



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024



[Inspektorat.bantulkab.go.id](https://inspektorat.bantulkab.go.id)



Jl. Prof. Dr. Soepomo, Mandingan,  
Ringinharjo, Kecamatan Bantul,  
Kabupaten Bantul,  
Daerah Istimewa Yogyakarta, 55712



[Inspektorat@bantulkab.go.id](mailto:Inspektorat@bantulkab.go.id)



(0274) 367325

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>3</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	5
<b>BAB III</b> .....	<b>6</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>6</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>8</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>8</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	9
4.3 Tren Nilai SKM .....	10
<b>BAB V</b> .....	<b>11</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>12</b>
1. <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2. Hasil Pengolahan Data .....	14
3. <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	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 mengamanatkan UU 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 Inspektorat Daerah 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.

### **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 yang telah diberikan oleh Inspektorat Daerah 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;

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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 Inspektorat Daerah 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.
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

Kuesioner dibagikan secara manual maupun online melalui link yang ada di website Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul atau *scan barcode*. Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan cara scan barcode atau login ke link yang sudah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-September 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	13

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Jumlah responden yang ditetapkan sebagai target kuesioner SKM per tahun sesuai kesepakatan adalah 660 orang. Jika target responden tidak tercapai, maka nilai IKM dianggap nol (0) walaupun nilai yang diperoleh tinggi. Kriteria responden adalah para pengguna layanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul Kabupaten Bantul dengan 2 jenis layanan, yaitu layanan informasi dan layanan konsultasi.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 667 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	318	47,68%
		PEREMPUAN	349	52,32%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	3	0,44%
		SLTA	89	13,15%
		DIII	189	27,92%
		SI	295	43,57%
		S2	101	14,92%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	399	59,82%
		TNI	1	0,15%
		POLRI	20	3%
		WIRASWASTA	42	6,3%
		SWASTA	0	0%
		LAINNYA	205	30,73%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN INFORMASI	238	35,63%
		LAYANAN KONSULTASI	430	64,37%

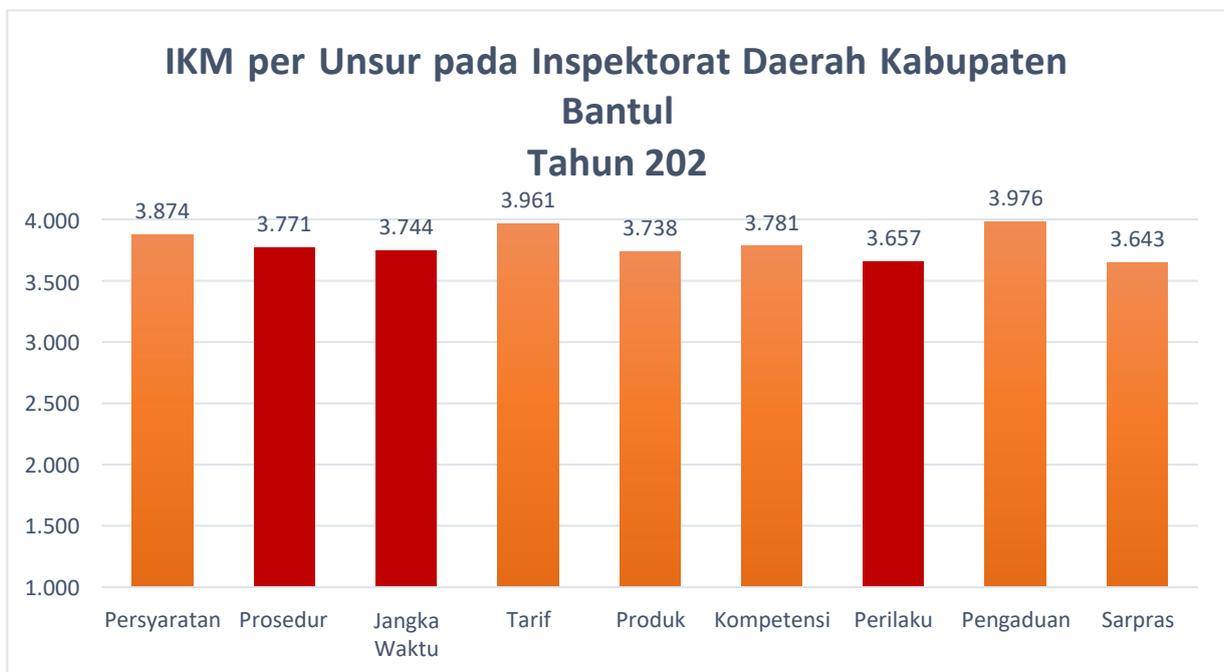
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,874	3,771	3,744	3,961	3,738	3,781	3,657	3,976	3,643
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>94,84 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,643. Selanjutnya perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 3,657 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produk layanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,976 dari unsur layanan, dan iaya/tarif serta persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,874.

Berdasarkan hasil rekapitulasi 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 :

- Inspektorat perlu berbenah untuk memberikan pelayanan kepada OPD karena Inspektorat sebagai lini terakhir
- Saran dan masukan yang sifatnya kolaboratif lebih ditingkatkan
- Mensosialisasikan SOP Baku untuk pengawalan review DAK
- Penambahan anggaran untuk sarana dan prasarana pelayanan

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

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi
- Kurang mengoptimalkan rekomendasi yang sifatnya kolaboratif
- SOP untuk pengawalan review DAK belum tersosialisasikan
- Sarana Prasarana yang kurang memadai perlu ditingkatkan dan dibenahi

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

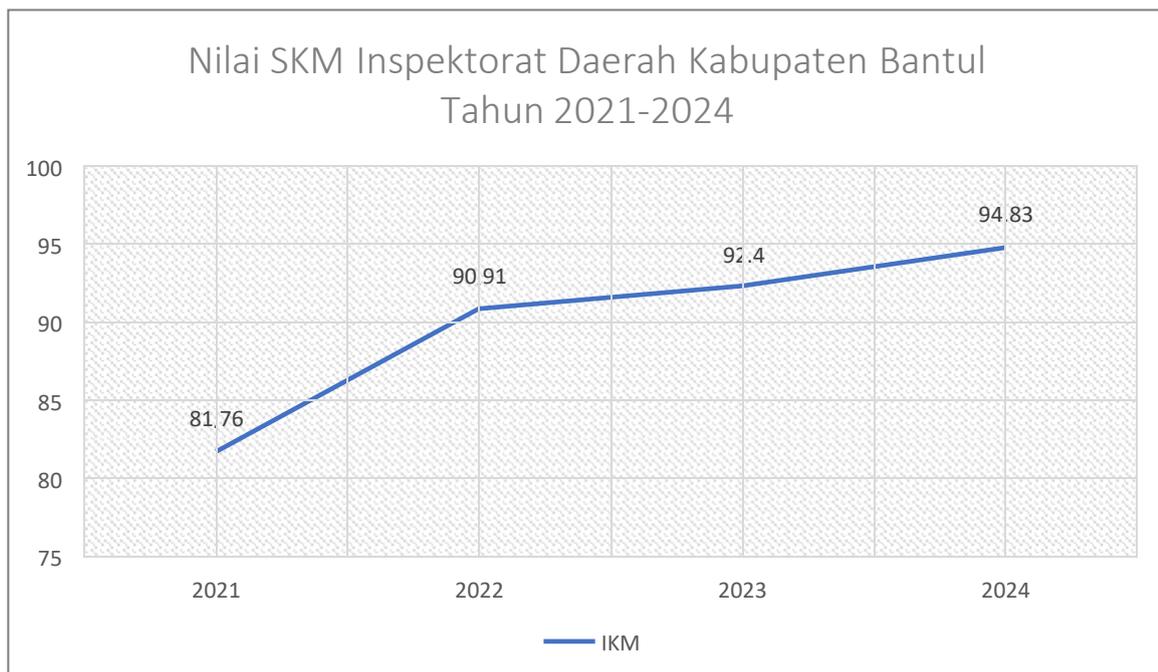
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 14 Oktober 2024 (Berita Acara terlampir). 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 dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Pelaksana	Peningkatan kualitas dan kuantitas Pejabat Pengawas, meningkatkan pelayanan yang lebih inovatif untuk mendampingi OPD			√		Sekretariat
2	Waktu Pelayanan	Mengoptimalkan rekomendasi yang sifatnya kolaboratif		√			Bidang-Bidang Terkait
		Mensosialisasikan SOP Baku untuk pengawalan review DAK				√	Bidang-Bidang Terkait
3	Sarana Prasarana	Mengajukan pengajuan anggaran untuk sarana dan prasarana pelayanan			√		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 Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul.

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,84. Nilai SKM Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta waktu pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,976, dari unsur biaya/tarif mendapatkan nilai 3,961 dan dari unsur persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,874.

Bantul, 21 Oktober 2024

Pt. Inspektur Kabupaten Bantul



Hermawan Setiaji, SIP / MH  
NIP.197403221993111001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

#### a. Layanan Informasi

HOME ISI SKM STANDAR LAYANAN PUBLIK ADUAN MASYARAKAT DATA SKM

### ISI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

LAYANAN INFORMASI  
INSPEKTORAT

Usia

Jenis Kelamin  Laki-laki  Perempuan

Pendidikan  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3

Pekerjaan  PNS  TNI  POLRI  WIRASWASTA  KARYAWAN SWASTA  BURUH HARIAN LEPAS  PELAJAR/MAHASISWA  IRT  Petani

Pekerjaan Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?  
 Tidak sesuai  Kurang sesuai  Sesuai  Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?  
 Tidak mudah  Kurang mudah  Mudah  Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?  
 Tidak cepat  Kurang cepat  Cepat  Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan?  
 Sangat mahal  Cukup mahal  Murah  Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?  
 Tidak sesuai  Kurang sesuai  Sesuai  Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?  
 Tidak kompeten  Kurang kompeten  Kompeten  Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?  
 Tidak sopan dan tidak ramah  Kurang sopan dan tidak ramah  Sopan dan ramah  Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?  
 Buruk  Cukup  Baik  Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?  
 Tidak ada  Ada tetapi tidak berfungsi  Berfungsi kurang maksimal  Dikelola dengan baik

## b. Layanan Konsultasi



### ISI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

LAYANAN KONSULTASI  
INSPEKTORAT

Usla

Jenis Kelamin  Laki-laki  Perempuan

Pendidikan  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3

Pekerjaan  PNS  TNI  POLRI  WIRASWASTA  KARYAWAN SWASTA  BURUH HARIAN LEPAS  PELAJAR/MAHASISWA  IRT

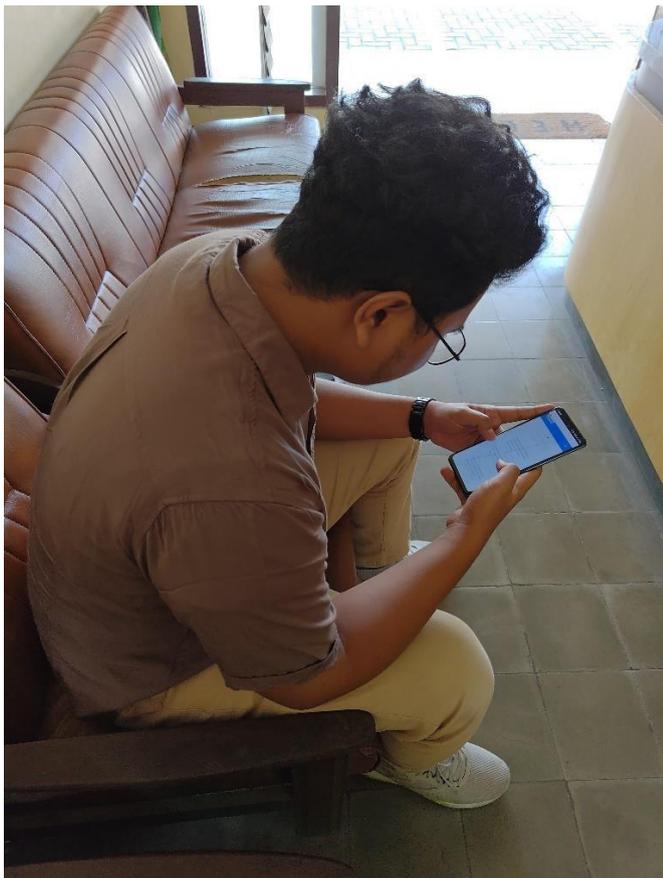
Petani

Pekerjaan Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?  
 Tidak sesuai  Kurang sesuai  Sesuai  Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?  
 Tidak mudah  Kurang mudah  Mudah  Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?  
 Tidak cepat  Kurang cepat  Cepat  Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan?  
 Sangat mahal  Cukup mahal  Murah  Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?  
 Tidak sesuai  Kurang sesuai  Sesuai  Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?  
 Tidak kompeten  Kurang kompeten  Kompeten  Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?  
 Tidak sopan dan tidak ramah  Kurang sopan dan tidak ramah  Sopan dan ramah  Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?  
 Buruk  Cukup  Baik  Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?  
 Tidak ada  Ada tetapi tidak berfungsi  Berfungsi kurang maksimal  Dikelola dengan baik



### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2023**



**INSPEKTORAT  
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BANTUL  
2024**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Inspektorat Daerah 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 Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>
1	Persyaratan	<b>3.658</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>3.611</b>
3	Waktu Penyelesaian	<b>3.692</b>
4	Biaya/Tarif	<b>3.964</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	<b>3.592</b>
6	Kompetensi Pelaksana	<b>3.617</b>
7	Perilaku Pelaksana	<b>3.556</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>3.741</b>
9	Sarana dan Prasarana	<b>3.833</b>

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena angka IKM yang rendah 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 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Perilaku Pelaksana	Pelatihan Kantor Sendiri (PKS) Pelatihan Komunikasi untuk mewujudkan pengawasan yang Efektif dan Efisien			V		Sekretariat
2	Produk Layanan	Sosialisasi Layanan GOL (Gratifikasi Online), WBS (Whistle Blowingsistem), Lakone Damar Bantul (Pusat Layanan Konsultasi dan Informasi Penyelenggaraan Pemerintahan)			V		Bidang Pengawasan Khusus dan Sekretariat
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Sosialisasi PKPT	V				Sekretariat

### BAB III

## REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Pelatihan Kantor Sendiri (PKS) Pelatihan Komunikasi untuk mewujudkan pengawasan yang Efektif dan Efisien	Sudah	Telah dilaksanakan Pelatihan Kantor Sendiri (PKS) Pelatihan Komunikasi untuk mewujudkan pengawasan yang Efektif dan Efisien bagi APIP Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul pada Kamis 11 Juli 2024 di Aula Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul		Tidak Ada

2	<p>Sosialisasi Layanan GOL (Gratifikasi Online), WBS (Whistle Blowingsistem), Lakone Damar Bantul (Pusat Layanan Konsultasi dan Informasi Penyelenggaraan Pemerintahan)</p>	Sudah	<p>Telah Dilaksanakan Sosialisasi WBS, Benturan Kepentingan, dan Pembentukan UPG pada OPD Kabupaten Bantul pada tanggal 19 September 2024 di Aula Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul</p> <p>Telah dilaksanakan sosialisasi Lakone Damar Bantul pada tanggal 14 Oktober 2024 di Gedung Induk Lt 3 Sayap Barat</p>	  	Tidak Ada
---	---	-------	---	--	-----------

					
3	3.1 Sosialisasi PKPT	Sudah	Telah dilaksanakan Sosialisasi PKPT pada tanggal 25 Maret 2024 di Aula Inspektorat Daerah Kab. Bantul		Tidak ada

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain :

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pelatihan Kantor Sendiri (PKS) Pelatihan Komunikasi untuk mewujudkan pengawasan yang Efektif dan Efisien	Pelatihan Kantor Sendiri (PKS) perlu rutin diterapkan untuk menunjang kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman	Triwulan III	Sekretariat	APIP dan Narasumber terkait
2	Sosialisasi Layanan GOL (Gratifikasi Online), WBS (Whistle	Sosialisasi terhadap layanan online yang ada di	Triwulan III	Bidang Investigasi dan Sekretariat	Seluruh OPD di Lingkungan Kabupaten

	Blowingsistem	Inspektorat perlu terus dilakukan kepada stakeholder terkait			Bantul
3	Sosialisasi PKPT	Sosialisasi PKPT dan SOP yang ada di Inspektorat perlu rutin dilakukan kepada stakeholder terkait	Triwulan I	Sekretariat dan Bidang Terkait	Seluruh OPD di Lingkungan Kabupaten Bantul

Bantul, 21 Oktober 2024.

Pt. Inspektur Kabupaten

Bantul



Hermawan Setiaji, SIP, MH  
NIP. 197403221993111001