



**KAPANEWON  
PUNDONG**

# **LAPORAN PELAKSANAAN SKM**

**JANUARI – SEPTEMBER 2024**

---

**KAPANEWON PUNDONG  
TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>3</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>6</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>6</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>8</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>8</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	8
<b>BAB V</b> .....	<b>8</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LAMPIRAN</b>	
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 mengamanatkan 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.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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
		WIRUSAHA	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	<b>95,77</b>
	NILAI RATA-RATA	<b>3, 83</b>
	MUTU PELAYANAN	<b>(A, SANGAT BAIK)</b>

## **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.	I	II	III	IV	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

PANEWU PUNDONG



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											
	<b>Nilai IKM</b>	<b>95,77</b>											
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>(A Sangat Baik)</b>											

# **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. Asaspartisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalamPenyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentangPelayanan 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:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL  
KAPANEWON PUNDONG

ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦏꦏꦤꦼꦮꦺꦤ꧀ꦥꦸꦤꦺꦴꦁ

Piring, Srihardono, Pundong, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta  
Kode Pos 55711, Telp (0274) 367509  
Email : [kec.pundong@bantulkab.go.id](mailto:kec.pundong@bantulkab.go.id) ; website : <http://kec-pundong.bantulkab.go.id>

LAPORAN TINDAK LANJUT  
BERDASARKAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu
1.	Waktu Pelayanan	Meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan, meningkatkan kualitas SDM petugas pelayanan	TW I, II , III dan IV tahun 2024
2.	Standar Pelayanan	Mereview Standar Pelayanan	Triwulan I tahun 2024
3.	Persyaratan	Melayani pemohon sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan	Triwulan I, II, III, IV tahun 2024

1. Perbaikan Waktu pelayanan, telah ditindaklanjuti sesuai dengan jam kerja pelayanan di kapanewon., serta peningkatan kapasitas kualitas SDM pelayanan petugas pelayanan dengan mengikutsertakan petugas layanan dalam Bimtek atau Pelatihan terkait dengan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik serta Rapat Kerja Pelayanan pada tanggal 23 April 2024.
2. Melakukan review standar pelayanan dengan menetapkan Keputusan Panewu Nomor 25 tahun 2024, tanggal 1 April 2024 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Kapanewon Pundong.
3. Pelayanan pemohon sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan telah dilaksanakan dengan bukti dukung Daftar Pemohon pelayanan Triwulan I tahun 2024.

Pundong, 1 Mei 2024

Panewu Pundong,

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

## Lampiran Bukti Dukung Tindak lanjut SKM



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL  
KAPANEWON PUNDONG

ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦏꦏꦤꦺꦤ꧀ꦥꦸꦤꦺꦴꦁ

Piring, Srihardono, Pundong, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta

Kode Pos 55711, Telp (0274) 367509

Email : [kec.pundong@bantulkab.go.id](mailto:kec.pundong@bantulkab.go.id) ; website : <http://kec-pundong.bantulkab.go.id>

KEPUTUSAN PANEWU PUNDONG  
KABUPATEN BANTUL  
NOMOR : 25 TAHUN 2024  
TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
DI KAPANEWON PUNDONG

PANEWU PUNDONG

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian, kesamaan, keseimbangan hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan, sehingga setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
  - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian, pengukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan;
  - c. bahwa untuk melaksanakan maksud tersebut huruf a dan b, maka perlu ditetapkan Keputusan Panewu Pundong tentang Standar Pelayanan (SP) pada Kapanewon Pundong Kabupaten Bantul.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 15 tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Togyakarta;
  2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
  5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  6. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 02 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
  7. Peraturan Bupati Bantul Nomor 51 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kapanewon se Kabupaten Bantul

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN PANEWU PUNDONG TENTANG PENETAPAN  
STANDAR PELAYANAN (SP) DI KAPANEWON PUNDONG
- KESATU : Standar Pelayanan (SP) Kapanewon Pundong Kabupaten  
Bantul Meliputi:
- 1) Pelayanan Kartu Keluarga (KK)
  - 2) Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik
  - 3) Pelayanan Pindah Penduduk antar Kapanewon
  - 4) Pelayanan Legalisasi Surat Umum
  - 5) Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Catatan  
Kepolisian (SKCK)
  - 6) Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)  
dan Surat Keterangan Miskin (SKM)
  - 7) Pelayanan Pengesahan Proposal
  - 8) Pelayanan Dispensasi Nikah
  - 9) Pelayanan Permohonan Izin Keramaian
  - 10) Pelayanan Permohonan Surat keterangan usaha
  - 11) Pelayanan Pengesahan Surat Pernyataan Belum  
Menikah
  - 12) Pelayanan pengesahan Surat Keterangan Mendapat  
Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4)
  - 13) Pelayanan Urusan Pertanahan
- KEDUA : Standar Pelayanan (SP) Pada Kapanewon Pundong meliputi ruang  
lingkup pelayanan administratif;
- KETIGA : Standar Pelayanan (SP) dalam Lampiran keputusan ini, wajib  
dilaksanakan dan sebagai acuan dalam penilaian, pengukuran  
kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan oleh aparat  
pengawasan , dan masyarakat Kapanewon Pundong Kabupaten  
Bantul;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Pundong  
Pada tanggal : 01 April 2024



KEPUTUSAN PANEWU PUNDONG  
NOMOR : 25 Tahun 2024  
HAL : PENETAPAN STANDAR  
PELAYANAN (SP) DI KAPANEWON  
PUNDONG

**A. PENDAHULUAN**

Berdasarkan Peraturan Bupati No : 51 tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, fungsi dan Tata Kerja Kapanewon se Kabupaten Bantul. Kapanewon adalah sebutan Kecamatan di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta yang merupakan bagian wilayah dari daerah Kabupaten dan merupakan perangkat daerah Kabupaten. Kapanewon dipimpin oleh Panewu yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Kapanewon merupakan Perangkat Daerah yang dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat Kalurahan. Kapanewon Pundong dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik maka disusun Standar Pelayanan (SP) untuk memberikan acuan dalam penilaian, pengukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan.

**B. STANDAR PELAYANAN**

**1. Pelayanan Kartu Keluarga (KK)**

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	- KK lama - Lampiran pendukung
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	- Pemohon datang ke ruang pelayanan - Pemohon mengisi buku tamu pelayanan - Petugas menerima dan memverifikasi berkas - Petugas menyerahkan ke operator dari Disdukcapil Kabupaten Bantul - Petugas menyerahkan berkas yang sudah diproses kepada pemohon
3.	Jangka waktu pelayanan	- Minimal 1 hari kerja, maksimal 2 hari kerja
4.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya ( gratis )
5.	Produk pelayanan	- KK terbaru
6.	Pelayanan pengaduan saran dan masukan	- Kotak saran dan pengaduan - Telepon : (0274) 367509 - WhatsApp: -- - Email : <a href="mailto:kec.pundong@bantulkab.go.id">kec.pundong@bantulkab.go.id</a>
7.	Jam pelayanan	Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.00 WIB Jumat : 08.00 – 15.00 WIB

## 2. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>- KK lama</li><li>- Lampiran pendukung</li></ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pemohon datang ke ruang pelayanan</li><li>- Pemohon mengisi buku tamu pelayanan</li><li>- Petugas menerima dan memverifikasi berkas</li><li>- Petugas menyerahkan ke operator dari Disdukcapil Kabupaten Bantul</li><li>- Petugas menyerahkan berkas yang sudah diproses kepada pemohon</li></ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	- Minimal 1 hari kerja, maksimal 2 hari kerja
4.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya ( gratis )
5.	Produk pelayanan	- KTP elektronik
6.	Pelayanan pengaduan saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kotak saran dan pengaduan</li><li>- Telepon : (0274) 367509</li><li>- WhatsApp: --</li><li>- Email <a href="mailto:kec.pundong@bantulkab.go.id">kec.pundong@bantulkab.go.id</a></li></ul>
7.	Jam pelayanan	Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.00 WIB Jumat : 08.00 – 15.00 WIB

### 3. Pelayanan pindah Penduduk antar Kapanewon

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>- KK lama</li><li>- Lampiran pendukung</li></ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pemohon datang ke ruang pelayanan</li><li>- Pemohon mengisi buku tamu pelayanan</li><li>- Petugas menerima dan memverifikasi berkas</li><li>- Petugas menyerahkan ke operator dari Disdukcapil Kabupaten Bantul</li><li>- Petugas menyerahkan berkas yang sudah diproses kepada pemohon</li></ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	- Minimal 1 hari kerja, maksimal 2 hari kerja
4.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya ( gratis )
5.	Produk pelayanan	- KK dan KTP terbaru
6.	Pelayanan pengaduan saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kotak saran dan pengaduan</li><li>- Telepon : (0274) 367509</li><li>- WhatsApp: --</li><li>- Email : <a href="mailto:kec.pundong@bantulkab.go.id">kec.pundong@bantulkab.go.id</a></li></ul>
7.	Jam pelayanan	Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.00 WIB Jumat : 08.00 – 15.00 WIB

#### 4. Pelayanan Legalisasi Surat Umum

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Surat yang akan di legalisasi</li><li>- Lampiran pendukung</li></ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pemohon datang ke ruang pelayanan</li><li>- Pemohon mengisi buku tamu pelayanan</li><li>- Petugas menerima dan memverifikasi berkas</li><li>- Petugas meminta paraf dan atau tanda tangan pejabat yang berwenang</li><li>- Petugas menyerahkan berkas yang sudah diproses kepada pemohon</li></ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Minimal 1 hari kerja, maksimal 2 hari kerja</li></ul>
4.	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tidak dipungut biaya ( gratis )</li></ul>
5.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Legalisasi Surat Umum</li></ul>
6.	Pelayanan pengaduan saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kotak saran dan pengaduan</li><li>- Telepon : (0274) 367509</li><li>- WhatsApp: --</li><li>- Email : <a href="mailto:kec.pundong@bantulkab.go.id">kec.pundong@bantulkab.go.id</a></li></ul>
7.	Jam pelayanan	Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.00 WIB Jumat : 08.00 – 15.00 WIB

5. Rekomendasi Pelayanan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian)

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Blangko surat keterangan permohonan SKCK yang sudah disahkan Kalurahan</li> <li>- Foto Copy KTP Elektronik</li> <li>- Foto Copy KK</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemohon datang ke ruang pelayanan</li> <li>- Pemohon mengisi buku tamu pelayanan</li> <li>- Petugas menerima berkas, memverifikasi dan meregister dalam buku register</li> <li>- Kepala Jawatan Pelayanan Umum memeriksa berkas dan memberikan paraf jika sudah lengkap , jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon.</li> <li>- Petugas memintakan tanda tangan kepada pejabat yang berwenang (Panewu/ Jawatan Pelayanan Umum/ Pejabat Struktural)</li> <li>- Petugas menyerahkan berkas yang sudah diproses kepada pemohon</li> </ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	- Minimal 10 menit, maksimal 15 menit
4.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya ( gratis )
5.	Produk pelayanan	- Rekomendasi SKCK
6.	Pelayanan pengaduan saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan pengaduan</li> <li>- Telepon : (0274) 367509</li> <li>- WhatsApp: --</li> <li>- Email : <a href="mailto:kec.pundong@bantulkab.go.id">kec.pundong@bantulkab.go.id</a></li> </ul>
7.	Jam pelayanan	<p>Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.00 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 15.00 WIB</p>

6. Pelayanan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) dan Surat Keterangan Miskin (SKM)

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat keterangan permohonan SKTM atau SKM yang sudah disahkan Kalurahan</li> <li>- Foto Copy KTP elektronik</li> <li>- Foto Copy KK</li> <li>- Foto Copy Kartu Jaminan</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemohon datang ke ruang pelayanan</li> <li>- Pemohon mengisi buku tamu pelayanan</li> <li>- Petugas menerima berkas, memverifikasi dan meregister</li> <li>- Kepala Jawatan Pelayanan Umum memeriksa berkas dan memberikan paraf jika sudah lengkap , jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon.</li> <li>- Petugas memintakan tanda tangan kepada pejabat yang berwenang (Panewu/ Jawatan Pelayanan Umum/ Pejabat Struktural lainnya )</li> <li>- Petugas menyerahkan berkas yang sudah diproses kepada pemohon</li> </ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	- Minimal 10 menit, maksimal 15 menit
4.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya ( gratis )
5.	Produk pelayanan	- Rekomendasi SKTM dan SKM
6.	Pelayanan pengaduan saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan pengaduan</li> <li>- Telepon : (0274) 367509</li> <li>- WhatsApp: --</li> <li>- Email : <a href="mailto:kec.pundong@bantulkab.go.id">kec.pundong@bantulkab.go.id</a></li> </ul>
7.	Jam pelayanan	<p>Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.00 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 15.00 WIB</p>

## 7. Pelayanan Pengesahan Proposal

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat permohonan</li> <li>- Proposal pengajuan</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemohon datang ke ruang pelayanan</li> <li>- Pemohon mengisi buku tamu pelayanan</li> <li>- Petugas menerima berkas, memverifikasi dan meregister</li> <li>- Kepala Jawatan Pelayanan umum memeriksa berkas dan memberikan paraf jika sudah lengkap , jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon.</li> <li>- Petugas memintakan tanda tangan kepada pejabat yang berwenang (Panewu/ Jawatan Pelayanan Umum/ Pejabat Struktural)</li> <li>- Petugas menyerahkan berkas yang sudah diproses kepada pemohon</li> </ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	- Minimal 10 menit, maksimal 15 menit
4.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya ( gratis )
5.	Produk pelayanan	- Rekomendasi Proposal
6.	Pelayanan pengaduan saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan pengaduan</li> <li>- Telepon : (0274) 367509</li> <li>- WhatsApp: ---</li> <li>- Email : <a href="mailto:kec.pundong@bantulkab.go.id">kec.pundong@bantulkab.go.id</a></li> </ul>
7.	Jam pelayanan	<p>Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.00 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 15.00 WIB</p>

## 8. Pelayanan Dispensasi Nikah

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat pengantar perkawinan dari kelurahan tempat tinggal pengantin</li> <li>- Foto Copy akta kelahiran</li> <li>- Foto Copy KTP elektronik</li> <li>- Foto Copy KK</li> <li>- Surat rekomendasi perkawinan dari KUA setempat bagi calon pengantin yang menikah di luar wilayah Kapanewon tempat tinggalnya</li> <li>- Persetujuan kedua calon pengantin</li> <li>- Dispensasi dari pengadilan bagi calon suami yang belum mencapai umur 19 tahun dan bagi calon istri yang belum mencapai umur 16</li> <li>- Pendaftaran nikah kurang dari 10 hari kerja</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemohon datang ke ruang pelayanan</li> <li>- Pemohon mengisi buku tamu pelayanan</li> <li>- Petugas menerima berkas, memverifikasi dan meregister</li> <li>- Kepala Pelayanan umum atau Kepala Jawatan Sosial memeriksa berkas dan memberikan paraf jika sudah lengkap, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon.</li> <li>- Petugas memintakan tanda tangan kepada pejabat yang berwenang (Panewu/Pejabat Struktural)</li> </ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	- Maksimal 1 hari kerja
4.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya ( gratis )
5.	Produk pelayanan	- Rekomendasi Dispensasi Nikah
6.	Pelayanan pengaduan saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan pengaduan</li> <li>- Telepon : (0274) 367509</li> <li>- WhatsApp: --</li> <li>- Email : <a href="mailto:kec.pundong@bantulkab.go.id">kec.pundong@bantulkab.go.id</a></li> </ul>
7.	Jam pelayanan	<p>Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.00 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 15.00 WIB</p>

9. Pelayanan Izin Keramaian

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat pengantar dari Kalurahan yang ditujukan kepada Kapolsek</li> <li>- Foto Copy KTP pemohon</li> <li>- Persetujuan tetangga</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemohon datang ke ruang pelayanan</li> <li>- Pemohon mengisi buku tamu pelayanan</li> <li>- Petugas menerima berkas, memverifikasi dan meregister</li> <li>- Kepala Jawatan Pelayanan Umum memeriksa berkas dan memberikan paraf jika sudah lengkap , jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon.</li> <li>- Petugas memintakan tanda tangan kepada pejabat yang berwenang (Panewu/ Jawatan Pelayanan Umum/ Pejabat Struktural)</li> <li>- Petugas menyerahkan berkas yang sudah diproses kepada pemohon</li> </ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	- Minimal 10 menit, maksimal 15 menit
4.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya ( gratis )
5.	Produk pelayanan	- Rekomendasi Izin Keramaian
6.	Pelayanan pengaduan saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan pengaduan</li> <li>- Telepon : (0274) 367509</li> <li>- WhatsApp: --</li> <li>- Email : <a href="mailto:kec.pundong@bantulkab.go.id">kec.pundong@bantulkab.go.id</a></li> </ul>
7.	Jam pelayanan	<p>Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.00 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 15.00 WIB</p>

## 10. Pelayanan Surat Izin Berpergian

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Surat pengantar dari Kalurahan</li><li>- Foto Copy KTP pemohon</li><li>- Persetujuan orang tua/suami/istri</li><li>- Foto berwarna ukuran 3x4 sebanyak 1 lembar</li></ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pemohon datang ke ruang pelayanan</li><li>- Petugas menerima berkas, memverifikasi dan meregister</li><li>- Kepala Jawatan Pelayanan umum memeriksa berkas dan memberikan paraf jika sudah lengkap , jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon.</li><li>- Petugas memintakan tanda tangan kepada pejabat yang berwenang (Panewu/ Jawatan Pelayanan Umum/ Pejabat Struktural)</li><li>- Petugas menyerahkan berkas yang sudah diproses kepada pemohon</li></ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	- Minimal 10 menit, maksimal 15 menit
4.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya ( gratis )
5.	Produk pelayanan	- Rekomendasi Izin Berpergian
6.	Pelayanan pengaduan saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kotak saran dan pengaduan</li><li>- Telepon : (0274) 367509</li><li>- WhatsApp: ---</li><li>- Email : <a href="mailto:kec.pundong@bantulkab.go.id">kec.pundong@bantulkab.go.id</a></li></ul>
7.	Jam pelayanan	Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.00 WIB Jumat : 08.00 – 15.00 WIB

### 11. Pelayanan Surat Keterangan Usaha

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat pengantar dari Kalurahan</li> <li>- Foto Copy KTP pemohon</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemohon datang ke ruang pelayanan</li> <li>- Pemohon mengisi buku tamu pelayanan</li> <li>- Petugas menerima berkas, memverifikasi dan meregister</li> <li>- Kepala Jawatan Pelayanan Umum memeriksa berkas dan memberikan paraf jika sudah lengkap , jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon.</li> <li>- Petugas memintakan tanda tangan kepada pejabat yang berwenang (Panewu/ Jawatan Pelayanan Umum/ Pejabat Struktural)</li> <li>- Petugas menyerahkan berkas yang sudah diproses kepada pemohon</li> </ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	- Minimal 10 menit, maksimal 15 menit
4.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya ( gratis )
5.	Produk pelayanan	- Rekomendasi Surat Keterangan Usaha
6.	Pelayanan pengaduan saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan pengaduan</li> <li>- Telepon : (0274) 367509</li> <li>- ---</li> <li>- Email : <a href="mailto:kec.pundong@bantulkab.go.id">kec.pundong@bantulkab.go.id</a></li> </ul>
7.	Jam pelayanan	<p>Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.00 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 15.00 WIB</p>

12. Pelayanan Surat Keterangan untuk mendapatkan pembayaran Tunjangan keluarga (KP4)

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Keterangan yang sudah disahkan oleh Kalurahan</li> <li>- Fotocopy KTP dan KK pemohon</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemohon datang ke ruang pelayanan</li> <li>- Pemohon mengisi buku tamu pelayanan</li> <li>- Petugas menerima berkas, memverifikasi dan meregister</li> <li>- Kepala Jawatan Pelayanan memeriksa berkas dan memberikan paraf jika sudah lengkap , jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon.</li> <li>- Petugas memintakan tanda tangan kepada pejabat yang berwenang (Panewu)</li> <li>- Petugas menyerahkan berkas yang sudah diproses kepada pemohon</li> </ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	- Maksimal 2 hari kerja
4.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya ( gratis )
5.	Produk pelayanan	- Rekomendasi Surat Keterangan KP4
6.	Pelayanan pengaduan saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan pengaduan</li> <li>- Telepon : (0274) 367509</li> <li>- WhatsApp: ---</li> <li>- Email : <a href="mailto:kec.pundong@bantulkab.go.id">kec.pundong@bantulkab.go.id</a></li> </ul>
7.	Jam pelayanan	<p>Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.00 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 15.00 WIB</p>

### 13. Pelayanan Urusan Pertanahan

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Warisan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Foto Copy akta kematian pewaris, dilegalisir</li> <li>- Foto Copy akta/surat kematian istri/suami pewaris, dilegalisir</li> <li>- Foto Copy KTP di legalisir dan KK semua ahli waris</li> <li>- Foto Copy KTP 2(dua) orang saksi, dilegalisir</li> <li>- Foto Copy bukti kepemilikan hak (Letter C, Sertifikat Hak Milik)</li> <li>- Mengisi blanko dari kantor pertanahan dan bermeterai cukup</li> </ul> </li> <li>2. Surat pernyataan beda nama/tanggal lahir antara KTP dengan sertifikat dengan melampirkan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Foto Copy KTP dilegalisir dan KK pemohon</li> <li>- Foto Copy Sertifikat</li> <li>- Surat Pernyataan bermeterai cukup</li> </ul> </li> <li>3. Jual beli tanah dengan melampirkan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Foto Copy KTP Dan KK penjual dan pembeli suami istri</li> <li>- SPPT PBB tahun terakhir</li> <li>- Sertifikat asli</li> <li>- Surat kerelaan dari ahli waris</li> </ul> </li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemohon datang ke ruang pelayanan</li> <li>- Pemohon mengisi buku tamu pelayanan</li> <li>- Petugas menerima berkas, memverifikasi dan meregister</li> <li>- Kepala Jawatan Praja memeriksa berkas dan memberikan paraf jika sudah lengkap , jika tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon.</li> <li>- Petugas memintakan tanda tangan kepada pejabat yang berwenang (Panewu).</li> <li>- Petugas menyerahkan berkas yang sudah diproses kepada pemohon</li> </ul>
3.	Jangka waktu pelayanan	- Maksimal 3 hari kerja
4.	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya ( gratis )
5.	Produk pelayanan	- Rekomendasi Urusan Pertanahan
6.	Pelayanan pengaduan saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran dan pengaduan</li> <li>- Telepon : (0274) 367509</li> <li>- WhatsApp: ---</li> <li>- Email : <a href="mailto:kec.pundong@bantulkab.go.id">kec.pundong@bantulkab.go.id</a></li> </ul>
7.	Jam pelayanan	<p>Senin s/d Kamis : 08.00 – 15.00 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 – 15.00 WIB</p>

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan lingkungan pelayanan di Kapanewon Pundong

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>• Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan</li> <li>• Peraturan Bupati Bantul Nomor : 51 Tahun 2023 tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja Kapanewon se Kabupaten Bantul.</li> </ul>
2.	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	Ruang tunggu dilengkapi dengan <ul style="list-style-type: none"> <li>• AC</li> <li>• Televisi</li> <li>• Komputer</li> <li>• Pojok baca</li> <li>• Tempat bermain anak</li> <li>• Tempat duduk untuk tunggu</li> <li>• Meja kursi</li> <li>• Dispenser/air mineral dan makanan ringan</li> </ul>
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ASN (SK Bupati)</li> <li>- Petugas Pelayanan Umum</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisi atasan langsung</li> <li>• Panewu</li> </ul>
5.	Jumlah pelaksana	- Minimal 2 (dua) orang
6.	Jaminan pelayanan	- Pelayanan diberikan secara cepat, aman dan transparan
7.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan minimal 1 (satu) tahun sekali</li> <li>- Perbaikan pelayanan dengan memperhatikan survey kepuasan masyarakat</li> </ul>

Panewu Pundong



**VITA YULIATUN, S.STP. M.Eng**  
 Pembina TK.I, IV/a  
 NIP. 198007111998102001