

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2025**



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2025**

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, 21 Juli 2025

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA 
KABUPATEN BANTUL



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI3

BAB I.....4

PENDAHULUAN.....4

1.1 Latar Belakang4

1.2 . Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat5

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 Data7

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM7

2.5 Penentuan Jumlah Responden.....8

BAB III.....9

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM9

1.1 Jumlah Responden SKM9

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....10

BAB IV11

ANALISIS HASIL SKM.....11

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....11

4.2 Rencana Tindak Lanjut13

4.3 Tren Nilai SKM13

BAB V15

KESIMPULAN.....15

LAMPIRAN.....16

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. Satpol PP Kabupaten Bantul memiliki 3 (tiga) layanan diantaranya Layanan Konsultasi, Layanan Informasi dan Layanan Pengaduan. Kuesioner survey kepuasan masyarakat dari ketiga pelayanan tersebut 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 2025	10
2.	Pengumpulan Data	Februari - Juni 2025	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	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 penilaian SKM periode Semester I tahun 2025 sebanyak 330 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 **341 (tiga ratus empat puluh satu)** responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE %
1	JENIS KELAMIN	LAKI	231	67.74
		PEREMPUAN	110	32.26
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	3	0.88
		SLTP	20	5.86
		SLTA	208	61
		D3	39	11.44
		SI	65	19.06
		S2	6	1.76
		S3	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	20	5.9
		TNI	0	0
		SWASTA	62	18.2
		POLRI	1	0.3
		WIRASWASTA	100	29.3
		BURUH HARIAN LEPAS	42	12.3
		PELAJAR/MAHASISWA	21	6.2
		IRT	17	5
		PETANI	9	2.6
		GURU	6	1.8
		PENSIUNAN	7	2.1
		BELUM BEKERJA	6	1.8
		PERANGKAT DESA	11	3.2
		LAINNYA	39	11.4
4	UMUR	< 25 TAHUN	31	9.1
		25 – 35 TAHUN	167	49
		36 – 45 TAHUN	100	29.3
		>45 TAHUN	43	12.6
5	JENIS LAYANAN	LAYANAN INFORMASI	149	43.7
		LAYANAN KONSULTASI	49	14.4
		LAYANAN PENGADUAN	143	41.9

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	3.53
2	Prosedur	3.52
3	Waktu pelayanan	3.48
4	Biaya/tarif	3.93
5	Produk layanan	3.52
6	Kompetensi pelaksana	3.53
7	Perilaku pelaksana	3.57
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.81
9	Sarana dan prasarana	3.52

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.53	3.52	3.48	3.93	3.52	3.53	3.57	3.81	3.52
Nilai IKM Unit Layanan	90.03								
Mutu Pelayanan	(A Sangat Baik)								

b. Nilai IKM Per Layanan

No	Unsur	Jumlah Responden	Nilai	Predikat
1	Layanan Informasi	149	89,86	A (Sangat Baik)
2	Layanan Konsultasi	49	91,64	A (Sangat Baik)
3	Layanan Pengaduan	143	89,59	A (Sangat Baik)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,48. Pada prinsipnya untuk layanan konsultasi dan informasi yang masuk senantiasa langsung ditindaklanjuti oleh Satpol PP Kabupaten Bantul. Namun, pelaksanaan tindak lanjut terkadang mengalami sedikit keterlambatan karena sebagian besar personel, termasuk unsur pimpinan, sedang melaksanakan tugas di lapangan sehingga tidak selalu berada di kantor. Khusus untuk layanan pengaduan, prinsip utamanya adalah setiap aduan yang diterima segera dianalisis dan ditindaklanjuti dengan upaya penyelesaian awal secara cepat dan responsif. Namun demikian, banyak aduan yang berkaitan dengan pelanggaran Peraturan Daerah memerlukan keterlibatan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis terkait, yang dalam pelaksanaannya membutuhkan waktu lebih untuk proses koordinasi dan penanganan lintas sektor., 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 Waktu Pelayanan di periode SKM mendatang.

2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif, Hasil survei kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa seluruh jenis pelayanan yang diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul dilaksanakan tanpa dikenakan biaya (gratis), sebagaimana diatur dalam regulasi yang berlaku, yakni peraturan perundang-undangan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan bebas biaya ini merupakan bentuk implementasi asas non-diskriminatif dan transparansi dalam pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.. Petugas pelayanan juga senantiasa bersikap humanis, sopan dan informatif dalam memberikan pelayanan.

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 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”.

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

- Masyarakat/responden masih beradaptasi dengan cara pengumpulan SKM yang baru yakni melalui website sehingga beberapa responden masih harus didampingi oleh Petugas. Salah satu kendala pelaksanaan SKM tahun 2025, banyak penerima layanan yang masih terbata-bata dalam pengisian SKM melalui website langsung, apabila terlalu lama proses pengisian akan muncul error terdeteksi sebagai bot dan harus mengulang dari awal.
- Untuk periode penilaian SKM tahun 2025 menemui kendala teknis dari server website skm.bantulkab.go.id yang mengalami perubahan website baik dari akses halaman web, tampilan website sampai dengan cara pengisian SKM, hal ini sangat menghambat kualitas penilaian SKM pada OPD kami dikarenakan harus menyesuaikan lagi sarana prasarana pengisian SKM baik itu barcode, tata cara pengisian SKM juga harus disosialisasikan lagi kepada pengguna layanan.
- 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.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

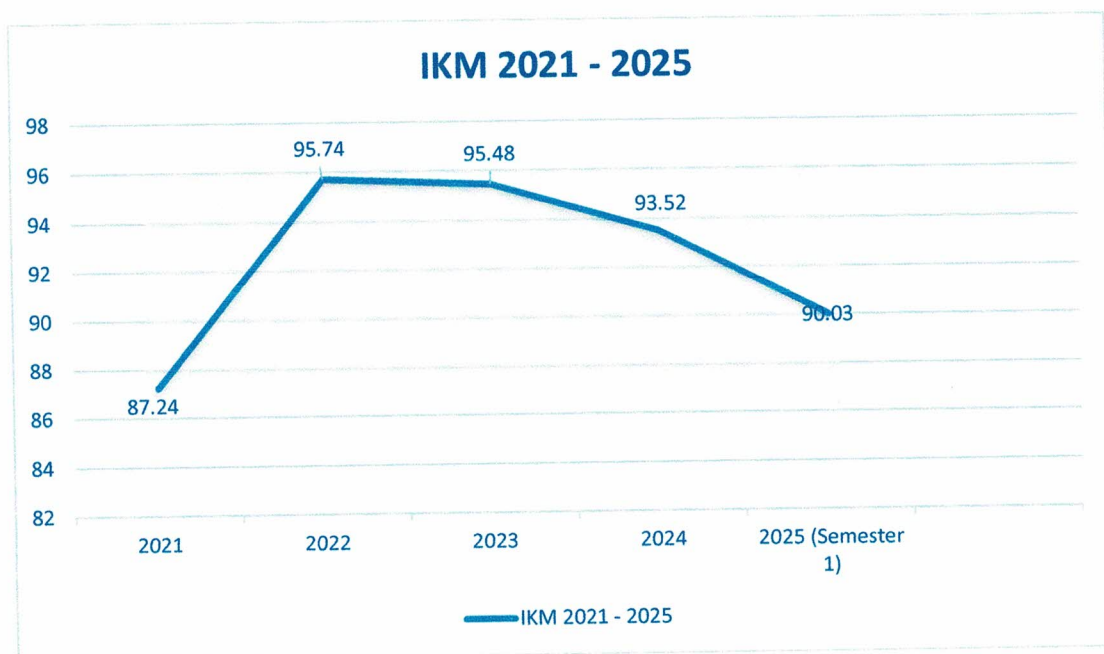
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui evaluasi internal. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM yang akan dilaksanakan pada semester II tahun 2025 mendatang dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	Penataan ruang pelayanan agar memberikan kenyamanan bagi masyarakat / pengguna layanan				√	Sekretariat
2	Waktu Pelayanan	Pembentukan tim penanganan aduan pelanggaran perda/perkada lintas OPD				√	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 2025.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 90.03 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 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk dalam unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu dari unsur Biaya/tarif.

Bantul, 21 Juli 2025

92/ **KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA** 
KABUPATEN BANTUL

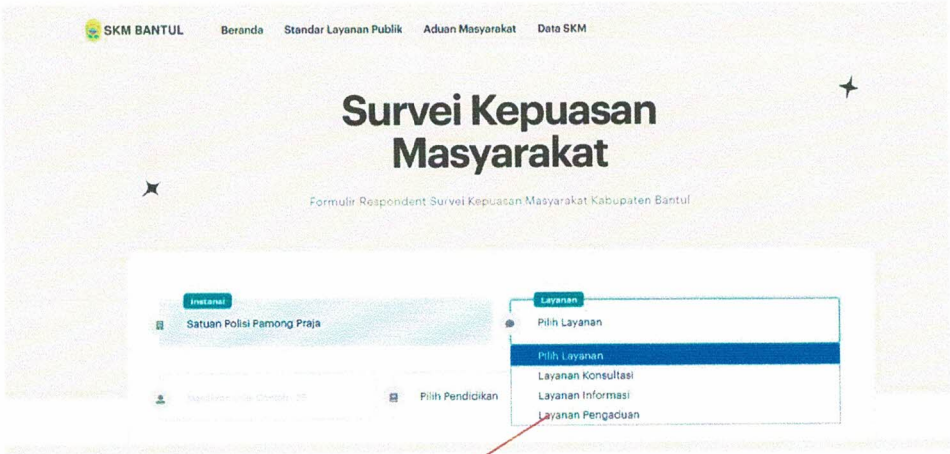


R. JATI BAYUBROTO, SH., M.Hum

NIP. 197005251990031002

LAMPIRAN

1. Contoh Kuesioner dari Website <https://skm.bantulkab.go.id/survei>



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 ?



Berbayar



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

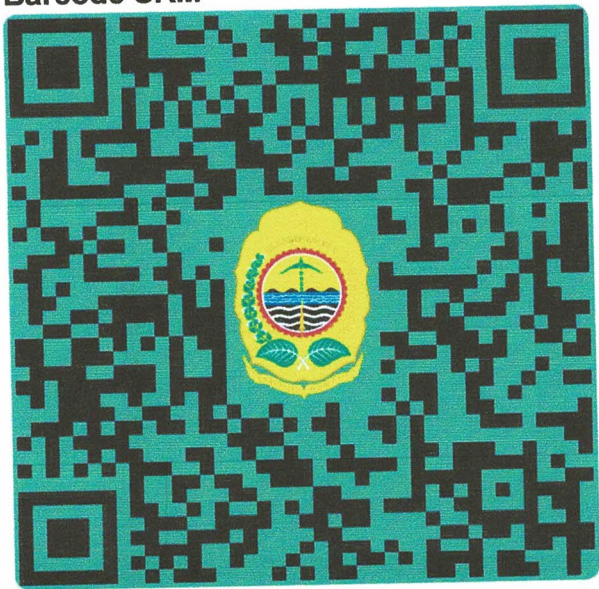


Sangat baik

Sebelumnya

Selanjutnya

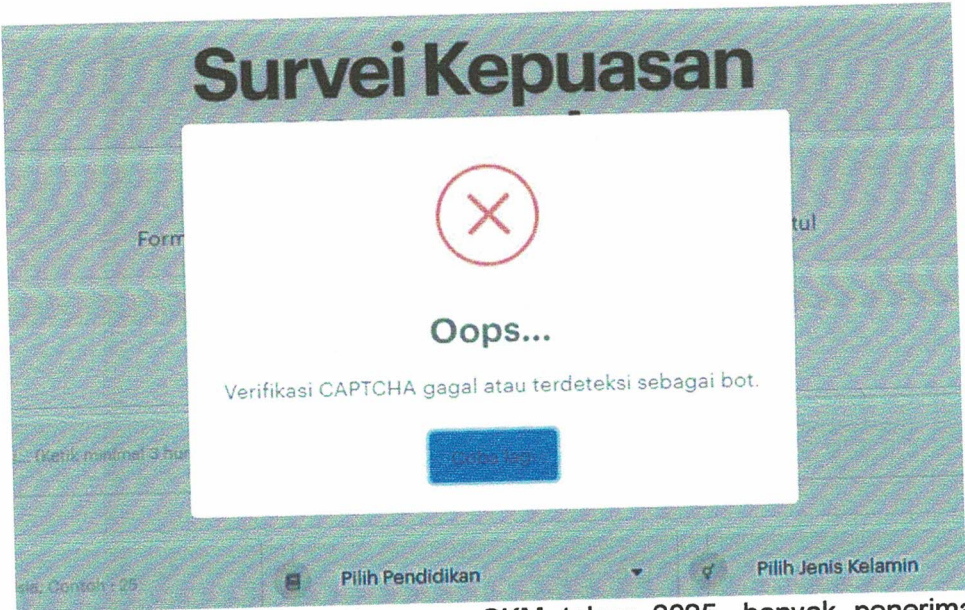
2 Barcode SKM



3. Pelaksanaan SKM



Penerima layanan (peserta sosialisasi) mengisi SKM dibantu petugas dari Satpol PP



Salah satu kendala pelaksanaan SKM tahun 2025, banyak penerima layanan yang masih terbata-bata dalam pengisian SKM melalui website langsung, apabila terlalu lama proses pengisian akan muncul error terdeteksi sebagai bot.