

PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
KAPANEWON BAMBANGLIPOURO

ແກບາທຸແກທຸບາຂແກຍໍ່ທໍບໍລຸກ
໒໒



Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM)

Kecamatan Bambanglipuro Semester I

Tahun 2021

**LAPORAN PENYUSUNAN SKM
KAPANEWON BAMBANGLIPURO
SEMESTER I
TAHUN 2021**



**KECAMATAN BAMBANGLIPURO
2021**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas terselesaikannya laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kapanewon Bambanglipuro yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan semester I (Satu) Tahun 2021 sesuai dengan program yang telah ditetapkan dan dapat disusun dengan baik.

Laporan SKM ini memuat hasil mengenai pelayanan publik dengan jumlah unsur yang dipakai yaitu 9 (sembilan) unsur pelayanan. Kapanewon sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan survei kepuasan masyarakat selama bulan Januari sampai dengan Desember 2021 dibuat dalam laporan per semester yaitu dari bulan Januari – Juni untuk laporan semester I dan bulan Juli – Desember untuk laporan semester II Tahun 2021. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dari permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di Kapanewon Bambanglipuro Kabupaten Bantul.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini disusun melalui mekanisme dan prosedur Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan sehingga nilai SKM yang didapat sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggara negara. Demikian semoga SKM yang kita susun ini dapat bermanfaat.

Bambanglipuro, 30 Juni 2021

Panewu Bambanglipuro



Drs. LUKAS SUMANASA, M.Kes
Pembina Tingkat I – IV.b
NIP.196601061992031004

DAFTAR ISI

	<i>halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN KATA PENGANTAR	ii
HALAMAN DAFTAR ISI	iii
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Sasaran	3
D. Ruang Lingkup	3
E. Manfaat.....	3
BAB II GAMBARAN UMUM/PROFIL	
A. Letak Geografis	5
B. Pengertian SKM	5
C. Unsur SKM	5
D. Pemantauan, Evaluasi, dan Mekanisme Pelaporan	6
E. Hasil survei SKM	7
F. Langkah-langkah Penyusunan SKM.....	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN SKM	
A. Hasil survei	11
B. Deskripsi Hasil Analisis.....	12
C. Keterbatasan survei	14
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	15
B. Saran	15
LAMPIRAN.....	16

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	9
Tabel 2.2	Unsur Pelayanan dan Nilai Unsur	10
Tabel 3.1	Kondisi kepegawaian di Kantor Kecamatan Bambanglipuro Bulan Januari-Juni Tahun 2021	11
Tabel 3.2	Unsur Pelayanan dan Nilai Unsur Pelayanan di Kecamatan Bambanglipuro Bulan Januari-Juni Tahun 2021	12

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Visi Pemerintah Kabupaten Bantul yaitu “Terwujudnya masyarakat Kabupaten Bantul yang harmonis, sejahtera dan berkeadilan berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) yang ber-Bhinneka Tunggal Ika.”

Kegiatan yang dilaksanakan untuk mendukung Reformasi Birokrasi adalah Keberhasilan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014, salah satu program kegiatannya adalah Penetapan Evaluasi Kinerja Pelayanan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik ditentukan oleh kepuasan penerima pelayanan yang ditunjukkan dengan angka atau skor pencapaian IKM unit pelayanan yang merepresentasikan kinerja Pemerintah Kabupaten/Kota. Sebagai tindak lanjut hal tersebut, maka telah dilakukan pembahasan Rancangan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diprakarsai oleh Bagian Organisasi Setda Kab. Bantul, yang sekarang berubah menjadi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Peraturan Bupati tersebut nantinya mewajibkan unit pelayanan langsung maupun tidak langsung di Kabupaten Bantul untuk melakukan survey tingkat kepuasan masyarakat dan melaporkan hasilnya kepada Bupati Bantul Cq. Bagian Organisasi Setda Kabupaten Bantul.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat. Bentuk respon tuntutan tersebut adalah munculnya aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam Program Pembangunan Nasional (Propenas) amanat yang perlu dilakukan adalah melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai perwujudan *Good Governance* dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi

hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka peneliti melakukan kajian kualitas layanan publik.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) oleh pemerintah dimaksudkan untuk menjadi simpul pelayanan bagi masyarakat, yang dimana Kapanewon adalah sebagai pusat pelayanannya, oleh karena itu dalam pelayanannya dilakukan dengan maksimal dan aktif dalam menjalankan tugasnya, Kapanewon merupakan organisasi perangkat Daerah yang dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik.

Oleh karena itu Kapanewon diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, mudah dan nyaman dengan tetap mendasarkan pada prosedur serta pada tatanan atau aturan yang berlaku dalam penyelenggaraan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Diperlukan standar Pelayanan yang secara normative harus saling berkoordinasi dengan instansi terkait, sehingga diharapkan akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah menciptakan kepuasan dan mampu mendorong berkembangnya dinamika aktifitas masyarakat.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Sebagai pedoman bagi unit pelayanan publik dan pemenuhan kewajiban dari amanat Undang-undang, dalam melakukan penyusunan SKM terhadap pelayanan di lingkungan instansi/unit pelayanan Kapanewon Bambanglipuro.

2. Tujuan

Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan publik pada masing-masing unit pelayanan Kapanewon Bambanglipuro dari waktu ke waktu. Untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna

perbaikan/peningkatan kinerja secara berkesinambungan dan salah satu upaya pemerintah demi mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

C. Sasaran

1. Mengetahui dan mengevaluasi tingkat kinerja unit pelayanan Kapanewon Bambanglipuro dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,
2. Mendorong tumbuhnya inovasi untuk penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan pada masyarakat dapat dilaksanakan lebih efektif,
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam mengevaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan Kapanewon Bambanglipuro.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat Kapanewon Bambanglipuro terhadap pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah Kinerja Pelayanan ASN di Kapanewon Bambanglipuro, sesuai pada Standar Pelayanan (SP) Publik yang telah ditetapkan.

E. Manfaat

1. Praktis
 - a) Secara khusus diharapkan dapat memberikan saran atau masukan bagi Kantor Kapanewon Bambanglipuro guna mengambil langkah yang tepat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, dan dapat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap pelayanan publik.
 - b) Secara umum menjadi bahan masukan bagi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.

2. Teoritis

Menambah wawasan pengetahuan tentang tatacara/tata kelola penyelenggaraan pelayanan yang benar dan baik serta mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Bagi Masyarakat

Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan, dan mengetahui kelemahan masing-masing unsur pelayanan Kapanewon Bambanglipuro.

BAB II

GAMBARAN UMUM/PROFIL

A. Letak Geografis

Kapanewon Bambanglipuro berada di sebelah Selatan dari Kota Kabupaten Bantul. Kapanewon Bambanglipuro mempunyai luas wilayah 2.282,1780 Ha. Alamat kantor kapanewon : Jl. Samas, Km.19, Sidomulyo, Bambanglipuro, Bantul. Dari topografinya kondisi wilayah Kapanewon Bambanglipuro sebagian besar datar sampai berombak (98 %) dan hanya sedikit yang berbukit sampai bergunung (2%) dengan ketinggian dari permukaan laut 45,00 m. Suhu udara berkisar antara 23 s/d 32 C. Curah hujan rata-rata 299,00 mm pertahun.

Sedangkan batas-batas wilayah Kapanewon Bambanglipuro adalah sebagai berikut :

- Sebelah utara berbatasan dengan Kapanewon Bantul
- Sebelah selatan berbatasan dengan Kapanewon Kretek
- Sebelah barat berbatasan dengan Kapanewon Pandak
- Sebelah timur berbatasan dengan Kapanewon Pundong

B. Pengertian SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dalam membandingkan antara harapan dan kebutuhannya, yang memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

C. Unsur SKM

1. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya,

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan,
3. Waktu Penyelesaian pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan,
4. Biaya / Tarif pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan,
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah saling menghargai dan menghormati
8. Sarana dan Prasarana, yaitu tentang kualitas sarana dan prasarana (kenyamanan ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll)
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tentang media pengaduan dan penanganan pengaduan (melalui kotak aduan, SMS center, lapor Bantul, dll) dari pengguna layanan.

D. Pemantauan, Evaluasi, dan Mekanisme Pelaporan

Peraturan Bupati Bantul Nomor 65 Tahun 2011 tentang pedoman Penyusunan IKM Pemerintah Kabupaten Bantul.

1. Pasal 5

- (1) Bupati dapat menunjuk SKPD yang melaksanakan tugas di bidang pembinaan pelayanan publik untuk melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan IKM.
- (2) SKPD yang melaksanakan tugas di bidang pembinaan pelayanan publik melaporkan hasil pemantauan kinerja unit

pelayanan kepada Bupati sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

- (3) Dalam rangka peningkatan transparansi penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tindaklanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

2. Pasal 6

- (1) Sebagai bahan evaluasi dan bahan perbandingan Indek kinerja unit pelayanan maupun perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik, unit pelayanan secara mandiri dan berkala wajib melaksanakan survei secara periodik dan berkesinambungan.
- (2) Jangka waktu pelaksanaan survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan dan sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
- (3) Laporan pelaksanaan hasil survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilaporkan kepada Bupati c.q Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul.

E. Hasil Survei SKM

1. Nilai SKM = 96,77
2. Mutu Pelayanan = A
3. Kinerja Unit = Sangat Baik

F. Langkah- langkah Penyusunan SKM

1. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- a. Pengumpulan data yaitu perolehan data yang akurat dan obyektif sesuai 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan, dan
- b. Pengisian kuesioner yaitu pengisian kuesioner pada Unit Pelayanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

2. Pengolahan Data

Yaitu metode pengolahan data dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

nilai rata-rata tertimbang sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total responden yang mengisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25.

SKM Unit Pelayanan X 25

Atau dengan cara

$$\text{SKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Nilai SKM}}{4} \times 100$$

Tabel 2.1
 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan
 Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,06-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

3. Laporan Hasil Pengukuran Indeks

Yaitu hasil akhir kegiatan penyusunan SKM dari setiap unit pelayanan dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan SKM jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

Tabel 2.2
Unsur Pelayanan dan Nilai Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan pelayanan	3.8
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	3.8
3.	Waktu Penyelesaian pelayanan	3.2
4.	Biaya / Tarif pelayanan	4.0
5.	Produk Spesifikasi Jenis pelayanan	4.0
6.	Kompetensi Pelaksana pelayanan	4.0
7.	Perilaku Pelaksana pelayanan	4.0
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pelayanan	4.0
9.	Sarana dan Prasarana	4.0

maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,8 \times 0,11) + (3,8 \times 0,11) + (3,2 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (4 \times 0,11) = \text{Nilai indeks } 3,870$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,886 x 25 = 96,77
- 2) Mutu pelayanan A; dan
- 3) Kinerja unit pelayanan Sangat Baik.

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi tetap dipertahankan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Hasil Survei

Penyebaran kuesioner dilaksanakan selama 6 bulan yaitu mulai bulan Januari sampai dengan Juni 2021, hal ini mempunyai tujuan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan di Kapanewon Bambanglipuro dari waktu ke waktu.

Hasil dari survei yang telah dilakukan, adalah sebagai berikut :

1. Kondisi Kepegawaian di Kapanewon Bambanglipuro

Tabel 3.1

Kondisi kepegawaian di Kapanewon Bambanglipuro
Bulan Juli – Desember Tahun 2020

Tingkat Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
S2	2	11 %
S1	5	28 %
Diploma	0	-
SMA Sederajat	11	61 %
SMP	0	-
SD	0	-
JUMLAH	18	

Sumber : Data Primer yang diolah (2020)

Berdasarkan hasil survei pada tabel 3.1 menunjukkan bahwa pegawai di Kapanewon Bambanglipuro berpendidikan S2 (11%) , S1 (28%) dan SMA/ sederajat (61%)

2. Unsur Pelayanan

Hasil dari pengolahan data terhadap 9 unsur pelayanan dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3.2

Unsur Pelayanan dan Nilai Unsur Pelayanan di Kapanewon
Bambanglipuro
Bulan Januari- Juni Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan pelayanan	2066
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	2037
3.	Waktu Penyelesaian pelayanan	1752
4.	Biaya / Tarif pelayanan	2159
5.	Produk Spesifikasi Jenis pelayanan	2159
6.	Kompetensi Pelaksana pelayanan	2160
7.	Perilaku Pelaksana pelayanan	2160
8.	Sarana dan Prasarana	2160
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	2160

Sumber : Data Primer yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel 3.2 di atas, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar nilai unsur pelayanan adalah 2160 yaitu unsur pelayanan nomor 6 (kompetensi pelaksana pelayanan) dan sebagian kecil nilai unsur pelayanan adalah 1752 yaitu unsur pelayanan nomor 3 (Waktu Penyelesaian pelayanan) .

B. Deskripsi Hasil Analisis

1. Tingkat pendidikan formal ASN dan kesesuaiannya dengan pekerjaan Untuk menunjang kualitas pelayanan, diperlukan petugas pelayanan yang memiliki kemampuan yang memadai. Pegawai yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidang tugasnya sangat dibutuhkan. Tinggi rendahnya kemampuan petugas, salah satunya ditentukan oleh tingkat pendidikan yang telah ditempuh. Tingkat pendidikan petugas

akan berpengaruh terhadap kemampuan pegawai dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaannya.

Jumlah pegawai yang ada di Kantor Kapanewon Bambanglipuro saat ini sebanyak 18 orang. Dari tingkat pendidikannya, sebagian besar pegawai telah menempuh pendidikan Pasca Sarjana (S2) sebanyak 2 orang (11%), Sarjana (S1) 5 orang (28%) dan SMA/ sederajat sebanyak 11 orang (61%). Hal itu menunjukkan bahwa kondisi tingkat pendidikan pegawai di Kantor Kapanewon Bambanglipuro sudah cukup baik dan memadai untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat.

2. Hasil Pengolahan Data Menurut 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan tabel 3.2 di atas, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar nilai unsur pelayanan adalah 2160, yaitu unsur pelayanan nomer 6 (Kompetensi Pelaksana pelayanan) dan sebagian kecil nilai unsur pelayanan adalah 1752, yaitu unsur pelayanan nomor 3 (Waktu Penyelesaian pelayanan) .Berdasarkan hasil tersebut dapat diolah data dan didapatkan hasil SKM Pelayanan Kecamatan Bambanglipuro adalah 96,77 dengan mutu pelayanan A, dan kinerja unit Sangat baik. Sedangkan berdasarkan sebagian kecil nilai unsur pelayanan yaitu tentang Waktu Penyelesaian pelayanan yaitu pada nomor 3. Selama bulan Januari - Juni sehubungan dengan adanya Covid-19 ini dalam pelayanan untuk waktu penyelesaian pelayanan sangat berpengaruh, karena dalam ketugasan Kepala Seksi bekerja dengan sistem shift. Disamping itu ada beberapa permohonan yang memerlukan paraf Bapak/ibu Kepala Jawatan dan panewu anom, maka untuk waktu pelayanan memang kita maksimalkan sesuai dengan yang ada pada Standar Pelayanan Kapanewon Bambanglipuro. Tetapi sejauh ini warga masih tetap bisa toleransi dan tidak ada kritik,saran maupun aduan terkait waktu penyelesaian pelayanan.

C. Keterbatasan Survei

Penelitian yang dilakukan di Kapanewon Bambanglipuro memiliki keterbatasan ataupun kesulitan yang ditemui. Salah satunya adalah waktu. Informasi yang didapatkan responden kadang sangat terbatas, mengingat tuntutan keadaan dimana ASN selain harus meluangkan waktu pendampingan kepada responden menjawab pertanyaan, juga dituntut memberikan layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan dengan uraian sebagai berikut :

1. Karakteristik responden terdiri dari beberapa variable, meliputi umur, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.
2. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat bulan Januari-Juni 2021 pelayanan sebanyak 540
3. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai rendah yaitu unsur waktu pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 1752
4. Nilai IKM : 96,77
5. Mutu Pelayanan : A
6. Kinerja Unit : Sangat Baik

B. SARAN

Berdasarkan hasil survei, maka memberikan saran sebagai berikut:

1. Memaksimalkan dan menjaga kualitas kinerja serta Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada supaya pelayanan dapat terlaksana secara optimal.
2. Melakukan koordinasi dengan struktural di lingkungan Kapanewon Bambanglipuro.
3. Peningkatan disiplin kerja dalam pelayanan masyarakat.

LAMPIRAN

1. Pengolahan Data
2. Susunan Tim Penyusun SKM

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);;
 3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
 4. 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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang -undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesi Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan, (Lembaran Negara Republik Indonesia Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

7. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 02 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2014 Nomor 02, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul nomor 29);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 8 tahun 2019, Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2019 Nomor 8, No.Reg Peraturan Daerah Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor (8,33/2019) Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 8);
9. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Bantul (Berita Daerah Kabupaten Bantul Nomor 2);
10. Peraturan Bupati Bantul Nomor 123 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kapanewon (Berita Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2019 Nomor 123).
11. Peraturan Bupati Bantul Nomor 123 Tahun 2020 tentang kedudukan pedoman Umum Sistem Penanganan Pengaduan (*whistleblowing system*) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul (Berita Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2020 Nomor 123);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN PANEWU BAMBANGLIPURO TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KAPANEWON BAMBANGLIPURO.

- KESATU : Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kapanewon Bambanglipuro dengan susunan dan personalia sebagaimana tersebut dalam lampiran Keputusan Panewu ini.
- KEDUA : Tugas Tim sebagaimana diktum KESATU adalah sebagai berikut:
- a. menghimpun data melalui kuisisioner kepada masyarakat;
 - b. mengolah data berdasarkan questioner yang telah dikumpulkan;
 - c. menghitung Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Bambanglipuro;
 - d. mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - e. mengevaluasi kinerja pelayanan publik Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kapanewon Bambanglipuro;
 - f. membina unsur-unsur yang terkait dalam pelayanan kepada masyarakat.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Panewu Bambanglipuro ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bantul
- KEEMPAT : Pada saat Keputusan Panewu ini berlaku, maka Keputusan Panewu Bambanglipuro Nomor 8 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Penyusun Survey Keputusan Masyarakat (SKM) Kapanewon Bambanglipuro Kabupaten Bantul dicabut dan dinyatakan tidak berlaku .

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Bambanglipuro

Pada tanggal : 19 Januari 2021

=====

PANEWU BAMBANGLIPURO



Drs. LUKAS SUMANASA, M.Kes.

Pembina Tingkat I-IV.b

NIP.196601061992031004

Salinan Keputusan Panewu ini disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Bantul;
2. Inspektur Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul;
3. Yang bersangkutan;

Untuk diketahui atau dipergunakan sebagaimana mestinya.

LAMPIRAN KEPUTUSAN PANEWU
BAMBANGLIPURO
KABUPATEN BANTUL
NOMOR : TAHUN 2021
TANGGAL : 19 JANUARI 2021

SUSUNAN PERSONALIA
TIM PENYUSUN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DI KAPANEWON BAMBANGLIPURO KABUPATEN BANTUL

No.	Jabatan Dalam Tim	Jabatan Dalam Dinas	Keterangan
1.	Penanggung jawab	Panewu Bambanglipuro	
2.	Ketua	Panewu Anom	
3.	Sekretaris	Kepala Jawatan Pelayanan Umum	
4.	Anggota	1. Staf Jawatan Pelayanan Umum	Andreas Sugiriyanto,SE
		2. Staf Jawatan Praja	Supriyanto
		3. Petugas Pelayanan	Rohma Winarni

Bambanglipuro, 19 JANUARI 2021

PANEWU BAMBANGLIPURO



Drs. LUKAS SUMANASA, M.Kes.
Pembina Tingkat I-IV.b
NIP.196601061992031004