

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



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

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat 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, 5 Januari 2025

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN BANTUL**



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
BAB V	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
TINDAK LANJUT LAPORAN SKM TAHUN 2024	20

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 kepuasaan 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	Januari - Desember 2025	240
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2026	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2026	5

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 tahun 2025 sebanyak 660 (enam ratus enam puluh) 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 yaitu **665 (enam ratus enam puluh lima) responden**, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE %
1	JENIS KELAMIN	LAKI	457	68.72
		PEREMPUAN	208	31.28
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	4	0.6
		SLTP	33	4.96
3	PEKERJAAN	SLTA	380	57.14
		D3	75	11.28
4	UMUR	SI	164	24.66
		S2	9	1.35
5	JENIS LAYANAN	S3	0	0
		PNS	63	9.47
6	LAINNYA	TNI	2	0.3
		POLRI	1	0.15
7	LAINNYA	WIRASWASTA	203	30.53
		BURUH HARIAN LEPAS	58	8.72
8	LAINNYA	PELAJAR/MAHASISWA	73	10.98
		IRT	28	4.21
9	LAINNYA	PETANI	18	2.71
		GURU	30	4.51
10	LAINNYA	PENSIUNAN	8	1.2
		BELUM BEKERJA	8	1.2
11	LAINNYA	PERANGKAT DESA	20	3.01
		LAINNYA	47	7.07
12	LAINNYA	KARYAWAN SWASTA	106	15.94
		< 25 TAHUN	91	13.7
13	LAINNYA	25 – 35 TAHUN	309	46.5
		36 – 45 TAHUN	189	28.4
14	LAINNYA	>45 TAHUN	76	11.4
		LAYANAN INFORMASI	389	58.5
15	LAINNYA	LAYANAN KONSULTASI	104	15.6
		LAYANAN PENGADUAN	172	25.9

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

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

a. Nilai IKM OPD

No	Unsur	Nilai
U1	Persyaratan	3.73
U2	Prosedur	3.72
U3	Waktu pelayanan	3.68
U4	Biaya/tarif	3.95
U5	Produk layanan	3.70
U6	Kompetensi pelaksana	3.72
U7	Perilaku pelaksana	3.74
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.88
U9	Sarana dan prasarana	3.72

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.73	3.72	3.68	3.95	3.70	3.72	3.74	3.88	3.72
Nilai IKM OPD	94.00								
Mutu Pelayanan	A (Sangat Baik)								

b. Nilai IKM Per Layanan

No	Unsur	Jumlah Responden	Nilai	Predikat
1	Layanan Informasi	389	94.97	A (Sangat Baik)
2	Layanan Konsultasi	104	95.36	A (Sangat Baik)
3	Layanan Pengaduan	172	91.06	A (Sangat Baik)

#	Perangkat Daerah	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
#	SATPOL PP	3.73	3.72	3.68	3.95	3.70	3.72	3.74	3.88	3.72
1	Layanan Konsultasi	3.80	3.79	3.74	3.99	3.75	3.76	3.81	3.88	3.81
2	Layanan Informasi	3.76	3.76	3.72	3.94	3.76	3.78	3.77	3.92	3.78
3	Layanan Pengaduan	3.60	3.59	3.55	3.96	3.55	3.58	3.62	3.80	3.53



= Unsur layanan dengan nilai terendah

= Unsur layanan dengan nilai tertinggi

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 3,68. 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 kenaikan nilai IKM dan 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:

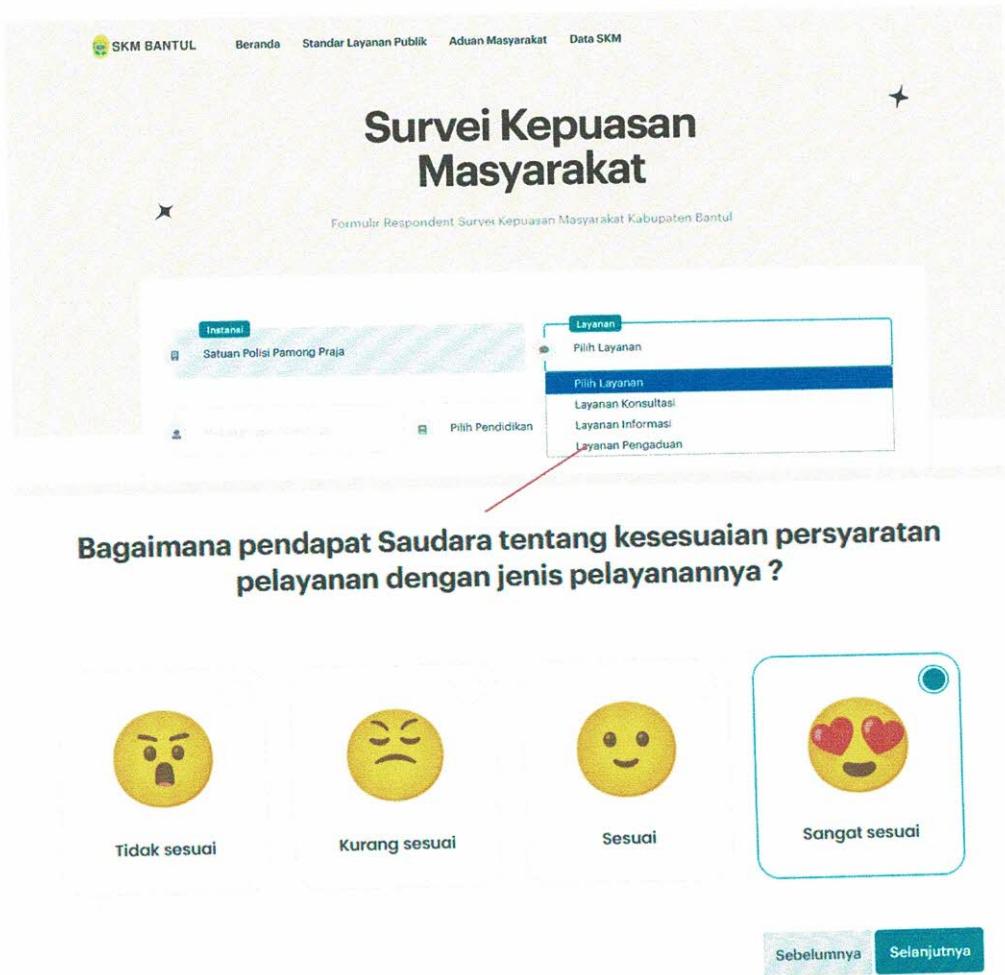
- Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 94.00 dengan nilai A kategori kinerja Sangat Baik. Nilai SKM Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan 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, 8 Januari 2026



LAMPIRAN

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



The screenshot shows a survey titled "Survei Kepuasan Masyarakat" (Public Satisfaction Survey) from the SKM BANTUL website. The survey interface includes a navigation bar with links to Home, Public Service Standards, Citizen Complaints, and SKM Data. A sidebar lists service units such as Satuan Polisi Pamong Praja, Pilih Pendidikan, and others. A dropdown menu for "Pilih Layanan" (Select Service) is open, showing options like Layanan Konsultasi, Layanan Informasi, and Layanan Pengaduan. Below the sidebar, a question asks about the fit between service requirements and the type of service provided. At the bottom, there are four emoji-based response options: "Tidak sesuai" (Not suitable), "Kurang sesuai" (Less suitable), "Sesuai" (Suitable), and "Sangat sesuai" (Very suitable), with the last one highlighted in a blue box. Navigation buttons "Sebelumnya" (Previous) and "Selanjutnya" (Next) are at the bottom right.

Survei Kepuasan Masyarakat

Formular Respondent Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul

Instansi : Satuan Polisi Pamong Praja

Layanan : Pilih Layanan

Pilih Layanan

Layanan Konsultasi

Layanan Informasi

Layanan Pengaduan

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 ?



This part of the screenshot shows another survey question about the ease of procedures in a unit. It features the same four emoji-based response options: "Tidak mudah" (Not easy), "Kurang mudah" (Less easy), "mudah" (Easy), and "Sangat mudah" (Very easy), with "Sangat mudah" highlighted in a blue box. Navigation buttons "Sebelumnya" (Previous) and "Selanjutnya" (Next) are at the bottom right.

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



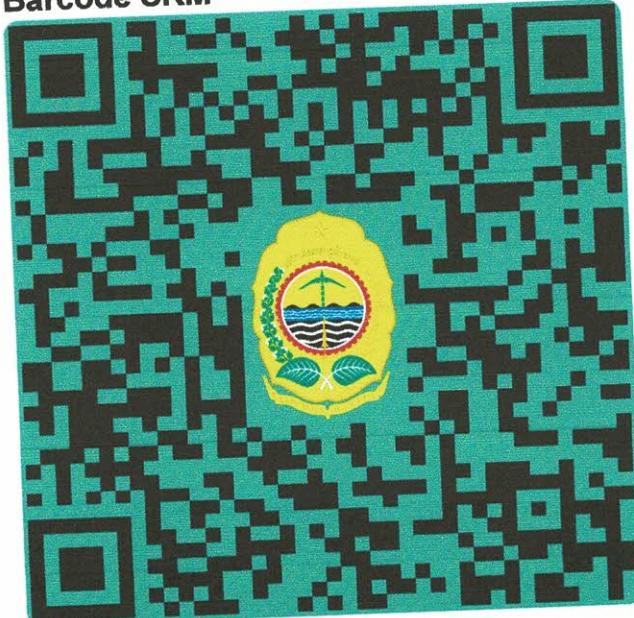
Baik



Sangat baik

[Sebelumnya](#) [Selanjutnya](#)

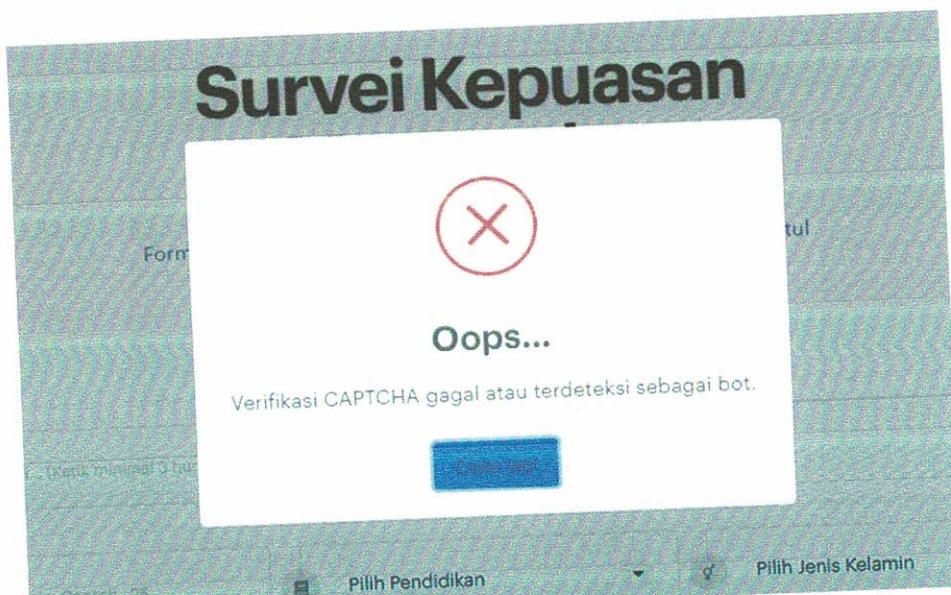
2. Barcode SKM



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 terbatas dalam pengisian SKM melalui website langsung, apabila terlalu lama proses pengisian akan muncul error terdeteksi sebagai bot.

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE TAHUN 2024**



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



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM

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

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. Asaspartisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012tentang 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.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	Nilai
1	Persyaratan	4
2	Prosedur	4
3	Waktu pelayanan	3.33
4	Biaya/tarif	4
5	Produk layanan	3.33
6	Kompetensi pelaksana	3.33
7	Perilaku pelaksana	4
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	4
9	Sarana dan prasarana	3.67

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 2 (dua) unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabeldi bawah ini :

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

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

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 TindakLanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	Peningkatan Kapasitas kepada petugas pelayanan	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 meningkatkan performa pemberi layanan 3. Disepakati akan memberikan penghargaan kinerja bagi pegawai berprestasi untuk meningkatkan semangat melayani 	terlampir	
2	Penataan ruang pelayanan agar memberikan kenyamanan bagi masyarakat / pengguna layanan	sudah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan Sarana Fisik <ol style="list-style-type: none"> a. Menata ulang tata letak meja pelayanan agar alur lebih jelas (alur masuk–antrian–pelayanan–keluar). b. Menyediakan kursi tunggu yang nyaman dengan jumlah 	terlampir	

			<p>memadai.</p> <p>c. Memasang pendingin ruangan (AC/kipas angin) serta pencahayaan yang cukup.</p> <p>2. Peningkatan Kenyamanan Lingkungan</p> <p>a. Menambahkan area hijau/tanaman hias di sekitar ruang pelayanan agar lebih sejuk.</p> <p>b. Menyediakan toilet bersih yang mudah diakses.</p> <p>c. Menyediakan ruang laktasi dan ruang bermain anak.</p> <p>3. Pemanfaatan Teknologi</p> <p>a. Disediakan perangkat untuk mengisi SKM langsung di meja pelayanan</p>		
--	--	--	--	--	--

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 sudah terlaksana maksimal dan memberikan dampak positif yaitu menambah kenyamanan pengguna layanan di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala oleh Sekretariat SATPOL PP Kabupaten Bantul.



LAMPIRAN

Bukti Tindak Lanjut atas Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Tahun 2024

No	Uraian	Bukti
1.	Peningkatan Kapasitas kepada petugas pelayanan	<p style="text-align: center;"> PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL SATUAN POLISI PAMONG PRAJA Kantor Gubernur Daerah Tingkat II Kabupaten Bantul Kompleks Pemda II Bantul Jl.Tentara Pelajar Ling.Timur Manding, Tirtenggo, Bantul 55711 Telepon:(0274)367509 Posel:satpolpp@bantul.kab.go.id Laman:http://www.satpolpp.bantul.kab.go.id</p> <hr/> <p style="text-align: right;">Bantul, 23 April 2025</p> <p>Kepada</p> <p>Nomor : B/300.1.3/00841 Yth. Sifat : Blasa Lampiran : dl - Hal : Undangan Peningkatan kapasitas</p> <p>Mengharap kehadiran Bapak/Ibu/Saudara/I dalam acara yang akan diselenggarakan pada:</p> <p>Hari : Jumat dan Sabtu Tanggal : 25 April 2025 dan 26 April 2025 Pukul : 08.00 WIB – 16.00 WIB Tempat : Hotel Anugerah Wisata JL. WARA Kallurang, Hargobinangun, Pakem, Sleman, Yogyakarta Acara : Peningkatan Kapasitas Anggota Satpol PP Kabupaten Bantul untuk Optimalisasi Layanan Publik</p> <p>Atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terimakasih.</p> <p style="text-align: right;">KASATPOL PP KAB. BANTUL</p> <p style="text-align: right;"></p> <p style="text-align: right;"><u>RADEN JATI BAYUBROTO, SH., M.Hum</u> Pembina Utama Muda, IV/c NIP. 197005251990031002</p> <p>Yang Diperintahkan : (Terlampir)</p> <hr/> <p> <small>• Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2009, "Informasi Eletronik dan/atau Dokumen Eletronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah" • Dokumen ini telah dibuktikan secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSe.</small></p>

Dokumentasi Peningkatan Kapasitas Anggota Satpol PP Kabupaten Bantul untuk Optimalisasi Layanan Publik.



3. Kesepakatan

Akan dilaksanakan pelatihan peningkatan kapasitas Satpol PP Kabupaten Bantul secara bertahap dan berkelanjutan.

Penyusunan dan pengesahan SOP Pelayanan Publik Satpol PP Kabupaten Bantul pada Semester I tahun 2025

Membentuk tim monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan Satpol PP.

Menyelenggarakan simulasi penanganan kasus pelayanan publik minimal sekali dalam 3 (tiga) bulan.

III. KEPUTUSAN RAPAT

1. Menyetujui pelaksanaan program peningkatan kapasitas bagi seluruh anggota Satpol PP Kabupaten Bantul.
2. Menetapkan jadwal pelatihan dan pendampingan sesuai kebutuhan lapangan.
3. Menugaskan Bidang Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat untuk menyusun draft SOP pelayanan publik.
4. Hasil rapat akan ditindaklanjuti dengan Surat Keputusan Kepala Satpol PP Kabupaten Bantul.

IV. PENUTUP

Kegiatan ditutup pada pukul 16.00 WIB oleh Kepala Satpol PP Kabupaten Bantul.

Selanjutnya kegiatan dilanjutkan dengan giat Kesamptaan Jasmani Anggota Satpol PP dalam rangka Pembinaan Fisik untuk Optimalisasi Pemberian Layanan kepada Masyarakat.

Notulen ini dibuat sebagai dokumentasi resmi jalannya rapat. Dokumentasi terlampir.

Yang Melaporkan,

Sindu Laksono,A.Md



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
ສາທຸງພະນັກງານຕະຫຼາມທີ່ສາທຸງປະລິເມືອນ
Komplek Pemda II Bantul Jl. Tentara Pelajar Ling. Timur Manding, Trirenggo, Bantul 55714
Posel: satpolpp@bantulkab.go.id Laman: <http://www.satpolpp.bantulkab.go.id>

LAPORAN KEGIATAN

Hari/Tanggal : Jumat s.d. Sabtu, 25 s.d. 26 April 2025
Pukul : 08.00 WIB s.d. selesai
Tempat : Hotel Anugerah Wisata JL. WARA Kaliurang, Hargobinangun, Pakem, Sleman, Yogyakarta
Perihal : Peningkatan Kapasitas Anggota Satpol PP Kabupaten Bantul untuk Optimalisasi Layanan Publik.

Hasil Kegiatan:

I. PEMBUKAAN

Kegiatan dibuka oleh Kepala Satpol PP Kabupaten Bantul pada pukul 09.00 WIB. Disampaikan maksud dan tujuan kegiatan, yaitu untuk meningkatkan kapasitas, keterampilan, dan etika anggota Satpol PP Kabupaten Bantul dalam memberikan layanan publik yang ramah, cepat, tepat, dan profesional.

II. PEMBAHASAN

1. Paparan Narasumber

Pentingnya transformasi Satpol PP sebagai pelayan masyarakat yang humanis dan persuasif. Satpol PP dituntut untuk menguasai aspek regulasi, komunikasi publik, serta pengendalian konflik di lapangan. Perlunya peningkatan keterampilan soft skill: komunikasi efektif, empati, etika pelayanan, dan kerja sama tim. Penguatan kompetensi teknis: pemahaman perda, SOP pelayanan, serta penanganan aduan masyarakat.

2. Diskusi Peserta

Perlunya pelatihan rutin terkait pelayanan publik dan etika komunikasi. Perlunya pembuatan modul pelatihan dan SOP layanan publik yang lebih jelas dan mudah dipahami. Usulan agar dilakukan simulasi langsung di lapangan terkait pelayanan masyarakat. Ditekankan bahwa Satpol PP harus tetap tegas tetapi humanis dalam menjalankan tugas.

Apa yang Diharapkan Customer ?



Mutual Understanding



dst

19



SAYS WHAT

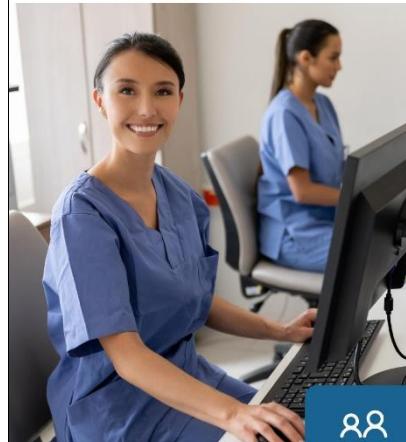
Verbal : 7 %

Non Verbal : 93 %

■ Bahasa Tubuh : 55 %

■ Nada Suara : 38 %

15



Komunikasi Efektif

- Kontak mata yang wajar
- Postur tubuh tegak, santai
- Ekspresi wajah ramah
- Gerakan tubuh yang sopan
- Gunakan bahasa pendengar
- Nada suara stabil
- Aktif mendengarkan



14



First Impression : "Kita tidak akan mendapatkan kesempatan kedua untuk mendapatkan kesan pertama"

13



18

4. KETRAMPILAN

a. Keterampilan melayani :

- Cara memberikan salam
- Berkommunikasi secara verbal dan non verbal
- Handling complain

b. Keterampilan dalam melaksanakan tugas-tugas operasional

12



3. PENGETAHUAN

- ❖ Pengetahuan umum dan pengetahuan lain yang menunjang pekerjaan melalui training, seminar maupun membaca berita

- Pelayanan institusi
- Sistem dan prosedur

11





2. SIKAP

- a. Cara Berdiri
- b. Cara Duduk
- c. Cara Berjalan
- d. Cara Berjabat Tangan

10

1. PENAMPILAN

- a. Tata Busana
(Time, Place, Occasion)
- b. Tata Rias
- c. Tata Rambut



DRESS CODES	Business Formal	Business Casual	Semi Casual	Casual
Men				
Women				

09



Pribadi Profesional

Pribadi yang memiliki / menunjukkan kemampuan dan keterampilan di bidang kerjanya

Unsur Profesionalitas :

1. Penampilan
2. Sikap
3. Pengetahuan
4. Keterampilan



Tunjukan Profesionalitas

08

Hospitality



- **Kualitas atau praktik** menerima dan menyambut tamu atau orang lain dengan cara yang **ramah dan murah hati** untuk menciptakan **pengalaman positif** bagi setiap orang yang datang.

07

DIMENSI KEPUASAN

1. Institusional

- a. Fisik : gedung, sarana peralatan, dan properti
- b. Non-Fisik: proses, prosedur, pelayanan

2. Dimensi Interpersonal

- Pelayanan Fisik
- Pelayanan Non Fisik **SDM**



06



Pelayanan

Di bawah harapan, **kecewa**

Sesuai harapan, **puas**

Melebihi harapan, **prima**

05



Kepuasan



Tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan harapannya

04



Siapa Customer

INTERNAL

- Kepala Dinas
- Kabag/Kasi
- Karyawan
- Security
- Driver
- Cleaning Service

EKSTERNAL

- Masyarakat
- Keluarga
- Supplier
- LSM
- Media
- Instansi Lain



3

CUSTOMER SERVICE

Rangkaian kegiatan yang direncanakan untuk meningkatkan penghargaan kepada customer sehingga bisa menikmati manfaat



02



Pelayanan Prima



Kepuasan Masyarakat

Lingkungan Kerja Positif

Citra dan Reputasi Baik



01

2.	Penataan ruang pelayanan agar memberikan kenyamanan bagi masyarakat / pengguna layanan	 A photograph showing a woman wearing a black hijab and a white long-sleeved shirt, standing behind a wooden service counter. She is facing a laptop computer which displays a webpage with various icons and text. On the counter in front of her is a blue sign that reads "PELAYANAN". To the right of the sign are two QR codes. In the background, there is a staircase with a metal railing and a small blue sign above it that says "PPID". A red sofa is visible on the right side of the frame.
----	--	---



