



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
KAPANEWON PUNDONG



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025 KAPANEWON PUNDONG



- Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008
- "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan rahmat, hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan laporan pelaksanaan survey ini.

Dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berdasarkan pertimbangan tersebut, Pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil penyebaran kuesioner SKM yang diisi oleh masyarakat yang telah menyelesaikan proses layanannya, baik berupa pelayanan izin maupun pelayanan administrasi kependudukan serta layanan pengaduan masyarakat. Dalam penyusunan laporan ini tentu masih banyak kekurangan, sehingga bimbingan dan masukkannya sangat kami harapkan dan akhirnya kami ucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya Instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah menjadi program Pemerintah.

PANEWU,



VITA YULIATUN, SSTP,M.Eng

Pembina Tingkat I, IV/b

NIP. 198007111998102001

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	2-3
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7-8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan per Unsur Layanan)...	9
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per jenis layanan).....	10
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	11-12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11-12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	13-14
4.3 Tren Nilai SKM	15
BAB V.....	16
KESIMPULAN.....	16
Lampiran	19 - 23

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 Provinsi 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 di Kapanewon Pundong.

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.

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 6 bulan atau $\frac{1}{2}$ tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2025 memerlukan waktu selama 12 (duabelas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
1.	Persiapan	Januari dan Juni 2025	
2.	Pengumpulan Data/survey IKM	Januari s/d Desember 2025	
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	

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 2025 maka populasi penerima layanan pada dalam kurun waktu 6 bulan ($\frac{1}{2}$) tahun adalah sebanyak 3.500 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($\frac{1}{2}$ tahun) adalah 331 orang. Dalam kurun waktu tahun 2025 (Januari s/d Desember 2025) jumlah minimum sampel responden yang dipilih acak sebagai sampel adalah 2 (dua) kali yaitu sejumlah 660 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 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	343	49,85 %
		PEREMPUAN	345	50,15 %
2	PENDIDIKAN	SD	2	0,29 %
		SLTP	41	5,96 %
		SLTA	554	80,52 %
		DIII	16	2,33 %
		S1	75	10,90%
		S2	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	23	3,34 %
		TNI	2	0,29%
		POLRI	2	0,29 %
		WIRASWASTA	26	3,78 %
		BURUH HARIAN LEPAS	92	13,37 %
		PETANI	12	1,74 %
		GURU	26	3,78 %
		KARYAWAN SWASTA	72	10,47 %

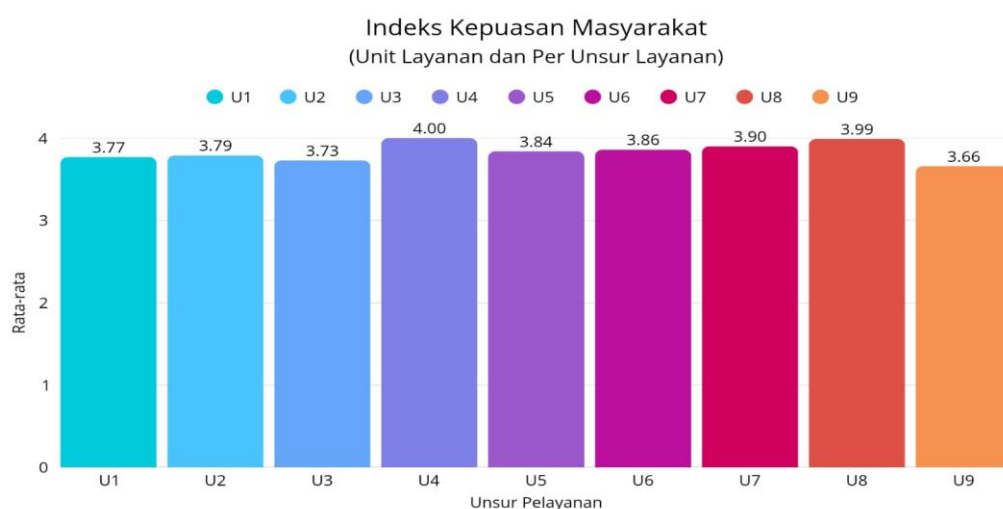
		MENGURUS RUMAH TANGGA	73	10,61 %
		PELAJAR/MAHASISWA	275	39,97 %
		BELUM BEKERJA	40	5,81 %
		LAINNYA	45	6,55 %
		JUMLAH	688	100 %
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	UMUR	< 25 tahun	335	48,69 %
		25 - 35 tahun	92	13,37 %
		36 – 45 tahun	87	12,65 %
		> 45 tahun	174	25,29 %
5	LAYANAN	SKTM	9	2.02 %
		Dispensasi kawin	26	4.04 %
		Proposal	30	5.76 %
		Ijin keramaian	14	1.73 %
		Pengesahan KP4	53	6.91 %
		Pelayanan Umum	158	30.55 %
		Surat keterangan ahli waris	118	15.27 %
		Administrasi kependudukan	274	33.72 %
		Pelayanan pengesahan Rusunawa	0	0 %
		Surat rekomendasi Keringanan biaya listrik	0	0 %
	JUMLAH		688	100 %

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 :

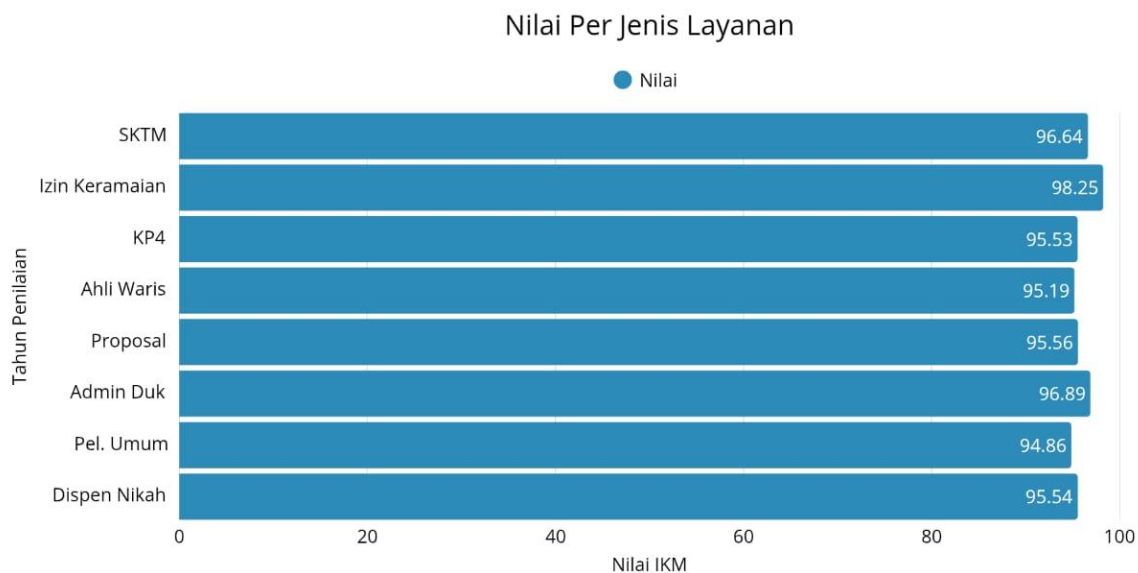
NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1.	Persyaratan	3,77
2.	Prosedur	3,79
3.	Waktu Pelayanan	3,73
4.	Biaya/Tarif	4,00
5.	Produk Layanan	3,84
6.	Kompetensi Pelaksana	3,86
7.	Perilaku Pelaksana	3,90
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,99
9.	Sarana dan Prasarana	3,66
	NILAI IKM	95,94
	MUTU PELAYANAN	(A, SANGAT BAIK)

Tabel nilai IKM per masing-masing Unsur Layanan dapat dilihat sbb :



3.3 Nilai IKM per jenis layanan

Nilai IKM per jenis layanan dapat dilihat per unsur layanan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:



Dari diagram batang tersebut dapat diartikan bahwa nilai IKM untuk per jenis layanan dan per unsur layanan secara umum dengan nilai diatas 90 interval nilai 91 -- 96 dengan kategori Sangat Baik. Namun demikian dari beberapa unsur layanan masih perlu untuk ditingkatkan agar kualitas pelayanan lebih baik, menuju pelayanan Prima.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,66 . Selanjutnya waktu mendapatkan nilai 3,73 adalah nilai terendah kedua. Sedangkan persyaratan dengan nilai 3,77 menjadi unsur terendah ketiga.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 4,00. Unsur layanan tertinggi kedua dengan nilai 3,99 ada satu unsur yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan . Sedangkan tertinggi ketiga dengan nilai 3,90 adalah unsur perilaku pelaksana.

Nilai unsur Waktu Pelayanan sebesar 3,73 merupakan capaian nilai yang sudah baik. Apalagi pilihan jawabannya pada kuesioner adalah tidak cepat, kurang cepat, cepat dan sangat cepat. Artinya sudah banyak responden yang menilai pelayanan di Pundong secara cepat. Namun unsur waktu pelayanan ditentukan oleh proses yang diperlukan dalam penyelesaian layanan, khususnya pelayanan administrasi kependudukan yang membutuhkan dukungan sarana dan prasarana serta tergantung dengan jaringan intranet dengan server data SIAK.

Sarana dan prasarana di ruang pelayanan sudah cukup memadai: ruangan ber-AC, TV, air minum, perpustakaan dan buku bacaan , ruangan luas dengan kursi yang memadai, tersedia alat permainan anak dalam ruangan, meja untuk menulis khusus pemohon. Tempat parkir, toilet, mushola, akses difabel juga sudah tersedia. Semua jenis layanan tidak dipungut biaya/gratis.

Beberapa hal yang mungkin menjadi penyebab nilai U9 (sarana dan prasarana) lebih rendah dari unsur yang lain adalah : keterbatasan sarana prasarana pelayanan adminduk dengan peralatan untuk proses layanan administrasi kependudukan yang terbatas.

Unsur layanan U1 (persyaratan), faktor penyebabnya hampir sama, yaitu persyaratan yang diperlukan untuk layanan adminduk lebih detail dan terperinci serta kelengkapan persyaratan mengakibatkan pemohon tidak sekali bisa memenuhinya, harus berulang kali untuk melengkapi persyaratan sebelum diproses oleh petugas. Kurangnya pemahaman tentang persyaratan bagi masyarakat menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat dan membutuhkan waktu yang lama dalam proses penyelesaian layanan.

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 Sarana prasarana , Waktu layanan dan Persyaratan Pelayanan.

Upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan unsur Waktu Pelayanan adalah :

1. Meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan dan mengoptimalkan jam pelayanan.
2. Mereview Standar Pelayanan dan melakukan sosialisasi Standar pelayanan yang telah direvisi kepada petugas pelayanan di kapanewon , kalurahan maupun pengguna layanan.
3. Melakukan sosialisasi terkait dengan Standar Layanan dan SOP layanan.

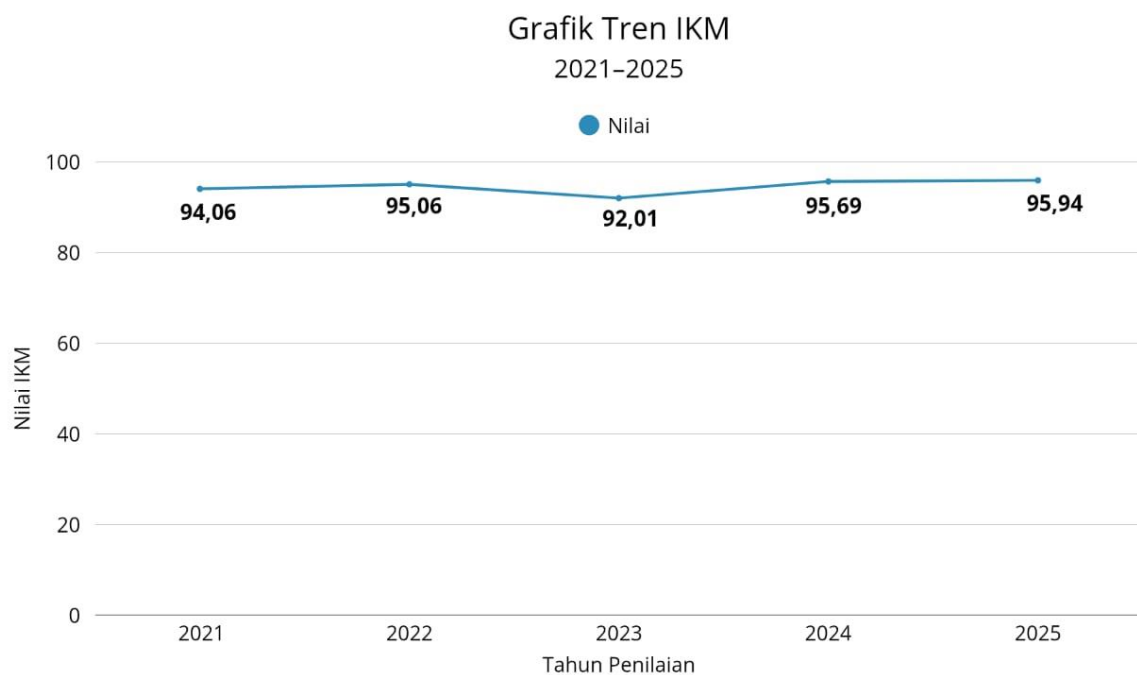
Sedangkan untuk Persyaratan Layanan agar nilai rata-ratanya lebih tinggi adalah dengan berusaha melayani pemohon sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditentukan. Unsur-unsur pelayanan yang lain juga harus dipertahankan bahkan bisa dinaikkan agar masyarakat menerima layanan dengan cepat dan tepat.

RENCANA TINDAK LANJUT

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

3.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan pada Kapanewon Pundong dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat konsistensi pelayanan publik di Kapanewon Pundong selama 5 (lima) tahun berjalan sampai dengan semester II tahun 2025, dengan adanya perubahan capaian nilai IKM dari tahun ke tahun.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu tahun atau dua periode semester, mulai Januari sampai Desember 2025 , dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Pundong secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,94.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, persyaratan dan prosedur pelayanan.
- Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4.00. Sedangkan Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,99 (sama). Perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,86 sedangkan kompetensi pelaksana mendapatkan nilai 3,80.

PANEWU,



VITA YULIATUN, SSTP, M.Eng
Pembina Tingkat I, IV/b
NIP. 198007111998102001

LAMPIRAN

- Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
- "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA LAYANAN.....DINAS.....

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 15.30

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia..... Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ S ☐ SM ☐ ☐ 2 S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLR ☐ SWASTA ☒ 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

FOTO PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Pengguna mengisi SKM melalui scan Barcode QR di ruang pelayanan





Pengguna Layanan mengisi SKM melalui lembar Kuesioner (manual)



2. Hasil Olah Data SKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT Tanggal 01 Januari 2025 sampai 31 Desember 2025

No	OPD	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Nilai	Kinerja
1	Kapanewon Pundong	3.77	3.79	3.73	4.00	3.84	3.86	3.90	3.99	3.66	95.94	A	Sangat Baik
No	Unsur	Nilai											
1	Persyaratan	3.77											
2	Prosedur	3.79											
3	Waktu pelayanan	3.73											
4	Biaya/tarif	4.00											
5	Produk layanan	3.84											
6	Kompetensi pelaksana	3.86											
7	Perilaku pelaksana	3.90											
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.99											
9	Sarana dan prasarana	3.66											
	Nilai IKM	95.94											
	Mutu Pelayanan	(A Sangat Baik)											



#	Perangkat Daerah	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Grade
#	Kapanewon Pundong	3.77	3.79	3.73	4.00	3.84	3.86	3.90	3.99	3.66	95.94	A (Sangat Baik)
1	Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	3.67	3.89	4.00	4.00	4.00	3.67	4.00	4.00	3.56	96.64	A (Sangat Baik)
2	Pelayanan Pengurusan Pindah Datang Penduduk	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	91.67	A (Sangat Baik)
3	Pelayanan Pengurusan Pindah Penduduk / mutasi	4.00	3.50	3.50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	97.22	A (Sangat Baik)
4	Pelayanan Pengesahan Ijin Keramaian	3.86	3.93	4.00	4.00	3.79	3.93	4.00	4.00	3.86	98.25	A (Sangat Baik)
5	Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan SKCK	4.00	3.50	4.00	4.00	3.50	4.00	3.00	4.00	4.00	94.44	A (Sangat Baik)
6	Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Mendapat Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4)	3.77	3.75	3.70	4.00	3.89	3.77	3.91	4.00	3.60	95.53	A (Sangat Baik)
7	Surat Keterangan Ahli Waris	3.70	3.78	3.66	4.00	3.80	3.89	3.91	3.99	3.54	95.19	A (Sangat Baik)
8	Pelayanan Pengesahan Proposal	3.77	3.67	3.70	4.00	3.83	3.87	3.83	4.00	3.73	95.56	A (Sangat Baik)
9	Pelayanan Administrasi Kependudukan	3.85	3.87	3.81	4.00	3.84	3.90	3.91	4.00	3.70	96.89	A (Sangat Baik)
10	Pelayanan Umum	3.66	3.69	3.63	3.99	3.84	3.81	3.88	3.99	3.66	94.86	A (Sangat Baik)
11	Pelayanan Dispensasi Menikah	3.77	3.81	3.81	4.00	3.81	3.92	3.88	3.96	3.58	95.94	A (Sangat Baik)
No	Unsur	Nilai										
U1	Persyaratan	3.77										
U2	Prosedur	3.79										
U3	Waktu pelayanan	3.73										
U4	Biaya/tarif	4.00										
U5	Produk layanan	3.84										
U6	Kompetensi pelaksana	3.86										
U7	Perilaku pelaksana	3.90										
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.99										
U9	Sarana dan prasarana	3.66										
	Nilai IKM	95.94										
	Mutu Pelayanan	A(Sangat Baik)										





LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2024

KAPANEWON PUNDONG
KABUPATEN BANTUL
2025

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 instrumen 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

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kapanewon Pundong 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 Kapanewon Pundong periode Januari – Desember tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,71	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,69	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,66	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,80	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,88	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,85	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,97	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,89	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena masih 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

Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.

"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"

- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan, meningkatkan kualitas SDM pelayanan	√	√	√	√	Kepala Jawatan Pelayanan Umum/ Panewu Anom
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Melakukan evaluasi terhadap prosedur pelayanan dan review standar Pelayanan				√	Kepala Jawatan Pelayanan Umum
3	Persyaratan	Melayani pemohon sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.	√	√	√	√	Kepala Jawatan Pelayanan Umum

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan, meningkatkan kualitas SDM pelayanan	Sudah	1. Mengoptimalkan jadwal waktu pelayanan 2. Mengikutsertakan petugas pelayanan dalam Rapat kerja pelayanan dan pengetahuan tentang prosedur, persyaratan layanan		Keterbatasan SDM pelayanan di Kapanewon
2	Melakukan evaluasi terhadap prosedur pelayanan dan review standar Pelayanan	Sudah	1. Surat Keputusan Panewu nomor 49 tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Kapanewon Pundong.		Kurangnya pemahaman masyarakat pengguna layanan terhadap Standar pelayanan dan SOP layanan



		Sudah	2. Revisi SOP pelayanan Kapanewon tahun 2025		Sering terjadi perubahan prosedur layanan khususnya layanan administrasi kependudukan
3	Melayani pemohon sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.	Sudah	Menyampaikan Standar pelayanan kepada pengguna layanan , dengan menempelkan di ruang pelayanan dan papan pengumuman		Pengguna layanan kurang memahami standar pelayanan dan kurangnya budaya membaca sebelum memperoleh layanan



IMPLEMENTASI RENCANA TINDAK LANJUT

1. Surat Keputusan Panewu Pundong Nomor 4B tahun 2025 tentang Penetapan Jam Pelayanan Publik Kapanewon Pundong.



KEPUTUSAN PANEWU PUNDONG

KABUPATEN BANTUL

NOMOR : 4.B TAHUN 2025

TENTANG
PENETAPAN JAM PELAYANAN PUBLIK
KAPANEWON PUNDONG
KABUPATEN BANTUL

PANEWU PUNDONG

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja Aparatur Pemerintah dalam memberikan pelayanan, maka perlu diatur ketentuan jam pelayanan pada hari kerja sesuai dengan masyarakat.
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut pada huruf a. perlu menetapkan Keputusan Panewu tentang hari kerja dan jam pelayanan di lingkungan Kapanewon Pundong.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 15 tahun 1950 tentang pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);



Balai
Sertifikasi
Elektronik

- Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
- "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

- Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
- "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.

3. Peraturan Pemerintah Nomor 94 tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 73) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2021 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 139)
5. Peraturan Bupati Bantul Nomor 34 tahun 2019 tentang Hari Kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul;
6. Peraturan Bupati Nomor 51 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kapanewon.

MEMUTUSKAN

Menetapkan: Keputusan Panewu Pundong Kabupaten Bantul tentang Penetapan hari kerja dan jam pelayanan Kapanewon Pundong;

KESATU : Penetapan hari kerja dan jam pelayanan Kapanewon Pundong Kabupaten Bantul.

KEDUA : Jam pelayanan administrasi publik di Kapanewon Pundong adalah sebagai berikut :

No	Hari Kerja	Jam kerja	Keterangan
1	Senin sd Kamis	07.30 s/d 15.30 WIB	Waktu Istirahat bergantian
2	Jum'at	07.30 s/d 15.30 WIB	Waktu istirahat bergantian



- Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
- "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.

- KETIGA : Jam pelayanan administrasi kependudukan setiap hari
Senin s/d Jum'at pukul 08.00 s/d 14.00 WIB.
- KEEMPAT : Penetapan jam pelayanan publik sebagaimana tercantum
dalam DIKTUM KEDUA , agar dilaksanakan oleh seluruh
Perangkat yang ada dilingkungan Kapanewon Pundong
sebagai acuan dalam penilaian penyelenggaraan kinerja
pelayanan publik oleh masyarakat.
- KELIMA : Keputusan Panewu ini mulai berlaku pada tanggal
ditetapkan, dan apabila terdapat kekeliruan akan dibetulkan
sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pundong
Pada tanggal : 02 Januari 2025



VITA YULIATUN, SSTP.M.Eng
Pembina Tingkat I, IV/b
NIP. 198007111998102001



- Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.



- Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.



- Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.

2. Pelaksanaan Rapat Kerja Pelayanan bersama dengan stakeholder terkait

Rapat Kerja Pelayanan





3. Pelaksanaan Sosialisasi Standar Pelayanan Kapanewon



4. Revisi SOP Pelayanan

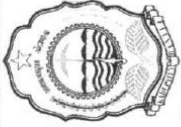
LAMPIRAN II : Keputusan Panewu Pundong
NOMOR :
TANGGAL : November 2025

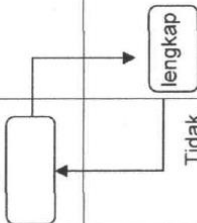
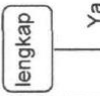
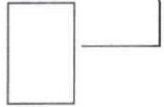
PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL KAPANEWON PUNDONG

PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

- Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.

SOP		04B	 KAPANEWON PUNDONG KABUPATEN BANTUL
Pembuatan	April 2017		
Revisi	27 November 2025		
Efektif	27 November 2025		
dan oleh			
SOP			Pelayanan Administrasi Kependudukan
Kualifikasi Pelaksana : 1. Panewu : S2 Manajemen, S1 Hukum, S1 Sosiatri, S1 Sosiologi, S1 Komunikasi, S1 AN, S1 Ilmu Pemerintahan 2. Kawat Pelayanan : S1 Sospol, S1 Hukum, S1 Ekonomi 3. Penatalaksana Pelayanan Kependudukan : DIII Sospol, DIII Hukum, DIII Ekonomi 4. Front Office : SMA, SMEA, SMK.			
Peralatan/Perlengkapan : 1. Komputer 2. ATK			
Pencatatan dan Pendataan : --			
Keterangan : Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Peraturan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul dimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2016. Peraturan Bupati Bantul Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Penyusunan Standar Nasional Prosedur (SOP) penyelenggaraan Pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul. Peraturan Bupati Bantul Nomor 51 Tahun 2023 Tentang Tugas, Fungsi, dan Struktur, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Kapanewon.			
Keterangan : Peraturan dalam memverifikasi kelengkapan administrasi pemohon berkaitan terdapatnya proses pelayanan umum.			

No	Uraian Prosedur	Pemohon	Pelaksana					Mutu Baku			
			Front Office	Penata laksana kependudukan	Kawat Pelayanan	Operator KTP/KK	Panewu	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1.	Mengucapkan salam dan menanyakan keperluan yang sesuai dengan kebutuhan pemohon.								2 Menit		
2.	Menerima berkas pemohon KTP dan/atau KK baru/perpanjangan, mutasi penduduk antar Kapanewon, meneliti kelengkapan dan identitas pemohon. Apabila benar, akurat dan lengkap diberikan kepada penata laksana kependudukan, apabila tidak lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi terlebih dahulu. Memberikan bukti penerimaan dan pengambilan KTP dan/atau KK.							Identitas Pemohon Nomor antrian Bukti pengambilan	5 menit	Berkas pemohon benar, akurat, lengkap	
	Menerima berkas dari front office mencatat dalam register, memberikan paraf, dan meneruskan kepada Kawat Pelayanan.							ATK Buku register	5 menit	Berkas pemohon tercatat dalam buku register	
3.	Menerima berkas, meneliti dan membubuhkan paraf dan meneruskan kepada operator Sistem Administrasi Kependudukan							Berkas dan Identitas Pemohon	5 menit	Berkas permohonan sudah diparaf oleh Kawat Pelayanan	

- | | | | | | |
|--|---------------|--|---|---|--------------------|
| <p>dicetak KTP/KK baru/perpanjangan</p> | <p>KTP/KK</p> | | <p>Berkas yang sudah diparaf siap utk dicetak</p> | <p>1 hari</p> | <p>KTP/KK baru</p> |
| <p>periksa KTP/KK baru/perpanjangan, memberikan kepada Front Office dan diserahkan ke pemohon.</p> | | <p>Berkas yang sudah dicetak</p> | <p>5 menit</p> | <p>KTP/KK baru telah tercetak dengan baik</p> | |
| <p>menyerahkan berkas kepada Pemohon</p> | | <p>Tanda terima dan berkas Pengambilan</p> | <p>3 menit</p> | <p>Bukti pengambilan KTP/KK baru</p> | |

Ditetapkan di : Bantul
Pada tanggal : November 2019

KAPANEWON
PUNDONG

[Signature]

panewu Pundong

VITA YULIATUN, S.STP.
NIR. 198000711199810

PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL

Panewu Pundong

KAPANEWON
PUNDONG

VITA YULIATUN, S.STP. M.Eng.
NIP. 1980007111998102001

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Kapanewon Pundong tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kapanewon Pundong telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti.
3. Untuk memastikan Rencana Tindak Lanjut tetap dilaksanakan , maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab
1	Semua Rencana Tindak Lanjut	Monitoring dan Evaluasi pada proses berjalannya Rencana Tindak Lanjut	Bersamaan dengan proses tindak lanjut.	Panewu

PANEWU,



VITA YULIATUN, SSTP, M.Eng

Pembina Tingkat I, IV/b
NIP. 198007111998102001

