

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)

JANUARI – SEPTEMBER 2024



KAPANEWON PUNDONG

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
BAB V	8
KESIMPULAN	10
 LAMPIRAN	
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan data	
3. Dokumentasi terkait pelaksanaan SKM.....	
4. Laporan Hasil tindak lanjut SKM pada periode sebelumnya	

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. 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 mengamalkan 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 Pundong sebagai salah satu penyedia layanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta, 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 elaborasi 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.

1.2 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.

1.3 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 Terpadu Kecamatan (Paten) yang telah diberikan oleh Kapanewon Pundong

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

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kapanewon Pundong dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ditetapkan dengan SK Panewu Pundong (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan link dan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM yaitu :

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 dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. 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.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 9 bulan/tiga tri wulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 9 (sembilan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Januari-September 2024	172
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 orang.

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 331 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 669 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	354	52,91
		PEREMPUAN	315	47,09
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	22	3,28
		SLTP	58	8,67
		SLTA	513	76,68
		DIII	0	0
		SI	53	7,77
		S2	2	0,29
3	PEKERJAAN	PNS	14	2,09
		TNI	1	0,14
		POLRI	1	0,14
		WIRAUSAHA	49	7,32
		LAINNYA	604	90,28
4	USIA	< 25 TAHUN	252	37,67
		25 – 35 TAHUN	139	20,78
		36 – 45 TAHUN	131	19,58
		>45 TAHUN	147	21,97

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1.	Persyaratan	3,73
2.	Prosedur	3,71
3.	Waktu Pelayanan	3,67
4.	Biaya/Tarif	4
5.	Produk Layanan	3,79
6.	Kompetensi Pelaksana	3,86
7.	Perilaku Pelaksana	3,86
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,96
9.	Sarana dan Prasarana	3,89
	NILAI IKM	95,77
	NILAI RATA-RATA	3,83
	MUTU PELAYANAN	(A, SANGAT BAIK)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,67. Selanjutnya Prosedur yang mendapatkan nilai 3,71 adalah nilai terendah kedua. Sedangkan persyaratan dengan nilai 3,73 menjadi unsur terendah ketiga.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu, 4. Tertinggi kedua dengan nilai 3,96
3. Nilai unsur Waktu Pelayanan sebesar 3,67 sebenarnya sudah sangat baik. Apalagi pilihan jawabannya pada kuesioner adalah Tidak cepat, kurang cepat, cepat dan sangat cepat. Artinya sudah banyak responden yang menilai pelayanan di Pundong sangat cepat. Demikian juga untuk nilai unsur Prosedur dengan jumlah 3,71.

Sarana dan prasarana di ruang pelayanan memang sudah memadai: ruang ber-AC, ada TV, anjungan informasi, air minum, perpustakaan dan surat kabar, ruangan luas dengan kursi yang memadai, ada meja untuk menulis khusus pemohon pelayanan. Tempat parkir, toilet, mushola, akses difabel juga sudah tersedia. Sedangkan untuk pelayanan, semua jenis layanan tidak ditarik biaya/gratis.

4.2 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 ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Berdasarkan hasil survey tersebut, kinerja pelayanan Kecamatan Pundong dinilai sudah baik, sehingga harus ditingkatkan bahkan masih bisa ditingkatkan. Terutama unsur Waktu Pelayanan, Prosedur dan persyaratan.

Upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan unsur Waktu Pelayanan adalah :

1. Meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan
2. Meningkatkan kualitas SDM petugas pelayanan (terkait pemahaman prosedur pelayanan)
3. Melakukan review terhadap Standar Pelayanan bagi petugas pelayanan

Sedangkan untuk Persyaratan Layanan agar nilai rata-ratanya lebih tinggi adalah dengan berusaha melayani pemohon sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditentukan. Unsur-unsur pelayanan yang lain juga harus dipertahankan bahkan bisa dinaikkan juga.

RENCANA TINDAK LANJUT

NO.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (TW)				Penanggung Jawab
			I	II	III	IV	
1.	Waktu Pelayanan	Meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan, meningkatkan kualitas SDM petugas pelayanan.					Kawat Pelayanan Umum/Panewu Anom
2	Prosedur	Melakukan evaluasi terhadap prosedur pelayanan dan review standar pelayanan				IV	Kawat Pelayanan Umum
3.	Persyaratan	Melayani pemohon sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.	I	II	III	IV	Kawat Pelayanan Umum

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari sampai dengan September, sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Pundong secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,77
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan dan prosedur dan persyaratan.
- Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4. Sedangkan Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan mendapat nilai 3,96.

Pundong, 30 September 2024



Vita Yuliatun, S.STP, M.Eng.

NIP. 198007111998102001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA LAYANAN.....Kapanewon Pundong

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 15.30

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SM ☐ SM ☐ ☐ 2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWAS ☐ SWASTA

☐

LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :(Misal : Konsultasi, Permohonan data, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan (Konsultasi, Permohonan data, dll) dengan jenis layanan (Konsultasi, Permohonan data, dll) di Kantor kami. a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak Sesuai	P*) 4 3 2 1
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur/langkah-langkah /alur pengurusan pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll. di Kantor Kami. a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang mudah d. Tidak mudah	4 3 2 1
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll. Di Kantor Kami. a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang cepat d. Tidak cepat	4 3 2 1
4.	Apakah saudara tahu bahwa pelayanan di kantor kami gratis . a. Tahu b. Agak tahu c. Kurang tahu d. Tidak tahu	4 3 2 1

5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak sesuai	4 3 2 1
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pemohon. a. Sangat mampu b. Mampu c. Kurang mampu d. Tidak mampu	4 3 2 1
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang Sopan dan Kurang ramah d. Tidak sopan dan tidak ramah	4 3 2 1
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (kenyamanan ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll) a. Sangat baik/sangat nyaman b. Baik / nyaman c. Kurang baik/kurang nyaman d. Tidak baik/tidak nyaman	4 3 2 1
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang media pengaduan dan penanganan pengaduan (melalui kotak aduan, SMS center, dll) dari pengguna layanan. a. Ada dan dikelola / ditangani dengan baik b. Ada dan dikelola/ditangani kurang maksimal c. Ada tetapi tidak dikelola d. Tidak ada	4 3 2 1

2. Hasil Olah Data SKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Tanggal 01 Januari 2024 sampai 30 September 2024

No	OPD	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Nilai	Kinerja
1	Kapanewon Pundong	3,73	3,71	3,67	4	3,79	3,86	3,86	3,96	3,89	95,77	A	Sangat Baik
No	Unsur	Nilai											
1	Persyaratan	3,73											
2	Prosedur	3,71											
3	Waktu pelayanan	3,67											
4	Biaya/tarif	4											
5	Produk layanan	3,79											
6	Kompetensi pelaksana	3,86											
7	Perilaku pelaksana	3,86											
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,96											
9	Sarana dan prasarana	3,89											
	Nilai IKM	95,77											
	Mutu Pelayanan	(A Sangat Baik)											

LAPORAN TINDAK LANJUT

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Tahun 2023



KAPANEWON PUNDONG

TAHUN 2023

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang -Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrument tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses continuous improvement dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh (Nama Unit Penyelenggara Pelayanan) periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,61	Sangat baik
2	Prosedur	3,68	
3	Waktu pelayanan	3,48	
4	Biaya/tarif	3,93	
5	Produk Layanan	3,58	
6	Kompetensi pelaksana	3,71	
7	Perilaku pelaksana	3,68	
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,82	
9	Sarana dan prasarana	3,67	

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
KAPANEWON PUNDONG

ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤꦠꦸꦭꦏꦏꦥꦤꦺꦴꦤꦺꦴꦁ

Piring, Srihardono, Pundong, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta

Kode Pos 55771, Telp (0274) 6464165

Email : kec.pundong@bantulkab.go.id ; website : <http://kec-pundong.bantulkab.go.id>

LAPORAN TINDAK LANJUT FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
SEKTOR PELAYANAN UMUM KAPANEWON PUNDONG
KABUPATEN BANTUL

Berdasarkan Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Umum oleh Kapanewon Pundong Kabupaten Bantul yang telah ditandatangani pada 12 Oktober 2023. Berikut dilaporkan tindak lanjut atas rekomendasi perbaikan yang telah dilakukan, antara lain:

NO	IDENTIFIKASI MASALAH	REKOMENDASI DAN TARGET PENYELESAIAN	TINDAK LANJUT	PENJELASAN
1.	Standar Pelayanan yang sudah tidak relevan	Pembaruan Standar Pelayanan dan SOP pelayanan yang relevan dengan pelaksanaan pelayanan	Mereview Standar Pelayanan pada Triwulan 1 Tahun 2024	Melakukan review standar pelayanan dengan menetapkan Keputusan Panewu Nomor 25 tahun 2024, tanggal 1 April 2024 tentang Penetapan Standar Pelayanan.
2.	Perilaku dan Kompetensi Pelaksana	Memberikan dan bimbingan kepada pelaksanaan pelayanan Evaluasi kualitas Pelayanan Kapanewon Pundong	Pelaksanaan Rapat Kerja Pelayanan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Tanggal 23 April 2024	Perbaikan yang ditindaklanjuti sesuai jam kerja pelayanan serta peningkatan pelayanan beserta Petugas Pelayanan
3.	Prosedur Pelaksana	Pembagian Leaflet Pelayanan di Kapanewon Pundong di Kalurahan	Pembagian leaflet pada setiap kalurahan yang berisikan SOP Pelayanan	Leaflet yang berisikan SOP Pelayanan dimana dibagikan pada Maret Akhir pada setiap Kalurahan.

*Dilengkapi dengan bukti-bukti tindak lanjut

Demikian laporan ini dibuat sebagaimana mestinya.

Bantul , 1 Mei 2024

Panewu Pundong

Kepala Jawatan Pelayanan Umum



VITA YULIATUN, S.STP. M.Eng
NIP. 198007111998102001

Dra. Budiwati Pratimah
NIP. 196707061993122002