

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE SEMESTER I TAHUN 2024



KAPANEWON SEMIN KABUPATEN GUNUNGKIDUL
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	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)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Lembar Kuisioner	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	16

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 umum satu pintu pada Kantor Kapanewon Semin 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 yang telah diberikan oleh unit pelayanan umum satu pintu Kapanewon Semin.

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 unit pelayanan umum satu pintu Kapanewon Semin dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kapanewon Semin adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 14 pertanyaan yang mencakup 9 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 Kapanewon Semin Kabupaten Gunungkidul 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 umum satu pintu Kantor Kapanewon Semin pada waktu jam layanan sedang sibuk. 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 atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2024	15
----	--------------------------------	---------------	----

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kapanewon Semin berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kapanewon Semin dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.300 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 150 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 150 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	69	46%
		PEREMPUAN	81	54%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	9	6%
		SLTP	24	16%
		SLTA	81	54%
		DIII	3	2%
		SI	30	20%
		S2	3	2%
3	PEKERJAAN	PNS	15	10%
		TNI	3	2%
		POLRI	3	2%
		SWASTA	45	30%
		WIRUSAHA	18	12%
		LAINNYA	66	44%
4	JENIS LAYANAN	PELAYANAN KK	30	20%
		PELAYANAN E KTP DAN KIA	30	20%
		PELAYANAN PINDAH	30	20%
		PELAYANAN AKTA KELAHIRAN	30	20%

		PELAYANAN AKTA KEMATIAN	30	20%

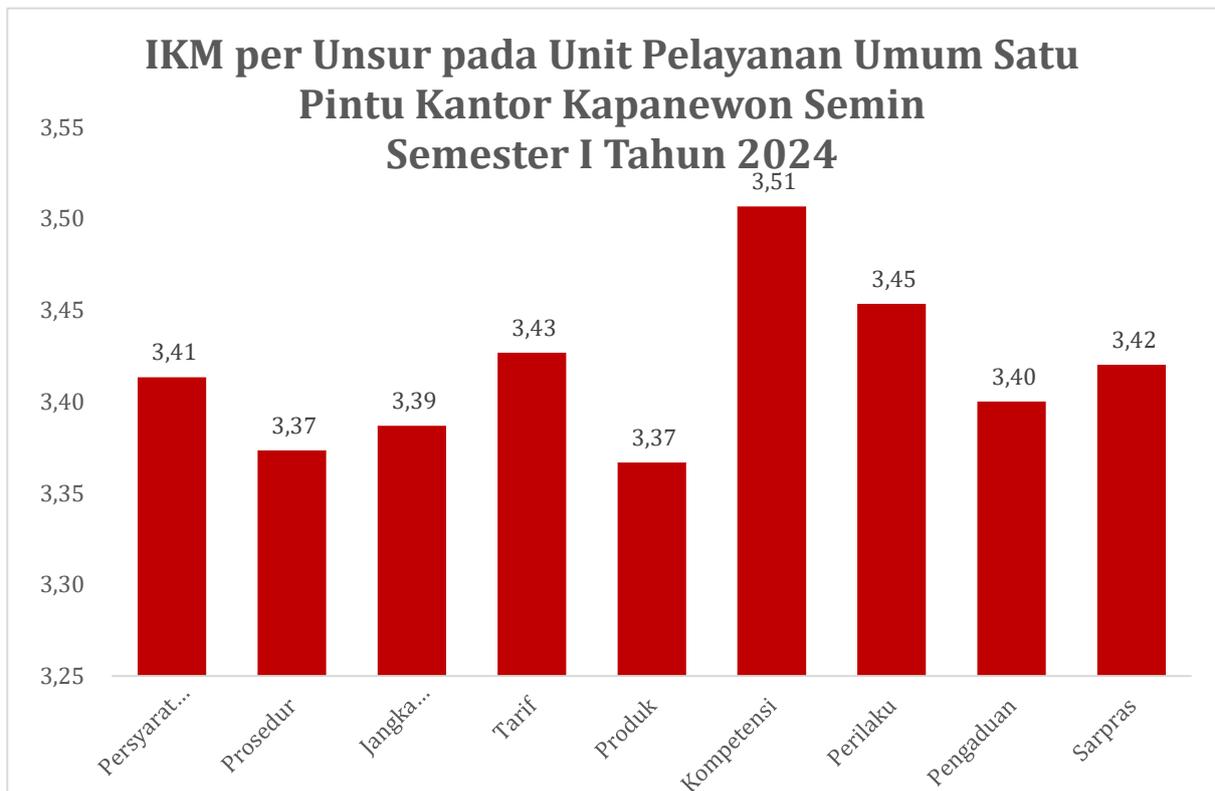
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,4	3,3	3,3	3,4	3,3	3,5	3,4	3,4	3,4
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	85,41 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,367. Selanjutnya sistem, mekanisme dan prosedur yang mendapatkan nilai 3,373 adalah nilai terendah kedua. Unsur terendah ketiga yaitu waktu penyelesaian dengan nilai 3,387.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,507, unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,453, serta biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,427.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Tertundanya pelayanan karena adanya sarana prasarana yang bermasalah.
- Tertundanya pelayanan karena keterbatasan sumberdaya manusia.
- Waktu penyelesaian produk pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang tertera pada lembar bukti pengambilan.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sarana prasarana yang bermasalah mengakibatkan sistem aplikasi pelayanan juga terkendala sehingga pelayanan menjadi tertunda.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 15 Juni 2023 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Peningkatan sosialisasi tentang Jenis Pelayanan umum melalui papan informasi dan media sosial		√			Jawatan Pelayanan Umum
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Menyusun SOP dan mensosialisasikan kepada pengguna layanan melalui media sosial Kapanewon dan bekerja sama dengan Pemerintah kalurahan			√		Subbagian Umum

3	Waktu penyelesaian	Menambah personil pelayanan	√				Panewu
----------	---------------------------	-----------------------------	---	--	--	--	---------------

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 unit pelayanan umum satu pintu pada Kantor Kapanewon Semin dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari semester I tahun 2023 hingga semester I tahun 2024 pada unit pelayanan umum satu pintu pada Kantor Kapanewon Semin.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 1 (satu) periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di unit pelayanan satu pintu pada Kantor Kapanewon Semin secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,41. Meskipun demikian, nilai SKM unit pelayanan umum satu pintu pada Kantor Kapanewon Semin menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dibandingkan dengan semester II tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,367, sistem, mekanisme dan prosedur yang mendapatkan nilai 3,373 serta waktu penyelesaian dengan nilai 3,387.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,507, unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,453, serta biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,427.

Semin, 05 Juli 2024
Panewu Semin,

Haryanto, SE
NIP. 19740820 199403 1 004



LAMPIRAN

1. Lembar Kuesioner

LAMPIRAN 1. LEMBAR KUESIONER

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS 4. Swasta 2. TNI 5. Wirausaha 3. POLRI 6. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pemahaman Saudara mengenai kemudahan prosedur untuk mendapatkan pelayanan di Unit Kerja / SKPD ini ? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara perlakuan petugas dalam memberikan pelayanan di unit ini ? a. Tidak adil. b. Kurang adil. c. Adil. d. Sangat adil.	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian unit / petugas yang melayani ? a. Tidak jelas. b. Kurang jelas. c. Jelas. d. Sangat jelas.	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan ? a. Tidak wajar. b. Kurang wajar. c. Cukup wajar. d. Sangat wajar.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4	11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang ditetapkan dengan biaya yang telah dibayarkan ? a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Kebanyakan sesuai. d. Selalu sesuai.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak bertanggung jawab. b. Kurang bertanggung jawab. c. Bertanggung jawab. d. Sangat bertanggung jawab.	1 2 3 4	12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan jadwal pelayanan ? a. Selalu tidak tepat. b. Kadang-kadang tepat. c. Banyak tepatnya. d. Selalu tepat waktu	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan ? a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu	1 2 3 4	13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. a. Tidak nyaman. b. Kurang nyaman. c. Nyaman. d. Sangat nyaman.	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di Unit Kerja / SKPD ini ? a. Lambat b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini. a. Tidak aman. b. Kurang aman. c. Aman. d. Sangat aman.	1 2 3 4

*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

2. Hasil Olah Data SKM

NILAI IKM UNIT PELAYANAN PUBLIK

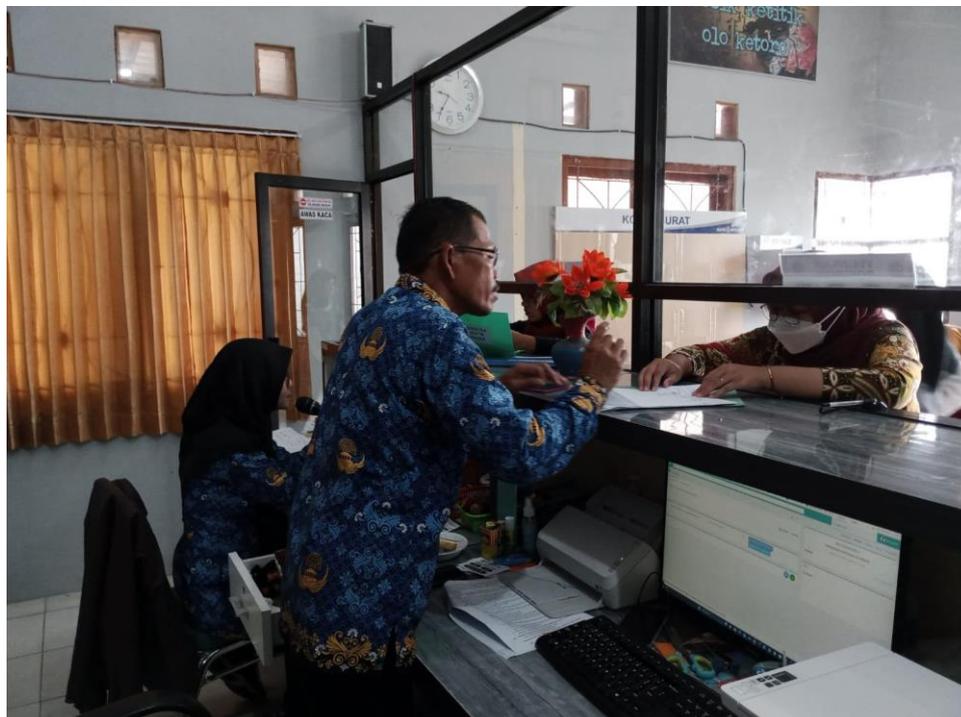
NO.	JENIS PELAYANAN	NILAI IKM (setelah dikonversi)
1	Pelayanan KK	84,44
2	Pelayanan KTP dan KIA	83,89
3	Pelayanan Pindah	85,19
4	Pelayanan Akta Kelahiran	85,83
5	Pelayanan Kematian	87,69
Nilai IKM Unit Pelayanan Publik (setelah dikonversi)		85,41

NILAI IKM UNIT PELAYANAN PUBLIK (NILAI PER UNSUR)

NO.	JENIS PELAYANAN	UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Pelayanan KK	3,367	3,333	3,400	3,333	3,333	3,467	3,433	3,367	3,367
2	Pelayanan KTP dan KIA	3,400	3,333	3,333	3,433	3,233	3,400	3,467	3,333	3,267
3	Pelayanan Pindah	3,367	3,400	3,333	3,333	3,500	3,500	3,367	3,367	3,500
4	Pelayanan Akta Kelahiran	3,400	3,433	3,400	3,467	3,433	3,467	3,400	3,433	3,467
5	Pelayanan Kematian	3,533	3,367	3,467	3,567	3,333	3,700	3,600	3,500	3,500
Total nilai rata-rata per unsur pelayanan		3,413	3,373	3,387	3,427	3,367	3,507	3,453	3,400	3,420
Total nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan		0,379	0,375	0,376	0,381	0,374	0,390	0,384	0,378	0,380
Total indeks terkonversi per unsur pelayanan		9,481	9,370	9,407	9,519	9,352	9,741	9,593	9,444	9,500
Nilai IKM Unit Pelayanan Publik (setelah dikonversi)									85,41	

Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Semester II Tahun 2023

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Semester II Tahun 2023**



**PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL
KAPANEWON SEMIN
TAHUN 2023**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu 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 unit pelayanan umum satu pintu pada Kantor Kapanewon Semin 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 unit pelayanan umum satu pintu pada Kantor Kapanewon Semin periode semester II Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,520	B (BAIK)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,413	B (BAIK)
3	Waktu Penyelesaian	3,373	B (BAIK)
4	Biaya/Tarif	3,407	B (BAIK)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,380	B (BAIK)
6	Kompetensi Pelaksana	3,387	B (BAIK)
7	Perilaku Pelaksana	3,387	B (BAIK)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,360	B (BAIK)
9	Sarana dan Prasarana	3,400	B (BAIK)

Berkaca 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:

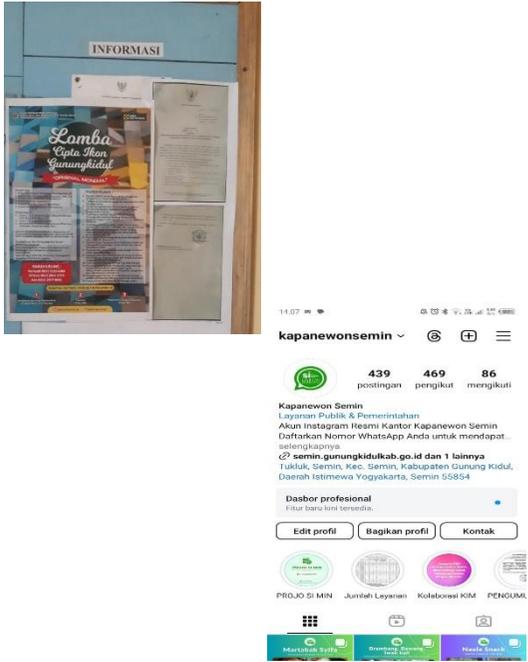
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 5	1.1 Peningkatan sosialisasi tentang Jenis Pelayanan umum melalui papan informasi, whatsapp kapanewon dan media sosial (@kapanewon.semin)	v	v	V	v	Jawatan Pelayanan Umum
2	Unsur 3	2.1 Penambahan loket layanan dan system antrian pelayanan	v	v	V		Jawatan Pelayanan Umum
3	Unsur 8	3.1 Peningkatan kualitas SDM pelaksana dalam menerima pengaduan, saran, dan masukan. 3.2 Menambah sarana untuk pengaduan saran dan masukan melalui kotak pengaduan dan secara online website serta media social instansi	v	v			Subbagian 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	1.1 Peningkatan sosialisasi tentang Jenis Pelayanan umum melalui papan informasi dan media sosial (@kapanewon.semin)	Sudah	Update informasi secara berkelanjutan melalui media sosial instagram @kapanewon.semin dan secara langsung diberikan melalui papan informasi diruang unit pelayanan umum satu pintu		Masyarakat pengguna layanan kadang tidak membaca papan informasi dan kurang update di media sosial kapanewon

2	2.1 Penambahan loket layanan dan system antrian pelayanan	Belum	Akan dilaksanakan pada triwulan IV		Keterbatasan dana/ anggaran
3	<p>3.1 Peningkatan kualitas SDM pelaksana dalam menerima pengaduan, saran, dan masukan.</p> <p>3.2 Menyediakan formulir permohonan informasi public dan formulir keberatan di ruang pelayanan umum, masukan melalui kotak pengaduan dan secara online website serta media sosial instansi</p>	Sudah	Menambah dan menempatkan kotak saran dan layanan pengaduan baik di unit pelayanan umum satu pintu pada lokasi strategis dan media online instagram (@kapanewon.semin), email instansi (semin@gunungkidul.go.id)	 	Ada masyarakat yang kurang puas dalam pelayanan disaat jam istirahat kantor dan tidak disampaikan secara langsung melalui kotak saran pengaduan atau melalui online

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kapanewon Semin telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu :
 - Sarpras perlu komitmen yang kuat untuk memperbaiki fasilitas sarpras yang ada pada unit pelayanan umum satu pintu terutama penambahan loket layanan dan sistem antrian pelayanan.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, 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	Stakeholder Terkait
1	Penambahan loket layanan dan sistem antrian pelayanan	Menyusun usulan tambahan anggaran dan sumber daya manusia	Mulai per tahun 2025	Panewu	BKAD, BKPPD, BAPPEDA

Semin, 05 Juli 2024
Panewu Semin,

Haryanto, SE
NIP. 19740820 199403 1 004

