

**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL**  
**KAPANEWON BAMBANGLIPURO**

ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦏꦏꦥꦤꦺꦮꦺꦤ꧀ꦧꦩꦧꦁꦭꦶꦥꦸꦫꦺ



Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM)  
Kapanewon Bambanglipuro  
Tahun 2022

**LAPORAN PENYUSUNAN SKM  
KAPANEWON BAMBANGLIPURO  
TAHUN 2022**



**KAPANEWON BAMBANGLIPURO  
2022**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT atas berkat dan Rahmat Nya sehingga penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kapanewon Bambanglipuro tahun 2022 dapat terselesaikan.. Laporan ini disusun sebagai bagian dari proses evaluasi kinerja, dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif, serta berbasis kebutuhan masyarakat. Pentingnya pelayan terhadap pengguna layanan sejalan dengan semakin meningkatnya tuntutan pengguna layanan terhadap layanan yang ramah mampu memberikan layanan diatas harapan yang diinginkan menjadi target yang harus dicapai setiap organisasi untuk menghasilkan pelayanan jasa yang optimal (Service Excellent).

Survei Kepuasan Masyarakat(SKM) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public. Kepuasan masyarakat menjadi acuan berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada Lembaga layanan publik. Kami menyadari bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih terdapat kekurangan, maka saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan sebagai bahan penyempurnaan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di tahun mendatang.



Bambanglipuro, 30 Desember 2022  
Panewu Bambanglipuro

Roy Robert Edison Bonai, AP.MM.  
Pembina TK.I/IV.b  
NIP. 197302231993011002

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
DAFTAR TABEL DAN GRAFIK.....	iv
BAB I.....	1
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II.....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
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
<b>BAB III.....</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	11
<b>BAB IV .....</b>	<b>12</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>12</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	12
4.3 Tren Nilai SKM .....	13
<b>BAB V .....</b>	<b>15</b>
<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>15</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>16</b>
1 Sk Tim Survey Kepuasan Masyarakat.....	16
2 Tampilan Scan Barcode.....	16
3. Kuesioner.....	17
4. Hasil Pengolahan Data .....	18
5. Foto pelayanan Kapanewon Bambanglipuro.....	19

**DAFTAR TABEL DAN GRAFIK**

Grafik 1.1	Grafik Jenis Kelamin Responden tahun 2022.....	7
Grafik 1.2	Grafik Pendidikan Responden tahun 2022.....	8
Grafik 1.3	Garfik Jenis Pekerjaan Responden Tahun 2022.....	8
Grafik 1.4	Grafik Jenis Pelayanan Kapanewon Bambanglipuro.....	10
Tabel dan Grafik	Nilai Unsur Pelayanan Tahun 2022.....	11
Grafik Nilai SKM	Tahun 2018-2022.....	14

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 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.” Dan misi pertama Kabupaten Bantul Penguatan Reformasi Birokrasi menuju Pemerintahan yang Efektif, Efisien, Bersih, Akuntabel dan menghadirkan Pelayanan Publik Prima. Salah satu program kegiatannya adalah Penetapan Evaluasi Kinerja Pelayanan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan mekanisme E-Survei yang bisa diakses masyarakat dengan cara Mengunjungi link <https://skm.bantulkab.go.id/opd.asp> atau Scan Barcode pada Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Sebagai tindak lanjut hal tersebut, maka telah dilakukan pembahasan Rancangan Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diprakarsai oleh Bagian Organisasi Sekretaris daerah Kabupaten Bantul, yang sekarang berubah menjadi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Peraturan Bupati Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Bantul 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.

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. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta Keterlibatan masyarakat

juga mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Pedoman Penyusunan SKM terdapat pada 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.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk bisa melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas 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.
- Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Bantul.

## **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 Kapanewon Bambanglipuro Kabupaten Bantul.

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 Survei 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.
7. Diharapkan dapat menjadi alat bagi Kapanewon Bambanglipuro sebagai bahan evaluasi dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat .



## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara mandiri, tidak memiliki kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak( Netralisasi), melibatkan masyarakat dan pihak yang terkait lainnya (partisipasif), bersifat keadilan, akuntabel, transportasi dan dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan di Kapanewon Bambanglipuro. Sesuai dengan Peraturan Bupati Bantul Nomor 02 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kapanewon Bambanglipuro adalah tim yang dibentuk sesuai dengan keputusan Panewu Bambanglipuro nomor 07 Tahun 2022 pada Kegiatan Pencapaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM dilakukan dengan sistem E-Survei yaitu masyarakat mengisi kuisisioner dengan mengunjungi Link atau Scan Barcode kemudian akan ditampilkan beberapa jenis pilihan pelayanan yang telah diterima, dan masyarakat bisa menilai sendiri poin jawaban dari 9 unsur pertanyaan yang terdapat dalam SKM 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 Bambanglipuro 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**

Dengan adanya sistem E- Survei Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya akan langsung masuk ke link yang telah tersedia yang. Sehingga untuk lokasi dan waktu pengumpulan data bisa dilakukan oleh masing-masing responden dalam kurun waktu 24 Jam Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri dengan fasilitas Komputer yang telah disediakan dari unit pelayanan Kapanewon Bambanglipuro.

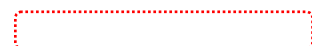
### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (Dua Belas) bulan terhitung dari bulan Januari-Desember tahun 2022 dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	10
2.	Pengumpulan Data	Januari - Desember 2022	284
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2022	12
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2022	6

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kapanewon Bambanglipuro berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Kapanewon Bambanglipuro dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 679 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 679 orang.



## BAB III

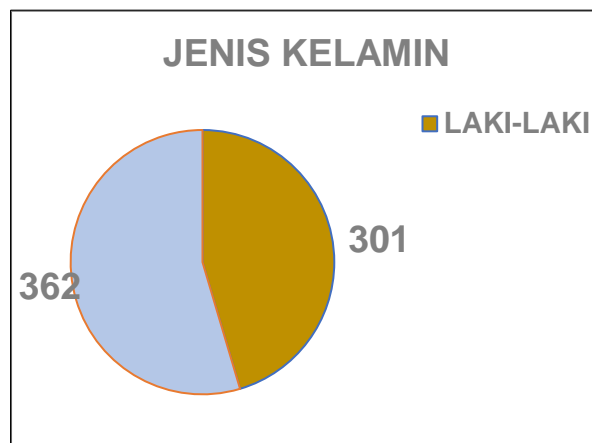
### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 679 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

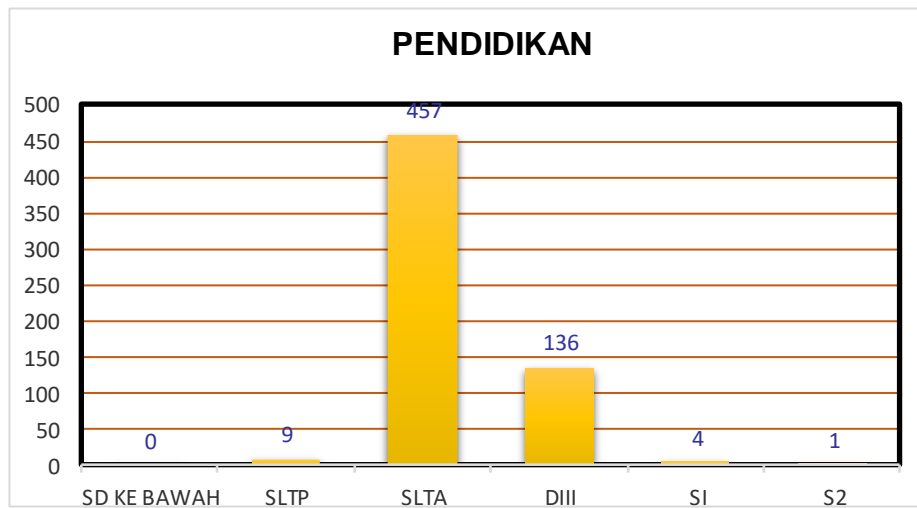
Grafik 1.1

#### Jenis Kelamin Responden tahun 2022



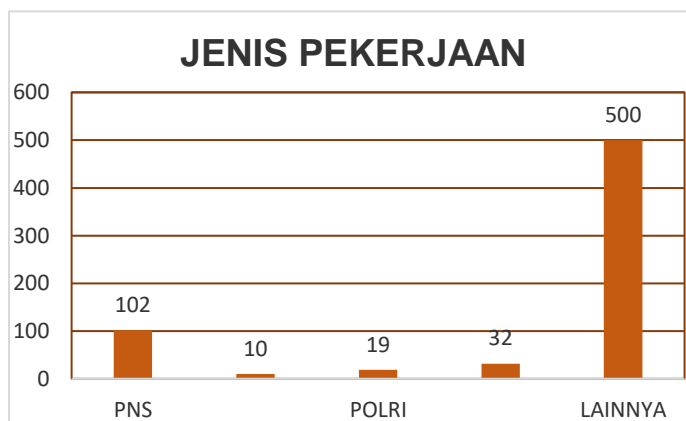
Dari grafik diatas jumlah indikator Responden Tahun 2022 Perempuan lebih besar daripada jumlah responden laki-laki. Yakni jika di prosentasekan Responden Laki-laki sebesar **45.40%** sedangkan Responden Perempuan Yaitu **54.60%**.

Grafik 1.2  
Pendidikan Responden Tahun 2022



Dari grafik diatas jumlah indikator prosentase Tingkat Pendidikan Responden Tertinggi adalah SLTA yaitu sebesar **75.29%** dan untuk Sarjana sebesar **22.41%**.

Grafik 1.3  
Jenis Pekerjaan Responden Tahun 2022

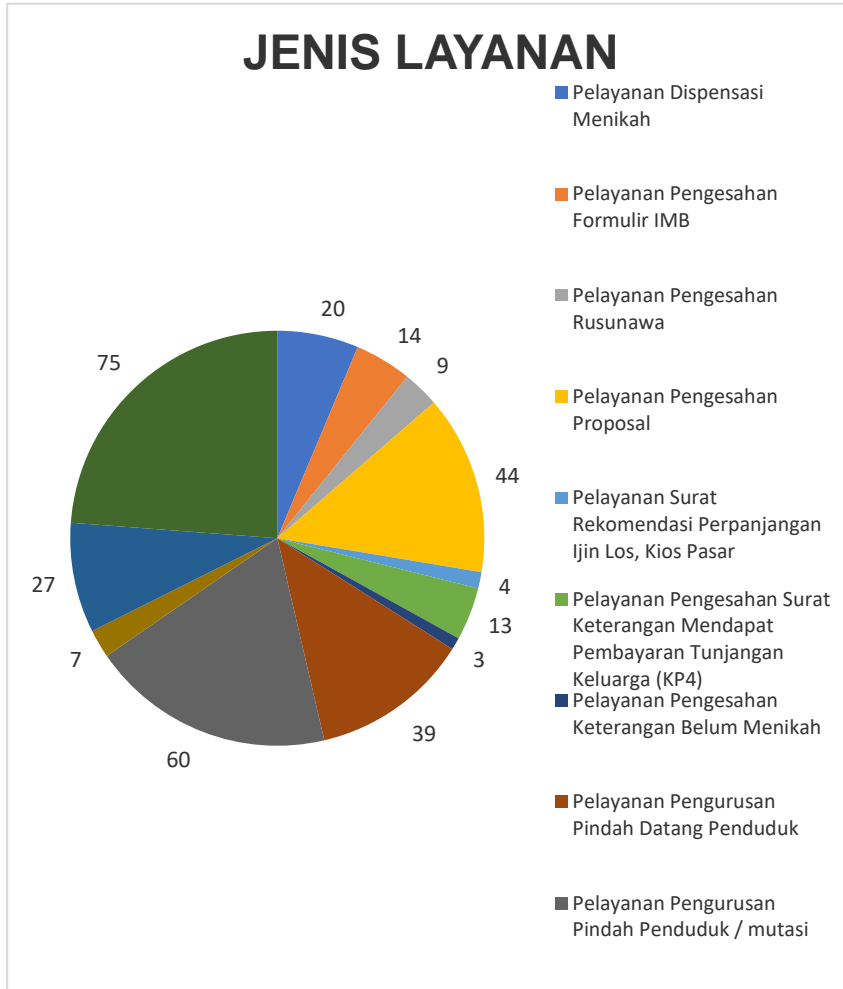


Dari grafik diatas indikator Jenis Pekerjaan yang terdapat pada system disebutkan “lainnya” mendapatkan prosentase tertinggi yaitu sebesar

**75.41%** diantaranya adalah Pelajar/mahasiswa ,Pekerja Swasta ,Perawat, Guru, Pensiunan, Ibu Rumah Tangga, Buruh Tani, Buruh Harian Lepas, Perangkat Desa dsb.

Grafik1.4

Jenis Layanan Masyarakat Kapanewon Bambanglipuro Tahun 2022



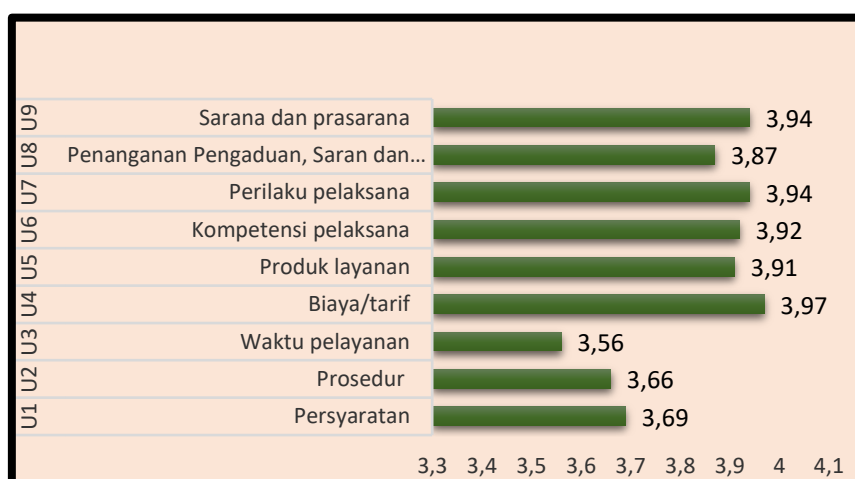
## 1.2 Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 2.1  
Nilai Unsur Pelayanan

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	<b>3.694</b>	<b>3.661</b>	<b>3.560</b>	<b>3.968</b>	<b>3.907</b>	<b>3.920</b>	<b>3.937</b>	<b>3.872</b>	<b>3.943</b>
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>95.72</b> <b>( A SANGAT BAIK)</b>								

Grafik 2.1





## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Dari 9 Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta Persyaratan pelayanan.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif , Sarana Prasarana serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3.9.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dan kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan untuk tahun 2022 dari masyarakat positif, bahwa pelayanan adminduk dan pelayanan perijinan maupun non perijinan berjalan lancar tidak ada kendala. Pelayanan cepat dan mudah, semua pelayanan Adminduk diharapkan untuk memaksimalkan penggunaan Aplikasi. (Bagi masyarakat atau pengguna layanan yang tidak mempunyai HP android pelayanan akan dibantu oleh petugas Registrasi Kalurahan atau Kapanewon)

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat terutama untuk permohonan penandatanganan berkas dikarenakan syarat-syarat harus lengkap terlebih dahulu.
- Untuk pelayanan KK dan KTP memang membutuhkan waktu dikarenakan kinerja operator dalam proses pencetakan tergantung pada sistem koneksi SIAK.

#### **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 bulan Agustus Tahun 2022. 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	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Jawatan Pelayanan
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Jawatan Pelayanan
3	Persyaratan Layanan	Sosialisasi terhadap RT, Dukuh dan Perangkat desa terkait persyaratan terbaru dalam pengurusan dokumen dan Publikasi Standar Pelayanan di Sosial Media yang dimiliki Kapanewon Bambanglipuro		√	√		Jawatan Pelayanan

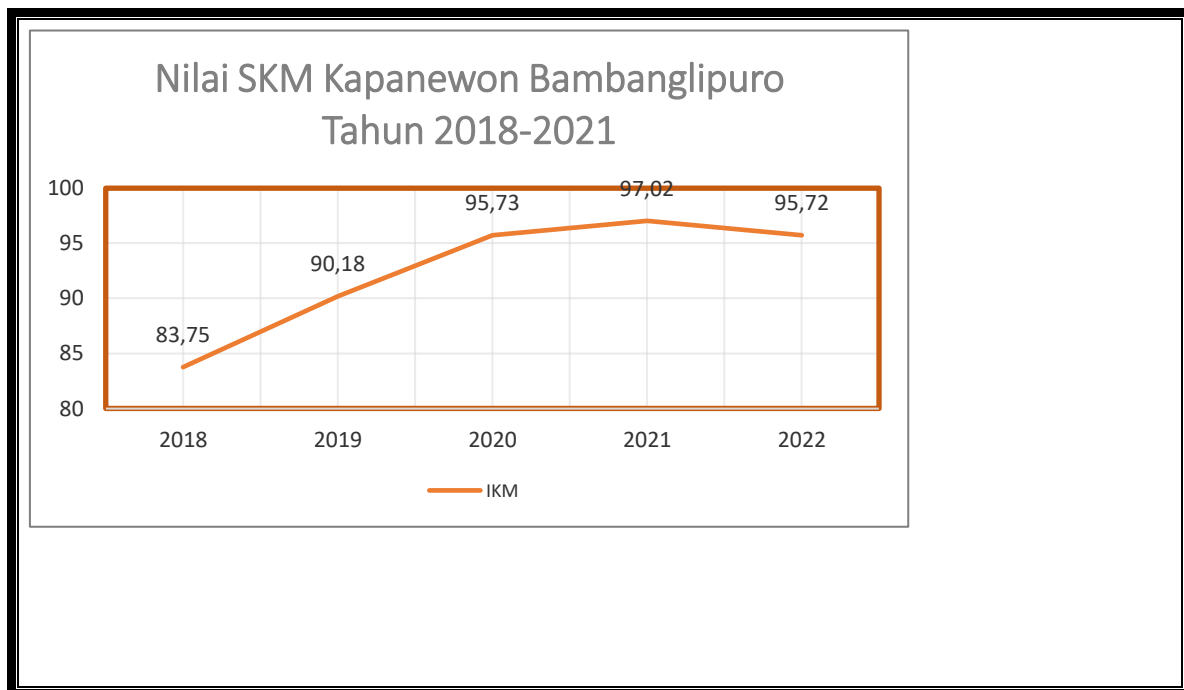
### 4.3 Tren Nilai SKM

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 Kapanewon Bambanglipuro Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 3.1

Nilai SKM Kapanewon Bambanglipuro Tahun 2018-2022



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022 pada Kapanewon Bambanglipuro Kabupaten Bantul.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat(SKM) pada Kapanewon Bambanglipuro dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Hasil survey Kepuasan Masyarakat pada Kapanewon Bambanglipuro pada tahun 2022 secara umum dikategorikan A (Sangat Baik). Hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2018 mencapai kenaikan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kerja pelayanan public ndati tahun 2018-

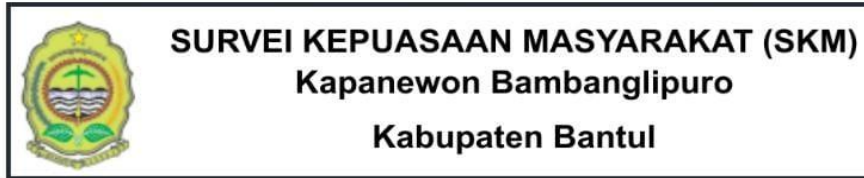
#### B. SARAN

1. Publikasi Standar Pelayanan di Sosial Media( Instagram) atau website Kapanewon Bambanglipuro
2. Memaksimalkan, menjaga, serta meningkatkan kualitas kinerja serta Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada supaya pelayanan dapat terlaksana secara optimal.

Bambanglipuro, 30 Desember 2022  
Panewu Bambanglipuro  
  
Roy Robert Edison Bonai , AP.MM  
Pembina TK.I /IV.b  
NIP. 197302231993011002

## LAMPIRAN

### 1. Tampilan Scan Barcode



## Scan Disini

Mohon untuk Scan Kode QR untuk Pengisian Kuisisioner SKM



### Cara Scan QR Barode

1. Buka atau Instal terlebih dahulu Aplikasi Scan untuk Barcode melalui Google Play atau App Store
2. Arahkan telepon anda ke layar ini untuk memindai kode Scan QR yang tertera di atas

**TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN.  
MASUKAN DAN SARAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK  
KEMAJUAN DAN MENINGKATKAN PELAYANAN KAMI**

## 2. Isian Kuisisioner

### CONTOH KUESIONER

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : □□ / □□ / □□□□		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="checkbox"/> Tahun	
Pendidikan                    :		<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan                        :		<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha	
		<input type="checkbox"/> Lainnya : .....	

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak kompeten</li> <li>2. Kurang kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat kompeten</li> </ol>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buruk</li> <li>2. Cukup</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mahal</li> <li>2. Cukup mahal</li> <li>3. Murah</li> <li>4. Gratis</li> </ol>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>3. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>4. Dikelola dengan baik</li> </ol>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

## 2. Hasil Olah Data SKM

No	OPD	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Nilai	Kinerja
1	Kapanewon Bambanglipuro	3,7	3,7	3,6	3,9	3,9	3,9	3,9	3,8	3,9	95.72	A	Sangat Baik

No	Unsur	Nilai
1	Persyaratan	3,7
2	Prosedur	3,7
3	Waktu pelayanan	3,6
4	Biaya/tarif	3,9
5	Produk layanan	3,9
6	Kompetensi pelaksana	3,9
7	Perilaku pelaksana	3,9
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,8
9	Sarana dan prasarana	3,9

**IKM UNIT PELAYANAN : 95,72**

**NILAI MUTU : A( SANGAT BAIK)**



### 3. Lampiran Foto Pelayanan Umum Kapanewon Bambanglipuro





4. LAMPIRAN PENGISIAN KUISIONER OLEH MASYARAKAT DI PELAYANAN KAPANEWON BAMBANGLIPOURO

