



PEMERINTAH KABUPATEN
BANTUL

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2026 KAPANEWON PUNDONG

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayahNya, sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan ini.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan pertimbangan tersebut, Pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat 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 pelayanannya baik berupa pelayanan rekomendasi dan pengesahan surat keterangan/ijin maupun pelayanan administrasi kependudukan serta laporan pengaduan masyarakat. SKM juga dilakukan melalui scan barcode QR di Kapanewon.

Dalam penyusunan laporan ini tentu masih banyak kekurangannya sehingga bimbingan saran dan masukan kami harapkan untuk penyusunan laporan di periode yang akan datang. Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I tahun 2026 Kapanewon Pundong dapat tersusun. Semoga laporan ini bermanfaat bagi masyarakat umum, dan secara khusus bagi Instansi penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan public yang telah menjadi program Pemerintah.

Pundong 31 Juli 2026

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
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan per Unsur Layanan) ..	7-12
BAB IV	12
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	134
4.3 Tren Nilai IKM	15
BAB V	136
KESIMPULAN	16
Lampiran	17-22

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

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kapanewon (PATEN) yang telah diberikan oleh Kapanewon Pundong.

Adapun sasaran dilakukannya Survey Kepuasan Masyarakat 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 6 bulan/semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
1.	Persiapan	Januari 2026	
2.	Pengumpulan Data/survey IKM	Januari - Juni 2026	
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2026	
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2026	

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 2026 maka populasi penerima layanan pada dalam kurun waktu satu 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 adalah 334 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

3.1. 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	168	50.30 %
		PEREMPUAN	166	49.72 %
2	PENDIDIKAN	SD	0	0 %
		SLTP	14	4.19 %
		SLTA	294	88.02 %
		DIII	-	0 %
		SI	25	7.49 %
		S2	1	0.3%
3	PEKERJAAN	PNS	4	1.20 %
		TNI	0	0 %
		POLRI	2	0.60%
		WIRASWASTA	16	4.79%
		BURUH HARIAN	35	10,48 %
		PETANI	4	1.20 %
		GURU	2	0.60 %
		KARYAWAN SWASTA	42	12.57 %
		LAINNYA	229	68.56 %
		JUMLAH	334	100 %

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	UMUR	< 25 tahun	181	54.20 %
		25 - 35 tahun	37	11.07%
		36 – 45 tahun	51	15.27 %
		> 45 tahun	65	19.46 %
5	LAYANAN	SKTM	2	0.60%
		Dispensasi kawin	10	3.00 %
		Proposal	16	4.79 %
		Ijin keramaian	2	0.60 %
		Pengesahan KP4	4	1.20%
		Pelayanan Umum	77	23.05 %
		Surat keterangan ahli waris	76	22.75%
		Administrasi kependudukan	147	44.01 %
	JUMLAH		334	100

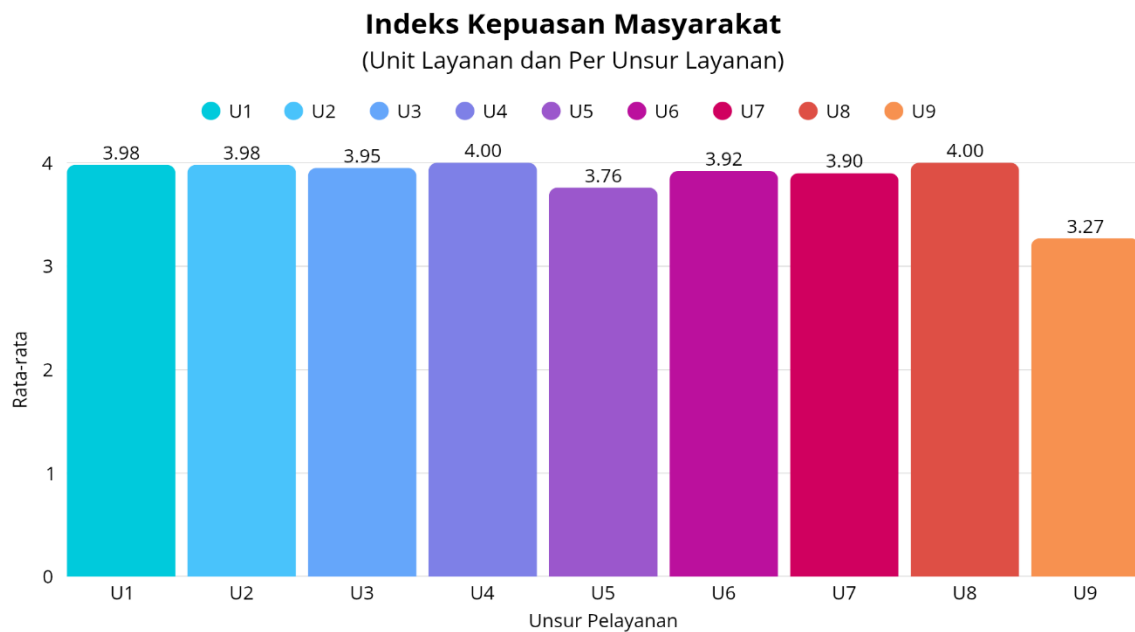
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1.	Persyaratan	3,98
2.	Prosedur	3,98
3.	Waktu Pelayanan	3,95
4.	Biaya/Tarif	4,00
5.	Produk Layanan	3,76
6.	Kompetensi Pelaksana	3,92
7.	Perilaku Pelaksana	3,90
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00
9.	Sarana dan Prasarana	3,27
	NILAI IKM	96,56
	MUTU PELAYANAN	(A, SANGAT BAIK)

diperoleh hasil sebagai berikut :

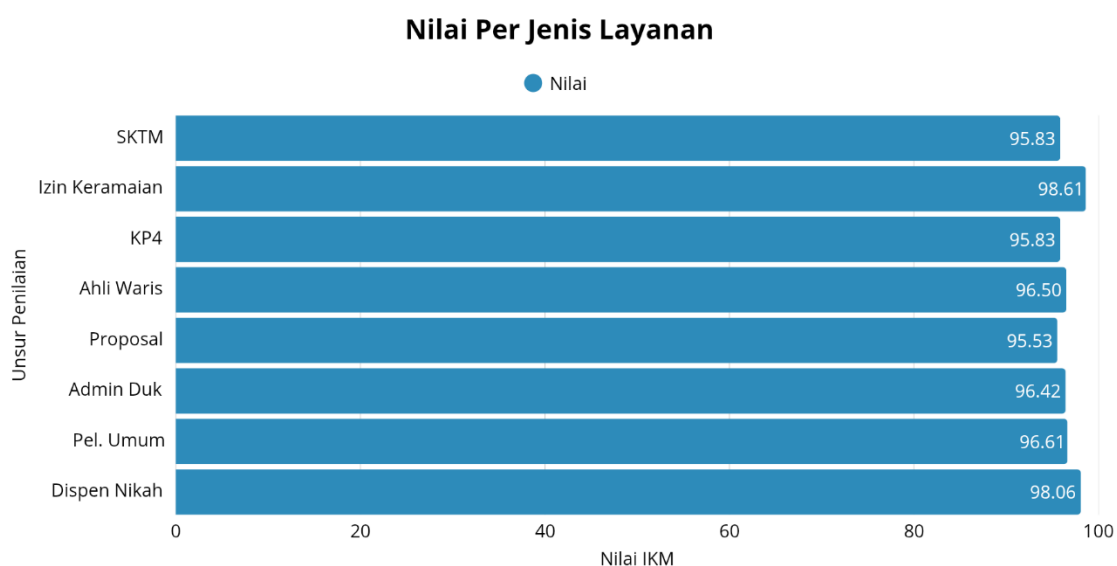
Tabel nilai SKM per masing-masing Unsur Layanan dapat dilihat sbb :



\

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 95 – 98 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 pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,27. Selanjutnya produk layanan mendapatkan nilai 3,76 adalah nilai terendah kedua. Sedangkan perilaku pelaksana dengan nilai 3,90 menjadi unsur terendah ketiga.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan aduan dan Biaya/tarif, memperoleh nilai 4,00. Tertinggi kedua dengan nilai 3,98 ada dua unsur yaitu persyaratan dan prosedur pelayanan . Sedangkan tertinggi ketiga dengan nilai 3,95 yaitu waktu pelayanan.

Nilai unsur kompetensi pelaksana 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 sepat dengan petugas yang memiliki kompetensi yang tinggi dalam pelayanan. Namun di masa yang akan datang dalam pelayanan masih perlu ditingkatkan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, khususnya pelayanan administrasi kependudukan yang membutuhkan kompetensi untuk memahami regulasi kebijakan terkait dengan administrasi kependudukan serta mekanisme, persyaratan dan prosedur pelayanan penerbitan dokumen kependudukan bagi pengguna layanan.

Sarana dan prasarana di ruang pelayanan memang sudah memadai: ruang ber-AC, tersedia TV pelayanan, air minum dan snack ringan bagi pengguna layanan, perpustakaan dan pojok baca, ruangan luas dengan kursi yang memadai, , ada meja untuk menulis khusus pemohon. Tempat parkir, toilet, mushola, akses difabel juga sudah tersedia. Semua jenis pelayanan di Kapanewon Pundong **gratis tidak dipungut biaya**.

Beberapa hal yang mungkin menjadi penyebab nilai U9 lebih rendah dari unsur yang lain adalah : keterbatasan sarana prasarana pelayanan adminduk, Sedangkan untuk U5 , faktor penyebabnya dimungkinkan adanya kesalahan dalam penerbitan dokumen/ produk layanan oleh petugas karena terlalu banyak perubahan elemen data pada dokumen yang diajukan oleh pengguna 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 Kapanewon Pundong dinilai sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh kapanewon.

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan unsur pelayanan yang masih kurang adalah :

1. Meningkatkan kecermatan dan ketelitian petugas pelayanan
2. Meningkatkan kualitas SDM petugas pelayanan
3. Mengusulkan Rencana Kebutuhan Barang milik daerah berupa peralatan kantor yang menunjang pelayanan Kapanewon. (HP sebagai WA center layanan dan TV layanan).

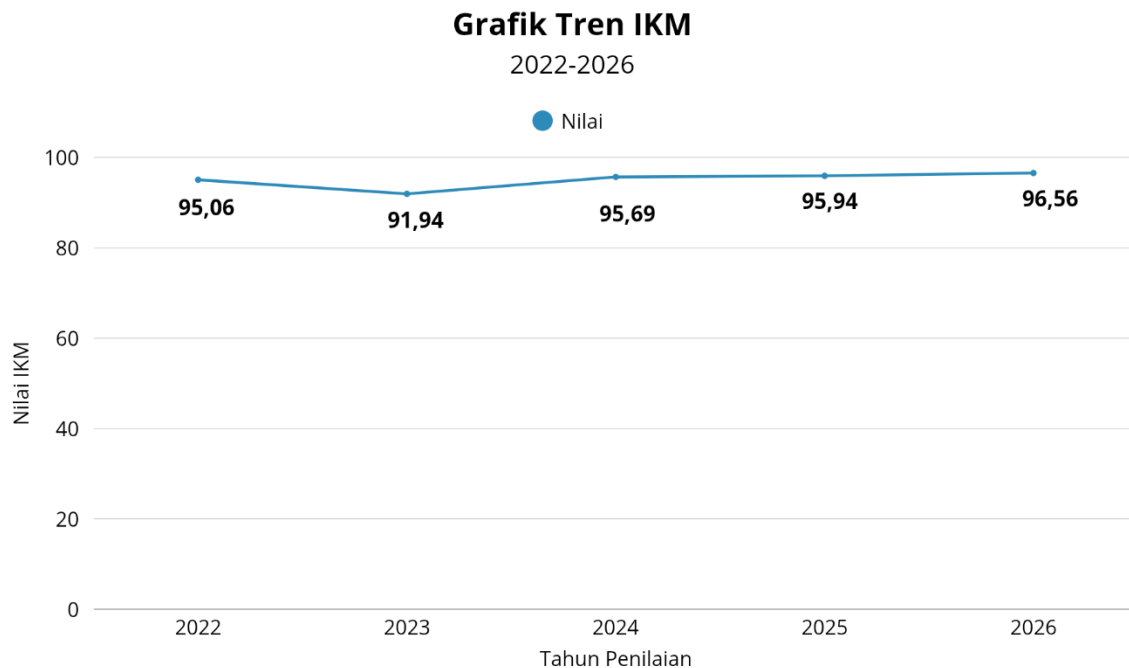
RENCANA TINDAK LANJUT

NO.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (TW)				Penanggung Jawab
1.	Sarana dan prasarana	Mengusulkan rencana kebutuhan peralatan yang mendukung pelayanan (TV pelayanan dan HP sebagai WA Center layanan)	I	II	III	IV	Kawat Pelayanan Umum
2.	Produk layanan	Mencermati kelengkapan persyaratan dokumen dan meneliti dokumen produk layanan	I	II	III	IV	Kawat Pelayanan Umum
3.	Perilaku pelaksana	Meningkatkan kompetensi dan kualitas perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan	I	II	III	IV	Kawat Pelayanan Umum

4.3. 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 I tahun 2026, dengan hasil yang sangat baik

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester atau satu periode mulai Januari sampai Juni 2026 , dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Pundong secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96.56
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, produk layanan dan perilaku pelaksana.
- Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan memperoleh nilai 4,00 Unsur persyaratan dan prosedur memperoleh nilai tertinggi kedua yaitu 3, 98 (sama). Waktu pelayanan memperoleh nilai tertinggi ketiga yaitu 3,95 sedangkan kompetensi pelaksana memperoleh nilai 3,92.

Pundong, 31 Juli 2026

PANEWU,



VITA YULIATUN, SSTP,M.Eng

Pembina Tingkat I, IV/b

NIP. 198007111998102001

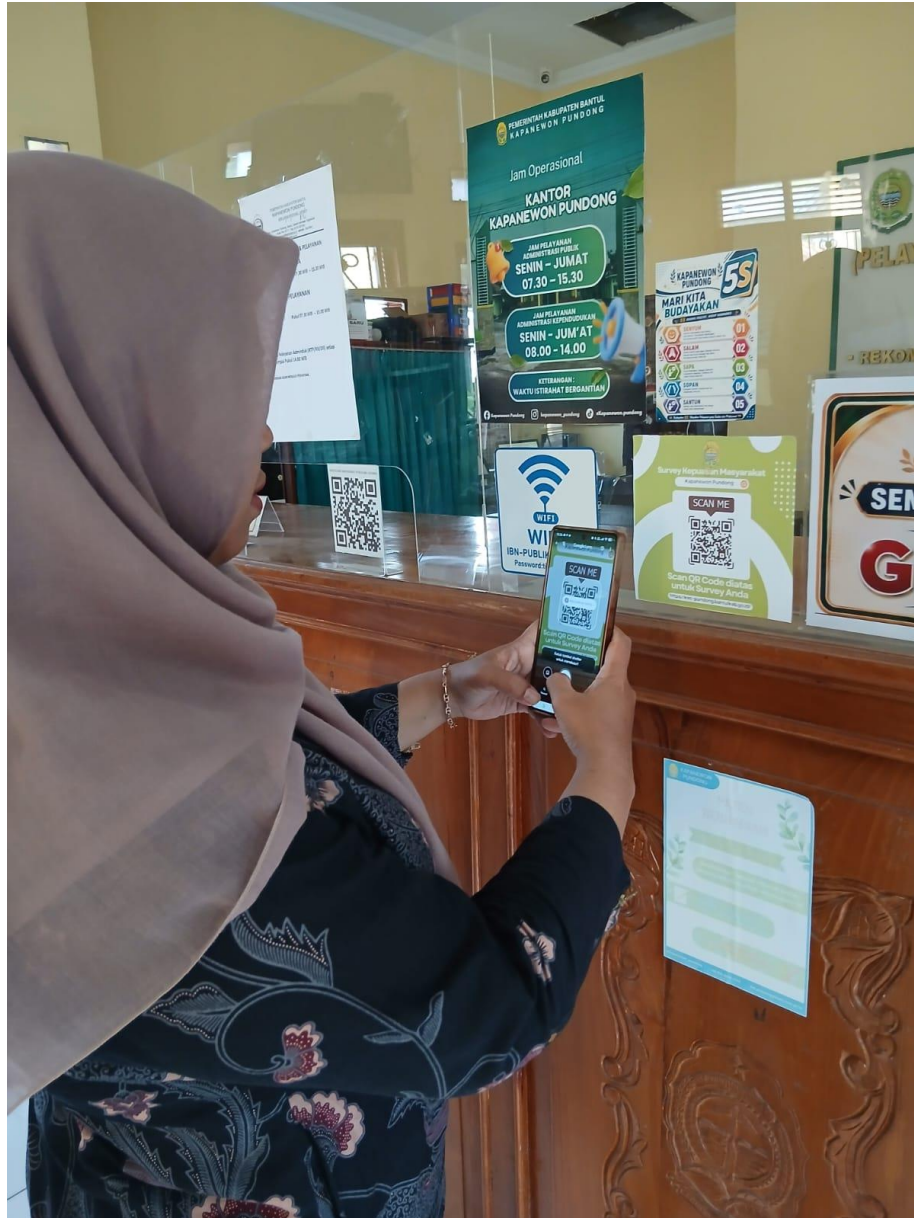
Laporan SKM semester 1 tahun 2026

16

LAMPIRAN

FOTO PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

1. Pengguna Layanan melakukan pengisian Survey kepuasan masyarakat melalui Scan barcode QR di Ruang Pelayanan





2. Pengguna layanan melakukan pengisian Survey Kepuasan masyarakat secara Manual melalui Kuesioner di ruang Pelayanan





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 ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

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

☐

LAINNYA.....(sebutkan)

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

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

Laporan SKM semester 1 tahun 2026

21

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



PEMERINTAH KABUPATEN
BANTUL

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025



- 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**.

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 terhadap pelayanan publik. Untuk 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 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,77	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,79	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,73	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,84	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,86	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,90	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,99	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,66	Sangat Baik

Berdasar 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 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 Pelayanan	Meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan, meningkatkan kualitas SDM pelayanan	√	√	√	√	Kepala Jawatan Pelayanan Umum/ Panewu Anom
2	Sarana dan Prasarana	Mengusulkan rencana kebutuhan barang peralatan yang mendukung 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 peningkatan kapasitas SDM pelayanan		Keterbatasan SDM pelayanan di Kapanewon

3	Mengusulkan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan	Sudah	1. Daftar kebutuhan barang milik daerah (yang mendukung pelayanan)		Penyesuaian pagu anggaran dari TAPD
3	Melayani pemohon sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.	Sudah	Menyampaikan Standar pelayanan kepada pengguna layanan , dengan cara publikasi standar pelayanan baik secara elektronik maupun non elektronik.		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**.

2. Pelaksanaan peningkatan kapasitas SDM Pelayanan bersama dengan stakeholder terkait pada tanggal 16 April 2026.





3. Publikasi Standar pelayanan Kapanewon.

MEDIA PUBLIKASI STANDAR PELAYANAN

1. MEDIA CETAK NON ELEKTRONIK

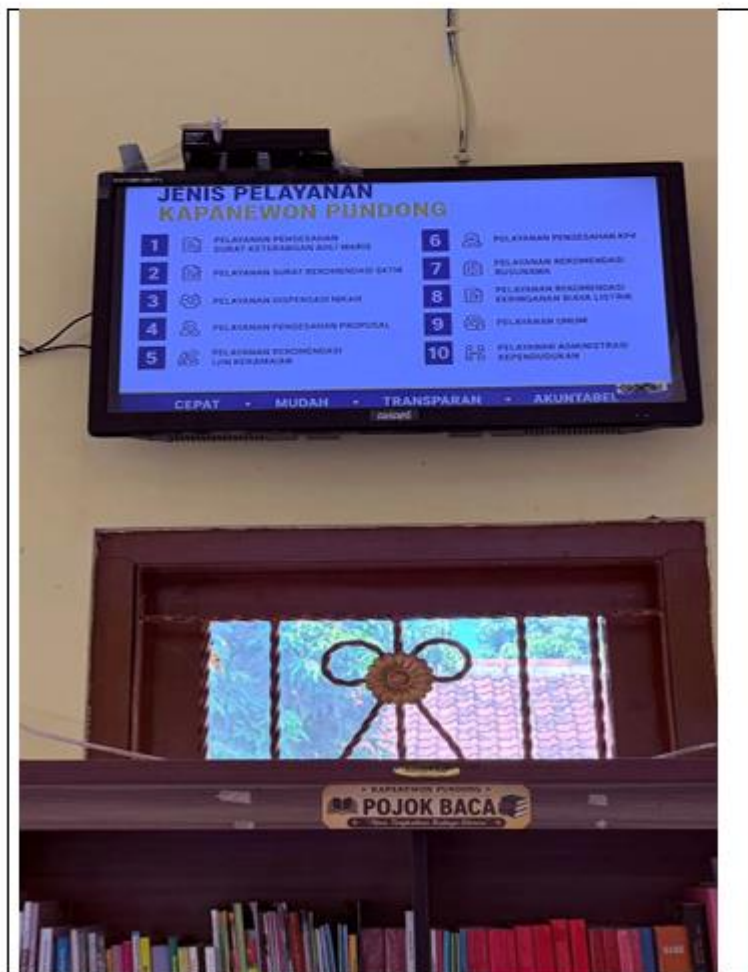
A. (BANNER)





2. MEDIA ELEKTRONIK

A. TV LAYANAN



B. SIPPN

SIPPN									
Tampilan Menu Pencarian APN Video Pencarian Lihat Website									
SIPPN									
Unpublish Publish Perbaiki PENDING PENDING									
4	Unpublish	Unpublish	Pengajuan Surat Keterangan Ahli Waris	Kartu Keluarga	Kapanewon Pundong	Kapanewon Pundong	2 Hari	Rp. 0,-	2
5	Unpublish	Unpublish	Rekomendasi GRI Karaman	Rekomendasi GRI Karaman	Kapanewon Pundong	Kapanewon Pundong	3 Hari	Rp. 0,-	3
6	Unpublish	Unpublish	Pelayanan Pengisian Formulir	Rekomendasi pengisian	Kapanewon Pundong	Kapanewon Pundong	10 Hari	Rp. 0,-	2
7	Unpublish	Unpublish	Pelayanan Dispensasi Obat	Surat Pengantar Dispensasi Obat	Kapanewon Pundong	Kapanewon Pundong	15 Hari	Rp. 0,-	8
8	Unpublish	Unpublish	Rekomendasi SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu)	Rekomendasi SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu)	Kapanewon Pundong	Kapanewon Pundong	3 Hari	Rp. 0,-	3
9	Unpublish	Unpublish	Rekomendasi SKCK (Surat Keterangan	Rekomendasi surat	Kapanewon Pundong	Kapanewon Pundong	3 Hari	Rp. 0,-	4

SIPPN

Home

Baru

Profil

Dashboard

Jenis Layanan

Kategori C2WD-19

Instansi dan Unit Pelayanan

Indeks Pelayanan Publik

Berita

Manajemen Pengguna

Layanan

Manajemen

Baru

Baru

Manajemen

Pencarian APN | Video Pencarian | Lihat Website

Bergabunglah dengan SIPPN

SIPPN | Home | Jenis Layanan

Jenis Layanan

Total Publish5

Total Belum Publish2

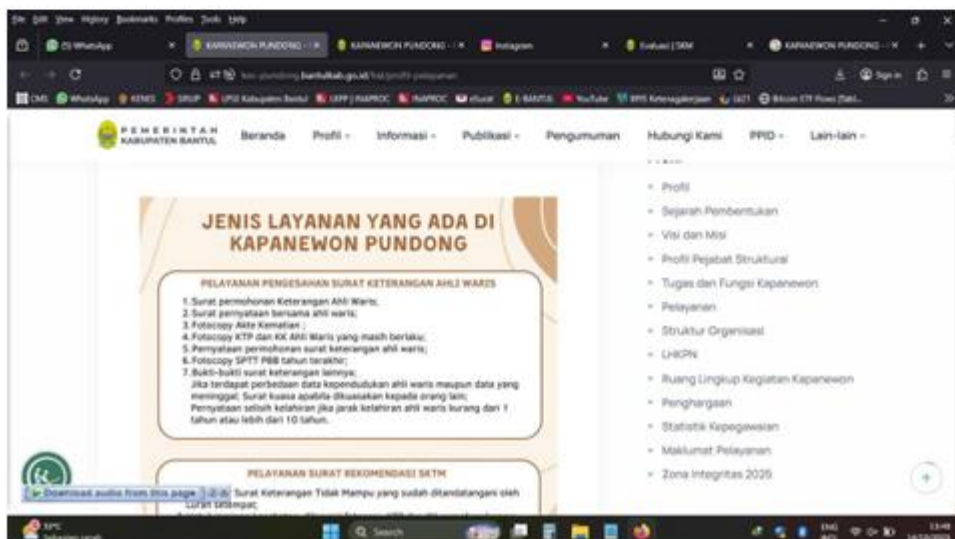
New Layanan

Tambah Baru

No	Action	Status Pemohon	Jenis Layanan	Produk Layanan	Instansi	OPD / Unit Pelayanan Utama	Jangka Waktu Pengeluaran	Biaya / Tarif	Jml. Prosedur	Jml. Persenew
		All Status *	Search...	Search...	Search...	Search...	Search...	Nilai	Filter *	Filter *
1	 Unpublish	Unpublish	Pelayanan Pengisian Formulir	Pengantar surat / surat dalam yang sudah ditandatangani	Kapanewon Pundong	Kapanewon Pundong	10 Hari	Rp. 0,-	8	8
2	 Unpublish	Unpublish	Rekomendasi SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu)	Rekomendasi surat	Kapanewon Pundong	Kapanewon Pundong	3 Hari	Rp. 0,-	4	4

3. MEDIA SOSIAL KAPANEWON

a. WEBSITE KAPANEWON PUNDONG



b. INSTAGRAM KAPANEWON PUNDONG



**** Link Publikasi Standar Pelayanan di Website Kapanewon Pundong**
<https://kec-pundong.bantulkab.go.id/hal/profil-pelayanan>

**** Link Publikasi Standar Pelayanan di Instagram Kapanewon Pundong**
<https://www.instagram.com/p/DO5PQTDE1fU/?igsh=MXRtOHZpNjR3MnAzdQ%3D%3D>

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut pelaksanaan Survei 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

Bantul, 31 Juli 2026

PANEWU,



VITA YULIATUN, SSTP,M.Eng

Pembina Tingkat I, IV/b

NIP. 198007111998102001