

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BANTUL TAHUN 2025

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	9
BAB III	11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	11
BAB IV	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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 dalam kuesioner SKM Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 1.106 orang dan sampel sebanyak 711 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 711 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

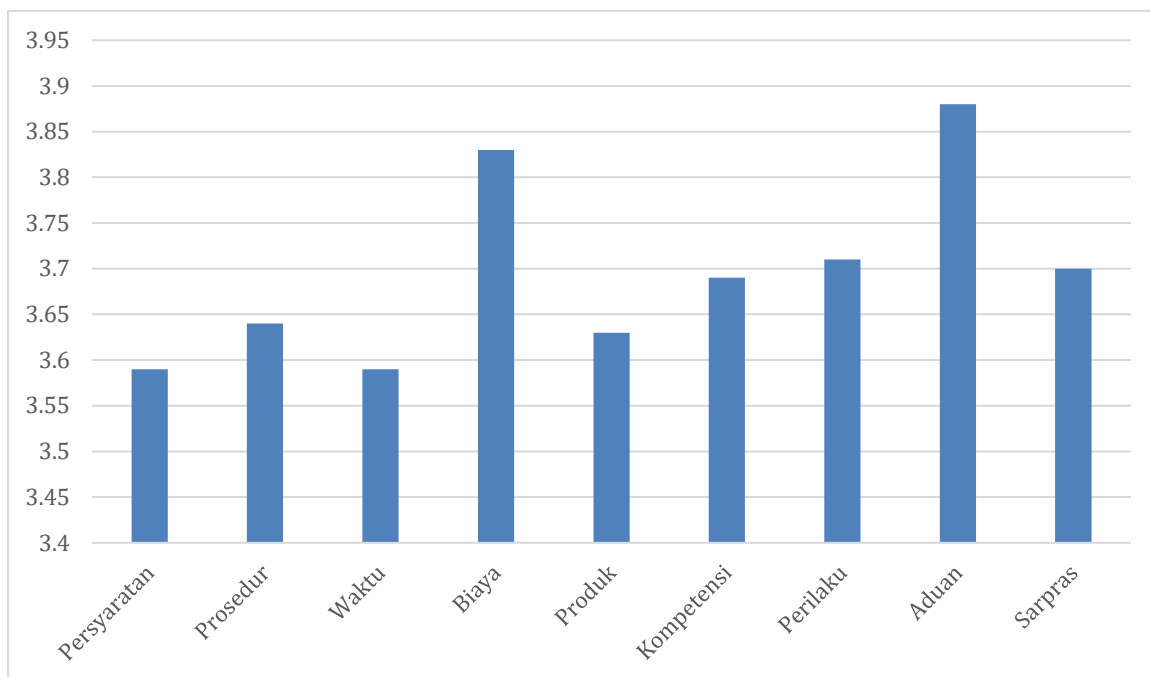
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	388	54.57%
		Perempuan	323	45.43%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	2	0.28%
		SMP/Sederajat	15	2.11%
		SMA/Sederajat	154	21.66%
		D1/D2/D3	69	9.7%
		D4/S1	380	53.45%
		S2	83	11.67%
		S3	8	1.13%
3	Pekerjaan	ASN	327	45.99%
		TNI	6	0.84%
		POLRI	17	2.39%
		Wiraswasta	35	4.92%
		Buruh Harian lepas	20	2.81%
		Ibu Rumah Tangga	20	2.81%
		Pelajar/Mahasiswa	69	9.7%
		Petani/Nelayan	29	4.08%
		Guru	37	5.2%
		Pensiunan	8	1.13%
		Belum Bekerja	9	1.27%
		Perangkat Desa	21	2.95%

		Karyawan Swasta	48	6.75%
		Lainnya	65	9.14%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Konsultasi	571	3.58	3.62	3.58	3.85	3.63	3.69	3.71	3.90	3.70	92.39
2.	Layanan Informasi	140	3.64	3.75	3.61	3.77	3.65	3.69	3.73	3.79	3.71	92.61
Rerata IKM Per Unsur			3.59	3.64	3.59	3.83	3.63	3.69	3.71	3.88	3.70	92.39
IKM Unit Layanan			92.39									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan waktu pelayanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.59. Selanjutnya waktu pelaksanaan yang mendapatkan nilai 3.59 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai waktu pelayanan yang sedikit lama sehingga belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kecepatan.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah peningkatan tertib administrasi penerimaan tamu melalui penerapan persyaratan layanan yang jelas dan terstandar, kewajiban reservasi kunjungan, serta edukasi kepada calon tamu agar melengkapi dokumen sesuai

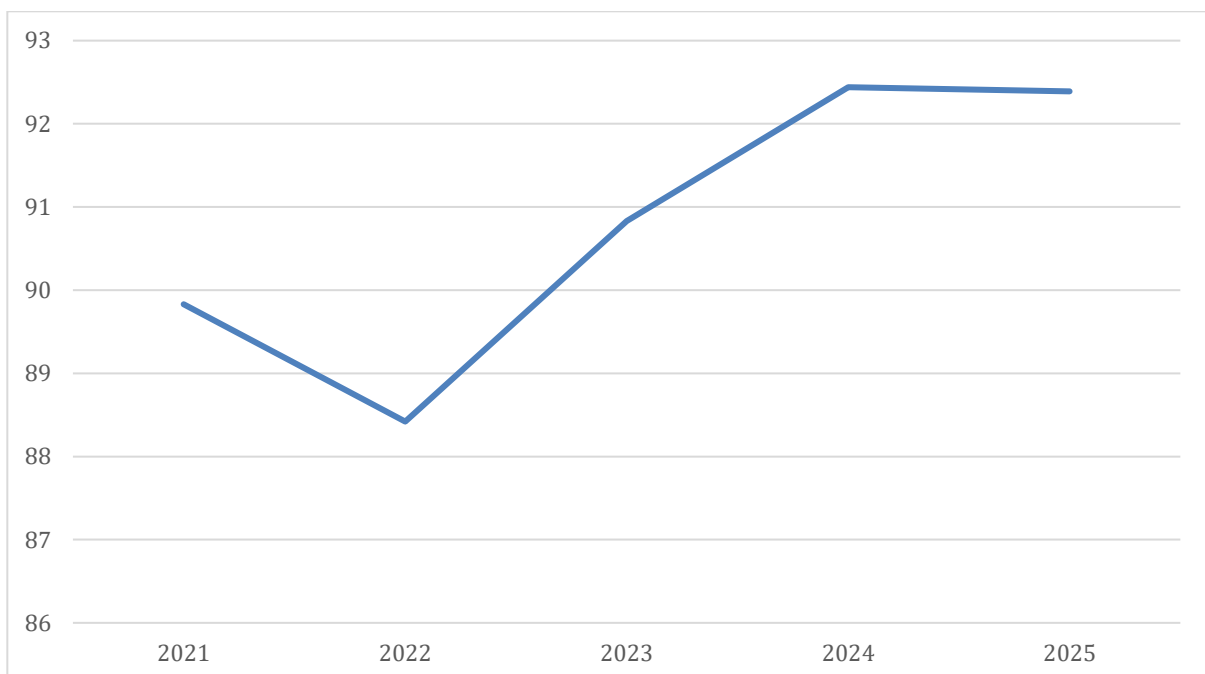
ketentuan. Selain itu, dilakukan pengaturan jadwal penerimaan tamu pada hari Senin, Rabu, dan Jumat guna mengakomodasi tingginya permohonan kunjungan sekaligus mengoptimalkan pembagian tugas Subbagian Humas, Protokol, dan Publikasi dalam mendukung pelayanan tamu dan kegiatan protokoler pimpinan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Melakukan edukasi kepada calon tamu terkait tertib pemenuhan persyaratan	Maret 2025	Sub Bidang Humas, Protokol dan Publikasi
2	Waktu Pelayanan	Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul pada awalnya memberlakukan penerimaan tamu sebanyak dua kali dalam satu minggu sesuai dengan amanat Bupati Bantul sebagaimana tertuang dalam Surat Edaran yang telah diterbitkan. Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah permohonan kunjungan, Ketua DPRD Kabupaten Bantul menambahkan satu hari layanan, sehingga penerimaan tamu kini dilaksanakan pada hari Senin, Rabu, dan Jumat.	-	Sub Bidang Humas, Protokol dan Publikasi

		Di samping itu, pengaturan penerimaan tamu yang hanya dilaksanakan selama tiga hari dalam satu minggu dimaksudkan untuk mengoptimalkan pembagian tugas Subbagian Humas, Protokol, dan Publikasi, baik dalam pelaksanaan penerimaan tamu maupun dalam mendukung kegiatan protokoler pimpinan.		
--	--	--	--	--

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa

Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.73
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.75
3	Waktu Penyelesaian	3.74
4	Biaya/Tarif	3.89
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.73
6	Kompetensi Pelaksana	3.73
7	Perilaku Pelaksana	3.80
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.83
9	Sarana dan Prasarana	3.08

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Kompetensi Pelaksana			
	1.1 Penyiapan materi kegiatan secara matang dan lengkap serta	Sudah	Waktu kegiatan DPRD yang dilaksanakan harus sesuai dengan Banmus sehingga kegiatan seringkali bersamaan dengan penerimaan tamu	
	1.2 pembekalan persamaan persepsi diantara petugas layanan untuk acara yang bersifat desk	Sudah	Kasubag Humas, protokol dan Publikasi melakukan pembekalan kepada petugas protokol terkait dengan pelaksanaan penerimaan tamu DPRD Kabupaten Bantul	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 711 orang mengisi SKM pada Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul di tahun 2025. Layanan konsultasi menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 571 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92.39. Meskipun demikian, nilai SKM Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 menunjukkan tren pola yang fluktuatif.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan dan waktu pelayanan yang memiliki nilai terendah.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Sekretariat DPRD Kabupaten Bantul telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Kabupaten Bantul, 19 Januari 2026

Plt Sekretaris DPRD Kabupaten Bantul



PRAPTANUGRAHA, S.Sos., MH.

Pembina Utama Muda. IV/C

NIP. 197112171991011001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat

Formulir Respondent Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul

Instansi
Sekretariat DPRD

Layanan
Layanan Konsultasi

Masukkan Usia, Contoh : 25

Pilih Pendidikan

Pilih Jenis Kelamin

Pilih Pekerjaan

Mulai Survey

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?


Tidak sesuai


Kurang sesuai


Sesuai


Sangat sesuai

Sebelumnya

Selanjutnya



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?



Tidak mudah



Kurang mudah



mudah



Sangat mudah

Sebelumnya

Selanjutnya



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?



Tidak cepat



Kurang cepat



cepat



Sangat cepat

Sebelumnya

Selanjutnya



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?



Tidak Sesuai



Kurang Sesuai



Sesuai



Sangat Sesuai
(Gratis)

Sebelumnya

Selanjutnya



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



Tidak sesuai



Kurang sesuai



Sesuai



Sangat sesuai

Sebelumnya

Selanjutnya



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ?



Tidak kompeten



Kurang kompeten



Kompeten



Sangat kompeten

Sebelumnya

Selanjutnya



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

Sebelumnya

Selanjutnya



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?



Tidak ada



Ada tetapi tidak berfungsi



Berfungsi kurang maksimal



Dikelola dengan baik

Sebelumnya

Selanjutnya



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?



Buruk



Cukup



Baik



Sangat baik

Sebelumnya

Selanjutnya

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

