hasil Pengolahan data SKM maka didapatkan nilai yang sangat Baik angka **92,16** predikat Sangat Baik .

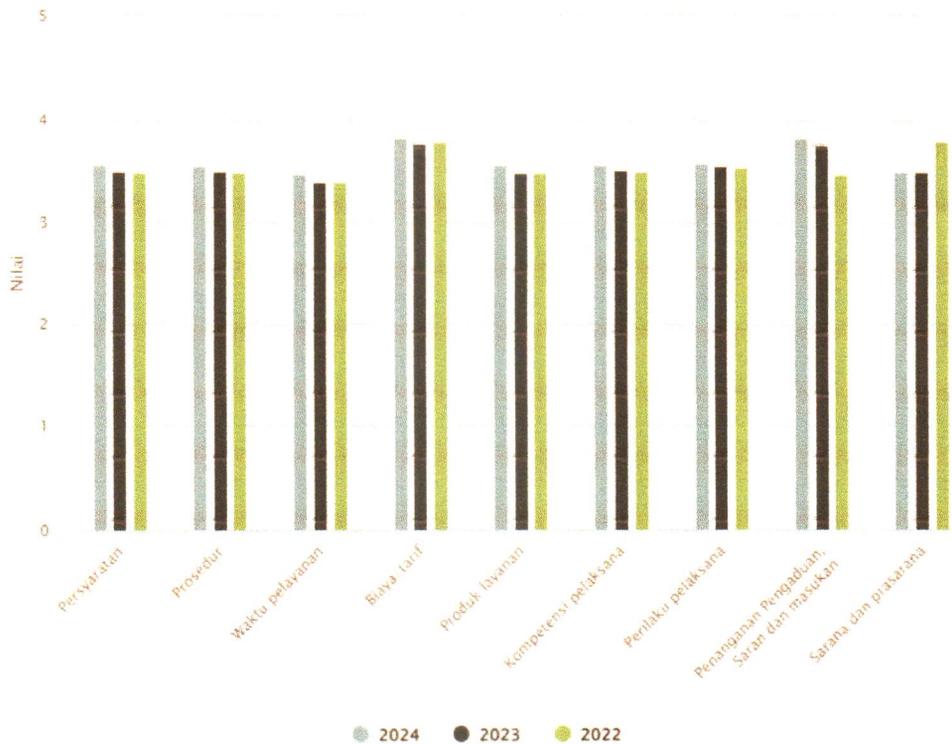
Dengan demikian kualitas IKM sebagaimana tersebut diatas , maka perlu terus dilakukan perbaikan agar dapat menunjang hasil yang lebih baik lagi , dengan cara meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan penambahan jumlah pesonil pegawai ASN dan pegawai non ASN yang ditempatkan diruang pelayanan , penambahan sarana dan prasarana untuk menunjang kenyamanan masyarakat seperti perluasan ruang tunggu dan ketersediaan loket pelayanan . dan dirasakan masih kurang saat ini .

Selanjutnya perlu diadakan pelatihan yang menunjang tugas dan fungsi dari personil dan diimbangi dengan memberikan motivasi yang berkaitan dengan Bimbingan Teknis (BIMTEK) terkait Kepuasan masyarakat .

Sehingga personil yang ada di pelayanan dapat meningkat pengetahuannya dalam memberikan pelayanan yang baik dan optimal kepada masyarakat .

Demikian kesimpulan yang didapatkan dan disampaikan untuk dapat menjadikan perhatian bersama .

Rata-rata Penilaian IKM Kabupaten Bantul



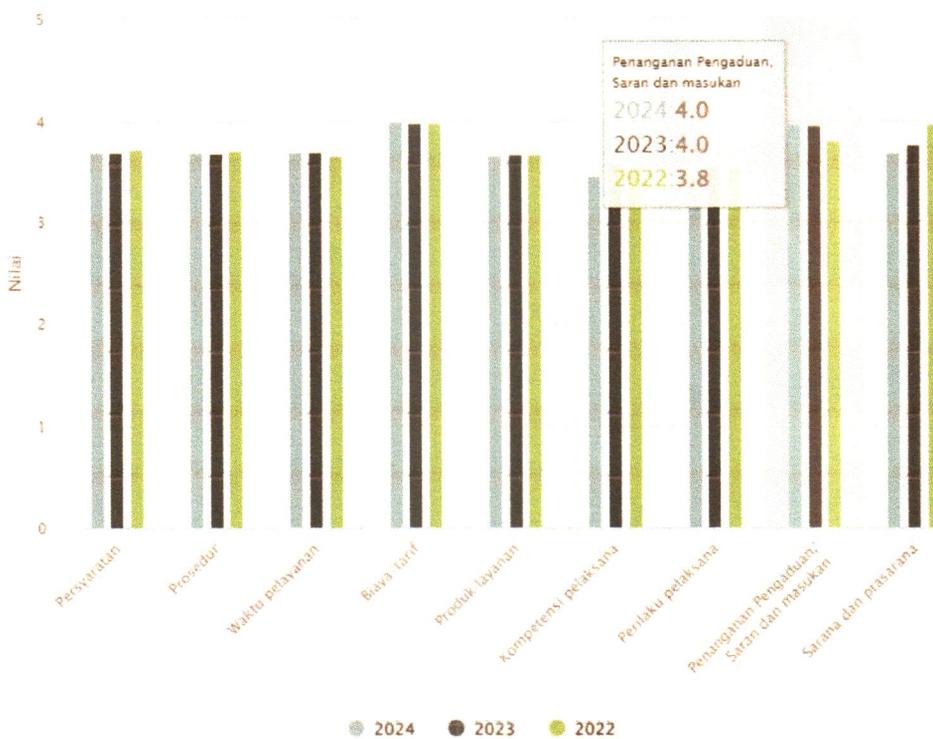
Highcharts.com

Tahun

Nilai IKM

2024	90.10
2023	88.73
2022	88.25

Rata-rata Penilaian IKM Kapanewon Pleret

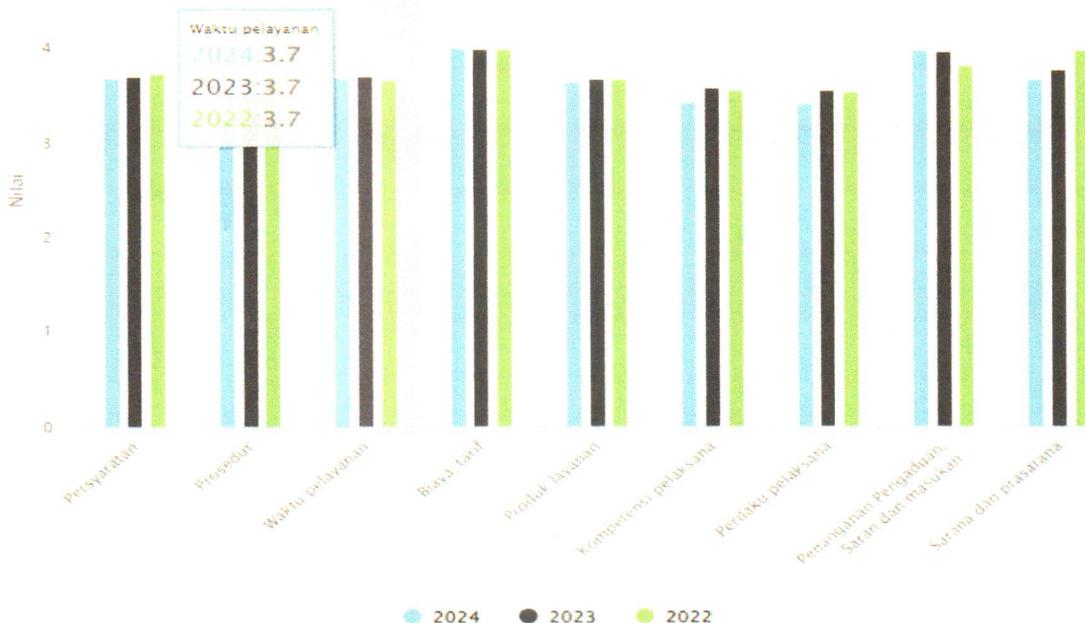


Highcharts.com

Tahun

Nilai IKM

2024	92.50
2023	93.37
2022	93.35



Tahun

2024

2023

2022

Nilai IKM

92.16

93.37

93.35

REKAP RESPONDEN IKM Tahun 2024

Tanggal sampai [Cari](#)

Data Responden IKM

Show 10 entries

No	SKPD	Jumlah Responden
1	Kapanewon Pleret	1408

Showing 1 to 1 of 1 entries

REKAP RESPONDEN IKM Tanggal 01 Januari 2024 sampai 30 Juni 2024

Tanggal sampai [Cari](#)

Data Responden IKM

Show 10 entries

No	SKPD	Jumlah Responden
1	Kapanewon Pleret	1108

Showing 1 to 1 of 1 entries

REKAP RESPONDEN IKM Tanggal 01 Juli 2024 sampai 30 September 2024

Tanggal sampai [Cari](#)

Data Responden IKM

Show 10 entries

No	SKPD	Jumlah Responden
1	Kapanewon Pleret	300

Showing 1 to 1 of 1 entries

BAB VI

LAPORAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan kesimpulan yang dilakukan maka tindak lanjut yang perlu menjadi perhatian adalah penambahan sarana dan prasarana perlu dilakukan perbaikan dan penambahan ruang pelayanan untuk memberi kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat .

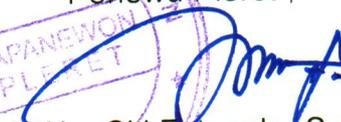
Disamping itu yang perlu juga mendapatkan perhatian dan tindak - lanjut adalah penambahan personil yang membantu pelayanan umum , guna menunjang kelancaran dan Kecepatan dalam melayani warga masyarakat .

Perlunya dilakukan training dan penambahan pelatihan bagi petugas pelayanan yang berada di front office secara berkala dan berkelanjutan .

Demikian tindak lanjut yang perlu dilakukan untuk mendukung SKM di unit Kerja Kapanewon Pleret .

Kapanewon Pleret, 02 Oktober 2024

Penewu Pleret ,


Evie Nur Siti Fatonah , S.sos.MM b

NIP. 197201021998032009

