



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
KAPANEWON PAJANGAN

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2025



🏠 Kamijoro, Sendangsari, Pajangan, 55751

☎ (0274) 6461823

✉ kec.pajangan@bantulkab.go.id

🌐 <http://kec.pajangan@bantulkab.go.id>

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Kegiatan	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	

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 mengamankan 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 Kapanewon Pajangan Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Bantul, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Kapanewon Pajangan 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 dilakukan secara mandiri pada Kapanewon Pajangan Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kapanewon Pajangan Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online maupun manual yang disebarkan 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 Kapanewon Pajangan 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

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah 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 9 (sembilan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Januari – Desember 2025	250

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, sesuai dengan arahan dari Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul dalam kurun waktu satu tahun (12 Bulan) adalah sebanyak 660 Orang. Pada Tahun 2025 ini responden yang telah mengisi kuesioner di Kapanewon Pajangan sebanyak 661 responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 267 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUM LAH	PERSentase
1	JENIS KELAMIN	LAKI	386	58.4%
		PEREMPUAN	275	41.6%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	9	1.36%
		SLTP	72	10.89%
		SLTA	492	74.43%
		DIII	17	2.57%
		SI	68	10.29%
		S2	3	0.45%
3	PEKERJAAN	PNS	26	3.93%
		TNI	3	0.45%
		POLRI	1	0.15%
		WIRASWASTA	57	8.62%
		BURUH HARIAN LEPAS	134	20.27%
		PELAJAR/MAHASISWA	253	38.28%
		IRT	56	8.47%
		PETANI	10	1.51%
		GURU	3	0.45%
		PENSIUNAN	9	1.36%
		BELUM BEKERJA	1	0.15%
		PERANGKAT DESA	22	3.33%
		LAINNYA	3	0.45%
		KARYAWAN SWASTA	83	12.56%

4	JENIS LAYANAN	Surat Keterangan Ahli Waris		
		Pelayanan Pengesahan Ijin Keramaian		
		Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan SKCK		
		Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Mendapat Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4)		
		Pelayanan Umum		
		Pelayanan Dispensasi Menikah		
		Pelayanan Pengesahan Proposal		
		Pelayanan Administrasi Kependudukan		
		Pelayanan Surat Rekomendasi Keringanan Biaya Listrik		
		Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)		
		Pelayanan Pengesahan Rusunawan		
		Pelayanan Pertanahan		

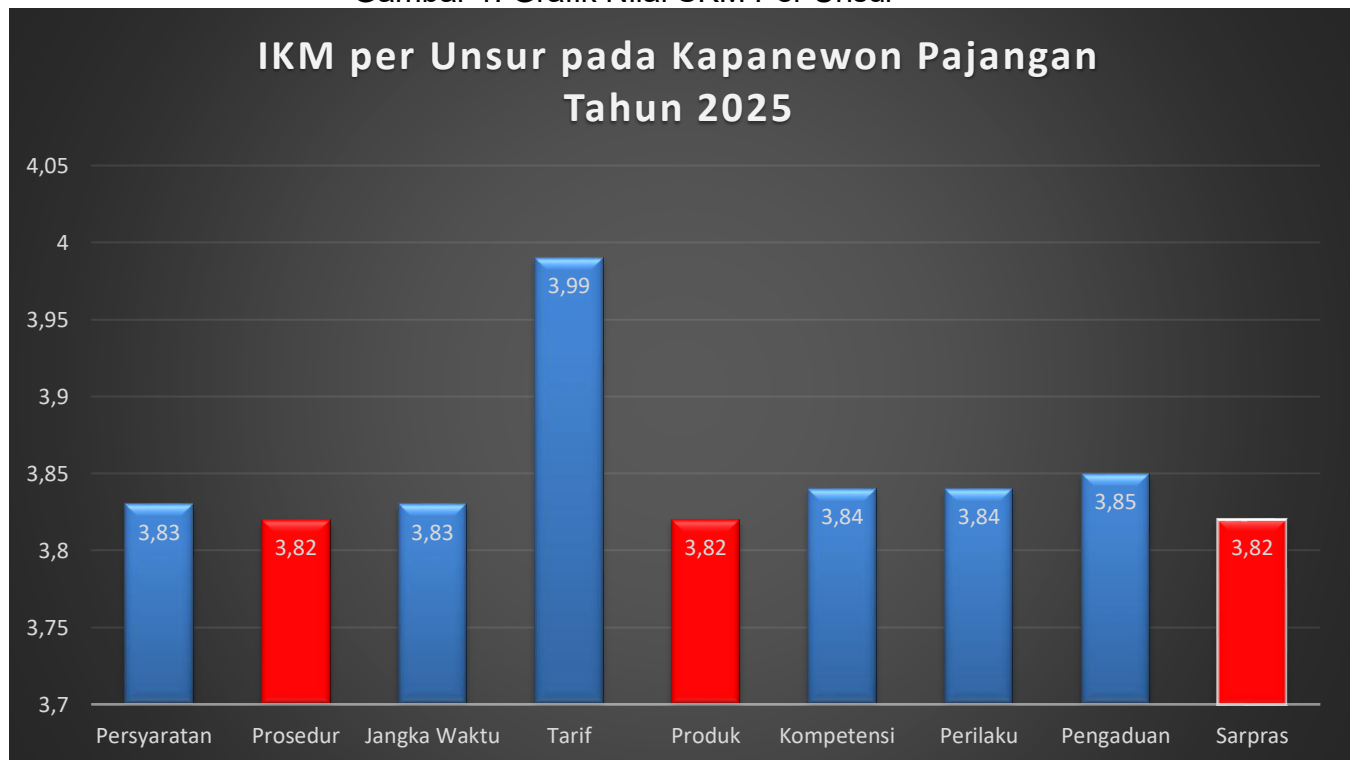
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
IKM per unsur	3,83	3,82	3,83	3,99	3,82	3,84	3,84	3,85	3,82
Kategori									
IKM Unit Layanan	96,22 (A atau Sangat Baik)								

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. Prosedur, Produk, Sarana dan Prasarana memiliki rata-ran nilai terendah dibandingkan unsur layanan yang lainnya dengan besaran 3,82
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,99 , Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya dengan nilai 3,85 serta Kompetensi dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai yang sama 3,84.

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 :

- “Pemohon masih banyak yang belum mengetahui prosedur pelayanan yang ada di Kapanewon Pajangan”.
- “AC kadang mati sehingga ruangan terasa panas”.
- “Televisi di Ruang Pelayanan tidak dapat digunakan untuk menonton acara Televisi karena belum Televisi Digital dan belum memiliki STB untuk menangkap jaringan televisi digital”.

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

- Masih banyak pemohon layanan di Kapanewon Pajangan yang belum memahami secara menyeluruh prosedur dan alur pelayanan yang berlaku. Hal ini mengakibatkan beberapa kendala sebagai berikut:
 - 1) Ketidaksesuaian berkas persyaratan
Banyak pemohon datang tanpa membawa dokumen lengkap atau sesuai ketentuan, karena kurangnya informasi yang mereka terima sebelumnya.
 - 2) Tingginya Ketergantungan pada Bantuan Petugas
Pemohon cenderung mengandalkan petugas secara langsung untuk

menjelaskan prosedur, sehingga memperlambat alur pelayanan dan meningkatkan antrean.

3) Kesalahpahaman terhadap Jenis Layanan

Beberapa masyarakat masih bingung membedakan jenis pelayanan di tingkat Kalurahan dan Kapanewon, sehingga sering terjadi permintaan layanan yang tidak sesuai kewenangan.

4) Kurangnya Media Informasi yang Efektif

Informasi prosedur pelayanan belum tersampaikan secara maksimal melalui media sosial, papan informasi, atau brosur cetak, terutama untuk masyarakat usia lanjut atau yang tidak aktif menggunakan teknologi.

5) Keterbatasan Literasi Administrasi Masyarakat

Sebagian warga belum terbiasa dengan istilah-istilah administratif atau prosedur formal, sehingga membutuhkan pendekatan yang lebih komunikatif dan mudah dipahami.

- Sistem pendingin ruangan (AC) di ruang pelayanan tidak berfungsi secara optimal. AC sering kali mati tiba-tiba atau tidak dapat menyala dalam waktu yang lama, terutama saat cuaca sedang panas. Sudah dilakukan beberapa kali pengecekan dan service namun belum membaik secara optimal. Demikian dengan kondisi Televisi yang tersedia di ruang pelayanan Kapanewon Pajangan tidak dapat difungsikan sebagaimana mestinya, khususnya untuk menampilkan siaran televisi nasional atau lokal.

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 17 April 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

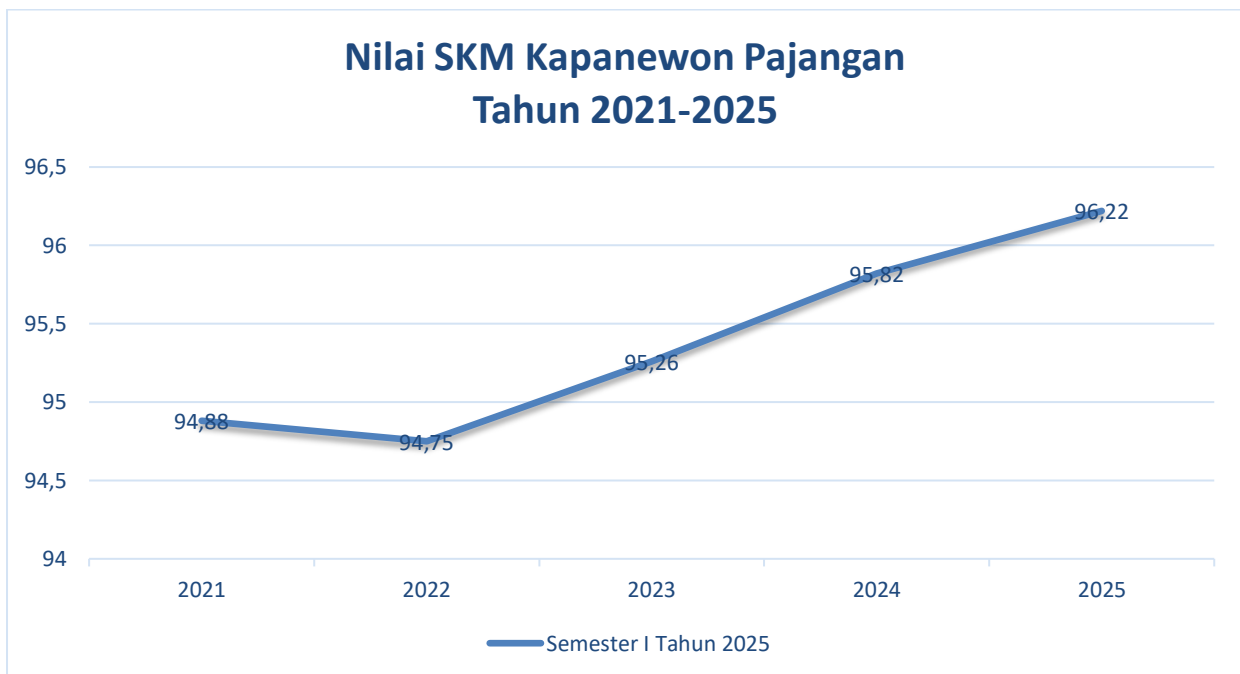
Tabel 1. Tindak Lanjut SKM

No.	Unsur	Prioritas Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan secara berkala Sarana dan Prasarana			✓		Kasubag Umum & Kepegawaian
		Optimalisasi sarana dan prasarana			✓		Kasubag Umum & Kepegawaian
2	Produk Layanan	Optimalisasi Media Sosial tentang Produk Layanan			✓	✓	Jawatan Pelayanan Umum
		Leaflet Pelayanan					Jawatan Pelayanan Umum
3	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		✓		✓	Jawatan Pelayanan Umum
		Simplifikasi proses bisnis					Jawatan Pelayanan Umum

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 Kapanewon Pajangan Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Tahun



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Kapanewon Pajangan Kabupaten Bantul.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Pajangan Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,22. Meskipun demikian, nilai SKM Kapanewon Pajangan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga tahun 2025.
- Prosedur, Produk, Sarana dan Prasarana memiliki rata-rata nilai terendah dibandingkan unsur layanan yang lainnya dengan besaran 3,82
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,99, Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya dengan nilai 3,85 serta Kompetensi dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai yang sama 3,84.

Bantul, 31 Desember 2025

Panewu Pajangan



ANJAR ARINTAKA PUTRA, S.Sos, M.M.

Pembina Tk I / IV-b

NIP. 19710110199003100

LAMPIRAN