

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I TAHUN 2026



HANDAL

Siap dan tanggap
dalam setiap tugas



PROFESIONAL

Bekerja cerdas,
tuntas dan akuntabel



BERINTEGRITAS

Jujur, disiplin dan
bertanggung jawab



MELAYANI

Pelayanan prima
untuk masyarakat

**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2026**



Balai
Sertifikasi
Elektronik

- Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
- "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE.

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2026**



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2026**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga **Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul** dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul. Penyusunan laporan mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**. Di dalamnya disajikan tahapan pelaksanaan survei yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, hingga penyusunan laporan hasil survei.

Kami menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, partisipasi, serta kontribusi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan penyusunan laporan ini. Ucapan terima kasih secara khusus kami sampaikan kepada Tim Penyusun serta seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan penilaian dan masukan demi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat kami harapkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada masa yang akan datang.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi, dasar pengambilan kebijakan, serta acuan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul sehingga mampu mewujudkan pelayanan yang semakin profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Bantul, 3 Juli 2026

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN BANTUL,**



RADEN JATI BAYUBROTO, SH., M.Hum
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 197005251990031002

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI 4

BAB I..... 5

PENDAHULUAN..... 5

1.1 Latar Belakang..... 5

1.2 . Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 6

1.3 . Maksud dan Tujuan..... 6

BAB II..... 8

PENGUMPULAN DATA SKM 8

2.1 Pelaksana SKM..... 8

2.2 Metode Pengumpulan Data..... 8

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 9

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 9

2.5 Penentuan Jumlah Responden.....10

BAB III.....11

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM11

1.1 Jumlah Responden SKM11

Sumber: <https://skm.bantulkab.go.id/report>12

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....13

BAB IV15

ANALISIS HASIL SKM.....15

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....15

4.2 Rencana Tindak Lanjut18

4.3 Tren Nilai SKM20

BAB V21

KESIMPULAN.....21

LAMPIRAN.....22

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 bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sebagai upaya membangun sistem pelayanan publik yang partisipatif, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelibatan masyarakat merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sekaligus menjadi bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Sebagai tindak lanjut dari amanat tersebut, Pemerintah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan tersebut menjadi pedoman bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil survei diharapkan mampu memberikan gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan serta menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan mengukur persepsi masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan, yaitu persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Kesembilan unsur tersebut merupakan indikator yang digunakan untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sebagai salah satu perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul berkewajiban untuk secara berkala melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Pelaksanaan survei ini juga merupakan bentuk komitmen organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang profesional, responsif, transparan, dan akuntabel.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 ini disusun berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data dari responden pengguna layanan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul. Analisis dilakukan menggunakan metode sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri

PANRB Nomor 14 Tahun 2017 sehingga menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menggambarkan tingkat kualitas pelayanan pada periode Semester I Tahun 2026.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi, dasar penyusunan kebijakan, serta acuan dalam melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan secara berkesinambungan. Melalui upaya tersebut, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, memenuhi harapan masyarakat, serta mendukung terwujudnya pelayanan yang prima, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

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) Semester I Tahun 2026 dilaksanakan secara mandiri oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul melalui Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang dibentuk berdasarkan keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul. Tim tersebut bertugas merencanakan, melaksanakan, mengolah, menganalisis, serta menyusun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelaksanaan survei secara mandiri merupakan wujud komitmen Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul dalam melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Melalui pelaksanaan survei ini diharapkan diperoleh data dan informasi yang objektif, akurat, serta dapat dipertanggungjawabkan sebagai dasar dalam menyusun kebijakan dan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

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 Semester 1 Tahun 2026 dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	10
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni 2026	240
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2026	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 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 Semester 1 tahun 2026 sebanyak 330 (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 **407 (empat ratus tujuh)** responden, dengan rincian sebagai berikut :

A. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
1	Laki-laki	285	70.02%
2	Perempuan	122	29.98%
	Jumlah	407	100%

B. Umur

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak mengisi	0	0	0
2	< 25 TH	34	39	73
3	25 - 35 TH	123	62	185
4	36 - 45 TH	105	16	121
5	> 45 TH	23	5	28
	Total	285	122	407

C. Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %
1	SD	3	0.74%
2	SMP	20	4.91%
3	SMA	292	71.74%
4	D3	32	7.86%
5	S1	53	13.02%
6	S2	5	1.23%
7	S3	0	0%
8	D4	2	0.49%
	Jumlah	407	100%

D. Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %
1	PNS	10	2.46%
2	TNI	1	0.25%
3	POLRI	0	0%
4	WIRASWASTA	107	26.29%
5	BURUH HARIAN LEPAS	15	3.69%
6	PELAJAR/MAHASISWA	61	14.99%
7	IRT	9	2.21%
8	PETANI	23	5.65%
9	GURU	5	1.23%
10	PENSIUNAN	0	0%
11	BELUM BEKERJA	2	0.49%
12	PERANGKAT DESA	15	3.69%
13	LAINNYA	99	24.32%
14	KARYAWAN SWASTA	60	14.74%
	Jumlah	407	100%

E. Jenis Layanan

No	Layanan	Jumlah	Prosentase %
1	Layanan Konsultasi	175	43.00
2	Layanan Informasi	125	30.71
3	Layanan Pengaduan	107	26.29
	Jumlah	407	100.00

Sumber: <https://skm.bantulkab.go.id/report>

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	3.67
U2	Prosedur	3.68
U3	Waktu pelayanan	3.67
U4	Biaya/tarif	3.77
U5	Produk layanan	3.67
U6	Kompetensi pelaksana	3.74
U7	Perilaku pelaksana	3.72
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.87
U9	Sarana dan prasarana	3.68
Nilai IKM		92.97
Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)

No	Unsur	Nilai
U1	Persyaratan	3.67
U2	Prosedur	3.68
U3	Waktu pelayanan	3.67
U4	Biaya/tarif	3.77
U5	Produk layanan	3.67
U6	Kompetensi pelaksana	3.74
U7	Perilaku pelaksana	3.72
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.87
U9	Sarana dan prasarana	3.68

b. Nilai IKM Per Layanan

No	Unsur	Jumlah Responden	Nilai	Predikat
1	Layanan Informasi	175	91.06	A (Sangat Baik)
2	Layanan Konsultasi	125	92.92	A (Sangat Baik)
3	Layanan Pengaduan	107	96.06	A (Sangat Baik)

#	Perangkat Daerah	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
#	SATPOL PP	3.67	3.68	3.67	3.77	3.67	3.74	3.72	3.87	3.68
1	Layanan Konsultasi	3.58	3.59	3.60	3.68	3.55	3.68	3.67	3.83	3.60
2	Layanan Informasi	3.68	3.68	3.63	3.79	3.71	3.72	3.70	3.86	3.68
3	Layanan Pengaduan	3.79	3.80	3.82	3.91	3.82	3.86	3.84	3.95	3.79



= Unsur layanan dengan nilai terendah



= Unsur layanan dengan nilai tertinggi

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul memperoleh **Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,97** dengan kategori **Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Capaian tersebut menunjukkan bahwa secara umum masyarakat menilai pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna layanan.

Meskipun demikian, hasil pengukuran pada masing-masing unsur pelayanan menunjukkan adanya variasi nilai yang dapat dijadikan dasar evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

A. Kelebihan Unsur Pelayanan

Beberapa unsur pelayanan memperoleh nilai di atas rata-rata dan menjadi kekuatan dalam penyelenggaraan pelayanan, yaitu:

1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)

- Nilai : **3,87** (tertinggi)
- Unsur ini memperoleh nilai tertinggi yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa mekanisme penyampaian pengaduan maupun tindak lanjut yang dilakukan Satpol PP Kabupaten Bantul sudah berjalan dengan baik. Pengguna layanan memperoleh kemudahan dalam menyampaikan aspirasi maupun keluhan serta mendapatkan respon yang cepat dan tepat.

2. Biaya/Tarif (U4)

- Nilai : **3,77**
- Tingginya nilai pada unsur ini menunjukkan bahwa masyarakat memahami pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya sesuai ketentuan, sehingga memberikan rasa aman, transparan, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan.

3. Kompetensi Pelaksana (U6)

- Nilai : **3,74**
- Nilai tersebut menunjukkan bahwa petugas dinilai memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Perilaku Pelaksana (U7)

- Nilai : **3,72**
- Masyarakat menilai petugas telah memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan, disiplin, responsif, serta mampu berkomunikasi dengan baik selama proses pelayanan.

B. Permasalahan/Kelemahan Unsur Pelayanan

Walaupun seluruh unsur memperoleh kategori sangat baik, masih terdapat beberapa unsur yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya sehingga perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan pelayanan.

1. Persyaratan Pelayanan (U1)

- Nilai : **3,67**
Masih terdapat sebagian masyarakat yang mengharapkan persyaratan pelayanan lebih sederhana, mudah dipahami, dan tersosialisasikan secara lebih luas.

2. Waktu Pelayanan (U3)

- Nilai : **3,67**
Sebagian pengguna layanan masih mengharapkan pelayanan yang lebih cepat, terutama pada proses administrasi maupun penyelesaian pelayanan yang membutuhkan koordinasi lintas bidang.

3. Prosedur Pelayanan (U2)

- Nilai : **3,68**
Prosedur pelayanan dinilai sudah baik, namun masih diperlukan penyederhanaan alur pelayanan serta peningkatan penyampaian informasi agar masyarakat lebih mudah memahami tahapan pelayanan.

4. Sarana dan Prasarana (U9)

- Nilai : **3,68**
Masih diperlukan peningkatan kenyamanan ruang pelayanan, kelengkapan fasilitas pendukung, media informasi pelayanan, serta pemanfaatan sarana berbasis teknologi informasi untuk memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

C. Analisis Per Jenis Layanan

Berdasarkan hasil pengukuran pada masing-masing jenis pelayanan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Jenis Pelayanan	Nilai IKM	Predikat
Layanan Informasi	91,06	A (Sangat Baik)
Layanan Konsultasi	92,92	A (Sangat Baik)
Layanan Pengaduan	96,06	A (Sangat Baik)

Hasil tersebut menunjukkan bahwa **Layanan Pengaduan** memperoleh tingkat kepuasan tertinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem penerimaan laporan, penanganan pengaduan, serta tindak lanjut terhadap laporan masyarakat telah berjalan secara efektif dan mendapat apresiasi dari pengguna layanan.

Sementara itu, **Layanan Informasi** memperoleh nilai paling rendah dibandingkan jenis layanan lainnya, meskipun masih berada pada kategori **Sangat Baik**. Kondisi ini menjadi perhatian untuk meningkatkan kualitas penyampaian informasi kepada masyarakat melalui media informasi yang lebih mudah diakses, lengkap, dan

komunikatif.

D. Kesimpulan Analisis

Secara keseluruhan, penyelenggaraan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul telah berjalan dengan **sangat baik**, yang ditunjukkan oleh capaian **IKM sebesar 92,97**. Unsur pelayanan yang perlu dipertahankan adalah **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana**, serta **Perilaku Pelaksana**.

Adapun unsur yang perlu menjadi prioritas peningkatan adalah **Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan, Prosedur Pelayanan**, dan **Sarana dan Prasarana** melalui penyederhanaan proses pelayanan, peningkatan kecepatan layanan, optimalisasi penyebaran informasi pelayanan, serta pengembangan fasilitas pelayanan yang lebih nyaman, modern, dan berbasis digital.

Hasil analisis ini diharapkan menjadi dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut guna mewujudkan pelayanan publik yang semakin profesional, responsif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul memperoleh **Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,97** dengan **Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Meskipun demikian, peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan sebagai bentuk komitmen dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Rencana tindak lanjut difokuskan pada unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah, yaitu **Persyaratan (3,67)**, **Waktu Pelayanan (3,67)**, **Prosedur Pelayanan (3,68)**, dan **Sarana dan Prasarana (3,68)**, tanpa mengabaikan upaya mempertahankan unsur-unsur pelayanan yang telah memperoleh nilai tinggi.

A. Rencana Tindak Lanjut Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Permasalahan	Rencana Tindak Lanjut
1	Persyaratan	Sebagian masyarakat masih memerlukan informasi yang lebih jelas mengenai persyaratan pelayanan.	Memperbarui dan menyederhanakan informasi persyaratan pelayanan melalui media informasi, website, media sosial, dan ruang pelayanan.
2	Prosedur Pelayanan	Prosedur pelayanan masih perlu lebih mudah dipahami oleh masyarakat.	Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih sederhana, membuat alur pelayanan dalam bentuk infografis, dan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat.
3	Waktu Pelayanan	Masih terdapat pelayanan yang memerlukan waktu penyelesaian lebih optimal.	Meningkatkan disiplin pelaksanaan standar waktu pelayanan, melakukan monitoring terhadap ketepatan waktu penyelesaian layanan, serta memanfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan.
4	Sarana dan Prasarana	Fasilitas pelayanan masih perlu ditingkatkan agar lebih nyaman dan mendukung	Melakukan pemeliharaan dan penambahan fasilitas ruang pelayanan, memperbaiki media informasi, menyediakan fasilitas pendukung bagi penyandang



		pelayanan.	disabilitas, serta meningkatkan pemanfaatan sarana digital.
5	Kompetensi Pelaksana	Perlu peningkatan kapasitas secara berkelanjutan.	Mengikutsertakan petugas dalam pendidikan, pelatihan, bimbingan teknis, dan pengembangan kompetensi pelayanan publik.
6	Perilaku Pelaksana	Perlu menjaga konsistensi kualitas pelayanan.	Melaksanakan pembinaan disiplin, budaya pelayanan prima, serta evaluasi berkala terhadap perilaku petugas pelayanan.
7	Penanganan Pengaduan	Nilai sudah sangat baik dan perlu dipertahankan.	Mengoptimalkan kanal pengaduan masyarakat, meningkatkan kecepatan tindak lanjut, dan melakukan evaluasi terhadap setiap pengaduan yang diterima.

B. Program Prioritas Semester II Tahun 2026

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul menetapkan beberapa program prioritas sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui media digital, media sosial, dan website resmi.
2. Melakukan reviu dan penyempurnaan Standar Pelayanan serta Standar Operasional Prosedur (SOP).
3. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan melalui pelatihan pelayanan prima dan komunikasi publik.
4. Melakukan pemeliharaan dan peningkatan sarana prasarana pelayanan yang ramah, nyaman, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
5. Melaksanakan monitoring dan evaluasi kualitas pelayanan secara berkala sebagai bahan perbaikan berkelanjutan.
6. Mengoptimalkan pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai sarana evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
7. Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel.

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 grafik perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021–2026, kualitas pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul menunjukkan tren yang relatif stabil pada kategori **Sangat Baik**. Nilai IKM meningkat dari **87,24** pada tahun 2021 menjadi **95,76** pada tahun 2022, kemudian mengalami sedikit penurunan menjadi **95,48** pada tahun 2023 dan **93,52** pada tahun 2024. Pada tahun 2025 nilai IKM kembali meningkat menjadi **94,00**, sedangkan pada Semester I Tahun 2026 tercatat sebesar **92,97**.

Meskipun terjadi fluktuasi nilai dari tahun ke tahun, seluruh capaian IKM masih berada pada kategori **Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Satpol PP Kabupaten Bantul tetap terjaga. Ke depan, peningkatan akan difokuskan pada unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah agar kualitas pelayanan publik semakin optimal dan kepuasan masyarakat terus meningkat.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bantul memperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,97** dengan **Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat. Meskipun demikian, perbaikan secara berkelanjutan tetap perlu dilakukan, terutama pada unsur persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, dan sarana prasarana, agar kualitas pelayanan semakin meningkat dan kepuasan masyarakat dapat terus dipertahankan serta ditingkatkan pada periode berikutnya.

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN BANTUL,**



RADEN JATI BAYUBROTO, SH., M.Hum
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 197005251990031002

LAMPIRAN

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

The screenshot shows the 'Survei Kepuasan Masyarakat' (Community Satisfaction Survey) form on the SKM Bantul website. The form includes a header with the website name and navigation links. The main title is 'Survei Kepuasan Masyarakat' with the subtitle 'Formulir Respondent Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul'. The form fields include: 'Instansi' (Satuan Polisi Pamong Praja), 'Layanan' (Pilih Layanan, with a dropdown menu showing 'Pilih Layanan', 'Layanan Konsultasi', 'Layanan Informasi', and 'Layanan Pengaduan'), 'Masukkan Usia, Contoh : 25', and 'Pilih Pendidikan'. A red arrow points to the 'Layanan' dropdown menu.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?

The response options for service suitability are displayed as four emoji-based scales:

- Tidak sesuai (Angry face emoji)
- Kurang sesuai (Frowning face emoji)
- Sesuai (Smiling face emoji)
- Sangat sesuai (Smiling face with heart eyes emoji)

Sebelumnya Selanjutnya

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?

The response options for ease of service procedure are displayed as four emoji-based scales:

- Tidak mudah (Angry face emoji)
- Kurang mudah (Frowning face emoji)
- mudah (Smiling face emoji)
- Sangat mudah (Smiling face with heart eyes emoji)

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	

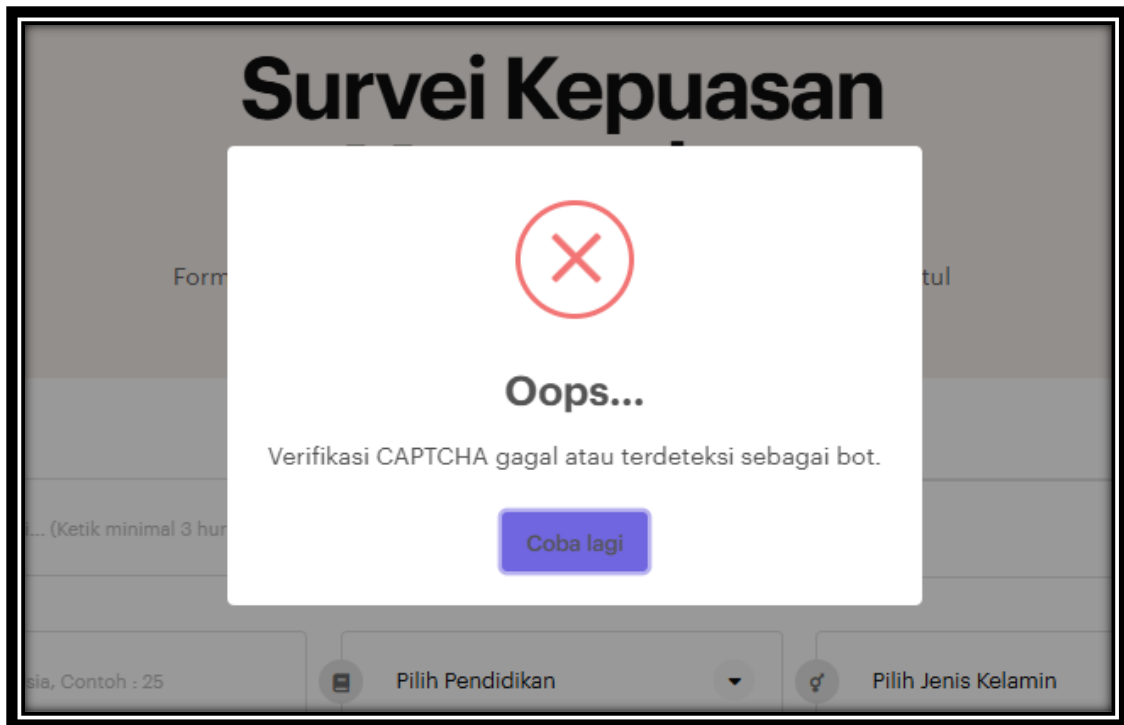
2. Barcode SKM



3. Pelaksanaan SKM



Ket : Penerima layanan (peserta sosialisasi/rapat koordinasi) mengisi SKM
dibantu petugas dari Satpol PP



Ket: Salah satu kendala pelaksanaan SKM Semester 1 tahun 2026, banyak penerima layanan yang masih terbata-bata dalam pengisian SKM melalui website langsung, apabila terlalu lama proses pengisian akan muncul error terdeteksi sebagai bot.