



SEKRETARIAT
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN BANTUL

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I TAHUN 2026

SEKRETARIAT
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN BANTUL



Hasil cetak atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
• Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.

KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang maksimal untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat setiap hari melalui aplikasi perizinan online yang sudah terintegrasi dengan aplikasi survey kepuasan masyarakat milik Bagian Organisasi Kabupaten Bantul pada laman *skm.bantulkab.go.id*. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2026 yang dilaksanakan oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul merupakan salah satu instrument untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan sekaligus sebagai salah satu tolok ukur kinerja pelayanan perizinan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul didasarkan pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai indikator/tolok ukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja dan tingkat kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul.

Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 ini bermanfaat khususnya bagi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul dan bagi semua pihak yang terkait dengan pelayanan publik di Kabupaten Bantul.

Bantul, Juli 2026

Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
Kabupaten Bantul,



Anwar Nur Fahrudin, S.STP., M.Eng
Pembina Tingkat I – IV/b
NIP 197910051998101002

RINGKASAN

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki kualitas pelayanan publik. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan yang telah dilakukan oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul kepada masyarakat, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

Berdasarkan hasil SKM dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori **"Sangat Baik"**, karena diperoleh nilai IKM unit pelayanan sebesar **93.19**.

Dari ke-9 unsur pelayanan yang disurvei, nilai terendah masih terdapat pada **Produk Layanan (U5)** di urutan ke-9, **Waktu Pelayanan (U3)** di urutan ke-8, dan **Persyaratan (U1)** di urutan ke-7. Jika dibandingkan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025, terdapat persamaan dalam hal unsur terendah yaitu ada pada **Produk Layanan (U5)** dan **Waktu Pelayanan (U3)**.

Berdasarkan nilai IKM per jenis layanan, layanan Konsultasi memperoleh nilai IKM terendah sebesar 92,94 dengan kinerja **"Sangat Baik"**, sedangkan Layanan Informasi memperoleh nilai IKM sebesar **100** dengan kinerja **"Sangat Baik"**.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum.....	2
1.3. Tujuan dan Sasaran	3
1.4. Manfaat	3
1.5. Ruang Lingkup.....	4
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	6
2.1. Persiapan	6
2.2. Pengumpulan Data	7
2.3. Pengolahan Data.....	7
BAB III HASIL PENGUKURAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	9
3.1. Karakteristik Responden	9
3.2. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nikai IKM	15
3.3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Jenis Pelayanan.....	17
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	18
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	18
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	21
4.3. Tren Skor Survey Kepuasan Masyarakat	22
BAB V KESIMPULAN	23
LAMPIRAN	24

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	8
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	9
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	11
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	12
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	13
Tabel 6. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	15
Tabel 7. Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Berdasar Rangking	16
Tabel 8. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	16
Tabel 9. Nilai IKM Per Jenis Layanan	17
Tabel 10. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	21
Tabel 11. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Sekretariat Dewan Perakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul pada 5 Periode Survey	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Ekspektasi masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik semakin tinggi. Masyarakat menuntut adanya perbaikan dari tahun ke tahun hingga pelayanan publik dirasa efektif, efisien, dan akurat. Penyelenggara pelayanan publik harus berusaha keras untuk dapat merealisasikan harapan masyarakat tersebut. Hal ini sebagai perwujudan paradigma birokrasi yang semula dilayani berubah menjadi melayani. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan media sosial. Keluhan yang tidak ditangani dengan baik akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Pemerintah akan mendapat persepsi negatif sekaligus dinilai gagal dalam melayani masyarakat. Pada akhirnya, kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul telah melakukan berbagai upaya peningkatan pelayanan dengan perbaikan kinerja pelayanan dan menciptakan inovasi pelayanan. Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul berupaya untuk lebih berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, dengan memperlakukan masyarakat pencari layanan sebagai pelanggan. Berbagai program dan kegiatan dilaksanakan dengan maksud memenuhi kebutuhan, tuntutan dan harapan masyarakat. Terkait hal itu, masyarakat juga dilibatkan dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul. Dengan demikian harapan dan kebutuhan masyarakat dapat terakomodir dalam proses pelayanan, sehingga terhadap unsur-unsur atau aspek yang masih dianggap kurang memuaskan dapat dilakukan pembenahan.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki pelayanan publik. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan yang telah dilakukan oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengacu pada Peraturan

Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh, selanjutnya dapat disusun strategi pembenahan untuk melakukan perbaikan terhadap unsur-unsur yang masih lemah dan peningkatan terhadap unsur-unsur yang telah baik.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Jogjakarta (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 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Tahun 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten di Djawa Timur/Tengah/Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 59);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Perda Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat

Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021);

9. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

1.3. Tujuan dan Sasaran

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang prima guna meningkatkan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul. Adapun sasaran survei ini adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan publik dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul.

1.4. Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.

1.5. Ruang Lingkup

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara online menggunakan aplikasi SKM milik Pemerintah Kabupaten Bantul sebanyak 172 responden selama kurun waktu semester pertama tahun 2026 (1 Januari – 30 Juni 2026) yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul kepada pemohon izin.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 (*Sembilan*) unsur yang relevan, valid dan reliabel sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019, yang meliputi unsur :

- a. Persyaratan;
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur;
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu Pelayanan;
Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya / Tarif;
Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasar ketentuan (bagi yang beretribusi).
- e. Produk Layanan;
Produk Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Kompetensi Pelaksana;
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi : pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana;
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan Prasarana.

Sarana adalah sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

a. Pembentukan Tim Survei

Tim Survei disusun dengan keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul. Selanjutnya tim survei membahas mengenai kuesioner disesuaikan dengan kebutuhan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul. Setelah itu Tim Survei menyusun jadwal pengolahan data.

2. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan yang dilakukan secara periodik. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis atau unit layanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Daftar kuesioner seperti terlampir (Lampiran 1).

b. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori (*Skala Likert*) yakni :

- 1) Angka 1 adalah nilai persepsi Tidak Baik
- 2) Angka 2 adalah nilai persepsi Kurang Baik
- 3) Angka 3 adalah nilai persepsi Baik
- 4) Angka 4 adalah nilai persepsi Sangat Baik

3. Penetapan Responden dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 172 responden yang merupakan semua yang mengisi survey melalui laman survey skm.bantulkab.go.id dengan jumlah layanan

sebanyak 2 jenis layanan.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- 1) Lokasi pengumpulan data di wilayah Kabupaten Bantul.
- 2) Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan dari bulan Januari 2026 s/d Juni 2026, yang dilakukan secara online melalui laman skm.bantulkab.go.id. milik Bagian Organisasi Setda Kabupaten Bantul.

2.2. Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul dengan jumlah responden 172 orang selama satu semester (Januari 2026 s/d Juni 2026) dari 2 jenis layanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul.

2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh pengguna layanan dan dilakukan saat pengguna layanan akan mengakses Portal Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul. Selain itu, pengisian kuesioner juga bisa langsung melalui aplikasi SKM Bagian Organisasi Setda Kabupaten Bantul.

2.3. Pengolahan Data

1. Metode Pengolahan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 dilakukan dengan menyampaikan kuesioner kepada responden, dalam hal ini pengguna layanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul secara online. Kuesioner mencakup unsur-unsur pelayanan yang disusun dengan mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

2. Perangkat Pengolahan

Hasil pengambilan data kuesioner melalui sistem SKM online Bagian Organisasi Kabupaten Bantul, untuk mendapat nilai IKM-nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (*sembilan*) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut : SKM Unit Pelayanan x 25.

Berikut tabel perhitungan kategori nilai IKM.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 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. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas.

4. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah pada hasil analisis data SKM dengan merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan secara komprehensif sehingga seluruh unsur/indeks akan meningkat secara simultan. Sedangkan untuk unsur yang mempunyai nilai tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB III

HASIL PENGUKURAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan SKM ini adalah survei masyarakat pengguna layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah mereka terima. Pada bab ini akan dipaparkan hasil SKM terhadap 172 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

3.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada SKM Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (*empat*) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

3.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 172 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 2.

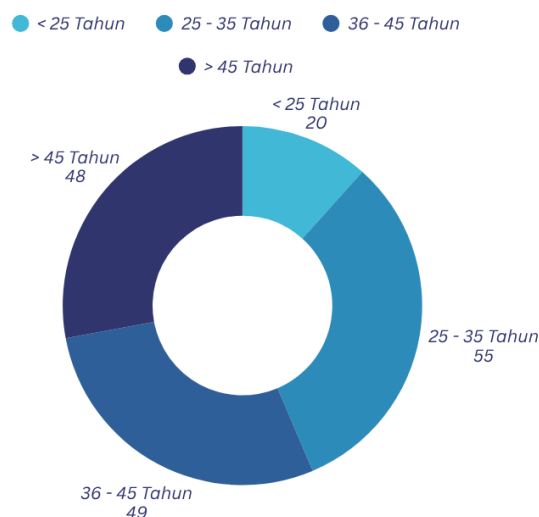
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kategori Umur	Responden	
		Jumlah	(%)
1	Tidak Mengisi	0	0
2	< 25 tahun	20	11,63
3	25 - 35 tahun	55	31,97
4	36 – 45 tahun	49	28,49
5	>45 tahun	48	27,91
Total		172	100

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna layanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul pada **Semester I Tahun 2026** paling dominan berada pada kategori umur **25–35 tahun** sebanyak **55 responden (31,97%)**, diikuti kategori umur **36–45 tahun** sebanyak **49 responden (28,49%)**, serta kategori umur **lebih dari 45 tahun** sebanyak **48 responden (27,91%)**. Sementara itu, kategori umur **kurang dari 25 tahun** merupakan proporsi paling sedikit, yaitu **20 responden (11,63%)**, dan tidak terdapat responden yang tidak mengisi data umur. Berdasarkan proporsi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul didominasi oleh masyarakat usia produktif, khususnya pada rentang usia **25–35 tahun**.

Gambar 1. Responden Berdasarkan Usia

RESPONDEN BERDASARKAN USIA



3.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

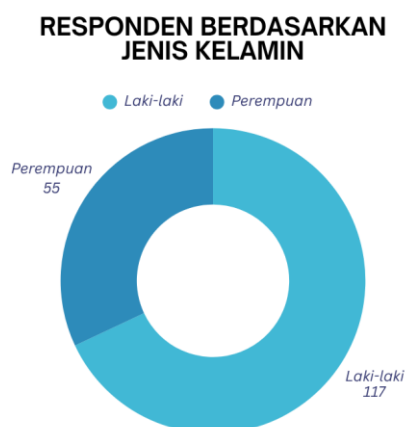
Kajian variabel jenis kelamin pada 172 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak mengisi	-	-
2	Laki-laki	117	68,02
3	Perempuan	55	31,98
Total		172	100

Responden Laki-laki merupakan pengguna layanan terbanyak pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul, yaitu sebanyak **117 orang (68,02%)** dari total **172 responden**. Sementara itu, responden perempuan berjumlah **55 orang (31,98%)**. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan pada Semester I Tahun 2026 didominasi oleh laki-laki. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa partisipasi laki-laki dalam memanfaatkan layanan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul lebih tinggi dibandingkan perempuan, meskipun kedua kelompok sama-sama berperan aktif dalam mengakses layanan yang tersedia.

Gambar 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



3.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan

dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul untuk bahan pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

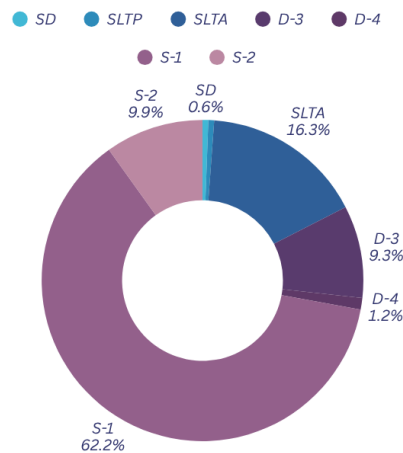
No	Kategori Pendidikan	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak Mengisi	0	0
2	SD	1	0,58
3	SLTP	1	0,58
4	SLTA	28	16,28
5	D-1	0	0
6	D-2	0	0
7	D-3	16	9,3
8	D-4	2	1,16
9	S-1	107	62,21
10	S-2	17	9,88
11	S-3	0	0
Total		102	100

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden didominasi oleh kelompok pendidikan **S-1** sebanyak **107 orang (62,21%)**. Selanjutnya diikuti oleh responden dengan pendidikan **SLTA** sebanyak **28 orang (16,28%)**, **S-2** sebanyak **17 orang (9,88%)**, dan **D-3** sebanyak **16 orang (9,3%)**. Responden dengan pendidikan **D-4** berjumlah **2 orang (1,16%)**, responden dengan pendidikan **SLTP** berjumlah **1 orang (0,58%)**, sedangkan responden dengan pendidikan **SD** sebanyak **1 orang (0,58%)**. Tidak terdapat responden yang memiliki tingkat pendidikan **D-1**, **D-2**, **S-3**, serta tidak ada responden yang tidak mengisi data tingkat pendidikan.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna layanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul memiliki tingkat pendidikan **menengah hingga perguruan tinggi**, dengan dominasi pada jenjang **S-1**. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengguna layanan memiliki latar belakang pendidikan yang cukup baik sehingga diharapkan mampu memahami prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, serta memanfaatkan layanan yang disediakan secara optimal.

Gambar 3. Responden Berdasarkan Pendidikan

RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN



3.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna layanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul. Data responden berdasarkan jenis pekerjaan juga bisa digunakan untuk acuan dalam memberikan kegiatan sosialisasi tentang prosedur pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pekerjaan responden pada pengukuran SKM ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 5.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

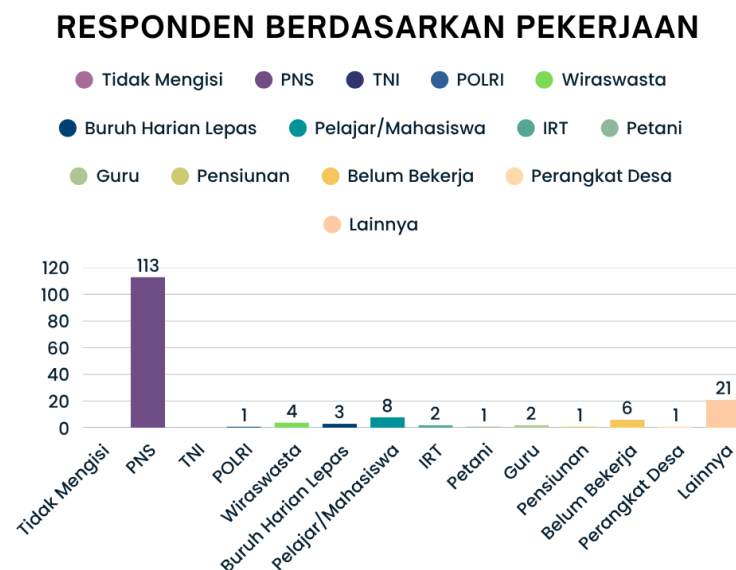
No	Kategori Pekerjaan	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	113	65,7
3	TNI	0	0
4	POLRI	1	0,58
5	Wiraswasta	4	2,33
6	Buruh Harian Lepas	3	1,74
7	Pelajar/Mahasiswa	8	4,65
8	IRT	2	1,16
9	Petani	1	0,58
10	Guru	2	1,16
11	Pensiunan	1	0,58

12	Belum Bekerja	6	3,49
13	Perangkat Desa	1	0,58
6	Lainnya	21	12,21
7	Karyawan Swasta	9	5,23
Total		172	100

Kelompok **PNS** mendominasi sebagai pengguna layanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul, yaitu dengan berjumlah sebanyak **113 orang (65,7%)**. Selanjutnya diikuti oleh **Pekerjaan lainnya** yang berjumlah **21 orang (12,21%)**, serta **Karyawan swasta (IRT)** sebanyak **9 orang (5,23%)**. Selain itu, terdapat responden dari kategori **Pelajar/Mahasiswa** sebanyak **8 orang (4,65%)**, kategori **Belum bekerja** sebanyak **6 orang (3,49%)**, kategori **Wirasawata** sebanyak **4 orang (2,33%)**, kategori **IRT dan Guru** masing-masing sebanyak **2 orang (1,16%)** serta **Perangkat desa, Pensiunan, Petani dan Polri** sebanyak **1 orang (0,58%)**. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengguna layanan didominasi oleh kelompok pekerja aktif yang memiliki kebutuhan terhadap layanan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul.

Sementara itu, tidak terdapat responden yang berasal dari kelompok **TNI**. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna layanan berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan, mayoritas merupakan masyarakat yang aktif dalam sektor formal maupun informal.

Gambar 4. Responden Berdasarkan Pekerjaan



3.2. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nikai IKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul terhadap 172 responden yang telah diminta pendapatnya mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul. Survei dilakukan pada bulan Januari sampai Juni Tahun 2026 dengan sasaran 2 jenis layanan.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 (*sembilan*) unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 172 orang responden seperti pada Lampiran 4. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada dan tabel 6 berikut.

Tabel 6. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,70
U2	Prosedur	3,70
U3	Waktu pelayanan	3,66
U4	Biaya/tarif	3,76
U5	Produk layanan	3,66
U6	Kompetensi pelaksana	3,70
U7	Perilaku pelaksana	3,73
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,90
U9	Sarana dan prasarana	3,74

Berdasarkan hasil isian kuesioner pada 172 orang responden dilakukan penghitungan terhadap semua unsur pelayanan untuk memperoleh jumlah nilai dan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Selanjutnya untuk memperoleh nilai rata-rata tertimbang, masing-masing nilai rata-rata per unsur akan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,11. Hasil perkalian tersebut kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan. Selanjutnya, dari nilai indeks unit pelayanan tersebut akan diinterpretasikan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan mengkonversi dan mengalikan nilai indeks dengan nilai dasar 25.

Dari hasil penghitungan yang dilakukan, diperoleh jumlah nilai, nilai rata-rata per unsur pelayanan, nilai rata-rata tertimbang, nilai indeks unit pelayanan dan urutan perolehan nilainya mulai dari nilai terendah ke nilai tertinggi. Urutan perolehan nilai rata-rata per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 7, sedangkan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat terdapat pada tabel 8 sebagai berikut :

Tabel 7. Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Berdasar Ranging

Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	RANKING
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.90	1
U4	Biaya/tarif	3.76	2
U9	Sarana dan prasarana	3.74	3
U7	Perilaku pelaksana	3.73	4
U6	Kompetensi pelaksana	3.70	5
U2	Prosedur	3.70	6
U1	Persyaratan	3.70	7
U3	Waktu pelayanan	3.66	8
U5	Produk layanan	3.66	9

Tabel 8. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks	3.73
IKM Unit Pelayanan	93.19
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Unit Pelayanan	SANGAT BAIK

Dari Tabel 7 dan 8 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada kisaran nilai 3,66 hingga 3,90. Nilai unsur Persyaratan; Prosedur; Waktu Pelayanan; Biaya/Tarif; Produk layanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Sarana dan Prasarana termasuk pada kategori “Sangat Baik”. Nilai indeks unit pelayanan termasuk pada kategori “**Sangat Baik**” dengan nilai **3.73**.

Berdasarkan hasil konversi dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “Sangat Baik”, karena diperoleh nilai IKM unit pelayanan sebesar **93.19**. Nilai IKM Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah termasuk dalam kategori “**Sangat Baik**” karena berada pada kisaran nilai 88,31 – 100,00.

3.3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul terdiri atas dua layanan yang masing-masing memiliki spesifikasi produk pelayanan yang berbeda. Namun begitu terdapat jenis layanan yang paling sering diakses masyarakat yaitu Layanan Konsultasi. Berdasarkan responden sebanyak 172 orang diperoleh dari 2 jenis layanan yang terisi. Dari total 2 jenis layanan yang tersedia pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul, semua layanan mendapatkan responden pada periode survei ini.

Berikut tersaji nilai IKM per jenis layanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul.

Tabel 9. Nilai IKM Per Jenis Layanan

No	Nama Layanan	Nilai IKM	Kinerja
1	Layanan Konsultasi	93.17	A (Sangat Baik)
2	Layanan informasi	95.25	A (Sangat Baik)

Berdasarkan Tabel 9 tentang nilai IKM per jenis layanan, Layanan Konsultasi memperoleh skor 93.17 yang merupakan nilai terendah dibandingkan jenis layanan lainnya, dengan kategori kinerja "Sangat Baik". Sementara itu, layanan informasi memperoleh nilai tertinggi yaitu 95.25 dengan kategori kinerja "Sangat Baik".

Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa sebagian besar jenis layanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul telah memperoleh predikat "Sangat Baik". Capaian ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan publik secara umum telah berjalan dengan sangat baik. Meskipun demikian, layanan Layanan Konsultasi yang memperoleh kategori "Sangat Baik" perlu menjadi perhatian dan bahan evaluasi agar kualitas pelayanannya dapat terus ditingkatkan. Upaya perbaikan secara berkelanjutan diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan pada layanan tersebut, sekaligus mempertahankan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan lainnya yang telah memperoleh predikat "Sangat Baik".

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Secara umum, hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan adanya peningkatan capaian kinerja pelayanan. Nilai IKM pada Semester II Tahun 2025 sebesar 92.28 dengan kategori “Sangat Baik”, kemudian mengalami peningkatan pada Semester I Tahun 2026 menjadi 93.19, dengan kategori “Sangat Baik”. Peningkatan nilai tersebut mencerminkan bahwa kualitas pelayanan publik semakin membaik dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Capaian ini diperkirakan dipengaruhi oleh penyempurnaan alur pelayanan serta kemudahan masyarakat dalam memperoleh layanan konsultasi dan informasi di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul. Dengan demikian, hasil survei ini dapat dimaknai sebagai bagian dari upaya penguatan dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul.

Jika dilihat dari 9 (*sembilan*) unsur pelayanan akan memberikan informasi lebih detail terhadap kekurangan dan kelebihan yang dimiliki oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul. Unsur pelayanan yang perlu diperbaiki karena mempunyai nilai terendah sebagai berikut :

1. *Persyaratan (U1)*
2. *Waktu Pelayanan (U3)*
3. *Produk Layanan (U5)*

Unsur Produk Layanan (U5) memperoleh nilai terendah pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026, yaitu **3,66**. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat masih menaruh perhatian terhadap kesesuaian hasil layanan yang diterima dengan harapan dan kebutuhan mereka. Meskipun secara umum seluruh jenis layanan memperoleh kategori **Sangat Baik**, masih terdapat beberapa layanan yang memerlukan penyempurnaan, terutama pada **layanan konsultasi** yang memperoleh nilai IKM terendah dibandingkan jenis layanan lainnya. Hal ini dimungkinkan karena layanan konsultasi pada beberapa permasalahan memerlukan proses penelaahan serta koordinasi dengan pihak terkait agar informasi atau solusi yang diberikan akurat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul terus berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui penyempurnaan standar pelayanan, penguatan koordinasi antarunit kerja, serta peningkatan kualitas pelayanan konsultasi dan informasi agar semakin mudah diakses dan memenuhi harapan masyarakat.

Sebagai upaya peningkatan kualitas layanan, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul terus melakukan penyempurnaan standar operasional pelayanan melalui evaluasi berkala terhadap proses penyelenggaraan layanan konsultasi dan informasi. Koordinasi antarunit kerja serta dengan perangkat daerah terkait terus diperkuat untuk memastikan informasi dan materi konsultasi yang diberikan akurat, mutakhir, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, kompetensi petugas pelayanan terus ditingkatkan agar mampu memberikan informasi yang jelas, konsultasi yang responsif, serta pelayanan yang ramah dan profesional kepada masyarakat. Dengan demikian, diharapkan layanan konsultasi dan informasi yang diberikan semakin mudah diakses, tepat, dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat, sehingga kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul dapat terus meningkat.

Berdasarkan karakteristik responden, pengguna layanan didominasi oleh **laki-laki** dibandingkan **perempuan**. Dari sisi usia, mayoritas responden berada pada **kelompok usia produktif 25–35 tahun**, diikuti oleh kelompok usia **36-45 tahun** dan usia lebih dari **45 tahun**. Berdasarkan tingkat pendidikan, responden didominasi oleh lulusan **S-1**, kemudian diikuti oleh lulusan **SMA**, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan memiliki tingkat pendidikan menengah hingga perguruan tinggi. Sementara itu, dari sisi pekerjaan, mayoritas responden berasal dari kalangan **PNS**. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan didominasi oleh masyarakat usia produktif dengan tingkat pendidikan yang cukup baik sehingga memiliki pemahaman dan ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul perlu terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek **produk layanan, waktu pelayanan, dan persyaratan**, guna meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

Unsur Waktu Pelayanan (U3) menempati urutan kedua terendah dengan nilai **3,66**. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu penyelesaian layanan masih menjadi salah satu aspek yang mendapat perhatian dari masyarakat. Meskipun sebagian besar layanan telah diselesaikan sesuai standar pelayanan, terdapat beberapa jenis layanan yang memerlukan proses rekomendasi teknis dari perangkat daerah terkait maupun instansi vertikal sehingga waktu penyelesaiannya bergantung pada proses koordinasi lintas instansi. Selain itu, keterlambatan dalam pemenuhan persyaratan oleh pemohon juga dapat memengaruhi lamanya proses penyelesaian layanan. Untuk meningkatkan kinerja pada unsur ini, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul terus memperkuat koordinasi dengan perangkat daerah teknis, melakukan monitoring terhadap penyelesaian permohonan secara berkala, serta

memberikan informasi yang lebih jelas kepada masyarakat mengenai persyaratan dan estimasi waktu penyelesaian sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih efektif dan efisien.

Upaya percepatan pelayanan terus dilakukan melalui peningkatan koordinasi dengan OPD teknis dan instansi vertikal guna mempercepat proses rekomendasi, serta penyempurnaan alur pelayanan agar lebih efektif dan efisien. Selain itu, sosialisasi dan bimbingan teknis kepada masyarakat juga terus ditingkatkan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai persyaratan, prosedur, dan jangka waktu penyelesaian izin. Dengan demikian, diharapkan masyarakat dapat lebih siap dalam mengajukan permohonan sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat.

Unsur Persyaratan (U1) menjadi unsur dengan nilai terendah ketiga, yaitu **3,70**. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kendala dalam memahami maupun memenuhi persyaratan administrasi dan teknis pada beberapa jenis layanan. Kompleksitas persyaratan pada layanan tertentu menyebabkan pemohon perlu melakukan perbaikan atau pelengkapan dokumen sebelum permohonan dapat diproses lebih lanjut. Kondisi tersebut dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kemudahan pelayanan. Sebagai upaya perbaikan, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul terus meningkatkan kualitas penyampaian informasi persyaratan melalui media digital, pelayanan konsultasi, serta pendampingan kepada masyarakat agar persyaratan yang harus dipenuhi lebih mudah dipahami dan dapat dipenuhi sejak awal pengajuan permohonan.

Adapun **Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)** memperoleh nilai tertinggi pada Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026, yaitu **3,90**. Capaian ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul telah berjalan dengan baik. Masyarakat memperoleh kemudahan dalam menyampaikan pengaduan, saran, maupun masukan, serta menilai bahwa setiap masukan yang disampaikan ditindaklanjuti secara responsif sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Nilai yang tinggi pada unsur ini juga mencerminkan komitmen Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul dalam mewujudkan pelayanan publik yang terbuka, responsif, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan melalui pengelolaan pengaduan serta masukan dari masyarakat.

Unsur Biaya/tarif (U4) memperoleh nilai tertinggi kedua dengan skor **3,76**. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai biaya/tarif pelayanan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul telah memberikan kepastian dan memenuhi harapan pengguna layanan. Seluruh layanan konsultasi dan layanan informasi yang diselenggarakan tidak dipungut biaya sehingga masyarakat dapat mengakses pelayanan tanpa beban biaya. Kondisi tersebut mencerminkan komitmen

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, serta bebas dari pungutan liar. Ke depan, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul akan terus mempertahankan kebijakan pelayanan tanpa biaya serta meningkatkan keterbukaan informasi mengenai standar pelayanan agar kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik terus meningkat.

Sementara itu, **Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)** menempati urutan ketiga terbaik dengan nilai **3,74**. Capaian ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan yang tersedia telah mampu mendukung kenyamanan masyarakat dalam memperoleh layanan. Ketersediaan ruang pelayanan yang representatif, fasilitas pendukung, serta pemanfaatan layanan berbasis digital memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan. Ke depan, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul akan terus melakukan pemeliharaan dan penyempurnaan sarana prasarana agar kualitas pelayanan tetap terjaga serta mampu mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM Semester pertama Tahun 2026 ini maka prioritas unsur yang akan diperbaiki adalah unsur *Produk Layanan* yang dibarengi dengan unsur *Waktu Pelayanan* serta *Persyaratan*. Hal ini dilakukan untuk merubah paradigma masyarakat terhadap pelayanan publik yang masih dinilai lambat. Berikut program/kegiatan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2026 yang merupakan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tabel di bawah.

Tabel 10. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU 2026												PENANG-UNG JAWAB
			Jan	Feb	Mar	April	Mei	Jun	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Waktu pelayanan dan Persyaratan	1. Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan konsultasi dan layanan informasi. 2. Menyederhanakan persyaratan layanan agar mudah dipahami masyarakat. 3. Menyusun standar waktu penyelesaian layanan dan melakukan monitoring kepatuhan terhadap standar tersebut. 4. Mengoptimalkan pemanfaatan media digital untuk penyampaian informasi dan penerimaan permohonan layanan.													Tim Kerja

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil SKM Semester I Tahun 2026 untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul, dengan nilai IKM **93,19** dapat disimpulkan :

1. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori **“A”**, yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan berada pada kategori **“Sangat Baik”**.
2. Hasil SKM terhadap pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul telah berada pada kategori **“Sangat Baik”**, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan guna mempertahankan dan meningkatkan capaian yang ada, serta mendekati dan menyelaraskan dengan rata-rata nilai IKM Kabupaten Bantul (**91,67**). Kondisi ini menjadi dasar penting bagi penyelenggara pelayanan untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan, baik dari aspek mutu pelayanan maupun kinerja aparatur, agar kualitas pelayanan publik semakin optimal.

LAMPIRAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Jenis Layanan
Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bantul

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P UsiaTahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ WIRA SWASTA ☐ SWASTA
☐ Buruh Harian ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Lainnya.(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : KONSULTASI

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan 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 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 di Kantor Kami. a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang cepat d. Tidak cepat	4 3 2 1
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Gratis b. Murah c. Cukup mahal d. Sangat mahal	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 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 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

Laporan IKM Perangkat Daerah Sekretariat DPRD (2026-01-01_sampai_2026-06-30)

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	2	4	3	3	4	3	3	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
19	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	3	4	3	3	4	4	4	3	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	



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**.

41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
54	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
55	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
57	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
58	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
61	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	3	4	3	4	3	3	3	4	3	

81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

84	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
86	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
87	3	3	3	4	4	4	4	4	3		
88	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
89	3	4	3	3	3	4	3	4	4		
90	3	4	4	3	4	3	4	4	3		
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
	#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
94	4	4	3	4	3	3	4	4	4		
95	4	4	3	4	4	3	4	4	4		
96	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
98	4	4	3	4	4	3	4	4	3		
99	3	3	3	2	3	3	3	4	3		
100	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
101	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
102	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
103	4	4	3	3	4	4	4	4	4		
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
106	4	3	3	4	3	4	3	4	4		
107	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4		

127	3	3	3	3	3	3	4	4	3
128	4	4	4	4	4	3	4	4	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	3	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	3	4	4	3	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	4	3	3	3	3	4	4	3

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
139	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
142	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
146	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
147	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
148	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
149	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
152	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
153	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
162	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
163	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	



- 168
- 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**.

170	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
171	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
172	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
JML	637	637	630	647	630	636	642	671	644	
NRR /Unsur	3.70	3.70	3.66	3.76	3.66	3.70	3.73	3.90	3.74	
NRR Trtmbng /Unsur	0.411	0.411	0.407	0.418	0.407	0.411	0.414	0.433	0.416	3.728
X IKM Unit pelayanan										93.19

Laporan IKM Perangkat Daerah Sekretariat_DPRD (2026-01-01_sampai_2026-06-30)

#	Perangkat Daerah	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Grade
#	Sekretariat DPRD	3.70	3.70	3.66	3.76	3.66	3.70	3.73	3.90	3.74	93.19	A (Sangat Baik)
1	Layanan Konsultasi	3.70	3.70	3.65	3.76	3.66	3.69	3.73	3.90	3.75	93.17	A (Sangat Baik)
2	Layanan informasi	3.86	3.86	3.86	3.86	3.71	3.86	3.71	3.86	3.71	95.25	A (Sangat Baik)

No	Unsur	Nilai
U1	Persyaratan	3.70
U2	Prosedur	3.70
U3	Waktu pelayanan	3.66
U4	Biaya/tarif	3.76
U5	Produk layanan	3.66
U6	Kompetensi pelaksana	3.70
U7	Perilaku pelaksana	3.73
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.90
U9	Sarana dan prasarana	3.74
	Nilai IKM	93.19
	Mutu Pelayanan	A (Sangat Baik)

Laporan Detail Responden Sekretariat DPRD (2026-01-01_sampai_2026-06-30)

#	Jenis Kelamin		Pendidikan								Pekerjaan															Umur											
	P	L	Tidak Diisi	SD	SM P	SM A	D 3	S 1	S 2	S 3	Tidak Diisi	PN S	T NI	POL RI	WIRASWASTA	SWASTA	BURU H HARIAN LEPAS	PELAJAR/MAHASISWA	IR T	PETANI	GURU	PENSIUNAN	BELUM BEKERJA	PERANGKAT DESA	LAINNYA	Tidak diisi	< 25	25 - 35	36 - 45	> 45							
1		✓						✓				✓																		✓							
2		✓						✓									✓													✓							
3		✓						✓									✓													✓							
4	✓							✓				✓																✓									
5	✓							✓				✓																			✓						
6		✓										✓																✓									
7	✓							✓																	✓			✓									
8		✓						✓				✓																			✓						
9		✓							✓			✓																		✓							
10		✓				✓						✓																			✓						
11		✓						✓				✓																		✓							
12		✓							✓			✓																			✓						
13		✓						✓				✓																		✓							
14		✓						✓				✓																		✓							
15		✓						✓																	✓			✓									
16		✓						✓				✓																		✓							
17		✓						✓																	✓					✓							
18	✓							✓				✓															✓										
19	✓					✓						✓																✓									
20	✓								✓			✓																		✓							
21		✓						✓				✓																		✓							
22		✓						✓				✓																	✓								
23		✓						✓				✓																	✓								
24	✓							✓				✓																		✓							
25		✓				✓						✓																			✓						
26		✓						✓				✓																		✓							
27		✓							✓			✓																		✓							
28	✓					✓						✓															✓										
29	✓							✓				✓																		✓							
30	✓							✓				✓																		✓							
31		✓						✓				✓																			✓						
32	• Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.					✓									✓															✓							
33	• Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"														alat bukti hukum yang sah"																				✓		
34	• Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR.E.																														✓						



35		✓				✓				✓																	✓		
36	✓					✓	✓			✓																	✓		
37		✓					✓			✓																		✓	
38	✓									✓																✓			
39		✓					✓			✓																		✓	
40		✓						✓													✓							✓	
41		✓						✓													✓							✓	
42		✓						✓													✓							✓	
43	✓						✓						✓														✓		
44		✓				✓							✓														✓		
45		✓				✓							✓														✓		
46		✓					✓						✓													✓			
47		✓					✓			✓																	✓		
48		✓					✓			✓																✓			
49		✓				✓						✓															✓		
50		✓					✓								✓											✓			
51		✓					✓														✓						✓		
52	✓					✓																✓					✓		
53		✓					✓													✓						✓			
54	✓						✓						✓														✓		
55		✓						✓				✓															✓		
56		✓					✓													✓						✓			
57	✓						✓								✓												✓		
58	✓						✓			✓																			✓
59	✓					✓															✓								✓
60		✓					✓			✓																			✓
61		✓					✓			✓																			✓
62		✓				✓				✓																		✓	
63		✓					✓														✓								✓
64		✓			✓										✓									✓					
65		✓						✓		✓																		✓	
66		✓					✓			✓																			✓
67		✓					✓			✓																		✓	
68		✓					✓			✓																		✓	
69		✓					✓			✓																			✓
70		✓					✓			✓																			✓
71		✓					✓			✓																		✓	
72	✓						✓			✓																		✓	
73	✓					✓				✓																	✓		
74		✓				✓															✓							✓	
75	✓					✓															✓				✓				
76	✓						✓			✓																		✓	
77		✓					✓								✓														✓
78		✓					✓														✓							✓	
79		✓					✓			✓																	✓		
80		✓				✓				✓																			✓
81																													✓
82																					✓						✓		

83		✓					✓			✓																✓	
84		✓					✓			✓															✓		
85		✓			✓													✓						✓			
86	✓						✓																✓		✓		
87	✓						✓																✓		✓		
88	✓							✓			✓																✓
89		✓					✓				✓														✓		
90	✓							✓															✓				✓
91	✓							✓															✓				✓
92		✓					✓				✓													✓			
93		✓					✓				✓																✓
94		✓					✓				✓												✓				
95		✓					✓				✓												✓				
96		✓					✓				✓													✓			
97	✓						✓				✓													✓			
98	✓						✓				✓													✓			
99	✓						✓						✓											✓			
100		✓					✓				✓													✓			
101	✓					✓					✓													✓			
102		✓				✓							✓										✓				
103	✓						✓				✓													✓			
104	✓					✓																	✓		✓		
105		✓					✓				✓																✓
106		✓					✓				✓																✓
107		✓					✓				✓													✓			
108	✓						✓				✓																✓
109		✓					✓				✓																✓
110		✓					✓				✓																✓
111		✓					✓				✓																✓
112		✓				✓					✓																✓
113	✓						✓						✓											✓			
114		✓				✓					✓														✓		
115		✓				✓					✓														✓		
5		✓				✓					✓														✓		
6		✓				✓					✓													✓			



[illegible]

170		✓					✓																		✓			✓	
171		✓					✓				✓																		✓
172		✓					✓				✓																		✓

A. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
1	Laki-laki	117	68.02%
2	Perempuan	55	31.98%
	Jumlah	172	100%

B. Umur

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak mengisi	0	0	0
2	< 25 TH	12	8	20
3	25 - 35 TH	28	27	55
4	36 - 45 TH	38	11	49
5	> 45 TH	39	9	48
	Total	117	55	172

C. Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %
1	SD	1	0.58%
2	SMP	1	0.58%
3	SMA	28	16.28%
4	D3	16	9.3%
5	S1	107	62.21%
6	S2	17	9.88%
7	S3	0	0%
8	D4	2	1.16%
	Jumlah	172	100%

D. Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %
1	PNS	113	65.7%
2	TNI	0	0%
3	POLRI	1	0.58%
4	WIRASWASTA BURUH HARIAN	4	2.33%
5	LEPAS PELAJAR/MAHASI	3	1.74%
6	SWA	8	4.65%
7	IRT	2	1.16%
8	PETANI	1	0.58%
9	GURU	2	1.16%
10	PENSIUNAN	1	0.58%
11	BELUM BEKERJA PERANGKAT	6	3.49%
12	DESA	1	0.58%
13	LAINNYA KARYAWAN	21	12.21%
14	SWASTA	9	5.23%
	Jumlah	172	100%

Daftar Layanan Responden (2026-01-01_sampai_2026-06-30)

#	Keterangan	Jumlah Responden
1	Sekretariat DPRD	172
2	Layanan Konsultasi	165
3	Layanan informasi	7