

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul Tahun 2022 dapat disusun dan diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat dijadikan bahan evaluasi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul.

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak khususnya bagi seluruh karyawan dan karyawan di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul, sehingga laporan ini dapat diselesaikan dengan baik. Dalam penyusunan laporan ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karena itu kami mohon maaf atas ketidaksempurnaan laporan ini sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi perbaikan menuju kesempurnaan laporan. Akhir kata, kiranya laporan ini dapat memberikan manfaat dan pengaruh positif dalam peningkatan kinerja Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul pada waktu yang akan datang.

Bantul, 19 Januari 2023  
Sekretaris DPRD  
Kabupaten Bantul

Praptanugraha, S.Sos., MH.

## RINGKASAN

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 DPRD Kabupaten Bantul kepada Perangkat Daerah dan masyarakat, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat Perangkat Daerah dan masyarakat melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Adapun sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat, antara lain:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul pada tahun 2022 tergolong kategori “Sangat Baik”. Hasil SKM pada tahun 2022 adalah 88.47, dengan jumlah Jumlah responden 722 responden, sedangkan pada tahun 2021 Jumlah responden 552 dan 648 Responden pada Tahun 2020. Namun mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan pada tahun 2022 masih sama dengan 2021 dan tahun 2020, yaitu nilai A dengan kategori “Sangat Baik”.

Pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul pada tahun 2022 menunjukkan dua unsur pelayanan yang mendapat nilai tinggi adalah **biaya/tarif dengan skor 3.85, sarana prasarana dengan skor 3.69 dan perilaku pelaksana dengan skor 3.62**, sedangkan tiga unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah antara lain waktu persyaratan dengan skor 3, Prosedur dengan nilai 3,08 serta Produk Layanan dengan nilai 3,08.

# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>RINGKASAN</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1. LATAR BELAKANG</b> .....	1
<b>1.2. DASAR HUKUM</b> .....	2
<b>1.3. TUJUAN DAN SASARAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b> .....	3
<b>1.4. PRINSIP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b> .....	3
<b>1.5. MANFAAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b> .....	4
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	5
<b>2.1. PELAKSANA SKM</b> .....	5
<b>2.2. METODE PENGUMPULAN DATA</b> .....	5
1.2.1. Metode Pengumpulan Data.....	5
1.2.2. Metode Pengolahan Data.....	6
1.2.3. Penyusunan Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	7
<b>2.3. LOKASI PENGUMPULAN DATA</b> .....	7
<b>2.4. WAKTU PELAKSANAAN SKM</b> .....	8
<b>2.5. JUMLAH RESPONDEN</b> .....	8
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM DAN ANALISIS</b> .....	9
<b>3.1. PROFIL RESPONDEN</b> .....	9
3.1.1. Responden berdasarkan kelompok umur .....	9
3.1.2. Responden Berdasarkan Kelompok Pendidikan.....	10
3.1.3. Responden Berdasarkan Kelompok Pekerjaan .....	10
3.1.4. Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin .....	11
<b>3.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN PER UNSUR LAYANAN)</b> .....	13
<b>3.3. ANALISIS</b> .....	16
<b>3.4. RENCANA TINDAK LANJUT</b> .....	18
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	20
<b>4.1. KESIMPULAN</b> .....	20
<b>4.2. REKOMENDASI</b> .....	21
<b>LAMPIRAN</b> .....	22

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan....	7
Tabel 2. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat .....	8
Tabel 3. Hasil Perhitungan IKM Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul Tahun 2022 .....	14

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Responden SKM berdasarkan Kelompok Umur .....	9
Gambar 2. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Pendidikan.....	10
Gambar 3. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Pekerjaan.....	11
Gambar 4. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin .....	12
Gambar 5. Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur Layanan .....	13
Gambar 6. Ranking Unsur Pelayanan .....	15
Gambar 8. Grafik Perkembangan Nilai Per Unsur Pelayanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul Tahun 2020-2022.....	16

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. LATAR BELAKANG

Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Seiring dengan kemajuan di berbagai bidang dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan publik, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh aparatur pemerintah pada saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat, baik yang disampaikan melalui media massa maupun jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditindaklanjuti dengan baik akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi akan dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

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 DPRD Kabupaten Bantul kepada Perangkat Daerah dan masyarakat, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat Perangkat Daerah dan masyarakat melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengukuran 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

- a. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);
- b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- c. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) 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);
- d. 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);
- e. 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);
- f. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

- g. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul;
- h. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul;
- i. Peraturan Bupati Bantul Nomor 174 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat DPRD.

### **1.3. TUJUAN DAN SASARAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan Perangkat Daerah dan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul.

Adapun sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat, antara lain:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### **1.4. PRINSIP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. **Transparan**  
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- b. **Partisipatif**  
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. **Akuntabel**



Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

d. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

e. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## 1.5. MANFAAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlul dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.1. PELAKSANA SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul yang pelaksanaannya dikoordinasikan oleh Subbagian Humas Protokol dan Publikasi dengan bekerjasama dengan seluruh jajaran di sekretariat DPRD Kabupaten Bantul..

### 2.2. METODE PENGUMPULAN DATA

#### 1.2.1. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan kepada perangkat daerah dan masyarakat sebagai pengguna layanan pada tahun 2022. Kuesioner dibagikan secara *online* melalui link yang ada di website Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul. Kuesioner terdiri dari 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ada dalam kuesioner SKM Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul, antara lain:

- i. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- ii. Sistem, mekanisme dan prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- iii. Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- iv. 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.
- v. 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.

vi. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

vii. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

viii. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

ix. 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).

### 1.2.2. Metode Pengolahan Data

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan yang berjumlah 9, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan 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 penyelenggara layanan publik digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dan Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Konversi} = IKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kategori

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65 – 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

### 1.2.3. Penyusunan Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Laporan atas hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

- a. Data yang terkumpul melalui jawaban atas kuesioner dari responden diolah menggunakan sistem pengolahan secara *online* dengan menggunakan aplikasi SKM yang dimiliki Kabupaten Bantul;
- b. Dari aplikasi SKM diperoleh penghitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan. Nilai IKM dikategorikan dengan menggunakan tabel sebagaimana diatas.

## 2.3. LOKASI PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan di lingkup pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul. Pengumpulan data dilakukan secara *online* melalui link, maupun mengisi di website Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul.

## 2.4. WAKTU PELAKSANAAN SKM

Waktu pelaksanaan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah selama 1 (satu) tahun kalender, dimulai pada tanggal 1 Januari 2022 sampai dengan tanggal 31 Desember 2022.

*Tabel 2. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat*

No	Kegiatan	Pelaksanaan
1	Persiapan	5 (lima) hari kerja
2	Pengumpulan Data	6 (enam) bulan
3	Pengolahan dan Analisis Data Survei	5 (lima) hari kerja
4	Penyusunan Laporan	5 (lima) hari kerja

## 2.5. JUMLAH RESPONDEN

Jumlah responden yang ditetapkan sebagai target kuesioner SKM per tahun sesuai kesepakatan adalah 660 responden. Jika target responden tidak tercapai, maka nilai IKM dianggap nol (0) walaupun nilai yang diperoleh tinggi. Kriteria responden adalah para pengguna layanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul dengan jenis layanan, yaitu layanan informasi, layanan konsultasi.

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM DAN ANALISIS

### 3.1. PROFIL RESPONDEN

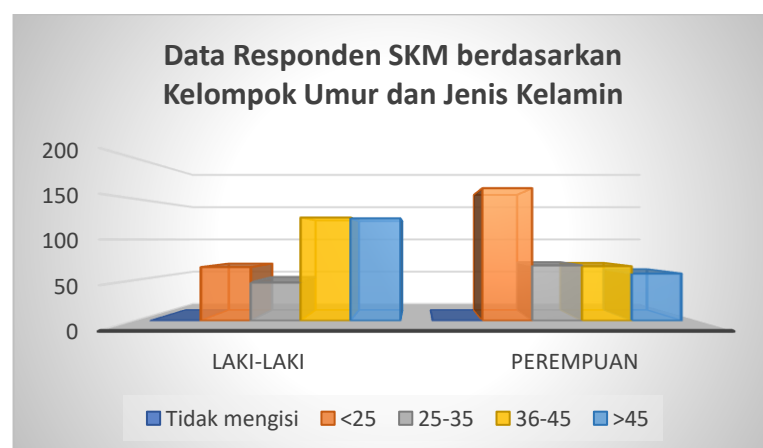
Pada sub bab ini akan disajikan profil responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir serta pekerjaan utama. Pada sub bab ini juga akan diuraikan hasil pengujian kualitas data untuk mengetahui kecenderungan jawaban yang diberikan responden.

#### 3.1.1. Responden berdasarkan kelompok umur.

Umur responden dibagi menjadi empat kelompok umur yaitu umur dibawah 25 tahun, antara 25 sampai dengan 35 tahun, antara 36 sampai dengan 45 tahun, dan umur diatas 45 tahun. Ditambah dengan responden yang tidak mengisi form kelompok umur. Untuk menghindari *overlapping* dalam pengelompokan umur, kelompok usia pertengahan mulai dari usia 25 tahun dan kelompok usia lanjut mulai usia 45 tahun.

Jumlah Responden survei ini berdasar kelompok umur dibawah 25 tahun 229 responden atau 31,72% 25-35 tahun sejumlah 115 Responden atau 15,93% dan 36-45 tahun yang mencapai 194 Responden atau 26,87%, sedangkan diatas 45 tahun mendapat responden sejumlah 184 atau 25,48%.

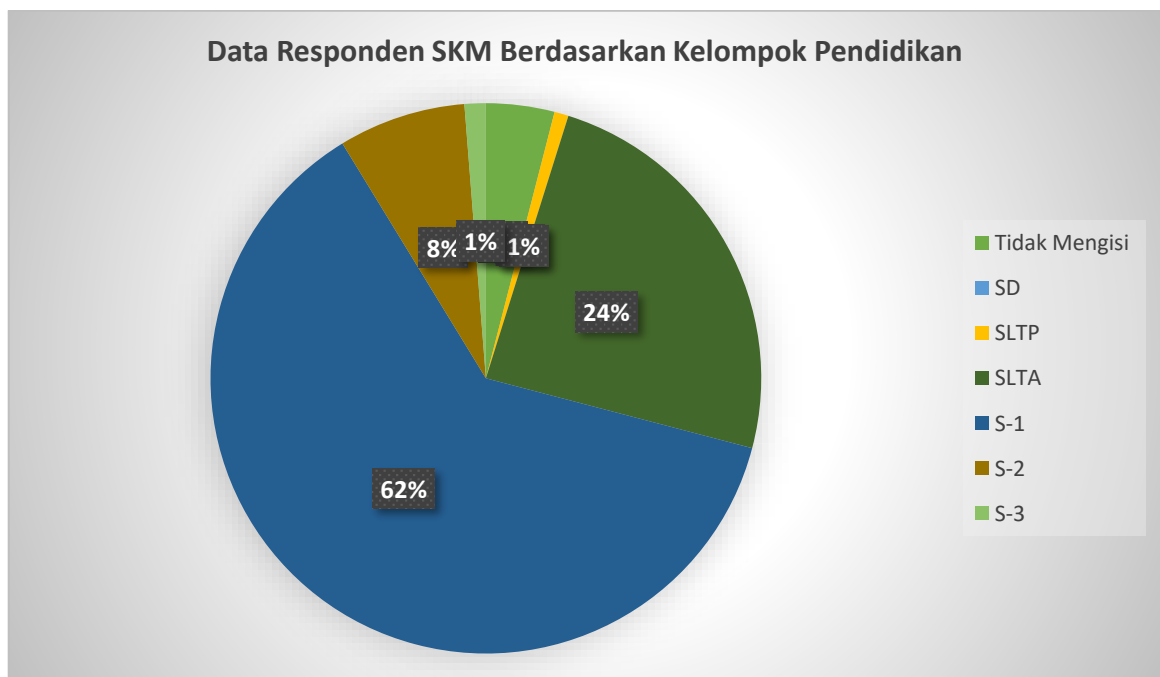
Dari jumlah responden yang masuk, kelompok umur tertinggi yang masuk adalah dibawah 25 tahun dengan jumlah prosentase 31,72% Urutan kedua adalah responden pada kelompok umur lebih dari 36-45 tahun yaitu 26,87%. Urutan ketiga adalah responden pada kelompok umur lebih dari 45 tahun yaitu 25,48%. Urutan keempat adalah responden pada kelompok umur 25-35 tahun yaitu 15,93 %. Untuk responden yang tidak mengisi kolom umur adalah 0%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini:



Gambar 1. Data Responden SKM berdasarkan Kelompok Umur

### 3.1.2. Responden Berdasarkan Kelompok Pendidikan

Pendidikan responden dibagi menjadi enam kelompok yaitu SD, SMP, SMA, S1, S2 dan S3. Ditambah dengan responden yang tidak mengisi form kelompok pendidikan. Responden survei ini sebagian besar berada pada kelompok pendidikan S1 dengan jumlah responden 449 atau 64,79% responden, Urutan kedua adalah kelompok pendidikan SLTA dengan jumlah responden 175 atau 25,25% , urutan ketiga adalah kelompok Pendidikan S3 dengan jumlah responden 9 atau 1,3% dan Urutan ke empat diisi oleh responden dengan klasifikasi Pendidikan SLTP sejumlah 6 Responden atau 0.87% dan sejumlah 29 responden tidak mengisi klasifikasi pendidikannya.



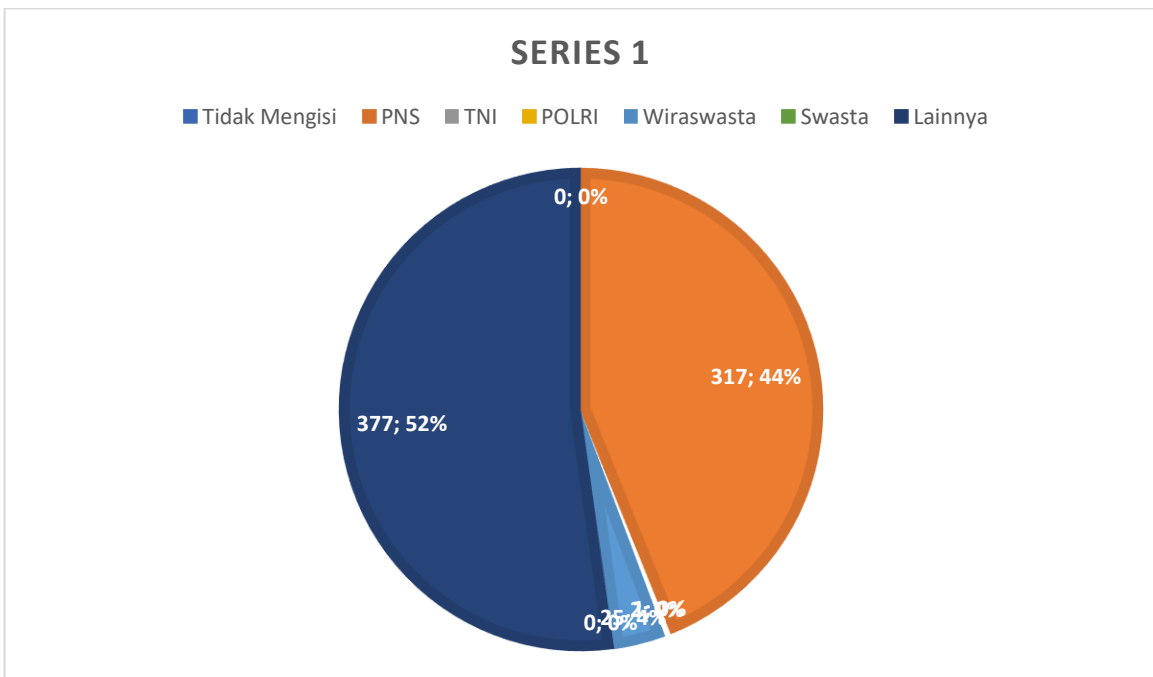
*Gambar 2. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Pendidikan*

### 3.1.3. Responden Berdasarkan Kelompok Pekerjaan

Pekerjaan responden dibagi menjadi enam kelompok yaitu PNS, TNI, POLRI, Wiraswasta, Swasta dan lainnya. Ditambah dengan responden yang tidak mengisi form kelompok pekerjaan.

Responden survei ini sebagian besar ada pada kelompok pekerjaan Lainnya yang mencapai 52.22% atau sebanyak 377 responden. Urutan kedua adalah responden dengan kelompok pekerjaan PNS dengan jumlah 317 Responden atau 43.91%. Urutan ketiga adalah responden dengan kelompok pekerjaan wiraswasta dengan jumlah responden sebanyak 25

atau 3,46%. Urutan keempat adalah responden dengan kelompok pekerjaan Polri dengan jumlah Responden 2 atau 0,28%, dan Urutan kelima adalah responden dengan kelompok pekerjaan TNI dengan jumlah 1 responden atau 0,14%. Untuk responden dengan kelompok pekerjaan swasta dan responden yang tidak mengisi kolom pekerjaan tidak ada atau 0%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3 dibawah ini:

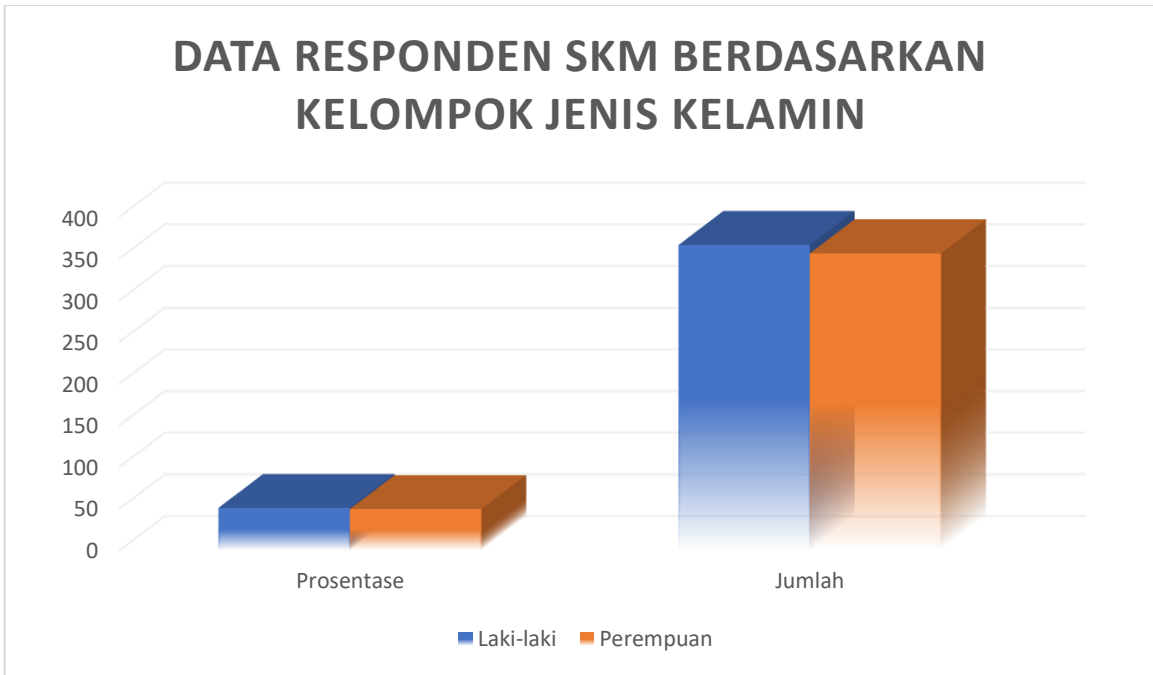


*Gambar 3. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Pekerjaan*

#### 3.1.4. Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin

Kelompok responden berdasarkan jenis kelamin dibagi menjadi dua kelompok yaitu laki-laki dan perempuan. Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul sebagian besar adalah perempuan yang mencapai 356 responden atau 49.31%. Untuk responden laki-laki mencapai 366 responden atau 50.69%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 4 dibawah ini:

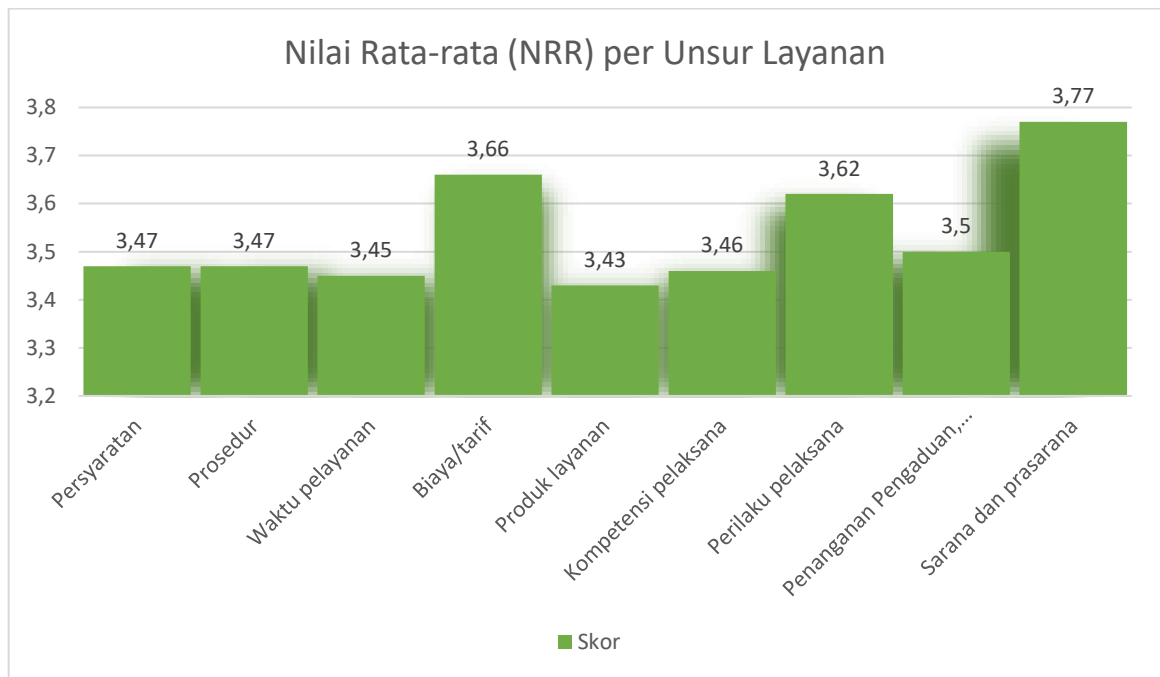




*Gambar 4. Data Responden SKM Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin*

### 3.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN PER UNSUR LAYANAN)

Hasil dari pengolahan data SKM melalui aplikasi SKM Kabupaten Bantul dengan jumlah total 722 responden pada Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul yang diselenggarakan mulai tanggal 1 Januari sampai dengan tanggal 31 Desember tahun 2022, diperoleh hasil sebagai berikut:



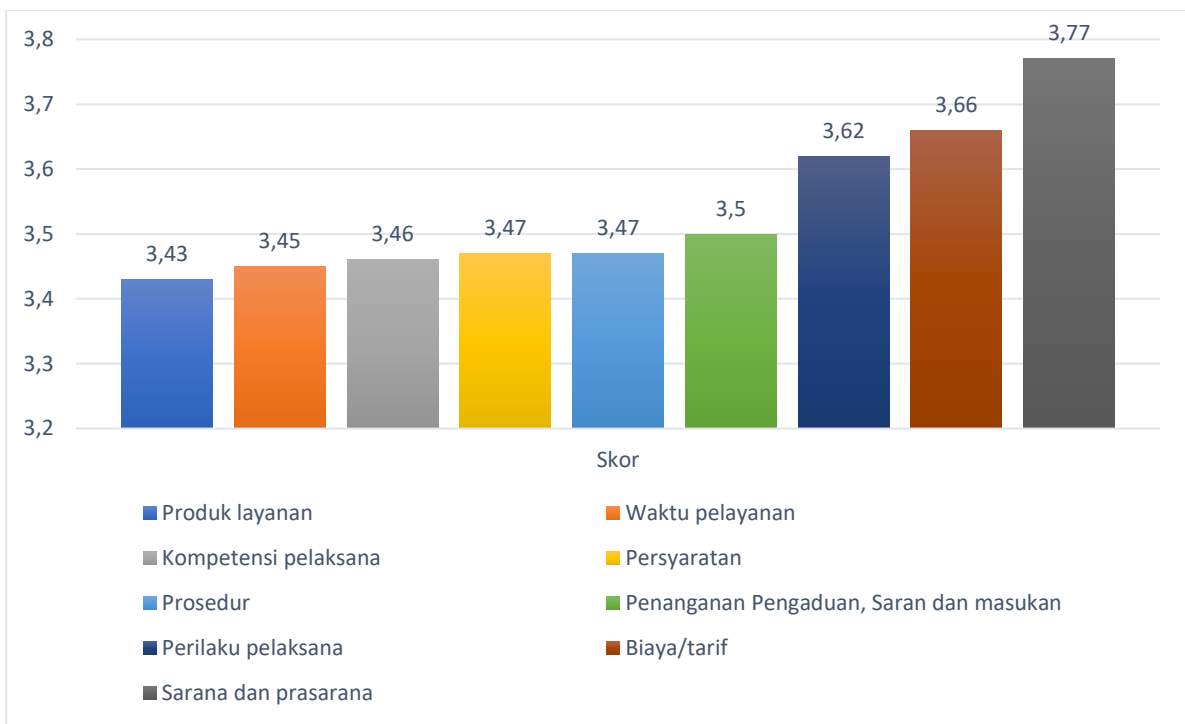
Gambar 5. Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur Layanan

Tabel 3. Hasil Perhitungan IKM Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul Tahun 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**Tanggal 01 Januari 2022 sampai 31 Desember 2022**

No	OPD	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Nilai	Kinerja
1	Sekretariat DPRD Kab. Bantul	3,47	3,47	3,45	3,66	3,43	3,46	3,62	3,5	3,77	88,47	A	Sangat Baik
No	Unsur	Nilai											
1	Persyaratan	3,47											
2	Prosedur	3,47											
3	Waktu pelayanan	3,45											
4	Biaya/tarif	3,66											
5	Produk layanan	3,43											
6	Kompetensi pelaksana	3,46											
7	Perilaku pelaksana	3,62											
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,5											
9	Sarana dan prasarana	3,77											
	<b>Nilai IKM</b>	<b>88,47</b>											
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>(A Sangat Baik)</b>											

Sumber: Aplikasi SKM Kabupaten Bantul, 2022



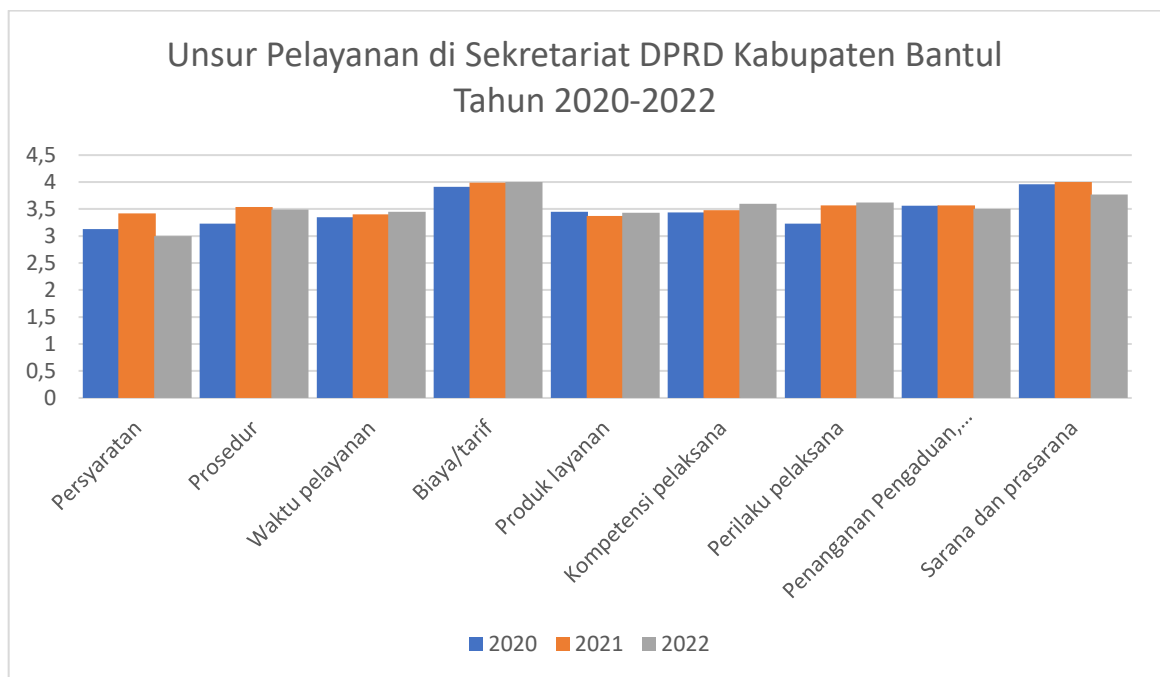
Gambar 6. Ranking Unsur Pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul pada tahun 2022 mendapatkan nilai total 88.47 dengan Kategori A atau (Sangat Baik). Jumlah responden dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, hal ini diharapkan meningkatkan validitas survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh sekretariat DPRD Kabupaten Bantul.

### 3.3. ANALISIS

Gambar 7. Tren Nilai IKM Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul Tahun 2020-2022

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara berkala dapat melihat perubahan tingkat kepuasan Perangkat Daerah dan masyarakat dalam menerima layanan publik yang diselenggarakan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul. Hasil survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan pengguna layanan publik, sebagai bahan pengambil kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.



Gambar 8. Grafik Perkembangan Nilai Per Unsur Pelayanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul Tahun 2020-2022

Perkembangan nilai per unsur pelayanan dari tahun ke tahun semakin memperlihatkan peningkatan, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul semakin baik. Berdasarkan gambar 8 juga terlihat bahwa dua unsur pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul yang memiliki nilai tinggi untuk 3 tahun ini (2020-2022) adalah biaya/tarif (U4) serta sarana dan prasarana, saran dan masukan (U9). Kedua unsur pelayanan ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya.

Berdasarkan data yang disajikan dalam gambar 8 tentang ranking unsur pelayanan, pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul selama tahun 2022 menunjukkan tiga unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah antara lain Persyaratan, Prosedur dan waktu pelayanan.

Berdasarkan Surat Edaran Bupati Bantul Nomor 090/00407/ Protokol tentang Ketentuan Penerimaan Kunjungan Kerja/ Studi Banding di Kabupaten Bantul sekretariat DPRD berusaha untuk mematuhi edaran tersebut dengan menerapkan jadwal penerimaan kunjungan kerja di DPRD Kabupaten Bantul pada hari Senin dan Jumat, namun dikarenakan volume kunjungan DPRD Kabupaten Bantul yang sangat tinggi, sekretariat DPRD Kabupaten Bantul membuka layanan tambahan pada hari Rabu.

Untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan di sekretariat DPRD kabupaten Bantul, Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul menerapkan pendaftaran pelayanan DPRD Kabupaten Bantul dengan menambahkan formulir online [https://bit.ly/Formulir Tamu DPRD Bantul](https://bit.ly/Formulir_Tamu_DPRD_Bantul) dan juga layanan online dengan Operator Humas protocol Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul melalui [https://bit.ly/Humas DPRD Bantul](https://bit.ly/Humas_DPRD_Bantul).

Pandemic covid19 di Kabupaten Bantul membuat pengetatan kunjungan dan pelayanan diberbagai lini, termasuk di sekretariat DPRD Kabupaten Bantul sebagai upaya pencegahan penyebaran covid19. Meskipun pandemic, sekretariat DPRD Kabupaten Bantul tetap berupaya memberikan layanan kepada masyarakat, namun dengan persyaratan dan prosedur yang lebih ketat dengan sebelum masa pandemic. Pelayanan di sekretariat DPRD Kabupaten Bantul ini diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat

- 1) Publik atau penerima layanan di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul memahami bahwa kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan sudah diinformasikan secara jelas pada public dengan layanan konsultasi secara langsung maupun online dengan operator Humas Protokol dan Publikasi Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul..
- 2) Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan sudah berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulul dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melaksanakan asas *First in First Out/FIFO*).
- 3) Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas setelah terbahas dalam badan musyawarah.

Peran kompetensi sangat diperlukan dalam prestasi kerja pegawai. Pegawai yang memiliki kompetensi kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan. Kompetensi kerja yang baik akan membuat pegawai mampu membaca situasi dan

permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon yang tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya. Dalam hal pelayanan publik, maka kompetensi pelaksana yang dibutuhkan antara lain:

1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait pelayanan publik dan program-program yang dijalankan
2. SDM yang memiliki ketrampilan dalam mengolah data dan informasi serta telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan.
3. SDM yang berwenang dan bertanggungjawab di bidang pelayanan sudah memberikan pelayanan sesuai SOP.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Pemahaman persyaratan/kemudahan proses pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Publik penerima pelayanan memahami bahwa yang dimaksud dengan persyaratan adalah terdiri dari 2 (dua) yaitu persyaratan teknis dan persyaratan administratif yang wajib diinformasikan secara jelas pada publik.
- 2) Publik juga memahami bahwa untuk mendapatkan pelayanan, publik harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Badan Publik dalam menentukan persyaratan, juga harus dikaji terlebih dahulu agar benar-benar relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan dan juga harus dihilangkan seluruh persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.

### **3.4. RENCANA TINDAK LANJUT**

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada komponen atau unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai yang rendah. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul Tahun 2022 terdapat unsur yang masih memiliki nilai rendah dibandingkan dengan unsur yang lain. Koordinasi untuk menindaklanjuti hasil SKM tahun 2022 sudah dilakukan dan menemukan beberapa unsur yang harus diperbaiki. Adapun unsur pelayanan publik dengan nilai terendah dan tindaklanjut perbaikannya antara lain:

a) Persyaratan

Persyaratan yang diterapkan untuk pelayanan merupakan prosedur yang baku dalam pelaksanaan pelayanan. Untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan di DPRD Kabupaten Bantul, secretariat DPRD membuka pendaftaran layanan secara online. Dengan layanan online diharapkan masyarakat lebih mudah mengajukan permohonan layanan, baik layanan informasi maupun layanan audiensi dengan Pimpinan dan Anggota DPRD Kabupaten Bantul.

[https://bit.ly/Formulir\\_Tamu\\_DPRD\\_Bantul](https://bit.ly/Formulir_Tamu_DPRD_Bantul)

b) Kompetensi Pelaksana

Tindak lanjut yang akan dilakukan untuk meningkatkan kompetensi pelaksana dengan dua acara yaitu (1) penyiapan materi kegiatan secara matang dan lengkap serta (2) pembekalan persamaan persepsi diantara petugas layanan untuk acara yang bersifat desk.



## BAB IV PENUTUP

### 4.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul pada tahun 2022 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul sebagai Badan Publik telah melaksanakan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada semester II tahun 2022 dengan baik dan sesuai dengan pedoman dari PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan juga sesuai dengan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.
- b. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul dipersepsikan baik oleh Perangkat Daerah dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini terlihat dari Nilai IKM yang berada pada **skor 88.47 A (Sangat Baik)**.
- c. Unsur pelayanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul yang mendapat nilai sangat baik dari pengguna layanan adalah
  - a. Sarana dan Prasarana, 3.77  
Sebagaimana komitmen sekretariat DPRD kabupaten Bantul bahwa pelayanan diberikan terbaik kepada masyarakat, segala bentuk pelayanan yang dibutuhkan masyarakat senantiasa diterima dan dilayani dengan baik dalam sebuah ruangan meskipun sekretariat DPRD Kabupaten Bantul sampai saat ini belum memiliki ruang khusus penerimaan Tamu.
  - b. Biaya/Tarif 3.66  
Sekretariat DPRD berkomitmen memberikan layanan terbaik kepada masyarakat tanpa ada pungutan biaya apapun, sehingga layanan yang ada di DPRD Kabupaten Bantul tidak membebani masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
  - c. Perilaku Pelaksana 3.62  
Salam, Senyum, Santun dalam pelayanan kepada masyarakat yang menginginkan pelayanan di DPRD Kabupaten Bantul. Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul berkomitmen membangun integritas petugas pelayanan

dengan pelaksanaan peningkatan kapasitas kehumasan dan pelayanan Protokoler pimpinan.

#### **4.2. REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul pada tahun 2022, maka rekomendasi yang dapat diberikan antara lain:

- a. Unsur pelayanan yang perlu dipertahankan kualitasnya yaitu sarana dan prasarana kelengkapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada tahun 2022 Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul mendapatkan skor 3.77 tertinggi dari variable lainnya.
- b. Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya antara lain (1) prosedur, (2) produk layanan, saat ini Sekretariat DPRD mengembangkan Aplikasi Jarimas sebagai salah satu tindak lanjut pengembangan produk layanan masyarakat, sehingga diharapkan masyarakat lebih mudah dalam mengakses produk layanan DPRD Kabupaten Bantul.
- c. Unsur pelayanan yang perlu perbaikan di masa yang akan datang adalah waktu pelayanan, dan persyaratan. hal ini dikarenakan Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul memenuhi edaran dari Bupati Bantul perihal penerimaan Tamu kunjungan kerja yang diatur pada hari senin dan Jumat, sedangkan audiensi Masyarakat diatur dalam jadwal Banmus DPRD Kabupaten Bantul, sehingga terkesan lambat.

## LAMPIRAN

1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat
  - a. Layanan Informasi

### ISI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Layanan informasi  
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Usia

Jenis Kelamin

Laki-laki  Perempuan

Pendidikan

SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3

Pekerjaan

PNS  TNI  POLRI  WIRASWASTA

KARYAWAN SWASTA  BURUH HARIAN LEPAS

PELAJAR/MAHASISWA  IRT  Petani

Pekerjaan Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

Tidak sesuai  Kurang sesuai  Sesuai  Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

Tidak mudah  Kurang mudah  Mudah  Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

Tidak cepat  Kurang cepat  Cepat  Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan?

Sangat mahal  Cukup mahal  Murah  Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Tidak sesuai  Kurang sesuai  Sesuai  Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?

Tidak kompeten  Kurang kompeten  Kompeten  Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

Tidak sopan dan tidak ramah  Kurang sopan dan tidak ramah  Sopan dan ramah  Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

Buruk  Cukup  Baik  Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Tidak ada  Ada tetapi tidak berfungsi  Berfungsi kurang maksimal  Dikelola dengan baik

2. Rekap Responden

Survey Kepuasan Masyarakat

Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat KAB. Bantul

NAVIGASI UTAMA

- Aduan Masyarakat
- Standar Layanan
- Laporan
- Rekap Tahunan
- Rekap Responden

REKAP RESPONDEN IKM Tanggal **01 Januari 2022** sampai **31 Desember 2022**

Tanggal: 2022-1-1 sampai 2022-12-31 [Cari](#)

Data Responden IKM

Show 10 entries Search:

No	SKPD	Jumlah Responden	Detail
1	Sekretariat DPRD Kab. Bantul	722	<a href="#">OPD</a> <a href="#">Layanan</a>

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

Export

Copyright © 2019 Kabupaten Bantul. All rights reserved. Version 1.3.0

### 3. Nilai IKM Tahun 2022

Survey Kepuasan Masyarakat

Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat KAB. Bantul

NAVIGASI UTAMA

- Aduan Masyarakat
- Standar Layanan
- Laporan
- Rekap Tahunan
- Rekap Responden

Nilai IKM Tanggal **01 Januari 2022** sampai **31 Desember 2022**

Tanggal: 2022-1-1 sampai 2022-12-31 [Cari](#)

Data Nilai IKM

Show 10 entries Search:

No	SKPD	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Nilai	Detail
1	Sekretariat DPRD Kab. Bantul	3.47	3.47	3.45	3.66	3.43	3.46	3.62	3.5	3.77	88.47	A (Sangat Baik)	<a href="#">OPD</a> <a href="#">Layanan</a>

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

Export



