

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2024**



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat Menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul Tahun 2024. Dalam laporan ini disampaikan tentang Langkah-langkah pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil survey kepuasan masyarakat berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami menyampaikan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini. Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak keterbatasan.

Oleh sebab itu, kami dengan senang hati menerima masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai upaya perbaikan di masa yang akan datang. Harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul sebagai bahan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik .

Bantul, 14 Oktober 2024

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN BANTUL**



R. JATI BAYUBROTO, SH., M.Hum
NIP. 197005251990031002

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	3
BAB I.....	4
PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 . Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
1.3 . Maksud dan Tujuan	5
BAB II.....	6
PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksana SKM.....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	8
BAB III.....	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	9
1.1 Jumlah Responden SKM.....	9
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	10
BAB IV.....	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	13
4.3 Tren Nilai SKM	13
4.4 Hasil Tindak Lanjut SKM Tahun 2023	15
BAB V.....	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN.....	17

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.
- Peraturan Bupati Nomor 28 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bantul Nomor 65 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah.

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di bidang ketenteraman dan ketertiban umum yang telah diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara mandiri oleh anggota Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner berbasis *online/website* melalui laman skm.bantulkab.go.id dengan cara membagikan *link website* atau melalui *scan barcode* yang telah disediakan petugas kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (Sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Untuk Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul biaya /tarif tidak dikenakan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan ataupun di tempat penyelenggaraan pelayanan di luar kantor diantaranya lokasi sosialisasi, penyuluhan, peningkatan kapasitas atau pada saat penanganan layanan aduan masyarakat. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui *link* SKM ataupun *scan barcode* yang telah disediakan petugas. Hasil dari pengisian SKM ini dapat termonitor langsung oleh admin OPD melalui *website* SKM khusus admin OPD. Dengan cara ini penerima layanan dapat secara aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) pelaporan tertentu yaitu setiap semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada periode Tahun 2024 dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	10
2.	Pengumpulan Data	Februari - Oktober 2024	160
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan pada periode penilaian SKM tahun 2024 sebanyak 660 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **664** responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE %
1	JENIS KELAMIN	LAKI	366	55.12
		PEREMPUAN	298	44.88
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	0.17
		SLTP	22	3.75
		SLTA	498	84.84
		SI	65	11.07
		S2	1	0.17
		S3	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	37	5.57
		TNI	0	0
		SWASTA	6	0.9
		POLRI	215	32.38
		WIRASWASTA	0	0
		LAINNYA	406	61.14
4	UMUR	< 25 TAHUN	189	28.46
		25 – 35 TAHUN	207	31.17
		36 – 45 TAHUN	183	27.56
		>45 TAHUN	85	12.8
5	JENIS LAYANAN	LAYANAN INFORMASI	513	77.26
		LAYANAN KONSULTASI	80	12.05
		LAYANAN PENGADUAN	71	10.69

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan data hasil rekapitulasi nilai SKM diambil dari website skm.bantulkab.go.id/admin sehingga diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai IKM OPD

No	Unsur	Nilai
1	Persyaratan	3.67
2	Prosedur	3.69
3	Waktu pelayanan	3.67
4	Biaya/tarif	3.89
5	Produk layanan	3.68
6	Kompetensi pelaksana	3.54
7	Perilaku pelaksana	3.67
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.85
9	Sarana dan prasarana	3.55

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.67	3.69	3.67	3.89	3.68	3.54	3.67	3.85	3.55
Nilai IKM Unit Layanan	92.26								
Mutu Pelayanan	(A Sangat Baik)								

b. Nilai IKM Per Layanan

No	Unsur	Jumlah Responden	Nilai	Predikat
1	Layanan Informasi	513	91.64	A (Sangat Baik)
2	Layanan Konsultasi	80	95.1	A (Sangat Baik)
3	Layanan Pengaduan	71	93.47	A (Sangat Baik)

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

- Berdasarkan pengalaman dilapangan (Study imperis) pelaksanaan SKM di Satuan Polisi Pamong Praja ataupun di lokasi pelayanan di luar kantor, masyarakat/responden kurang respek/tidak sungguh-sungguh dalam memberikan pendapat (kurang obyektif) dalam pengisian SKM. Masyarakat/responden masih beradaptasi dengan cara pengumpulan SKM yang baru yakni melalui website sehingga beberapa responden masih harus didampingi oleh Petugas.
- Untuk periode penilaian SKM tahun 2024 menemui kendala teknis dari server website skm.bantulkab.go.id yang tidak bisa diakses publik, hal ini sangat menghambat kualitas penilaian SKM pada OPD kami dikarenakan banyak kegiatan kami melibatkan Masyarakat dan Lokasi tidak di area perkantoran sehingga Masyarakat tidak bisa langsung mengakses website SKM untuk memberikan penilaian.
- Kondisi riil tempat pelayanan dirasa masih kurang nyaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima manfaat layanan, sebagai contoh penerima layanan pengaduan seharusnya disediakan sebuah ruangan yang tertutup khusus untuk layanan tersebut guna melindungi unsur kerahasiaan dari masyarakat yang melakukan pengaduan.
- Kegiatan peningkatan kapasitas petugas pelayanan seharusnya mendatangkan narasumber yang berkompeten di bidangnya guna meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Kelengkapan sarana prasarana dirasa masih kurang memenuhi standar dan jumlah minimum. Diharapkan adanya tambahan sarana prasarana berupa device / handphone / tablet khusus untuk pengisian SKM yang diletakkan di meja pelayanan agar masyarakat yang terkendala cara pengisian SKM bisa langsung melakukan pengisian SKM dengan dipandu oleh petugas pelayanan.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Kompetensi Pelaksana dan Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,54 dan 3,55. Hal ini dimungkinkan karena adanya perpindahan kantor, dikarenakan kondisi kantor baru masih banyak diperlukan penyempurnaan sarana prasarana untuk memberikan kenyamanan bagi penerima layanan .

Akan tetapi perlu diketahui bahwa nilai tersebut termasuk dalam kategori nilai sangat baik oleh karenanya hal ini patut diapresiasi dengan tetap meningkatkan kompetensi pelaksana pelayanan dan pemenuhan sarana prasarana di periode SKM mendatang.

2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif yang mendapatkan nilai 3,89. Hal ini dikarenakan seluruh pelayanan yang ada baik itu pelayanan pengaduan, pelayanan informasi maupun pelayanan konsultasi tidak memungut biaya/ tarif atau kita berikan kepada penerima layanan secara gratis.

Berdasarkan hasil pengumpulan saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Terhadap unsur waktu pelayanan sehingga perlu dilakukan evaluasi sehingga ke depan akan lebih baik lagi dalam hal layanan kepada masyarakat”.
- “Terhadap unsur Kompetensi Pelaksana yang memperoleh nilai indeks paling rendah namun relatif baik agar dapat ditingkatkan dan selalu dilakukan perencanaan untuk tercapainya suatu kualitas pelayanan yang prima, sehingga dapat berhasil guna bagi masyarakat penerima jasa pelayanan”.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

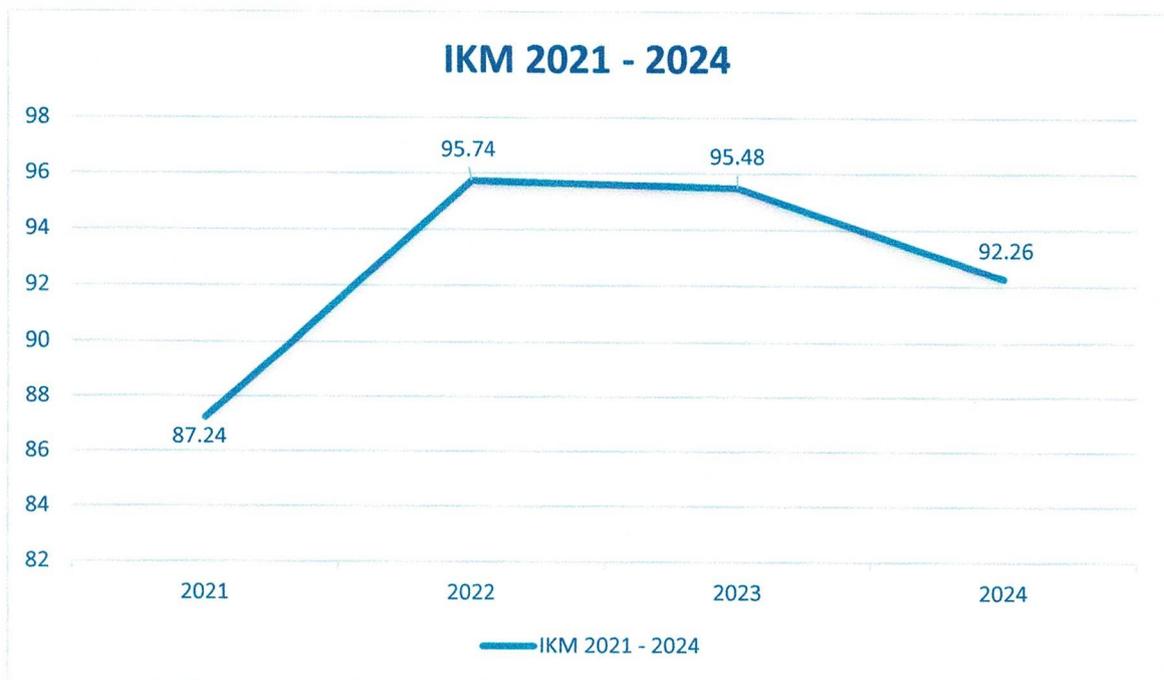
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui evaluasi internal. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM yang akan dilaksanakan pada tahun 2024 mendatang dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan Kapasitas kepada petugas pelayanan				√	Sekretariat
2	Sarana Prasarana	Penataan ruang pelayanan agar memberikan kenyamanan bagi masyarakat / pengguna layanan				√	Sekretariat

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan nilai tetapi berhasil mempertahankan predikat **SANGAT BAIK** pada kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul pada kurun waktu tahun 2024.

4.4 Hasil Tindak Lanjut SKM Tahun 2023

**HASIL TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE TAHUN 2023**



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN BANTUL**

2024

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Penanganan Pengaduan	Peningkatan Penangan Pengaduan	V	V	V	V	Sekretariat
2.	Prosedur Pelayanan	Monitoring dan Evaluasi terhadap prosedur pelayanan		V	V	V	Sekretariat
3.	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	V			V	Sekretariat

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Peningkatan Penangan Pengaduan	sudah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penambahan admin pengelola aplikasi pengaduan SP4N/E-LAPOR dari bidang terkait agar dapat segera ditindaklanjuti 2. Pengaduan yang masuk diluar SP4N / E-LAPOR diakomodir melalui E-Surban sehingga dapat ditindaklanjuti dengan cepat 	terlampir	<p>keterbatasan personil dan anggaran sehingga tidak semua pengaduan dapat tertangani dengan cepat bisa terpenuhi, sebagai contoh pengaduan yang memerlukan penyelesaian yang kompleks seperti harus mediasi atau melibatkan banyak pihak sehingga membutuhkan anggaran khusus</p>

2	Monitoring dan Evaluasi terhadap prosedur pelayanan	sudah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Review Standar Operasional Prosedur disesuaikan dengan Permendagri Nomor 16 Tahun 2023 2. Konsultasi dengan bagian organisasi terkait penyusunan SOP 	terlampir	<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP telah di review dan di revisi sesuai dengan peraturan saat ini, namun terkadang penerima layanan tidak begitu memahami SOP yang ada, beberapa tahapan harus dilalui sesuai SOP tetapi terkadang mereka hanya ingin masalah cepat diselesaikan. 2. Masih ada beberapa SOP yang masih dalam proses revisi karena keterbatasan personil
3	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	sudah	<ol style="list-style-type: none"> 1. secara internal disosialisasikan pada saat apel bersama tentang pelayanan 2. Sekretariat menyelenggarakan peningkatan kapasitas admin Satpol PP untuk merefresh kinerja dan meningkatkan performa pemberi layanan 	terlampir	

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut diatas, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut rencana tindak lanjut yang belum terlaksana maksimal yaitu revisi Standar Operasional Prosedur masih ada beberapa SOP yang masih dalam proses revisi karena keterbatasan anggaran dan personil dalam pelaksanaan kegiatan
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala oleh Sekretariat SATPOL PP Kabupaten Bantul.

Bantul, 14 Oktober 2024

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN BANTUL

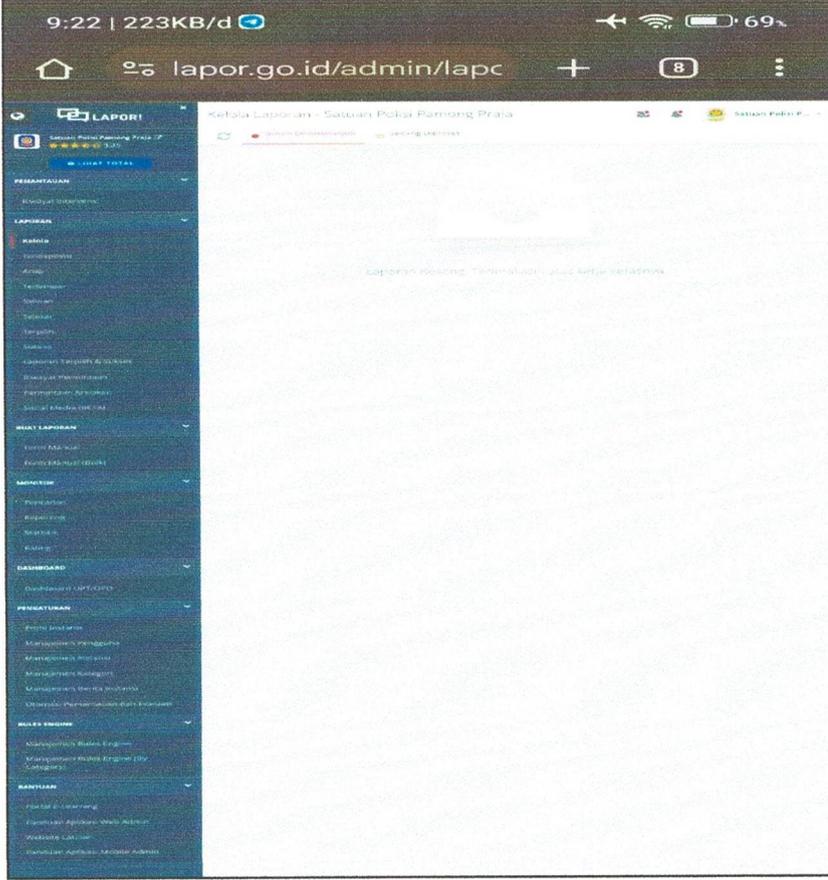


R. JATI BAYU BROTO, SH., M.Hum
NIP. 19700525199003103

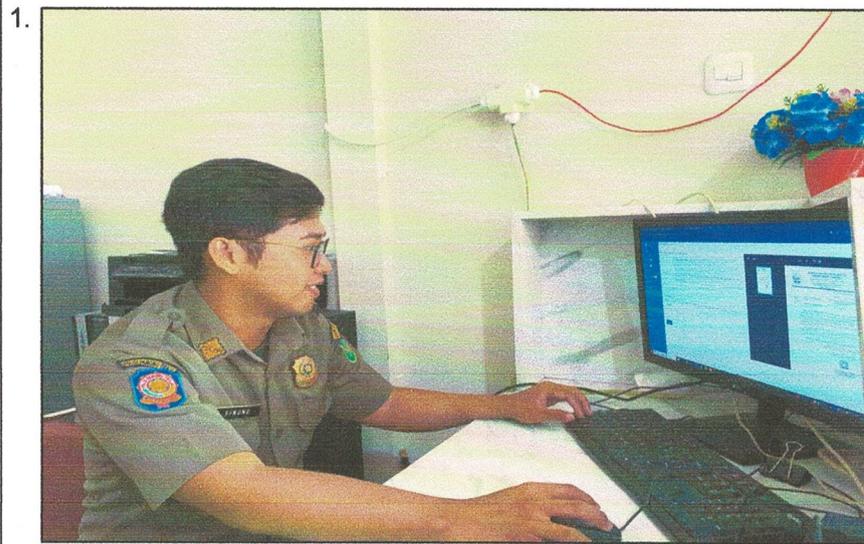
LAMPIRAN

Bukti Tindak Lanjut atas Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Tahun 2023

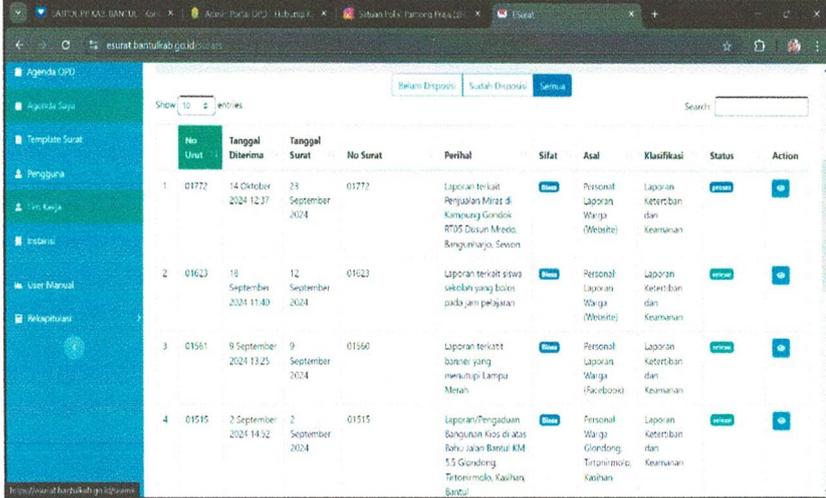
1. Peningkatan Penangan Pengaduan

No	Uraian	Bukti
1.	<p>Penambahan admin pengelola aplikasi pengaduan SP4N/E-LAPOR dari bidang terkait agar dapat segera ditindaklanjuti</p>	<p>1. </p> <p>2. </p>

2. Pengaduan yang masuk diluar SP4N / E-LAPOR diakomidir melalui E-Surban sehingga dapat ditindaklanjuti dengan cepat

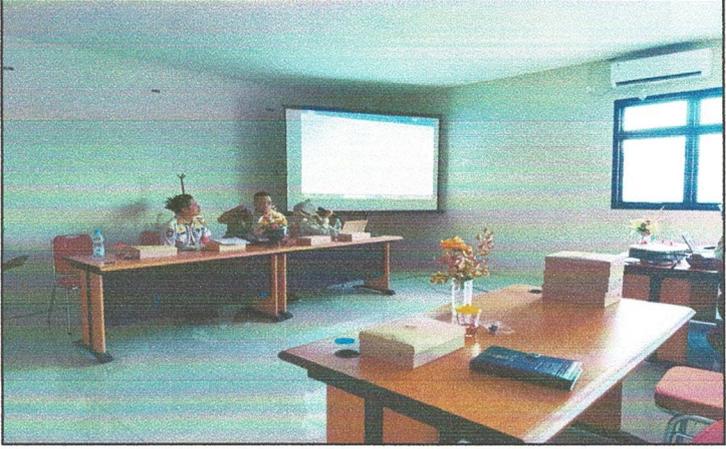


2.



No Urut	Tanggal Diterima	Tanggal Surat	No Surat	Perihal	Sifat	Asal	Klasifikasi	Status	Action
1	14 Oktober 2024 12:37	23 September 2024	01772	Laporan terkait Pengisian Matrik di Komunitas Gendek RTWS Dusun Meles, Bingsurmarjo, Sewon	Insan	Personal Laporan Warga (Waskite)	Laporan Ketertiban dan Keamanan	proses	🔍
2	18 September 2024 11:40	12 September 2024	01623	Laporan terkait siswa sekolah yang bolos pada jam pelajaran	Insan	Personal Laporan Warga (Waskite)	Laporan Ketertiban dan Keamanan	proses	🔍
3	9 September 2024 13:25	9 September 2024	01560	Laporan terkait bunteri yang menaruh lampu Mesan	Insan	Personal Laporan Warga (Facebook)	Laporan Ketertiban dan Keamanan	proses	🔍
4	2 September 2024 14:32	2 September 2024	01515	Laporan/Pengaduan Barongun Kos di atas Bahu Jalan Bantul KM 5,5 Gondong, Tirtomirno, Kasihan, Bantul	Insan	Personal Warga Gondong, Tirtomirno, Kasihan	Laporan Ketertiban dan Keamanan	proses	🔍

3. Monitoring dan Evaluasi terhadap prosedur pelayanan

No	Uraian	Bukti
1.	Review Standar Operasional Prosedur disesuaikan dengan Permendagri Nomor 16 Tahun 2023	1. 
2	Konsultasi dengan bagian organisasi terkait penyusunan SOP	1. 

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Januari hingga Juli 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pada semester pertama ini target responden sebanyak 330 orang tidak dapat tercapai dikarenakan adanya kendala akses pada portal e-survei SKM dimana masyarakat tidak bisa mengakses secara langsung web pengisian SKM sampai dengan bulan Juni 2024. Web pengisian SKM hanya bisa diakses menggunakan jaringan internet milik Pemerintah Kabupaten Bantul.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 92.26 dengan nilai A kategori kinerja Sangat Baik. Nilai SKM Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 sampai dengan Semester I tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kompetensi pelaksana dan sarana prasarana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu dari unsur Biaya/tarif dengan nilai 3.89.

Bantul, 19 Oktober 2024

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN BANTUL**

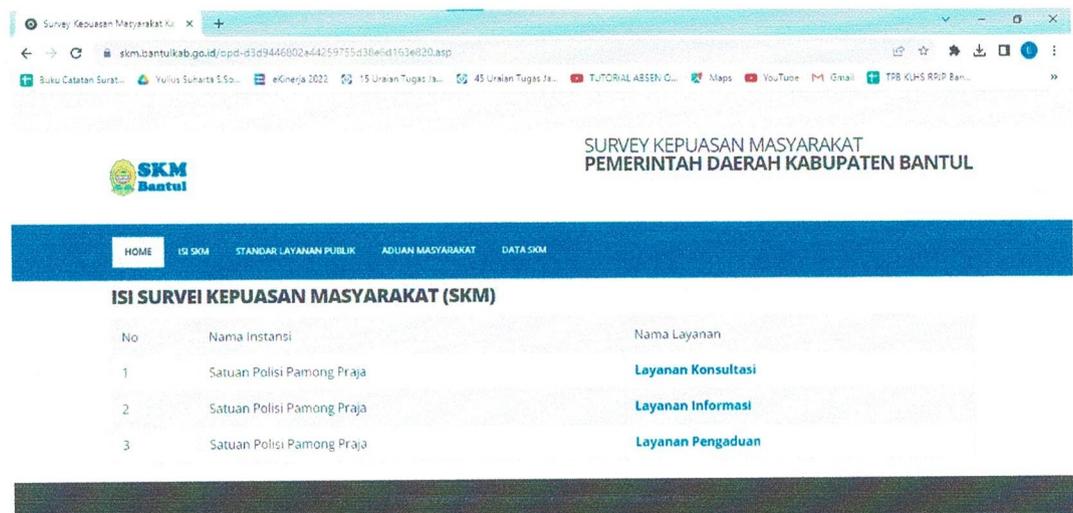
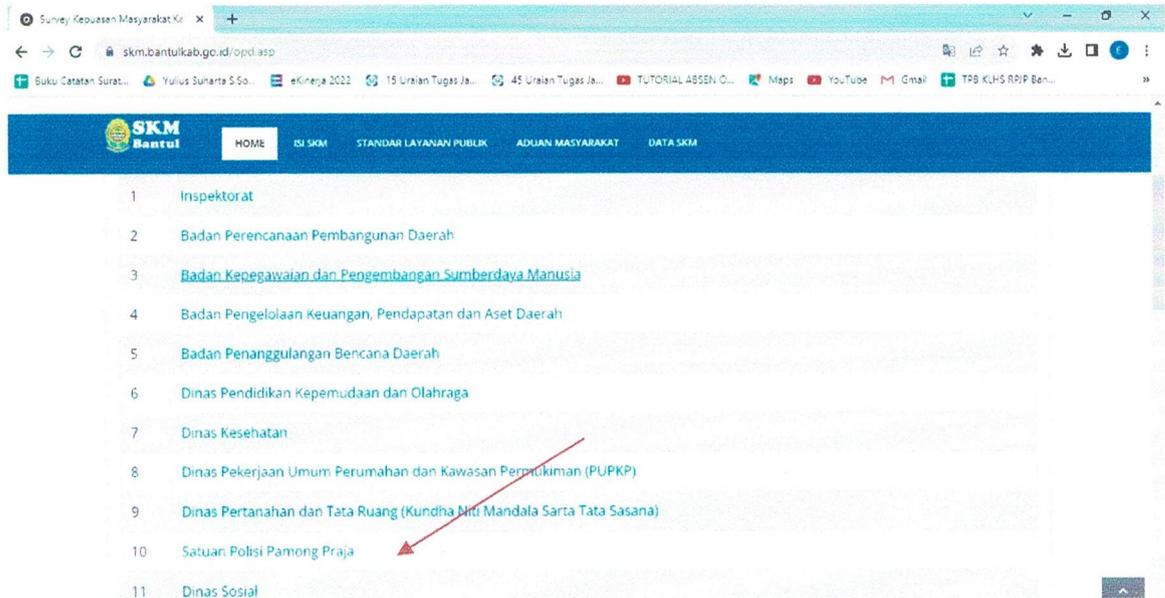


R. JATI BAYUBROTO, SH., M.Hum

NIP. 197005251990031002

LAMPIRAN

1. Contoh Kuesioner dari Website <https://skm.bantulkab.go.id> / <https://bit.ly/skmopolpp>



ISI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

LAYANAN PENGADUAN
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

Umur

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 penanganan pengaduan pengguna layanan?
 Tidak ada Ada tetapi tidak berfungsi Berfungsi kurang maksimal Dikelola dengan baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
 Buruk Cukup Baik Sangat Baik

Uraian

2 Barcode SKM



3. Pelaksanaan SKM

