



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL

**LAPORAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2021**



BAGIAN ORGANISASI SETDA

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2021**



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2021**

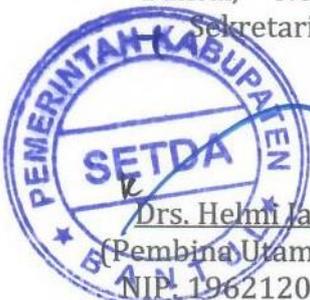
KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, hanya dengan perkenan dan Ridho-Nya Laporan mengenai “Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul Tahun 2021” dapat disusun. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di instansi pemerintah di Kabupaten Bantul meliputi 27 UPT Puskesmas, 17 Kec, 37 OPD. Peningkatan kualitas pelayanan publik saat ini menjadi salah satu isu penting yang menjadi perhatian pemerintah Kabupaten Bantul. Keseriusan Pemerintah Kabupaten Bantul mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dituangkan dalam misi ke 1 RPJMD Kabupaten Bantul Tahun 2022-2026 yaitu Penguatan reformasi birokrasi menuju pemerintahan yang efektif, efisien, bersih, akuntabel dan menghadirkan pelayanan publik prima.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu instrumen untuk mengukur pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan instansi pemerintah di lingkungan Pememerintah Kabupaten Bantul. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing instansi. Survei dilaksanakan secara berkala serta berkelanjutan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan publik dan sebagai umpan balik dalam memperbaiki pelayanan.

Semoga hasil laporan ini dapat bermanfaat bagi Pemerintah Kabupaten Bantul selaku penyelenggara pemerintah dan unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul untuk meningkatkan kinerjanya.

Bantul, November 2021
Sekretaris Daerah



Drs. Helmi Jamharis, MM
(Pembina Utama Madya, IV/d)
NIP. 196212081986031013

DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR	2
BAB I PENDAHULUAN.....	4
A Latar Belakang.....	4
B Maksud dan Tujuan.....	15
C Metode Survei.....	15
BAB II ANALISIS	24
A Kuesioner.....	24
B Pengolahan Data.....	29
C Deskripsi Hasil Survei.....	32
D Permasalahan Pelaksanaan Survei.....	44
BAB III PENTUDUP.....	45
A Kesimpulan.....	45
B Saran.....	46

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini. Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Bupati Bantul Nomor 65 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, mudahnya akses informasi dan pengetahuan masyarakat, semakin

tinggi pula harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dari penyelenggara pelayanan publik. Hal ini juga menyebabkan tingkat partisipasi, kepedulian, sikap kritis masyarakat luas terhadap pelayanan publik semakin tinggi.

Pemerintah mempunyai komitmen untuk melakukan reformasi birokrasi, dan berkeinginan untuk mewujudkan *Good Governance*, yaitu adanya akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab tuntutan masyarakat pengguna layanan. Salah satu cara untuk mengetahui tuntutan, tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan adalah dengan melakukan survey kepuasan masyarakat. Dengan survey ini akan didapatkan gambaran tentang Indeks Kepuasan Masyarakat di bidang layanan publik.

Terkait dengan survei Kepuasan Masyarakat, Pemerintah Kabupaten Bantul menerbitkan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Peraturan tersebut merupakan tindak lanjut terbitnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.



Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Kebijakan tersebut dibuat dalam merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah. Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan disamping pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah baik pelayanan di bidang perizinan, administrasi, pelayanan kesehatan di Puskesmas ataupun di Rumah sakit termasuk pelayanan oleh Badan Usaha Milik Daerah, perlu segera diupayakan perbaikannya. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh pemerintah akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur di daerah.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya. Adapun jenis aduan tersebut antara lain menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurangnya transparansi, kurang informatif, kurangnya konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta

masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur Puskesmas dan kecamatan pada khususnya yang notebene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat pengguna layanan sebagai bentuk keikutsertaannya dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Bantul secara periodik dan berkelanjutan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di unit kerja pelayanan publik se- Kabupaten Bantul.

Profil Kabupaten Bantul

1. Letak Geografis

Bantul merupakan salah satu kabupaten di Daerah Istimewa Yogyakarta yang terletak paling Selatan dengan luas wilayah 506,85 km² di mana secara geografis Kabupaten Bantul terletak antara 07°44'04"-08°00'27" Lintang Selatan dan 110°12'34"-110°31'08" Bujur Timur, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Kota Yogyakarta dan Kabupaten Sleman;
- b. Sebelah Selatan : Samudera Indonesia;

- c. Sebelah Barat : Kab. Kulonprogo dan Kab. Sleman
- d. Sebelah Timur : Kabupaten Gunung Kidul.

2. Visi dan Misi

Pada tahun 2021 terjadi perubahan kepemimpinan di Pemerintah Kabupaten Bantul. Kepala daerah yang lama telah berakhir masa jabatannya pada bulan Juli 2021. Selanjutnya Menteri Dalam Negeri melalui Gubernur DIY melantik penjabat bupati selaku kepala daerah sementara sampai diperoleh kepala daerah definitif hasil Pemilukada yang diselenggarakan pada tanggal 9 Desember 2015. Tanggal 17 Februari 2016 kepala daerah yang baru hasil Pemilukada 9 Desember 2015 dilantik.

Visi misi Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah terpilih tertuang dalam dokumen RPJMD Kabupaten Bantul Tahun 2016-2021 adalah sebagai berikut:

Visi

“Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Bantul yang harmonis, sejahtera dan berkeadilan berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 dalam bingkai NKRI yang ber-Bhinneka Tunggal Ika”

Misi

Dengan memperhatikan seluruh aspek pembangunan yang dibutuhkan oleh Kabupaten Bantul dan dengan memperhatikan langkah-langkah yang harus ditempuh untuk mencapai Visi pembangunan Kabupaten Bantul Tahun 2021-2026, maka misi Kabupaten Bantul adalah sebagai berikut:

1. Penguatan reformasi birokrasi menuju pemerintahan yang efektif, efisien, bersih, akuntabel dan menghadirkan pelayanan publik prima
2. Pengembangan sumber daya manusia unggul, berkarakter dan berbudaya istimewa
3. Pendayagunaan potensi lokal dengan penerapan teknologi dan penyerapan investasi berorientasi pada pertumbuhan ekonomi inklusif
4. Peningkatan kualitas lingkungan hidup, infrastruktur dan pengelolaan risiko bencana
5. Penanggulangan masalah kesejahteraan sosial secara terpadu dan pencapaian Bantul sebagai kabupaten layak anak, ramah perempuan dan difabel.

3. Pembagian Wilayah Administratif

Luas wilayah Kabupaten Bantul adalah 506,85 Km² dan secara administratif terdiri dari 17 kecamatan yang dibagi menjadi 75 desa dan 933 pedukuhan (Tabel 3.3 dan 3.4). Kecamatan Dlingo adalah kecamatan yang mempunyai wilayah paling luas, yaitu 55,87 km² sementara Kecamatan Srandakan adalah kecamatan dengan wilayah paling sempit, yaitu 18,32 Km². Sedangkan jumlah desa dan pedukuhan yang terbanyak terdapat di Kecamatan Imogiri dengan 8 desa dan 72 pedukuhan, dan paling sedikit di Kecamatan Srandakan dengan 2 desa dan 43 pedukuhan.

Tabel
Jumlah Desa, Dusun, dan Luas Kecamatan

No.	Kecamatan	Jumlah Desa	Jumlah Dusun	Luas (Km ²)	%
1	Srandakan	2	43	18,32	3,61
2	Sanden	4	62	23,16	4,57
3	Kretek	5	52	26,77	5,28

No.	Kecamatan	Jumlah Desa	Jumlah Dusun	Luas (Km ²)	%
4	Pundong	3	49	23,68	4,67
5	Bambanglipuro	3	45	22,70	4,48
6	Pandak	4	49	24,30	4,79
7	Pajangan	3	55	33,25	6,56
8	Bantul	5	50	21,95	4,33
9	Jetis	4	64	24,47	4,83
10	Imogiri	8	72	54,49	10,75
11	Dlingo	6	58	55,87	11,02
12	Banguntapan	8	57	28,48	5,62
13	Pleret	5	47	22,97	4,53
14	Piyungan	3	60	32,54	6,42
15	Sewon	4	63	27,16	5,36
16	Kasih	4	53	32,38	6,39
17	Sedayu	4	54	34,36	6,78
Jumlah		75	933	506,85	100,00

Sumber: Bagian Administrasi Pemerintah, 2017

4. Perangkat Daerah

a. Sekretariat Daerah

Sekretariat Daerah merupakan unsur staf yang dipimpin oleh seorang sekretaris daerah yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada bupati. Sekretariat Daerah mempunyai tugas dan kewajiban membantu bupati dalam penyusunan kebijakan dan mengkoordinasikan dinas daerah dan lembaga teknis daerah. Sesuai dengan Perbup Nomor 141 tahun 2018 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah, Susunan organisasi Sekretariat Daerah terdiri atas:

- 1) Sekretaris Daerah;
- 2) Asisten Pemerintahan, terdiri atas:

- a) Bagian administrasi Pemerintahan;
 - b) Bagian administrasi Pemerintahan Desa;
 - c) Bagian Hukum.
- 3) Asisten Perekonomian dan Pembangunan, terdiri atas:
- a) Bagian Administrasi Pembangunan;
 - b) Bagian Administrasi Perekonomian;
 - c) Bagian Layanan Pengadaan Barang dan Jasa;
- 4) Asisten Sumberdaya dan Kesra, terdiri atas:
- a) Bagian Organisasi;
 - b) Bagian Umum;
 - c) Bagian Humas dan Protokol;
 - d) Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat.

b. Sekretariat DPRD

c. Lembaga Teknis Daerah

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 8 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Bantul, Perangkat daerah di Kabupaten Bantul meliputi:

NO	SKPD/UNIT KERJA
1	Inspektorat
2	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
3	Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan
4	Badan Keuangan dan Aset Daerah
5	Badan Penanggulangan Bencana Daerah
6	Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga
7	Dinas Kesehatan
8	Dinas Pekerjaan Umum Perumahan KP
9	Dinas Pertanahan dan Tata Ruang

10	Satuan Polisi Pamong Praja
11	Dinas Sosial P3A
12	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
13	Dinas Pertanian, Pangan, Kelautan dan Perikanan
14	Dinas Lingkungan Hidup
15	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
16	Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
17	Dinas Perhubungan
18	Dinas Komunikasi dan Informatika
19	Dinas Perdagangan
20	Dinas KUKMP
21	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
22	Dinas Kebudayaan
23	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
24	Dinas Pariwisata
25	RSUD. Panembahan Senopati
26	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

d. Kecamatan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 8 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul, Kabupaten Bantul memiliki 17 kecamatan, yaitu:

1. Kecamatan Srandakan;
2. Kecamatan Sanden;
3. Kecamatan Pajangan;
4. Kecamatan Sedayu;
5. Kecamatan Pandak;

6. Kecamatan Kasihan;
7. Kecamatan Bantul;
8. Kecamatan Bambanglipuro;
9. Kecamatan Kretek;
10. Kecamatan Pundong;
11. Kecamatan Sewon;
12. Kecamatan Jetis;
13. Kecamatan Imogiri;
14. Kecamatan Dlingo;
15. Kecamatan Pleret;
16. Kecamatan Banguntapan;
17. Kecamatan Piyungan.

e. UPTD Puskesmas

No	UPTD Pusat Kesehatan Masyarakat
1	UPT Puskesmas Bambanglipuro
2	UPT Puskesmas Dlingo I
3	UPT Puskesmas Dlingo II
4	UPT Puskesmas Banguntapan I
5	UPT Puskesmas Banguntapan II
6	UPT Puskesmas Banguntapan III
7	UPT Puskesmas Plered
8	UPT Puskesmas Imogiri I
9	UPT Puskesmas Imogiri II
10	UPT Puskesmas Jetis I
11	UPT Puskesmas Jetis II
12	UPT Puskesmas Sewon I
13	UPT Puskesmas Sewon II
14	UPT Puskesmas Pundong
15	UPT Puskesmas Kretek
16	UPT Puskesmas Sanden

17	UPT Puskesmas Pandak I
18	UPT Puskesmas Pandak II
19	UPT Puskesmas Srandakan
20	UPT Puskesmas Sedayu I
21	UPT Puskesmas Sedayu II
22	UPT Puskesmas Bantul I
23	UPT Puskesmas Bantul II
24	UPT Puskesmas Kasihan I
25	UPT Puskesmas Kasihan II
26	UPT Puskesmas Piyungan
27	UPT Puskesmas Pajangan

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Maksud dari Kegiatan “Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul Tahun 2021” adalah sebagai berikut:

- a. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Bantul;
- b. Memperoleh umpan balik pengguna layanan ;
- c. Menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan publik tahun 2021.

2. Tujuan

Tujuan dari Penyusunan “Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul Tahun 2021” adalah sebagai berikut :

- a. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat;
- b. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik;
- c. Terpetakannya perkembangan persepsi dan harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kabupaten Bantul disetiap tahunnya;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unit penyelenggara layanan publik;
- e. Terpetakannya kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat akan pelayanan publik;

- f. Tersusunnya strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik Tahun 2022;
- g. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

3. Sasaran Kegiatan

- a. Diperolehnya Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 sebagai dasar dalam pengukuran kualitas layanan kepada masyarakat tahun 2021.
- b. Tersusunnya Strategi dan Rencana Kerja Tahun 2022 di bidang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Bantul.

4. Dasar Hukum Pelaksanaan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
- Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 2 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Bantul Nomor 23 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul.

C. METODE SURVEI

Survei Kepuasan masyarakat dilaksanakan secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam risert berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

1. Populasi dan Responden

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti (Martono,2010). Populasi atau universe adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti. Dan satuansatuan tersebut dinamakan unit analisis, dan dapat berupa orang-orang, institusi-institusi, benda-benda, dst. (Djawranto, 1994 : 420). Sampel atau contoh adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti (Djarwanto, 1994:43). Sampel yang baik, yang kesimpulannya dapat dikenakan pada populasi, adalah sampel yang bersifat representatif atau yang dapat menggambarkan karakteristik populasi.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat meliputi Kajian secara mendalam mengenai pengukuran persepsi serta harapan masyarakat Kabupaten Bantul terhadap pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kabupaten Bantul dilaksanakan secara mandiri di masing-masing unit kerja dengan teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin

diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan (lampiran II)** atau dihitung menggunakan rumus :

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

Dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk =1,
 taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

Untuk survey Kepuasan masyarakat di Kabupaten bantul dilaksanakan mandiri dengan jumlah responden sesuai dengan tabel **Krejcie and Morgan** dengan minimal jumlah responden per instansi sejumlah 400 responden. Adapun unit kerja penyelenggara survei secara mandiri sebagai berikut :

1. UPTD Puskesmas (27 Puskesmas)

No	UPTD Pusat Kesehatan Masyarakat
1	UPT Puskesmas Bambanglipuro
2	UPT Puskesmas Dlingo I
3	UPT Puskesmas Dlingo II
4	UPT Puskesmas Banguntapan I
5	UPT Puskesmas Banguntapan II
6	UPT Puskesmas Banguntapan III
7	UPT Puskesmas Plered
8	UPT Puskesmas Imogiri I
9	UPT Puskesmas Imogiri II
10	UPT Puskesmas Jetis I
11	UPT Puskesmas Jetis II

12	UPT Puskesmas Sewon I
13	UPT Puskesmas Sewon II
14	UPT Puskesmas Pundong
15	UPT Puskesmas Kretek
16	UPT Puskesmas Sanden
17	UPT Puskesmas Pandak I
18	UPT Puskesmas Pandak II
19	UPT Puskesmas Srandakan
20	UPT Puskesmas Sedayu I
21	UPT Puskesmas Sedayu II
22	UPT Puskesmas Bantul I
23	UPT Puskesmas Bantul II
24	UPT Puskesmas Kasihan I
25	UPT Puskesmas Kasihan II
26	UPT Puskesmas Piyungan
27	UPT Puskesmas Pajangan

2. 17 Kapanewon

NO	KECAMATAN
1	Dlingo
2	Piyungan
3	Pleret
4	Banguntapan
5	Imogiri
6	Sewon
7	Jetis
8	Pundong
9	Kretek
10	Bambanglipuro
11	Bantul
12	Kasihan
13	Sedayu
14	Pajangan
15	Pandak
16	Sanden
17	Srandakan

3. Perangkat Daerah (Badan/Dinas)

NO	SKPD/UNIT KERJA
1	Sekretariat Daerah
2	Inspektorat
3	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
4	Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan
5	Badan Keuangan dan Aset Daerah
6	Badan Penanggulangan Bencana Daerah
7	Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga
8	Dinas Kesehatan
9	Dinas Pekerjaan Umum PKP
10	Dinas Pertanahan dan Tata Ruang
11	Satuan Polisi Pamong Praja
12	Dinas Sosial P3A
13	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
14	Dinas Pertanian, Pangan, Kelautan dan Perikanan
15	Dinas Lingkungan Hidup
16	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
17	Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
18	Dinas Perhubungan
19	Dinas Komunikasi dan Informatika
20	Dinas Perdagangan
21	Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian
22	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
23	Dinas Kebudayaan
24	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
25	Dinas Pariwisata
26	RSUD. Panembahan Senopati
27	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
28	Sekretariat DPRD Kab. Bantul

**Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie
Untuk Penentuan Jumlah Sample**

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

D. TIM PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk memperlancar pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, Pemerintah Kabupaten Bantul membentuk Tim pengarah dan tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021. Tugas tim sebagai berikut :

- 1) memberikan arahan kebijakan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.
- 2) mendorong tumbuhnya inovasi untuk penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- 3) mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 4) mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- 5) mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
- 6) memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 7) merekap hasil IKM Unit Pelayanan Publik.
- 8) Membuat rekomendasi /saran perbaikan pelayanan publik.
- 9) melaporkan hasil evaluasi pelaksanaan IKM Unit Pelayanan Publik ke Bupati Bantul dan instansi terkait sesuai ketentuan perundang-undangan.

Selanjutnya masing-masing unit kerja pelayanan juga membentuk tim pelaksana survei di masing-masing unit kerja. Pembentukan Tim pelaksana survei di masing-masing unit kerja ditandatangani oleh masing-masing kepala uni kerja.



SK Bupati Bantul tentang Tim Pengukuran Kualitas Pelayanan



Kegiatan Pendampingan Survei Kepuasan Masyarakat

E. JADWAL SURVEI

Secara umum jadwal survei kepuasan dilaksanakan mulai 1 Januari 2021- sampai 31 Oktober 2021, karena sebagian besar survei sudah menggunakan survei online dan realtime melalui www.skm.bantulkan.go.id.

BAB II

HASIL PENGOLAHAN DATA

A. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusun kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin di peroleh dari jenis ataupun unit layanan.

1. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua berisikan identitas responden, antara lain: Jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik, dan apresiasi.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. Baik, diberi nilai persepsi 3;
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik responden. Kuesioner dalam survei kepuasan masyarakat pernyataan atau pertanyaan mengandung materi atau unsur sebagai berikut :

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 Penyelesaian 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, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksanaan

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).

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA LAYANAN.....DINAS.....		
Tanggal Survei :	Jam Survei :	<input type="checkbox"/> 08.00 – 15.30
PROFIL		
Jenis Kelamin :	<input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia :.....Tahun
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> SWASTA	
	<input type="checkbox"/> LAINNYA.....(sebutkan)	
Jenis Layanan yang diterima :.....(Misal : Konsultasi, Permohonan data, dll)		
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban)		
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan penyediaan pelayanan (Konsultasi, Permohonan data, dll) dengan jenis layanan (Konsultasi, Permohonan data, dll) di Kantor kami.	(*)
	a. Sangat sesuai	4
	b. Sesuai	3
	c. Kurang sesuai	2
	d. Tidak Sesuai	1
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur/langkah-langkah /alur pengurusan pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll. di Kantor Kami.	4
	a. Sangat mudah	3
	b. Mudah	2
	c. Kurang mudah	1
	d. Tidak mudah	1
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll. Di Kantor Kami.	4
	a. Sangat cepat	3
	b. Cepat	2
	c. Kurang cepat	1
	d. Tidak cepat	1
4.	Apakah saudara tahu bahwa pelayanan di kantor kami gratis .	4
	a. Tahu	3
	b. Agak tahu	2
	c. Kurang tahu	1
	d. Tidak tahu	1
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	4
	a. Sangat sesuai	3
	b. Sesuai	2
	c. Kurang sesuai	1
	d. Tidak sesuai	1
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pemohon.	4
	a. Sangat mampu	3
	b. Mampu	2
	c. Kurang mampu	1
	d. Tidak mampu	1
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	4
	a. Sangat sopan dan ramah	3
	b. Sopan dan ramah	2
	c. Kurang Sopan dan Kurang ramah	1
	d. Tidak sopan dan tidak ramah	1
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (kenyamanan ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll)	4
	a. Sangat baik/sangat nyaman	3
	b. Baik / nyaman	2
	c. Kurang baik/kurang nyaman	1
	d. Tidak baik/tidak nyaman	1
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang media pengaduan dan penanganan pengaduan (melalui kotak aduan, SMS center, dll) dari pengguna layanan.	4
	a. Ada dan dikelola / ditangani dengan baik	3
	b. Ada dan dikelola/ditangani kurang maksimal	2
	c. Ada tetapi tidak dikelola	1
	d. Tidak ada	1

Selain itu pengguna layanan dapat langsung memberikan penilaian terhadap layanan unit kerja di layanan melalui online melalui laman: www.skm.bantulkab.go.id.



Dashboard depan SKM online (skm.bantulkab.go.id)

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
Layanan surat izin penelitian

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Data Responden

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 Selainnya:

Next

Menu pengisian identitas responden (www.skm.bantulkab.go.id)

https://skm.bantulkab.go.id/eccbc87e4b5ce2fe28308fd9f2a7ba3

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
Layanan surat izin penelitian

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

- 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

Previous Submit

Menu pertanyaan/kuesioner (www.skm.bantulkab.go.id)

Metode pengumpulan data survei kepuasan masyarakat di Kabupaten menggunakan beberapa cara sebagai berikut :

1. QR Code
2. Direct link survei
3. Website resmi unit kerja
4. SIM IKM bersifat web based yaitu www.skm.bantulkab.go.id

Setiap unit kerja diwajibkan membuat kanal survei tersebut untuk memberi keleluasaan pengguna layanan menyampaikan pendapatnya tentang kualitas layanannya. Berikut contoh kanal E-survei IKM yang bisa dipakai pengguna layanan menyampaikan pendapatnya tentang kualitas layanan yang diterimanya.

1) QR Code



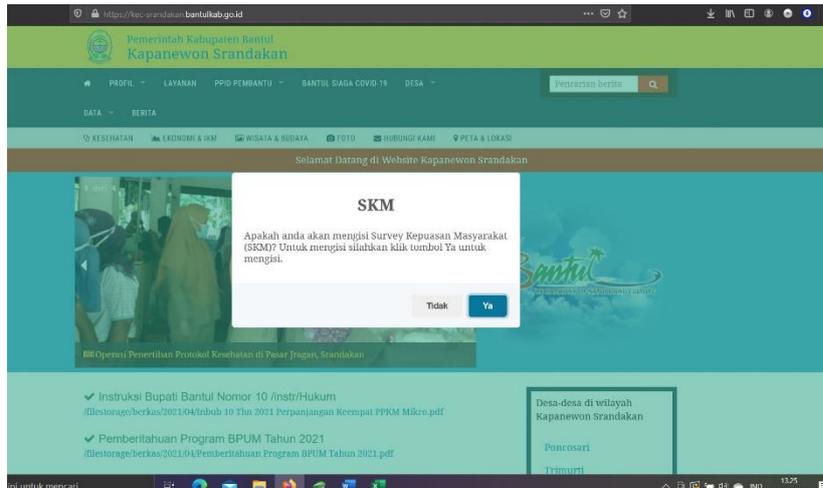
Gambar 16. QR CODE layanan untuk E-survei IKM terintegrasi

2) Direct link survei (dikirim ke HP pengguna layanan)

- <http://bit.ly/layanansrandakan>
- <http://bit.ly/layanandandak>
- <http://bit.ly/layanandantul>
- <http://bit.ly/layanandjetis>
- <http://bit.ly/layanandbanguntapan>
- <http://bit.ly/layanandsewon>

3) Website resmi masing-masing unit kerja

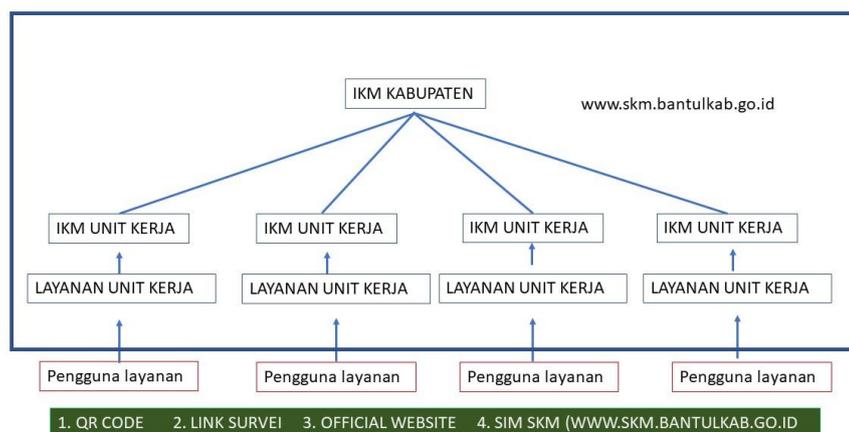
Pengguna layanan juga dapat mengakses web resmi masing-masing unit kerja layanan, yang secara otomatis akan muncul link survei IKM.



Tangkapan Layar E-Survei IKM di official website

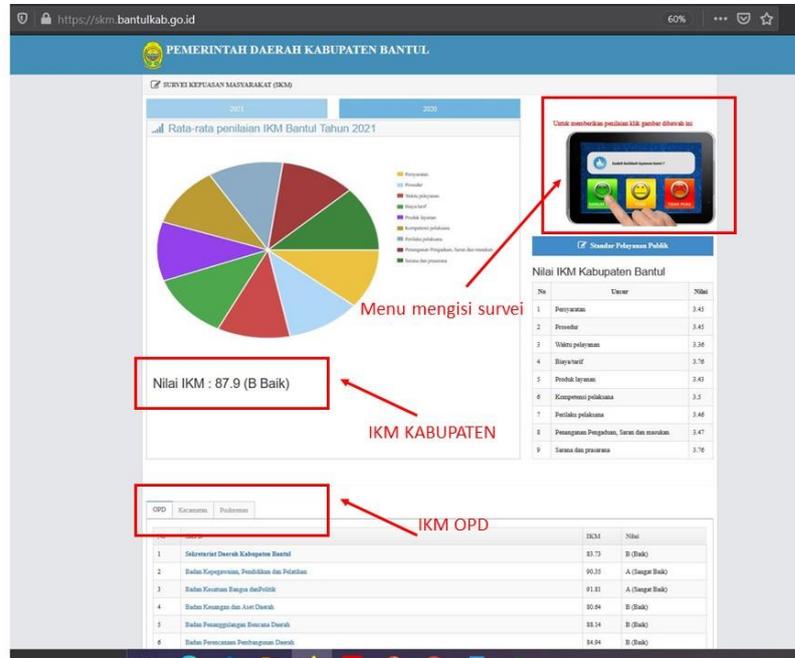
4) SIM IKM berbasis web

Pengguna layanan juga dapat mengakses portal <http://www.skm.bantulkab.go.id> untuk memberikan pendapatnya tentang layanan yang diterima. SIM berbasis web ini selain sebagai kanal untuk memberikan akses survei IKM juga sebagai media untuk mengintegrasikan IKM unit kerja dan IKM level Kabupaten Bantul. Proses bisnis SIM SKM nya sebagai berikut :



Proses Bisnis Portal E-Survei IKM Terintegrasi

Sedangkan tampilan SIM IKM Kabupaten Bantul yang digunakan sebagai portal tampilannya sebagai berikut :



Dash Board Portal www.skm.bantulkab.go.id

B. Pengolahan Data/Penghitungan

Pengolahan data masing-masing metode survey IKM dimasing masing instansi dilakukan dengan Pengukuran Skala Likert. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\frac{\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} : \frac{1}{9} : 0.11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan.
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai Perpepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERPEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61- 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31- 100,00	A	Sangat baik

Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- a. Pengolahan secara online
 - Data *entry* dan perhitungan indeks dapat dilakukan online melalui alamat daring <http://www.skm.bantulkab.go.id> oleh petugas setelah menyebarkan kuesioner ke pengguna layanan. Secara otomatis data akan diolah mejadi indek kepuasan masyarakat masing-masing uniyt kerja, yang secara simultan akan menjadi indeks survei kepuasana masyarakat Kabupaten Bantul.
 - Masyarakat dapat memberikan persepsi terhadap kualitas layanan secara langsung terhadap kualitas layanan di unit kerja yang diinginkan melalui link-link yang diberikan oleh penyelenggara layanan.
- b. Pengolahan secara manual
 - a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U 1) sampai dengan unsur X (UX);
 - b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
 1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh: Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur .

3. Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

BAB III

ANALISIS HASIL SUVEI

A. Analisis Hasil Survei

Hasil akhir kegiatan penyusunan Survei kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1) Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0.11) + (b \times 0.11) + (c \times 0.11) + (d \times 0.11) + (e \times 0.11) + (f \times 0.11) + (g \times 0.11) + (h \times 0.11) + (i \times 0.11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$Y = (X) \times 25$$

1. Hasil Pengukuran SKM

Untuk survei kepuasan masyarakat tahun 2021 dengan periode data 01 Januari 2021 – 30 Oktober 2021 secara online realtime dapat dilihat dari hasil rekapitulasi pendapat responden masing-masing layanan publik. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilihat di laman www.skm.bantulkab.go.id. Survei keuasan Masyarakat Kabupaten Bantul periode 01 Januari 2021 – 30 Oktober 2021 diperoleh data-data sebagai berikut :

a. Jumlah responden

DATA RESPONDEN Tanggal 01 Januari 2021 sampai 31 Oktober 2021

No	Unit Kerja	Jumlah Responden
1	SEKRETARIAT DAERAH	1865
2	Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan	751
3	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	506
4	Badan Keuangan dan Aset Daerah	546
5	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	439
6	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	359
7	Dinas Kebudayaan	535
8	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	930
9	Dinas Kesehatan	689

No	Unit Kerja	Jumlah Responden
10	Dinas Komunikasi dan Informatika	912
11	Dinas KUKMP	608
12	Dinas Lingkungan Hidup	397
13	Dinas Pariwisata	589
14	Dinas PUPKP	727
15	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu	2358
16	Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga	500
17	Dinas Pengendalian Penduduk KBPMD	509
18	Dinas Perdagangan	970
19	Dinas Perhubungan	500
20	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	552
21	Dinas Pertanahan dan Tata Ruang	502
22	Dinas Pertanian, Pangan, Kelautan dan Perikanan	631
23	Dinas Sosial P3A	503
24	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	502
25	Inspektorat	506
26	Kapanewon Bambanglipuro	975
27	Kapanewon Banguntapan	555
28	Kapanewon Bantul	570
29	Kapanewon Dlingo	525
30	Kapanewon Imogiri	629
31	Kapanewon Jetis	520
32	Kapanewon Kasihan	625
33	Kapanewon Kretek	513
34	Kapanewon Pajangan	501
35	Kapanewon Pandak	523
36	Kapanewon Piyungan	515
37	Kapanewon Pleret	975
38	Kapanewon Pundong	507
39	Kapanewon Sanden	867
40	Kapanewon Sedayu	542
41	Kapanewon Sewon	531
42	Kapanewon Srandakan	705
43	RSUD. Panembahan Senopati	1043
44	Satuan Polisi Pamong Praja	600
45	Sekretariat DPRD Kab. Bantul	551

No	Unit Kerja	Jumlah Responden
46	UPT Puskesmas Bambanglipuro	566
47	UPT Puskesmas Banguntapan I	500
48	UPT Puskesmas Banguntapan II	914
49	UPT Puskesmas Banguntapan III	246
50	UPT Puskesmas Bantul I	239
51	UPT Puskesmas Bantul II	503
52	UPT Puskesmas Dlingo I	518
53	UPT Puskesmas Dlingo II	519
54	UPT Puskesmas Imogiri I	519
55	UPT Puskesmas Imogiri II	512
56	UPT Puskesmas Jetis I	947
57	UPT Puskesmas Jetis II	709
58	UPT Puskesmas Kasihan I	500
59	UPT Puskesmas Kasihan II	547
60	UPT Puskesmas Kretek	366
61	UPT Puskesmas Pajangan	112
62	UPT Puskesmas Pandak I	596
63	UPT Puskesmas Pandak II	500
64	UPT Puskesmas Piyungan	513
65	UPT Puskesmas Pleret	345
66	UPT Puskesmas Pundong	515
67	UPT Puskesmas Sanden	412
68	UPT Puskesmas Sedayu I	180
69	UPT Puskesmas Sedayu II	606
70	UPT Puskesmas Sewon I	500
71	UPT Puskesmas Sewon II	465
72	UPT Puskesmas Srandakan	566
Total Responden		44073

b. Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten

Dari data jumlah responden yang ikut berpartisipasi dalam survei kepuasan masyarakat periode 01 Januari 2021 – 31 Oktober 2021, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kabupaten Bantul perunsur sebagai berikut :

No	Unsur	Nilai
1	Persyaratan	3,44
2	Prosedur	3,45
3	Waktu pelayanan	3,37
4	Biaya/tarif	3,77
5	Produk layanan	3,45
6	Kompetensi pelaksana	3,49
7	Perilaku pelaksana	3,47
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,47
9	Sarana dan prasarana	3,73

Nilai IKM Kabupaten Hasil Konversi	87,93
-------------------------------------------	--------------

Dari data di atas dapat dilihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Bantul periode survei 01 Januari 2021 – 31 Oktober 2021 adalah 87,93 dengan kategori **BAIK (B)**.

c. Indeks Kepuasan Masyarakat Per unit kerja

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT KERJA Tanggal 01 Januari 2021 sampai 31 Oktober 2021

No	OPD	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Nilai
1	SEKRETARIAT DAERAH	3,21	3,19	3,24	3,95	3,20	3,27	3,19	3,33	3,68	84,11	B
2	BKPP	3,13	3,47	3,46	3,71	3,53	3,51	3,48	3,51	2,51	84,23	B
3	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	3,36	3,34	3,39	3,98	3,40	3,28	3,37	3,31	3,98	87,21	B
4	Badan Keuangan dan Aset Daerah	3,44	3,34	3,24	3,63	3,36	3,41	3,32	3,28	3,70	85,33	B
5	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	3,39	3,44	3,41	3,88	3,51	3,46	3,37	3,30	3,80	87,66	B
6	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	3,31	3,35	3,26	3,82	3,31	3,35	3,42	3,37	3,85	86,24	B
7	Dinas Kebudayaan	3,44	3,46	3,50	3,85	3,49	3,50	3,46	3,63	3,70	88,94	A
8	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3,41	3,39	3,38	3,98	3,63	3,65	3,65	3,62	3,75	90,16	A
9	Dinas Kesehatan	3,51	3,39	3,33	3,77	3,39	3,31	3,30	3,29	3,80	86,35	B
10	Dinas Komunikasi dan Informatika	3,37	3,47	3,48	3,91	3,44	3,39	3,35	3,41	3,59	87,24	B
11	Dinas KUKMP	3,38	3,39	3,46	3,99	3,30	3,30	3,26	3,11	3,51	85,27	B
12	Dinas Lingkungan Hidup	3,52	3,54	3,49	3,88	3,51	3,51	3,41	3,66	3,82	89,83	A
13	Dinas Pariwisata	3,56	3,57	3,59	3,94	3,53	3,48	3,43	3,58	3,73	90,00	A
14	Dinas PUPKP	3,55	3,54	3,53	3,72	3,44	3,41	3,26	3,65	3,68	88,32	A
15	Dinas PMPT	3,51	3,44	3,43	3,26	3,47	3,54	3,52	3,84	3,48	87,48	B
16	Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga	3,31	3,31	3,29	3,98	3,32	3,35	3,42	3,45	3,84	86,87	B
17	Dinas DPPKBPM	3,27	3,25	3,18	3,66	3,27	3,26	3,24	3,23	3,73	83,55	B
18	Dinas Perdagangan	3,49	3,47	3,46	3,66	3,64	3,67	3,66	3,66	3,74	90,12	A
19	Dinas Perhubungan	3,68	3,64	3,09	3,13	3,74	3,79	3,80	2,85	3,71	87,32	B
20	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	3,20	3,85	3,35	3,98	3,36	3,79	3,24	3,38	3,96	89,22	A
21	Dinas Pertanahan dan Tata Ruang	3,23	3,52	3,42	3,78	3,35	3,33	3,57	3,34	3,70	86,74	B
22	Dinas PPKP	3,29	3,27	3,26	3,57	3,25	3,19	3,22	3,14	3,79	83,26	B
23	Dinas Sosial P3A	3,47	3,42	3,32	4,00	3,47	3,52	3,62	3,47	3,92	89,49	A
24	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	3,24	3,45	3,39	3,96	3,36	3,38	3,14	3,58	3,77	86,85	B
25	Inspektorat	3,01	3,02	3,03	3,97	3,08	3,01	3,54	3,05	3,73	81,75	B
26	Kapanewon Bantul	3,90	3,83	3,20	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	97,02	A
27	Kapanewon Banguntapan	3,83	3,77	3,72	3,98	3,77	3,83	3,74	3,65	3,74	94,53	A
28	Kapanewon Bantul	3,84	3,84	3,81	3,99	3,80	3,84	3,84	3,88	3,96	96,64	A
29	Kapanewon Dlingo	3,81	3,80	3,80	3,92	3,83	3,82	3,80	3,71	3,65	94,86	A
30	Kapanewon Imogiri	3,62	3,63	3,47	4,00	3,55	3,67	3,66	3,60	3,94	92,07	A
31	Kapanewon Jetis	3,70	3,64	3,67	3,95	3,52	3,66	3,65	3,70	3,81	92,54	A
32	Kapanewon Kasihan	3,61	3,61	3,51	3,92	3,54	3,66	3,64	3,47	3,82	91,08	A
33	Kapanewon Kretek	3,52	3,52	3,43	3,98	3,44	3,56	3,64	3,52	3,94	90,44	A
34	Kapanewon Pajangan	3,65	3,59	3,73	3,99	3,80	3,74	3,78	3,87	4,00	94,88	A
35	Kapanewon Pandak	3,73	3,63	3,75	3,94	3,70	3,59	3,58	3,76	3,69	92,69	A
36	Kapanewon Piyungan	3,67	3,83	3,54	4,00	3,76	3,75	3,94	3,64	4,00	94,77	A
37	Kapanewon Pleret	3,73	3,80	3,73	4,00	3,72	3,80	3,71	3,81	3,95	95,15	A

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT KERJA
Tanggal 01 Januari 2021 sampai 31 Oktober 2021

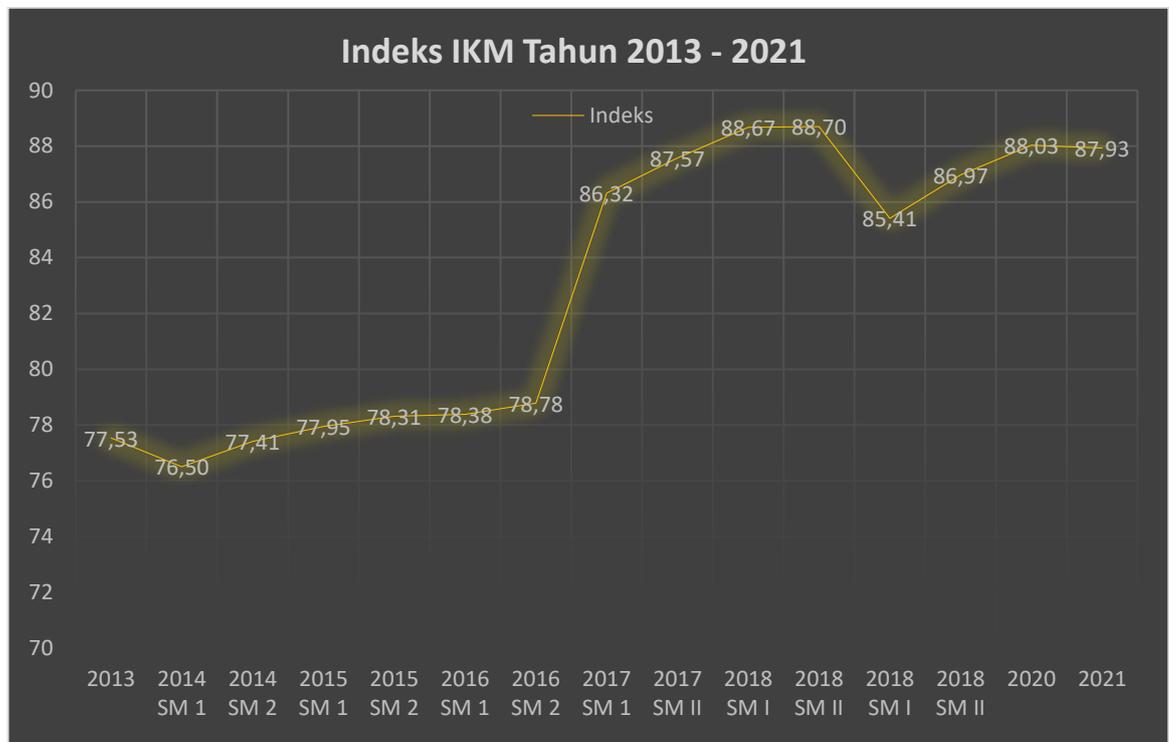
No	OPD	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Nilai
38	Kapanewon Pundong	3,61	3,77	3,55	3,98	3,64	3,79	3,79	3,75	3,98	94,09	A
39	Kapanewon Sanden	3,94	3,94	3,75	3,99	3,94	3,93	3,97	3,98	3,71	97,66	A
40	Kapanewon Sedayu	3,52	3,53	3,51	3,95	3,47	3,54	3,62	3,62	3,65	90,05	A
41	Kapanewon Sewon	3,36	3,66	3,38	3,94	3,35	3,47	3,52	3,34	3,89	88,66	A
42	Kapanewon Srandakan	3,73	3,18	3,58	3,99	3,64	3,71	3,08	3,76	3,96	90,67	A
43	RSUD. Panembahan Senopati	3,42	3,38	3,27	3,62	3,34	3,48	3,53	3,35	3,77	86,59	B
44	Satuan Polisi Pamong Praja	3,38	3,32	3,30	3,96	3,32	3,46	3,15	3,31	3,95	86,53	B
45	Sekretariat DPRD Kab. Bantul	3,42	3,54	3,40	3,99	3,37	3,48	3,57	3,57	4,00	89,82	A
46	UPT Puskesmas Bambanglipuro	3,09	3,09	2,96	3,45	3,07	3,17	3,17	2,96	3,64	79,45	B
47	UPT Puskesmas Banguntapan I	3,59	3,48	3,32	3,41	3,50	3,46	3,53	3,57	3,83	88,04	B
48	UPT Puskesmas Banguntapan II	3,37	3,40	3,25	3,70	3,38	3,46	3,45	3,39	3,90	86,96	B
49	UPT Puskesmas Banguntapan III	3,09	3,05	2,81	3,17	3,03	3,09	3,09	2,76	3,26	76,00	C
50	UPT Puskesmas Bantul I	3,72	3,69	3,53	3,88	3,69	3,75	3,75	3,70	3,94	93,51	A
51	UPT Puskesmas Bantul II	3,30	3,31	3,36	3,75	3,35	3,40	3,37	3,11	3,87	85,65	B
52	UPT Puskesmas Dlingo I	3,20	3,21	3,08	3,68	3,18	3,29	3,31	3,16	3,65	82,71	B
53	UPT Puskesmas Dlingo II	3,24	3,29	3,15	3,44	3,24	3,27	3,32	3,24	3,60	82,69	B
54	UPT Puskesmas Imogiri I	3,73	3,72	3,68	3,82	3,70	3,65	3,70	3,63	3,90	93,13	A
55	UPT Puskesmas Imogiri II	3,23	3,24	3,02	3,58	3,15	3,18	3,21	3,16	3,54	81,40	B
56	UPT Puskesmas Jetis I	3,28	3,28	3,05	3,47	3,20	3,26	3,36	3,26	3,41	82,16	B
57	UPT Puskesmas Jetis II	3,19	3,27	3,13	3,81	3,38	3,39	3,59	3,22	3,90	85,81	B
58	UPT Puskesmas Kasihan I	3,24	3,21	2,92	3,38	3,13	3,20	3,22	3,17	3,58	80,69	B
59	UPT Puskesmas Kasihan II	3,40	3,39	3,35	3,81	3,46	3,68	3,60	3,55	3,85	89,16	A
60	UPT Puskesmas Kretek	3,19	3,11	3,22	3,36	3,28	3,31	3,31	3,59	3,83	83,86	B
61	UPT Puskesmas Pajangan	3,28	3,43	3,35	3,68	3,23	3,36	3,49	3,36	3,79	85,99	B
62	UPT Puskesmas Pandak I	3,16	3,15	3,02	3,53	3,16	3,27	3,27	3,07	3,61	81,19	B
63	UPT Puskesmas Pandak II	3,30	3,31	3,24	3,89	3,32	3,45	3,49	3,37	3,95	86,97	B
64	UPT Puskesmas Piyungan	3,59	3,57	3,48	3,72	3,53	3,52	3,37	3,43	3,91	89,25	A
65	UPT Puskesmas Pleret	3,13	3,11	2,94	3,29	3,07	3,12	3,07	2,80	3,39	77,57	B
66	UPT Puskesmas Pundong	3,43	3,42	3,29	3,81	3,44	3,52	3,51	3,27	3,66	87,08	B
67	UPT Puskesmas Sanden	3,36	3,47	3,59	3,70	3,66	3,59	3,25	3,80	3,19	87,82	B
68	UPT Puskesmas Sedayu I	3,17	3,20	3,11	3,51	3,17	3,27	3,28	3,16	3,57	81,77	B
69	UPT Puskesmas Sedayu II	3,33	3,34	3,28	3,42	3,37	3,37	3,35	3,25	3,69	84,49	B
70	UPT Puskesmas Sewon I	3,57	3,58	3,22	3,71	3,55	3,59	3,57	3,49	3,63	88,64	A
71	UPT Puskesmas Sewon II	3,29	3,31	3,06	3,73	3,31	3,36	3,19	3,04	3,80	83,60	B
72	UPT Puskesmas Srandakan	3,25	3,42	3,18	3,70	3,22	3,16	3,14	3,14	3,83	83,45	B

Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul Tahun 2013-2021.

No	Tahun	Indeks
1	Tahun 2013	77.53
2	Tahun 2014 SM 1	76.50
3	Tahun 2014 SM 2	77.41
4	Tahun 2015 SM 1	77.95
5	Tahun 2015 SM 2	78.31
6	Tahun 2016 SM 1	78.38
7	Tahun 2016 SM 2	78.78
8	Tahun 2017 SM 1	86.32
9	Tahun 2017 SM II	87.57
10	Tahun 2018 SM I	88.67
11	Tahun 2018 SM II	88.70
12	Tahun 2019 SM I	85.41
13	Tahun 2019 SM II	86.97
14	Tahun 2020	88.03
15	Tahun 2021	87.93

Nilai IKM Kabupaten Bantul Tahun 2013-2021

Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2013-2021



Grafik 2.1 Grafik tren nilai rata-rata IKM Kab. Bantul Tahun 2013-2021

Dari grafik 2.1 dapat dilihat bahwa terjadi sedikit penurunan indeks kepuasan masyarakat tahun 2021 dibanding dengan tahun 2020. Indeks kepuasan masyarakat tahun 2020 sebesar 88.03 sedangkan indeks kepuasan masyarakat tahun 2021 sebesar 87.93. Penurunan ini kemungkinan ada beberapa layanan publik yang perlu diperbaiki ataupun karena periode survei IKM tahun 2021 hanya 10 bulan dari 01 Januari 2021 – 31 Oktober 2021, sedangkan tahun 2020 survei full dilakukan selama 1 tahun (12 bulan).

Nilai Per Unsur layanan se-Kabupaten Bantul

No	Unsur	Nilai
1	Persyaratan	3,44
2	Prosedur	3,45
3	Waktu pelayanan	3,37
4	Biaya/tarif	3,77
5	Produk layanan	3,45
6	Kompetensi pelaksana	3,49
7	Perilaku pelaksana	3,47
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,47
9	Sarana dan prasarana	3,73

Tabel Nilai IKM Kabupaten Per unsur

Dari nilai indeks perunsur layanan pada tabel di atas dapat diketahui hal-hal sebagai berikut :

a. 3 Unsur Layanan Tertinggi

1. Pengguna layanan secara umum memberikan nilai tertinggi **pertama** pada unsur **biaya/tarif** di unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kab. Bantul. Karena layanan publik di Kabupaten Bantul sebagian besar gratis, tanpa dipungut biaya.
2. Pengguna layanan secara umum memberikan nilai tertinggi **kedua** pada unsur **sarana dan prasarana** di unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kab. Bantul. Hal ini kemungkinan keberhasilan upaya pemerintah Kab. Bantul untuk terus meningkatkan standar pelayanan publik .

3. Apresiasi tertinggi **ketiga** adalah **Kompetensi Pelaksana**. Kepuasan masyarakat atas layanan juga sangat ditentukan oleh kualifikasi dan kompetensi penyelenggara layanan. Kabupaten Bantul secara terus meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia bagi ASN di lingkungan Pemerintah Kab. Bantul.

b. 3 Unsur Layanan Terendah

1. Pengguna layanan secara umum memberikan nilai terendah **pertama** pada unsur **waktu layanan** di unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kab. Bantul. Hal ini kemungkinan disebabkan masih adanya prosedur yang berbelit ataupun penerapan standar pelayanan yang belum maksimal.
2. Pengguna layanan secara umum memberikan nilai terendah **kedua** pada unsur **Persyaratan Layanan** di unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kab. Bantul. Hal ini kemungkinan disebabkan masih ada beberapa layanan yang terlalu banyak syarat dan berbelit, atau kemungkinan juga penerapan standar Pelayanan yang belum maksimal.
3. Apresiasi terendah **ketiga** adalah **Prosedur**. Hal ini kemungkinan disebabkan masih ada beberapa layanan yang terlalu banyak prosedur dan berbelit, atau kemungkinan juga penerapan standar Pelayanan yang belum maksimal

B. PERMASALAHAN PELAKSANAAN SURVEI

Berdasarkan hasil reviu terhadap pelaksanaan survei SKM secara online dan realtime ada beberapa kendala survei. Permasalahan-permasalahan tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi hasil nilai IKM. Beberapa kendala survey yang dihadapi antara lain sebagai berikut :

- Pengendalian kualitas survei belum ada

- Dokumen Kuesioner tiap-tiap unit kerja pelaksana survey belum menggunakan kuesioner yang telah dimodifikasi atau disesuaikan dengan unit kerja masing - masing.
- Kuesioner tidak diisi secara lengkap .
- Untuk Survei Kepuasan Masyarakat Secara Online masih kurang sosialisasi ataupun publikasi, sehingga masyarakat pengguna layanan masing rendah partisipasinya,
- Masih kurangnya Sarana dan Prasarana untuk mendukung survey SKM secara Online.
- Belum adanya survei independen untuk melakukan survei terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul.

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Dari hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Bantul terjadi sedikit penurunan indek kepuasan masyarakat tahun 2021 dibanding dengan tahun 2020. Indeks kepuasan masyarakat tahun 2020 sebesar 88.03 sedangkan indeks kepuasan masyarakat tahun 2021 sebesar 87.93 dengan kategori **BAIK (B)**. Indeks kepuasan masyarakat ini menggambarkan persepsi pengguna layanan terhadap kinerja layanan pulik di kabupaten Bantul semakin membaik.
2. Beberapa unsur layanan dapat apresiasi dari responden pengguna layanan hal ini dapat dilihat dari nilai indek yang tinggi. Ketiga unsur dengan kategori terbaik sebagai berikut :
 - 1) Biaya / Tarif
 - 2) Sarana dan Prasarana
 - 3) Kompetensi Pelaksana
3. Bebera unsur lain masih perlu peningkatan, hal dapat dilihat dari 3 unsur yang masih memiliki indek yang rendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Unsur tersebut antara lain :
 - 1) Waktu pelayanan, ini berhubungan dengan kecepatan pelayanan.
 - 2) Prosedur layanan
 - 3) persyaratan layanan.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui 3 unsur dengan nilai terendah yang harus menjadi prioritas perbaikan dengan rencana tindak lanjut sebagai berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan /	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi Layanan Online	√	√			OPD Teknis dan Setda
		Evaluasi Standar pelayanan				√	OPD Teknis dan Setda
2	Persyaratan layanan	Evaluasi Standar pelayanan			√	√	OPD Teknis dan Setda
		Sosialisasi Standar Pelayanan		√	√		OPD Teknis dan Setda
3	Prosedur Pelayanan	Evaluasi Probis Layanan		√	√		OPD Teknis dan Setda
		Evaluasi Penerapan SOP			√	√	OPD Teknis dan Setda

LAMPIRAN RENCANA TINDAK LANJUT UNIT KERJA (BADAN/DINAS/KECAMATAN/UPTD)

A. BADAN/DINAS

1. Badan Keuangan dan Aset Daerah

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.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Kepala BKAD
		Penambahan loket layanan				√	
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Kepala BKAD
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	
3	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Kepala BKAD

2. Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kerjasama yang baik antara pemberi dan pengguna layanan.	√	√	√	√	Sekretariat
		memberikan akses kepada pengguna layanan untuk melakukan komunikasi, saran dan masukan melalui email bidang dan WA Call pada masing-masing bidang yang ada di BKPP					Semua Bidang
2	Persyaratan	Sosialisasi dan komunikasi terhadap pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan kepegawaian.	√	√	√	√	Sekretariat
3	Waktu Pelayanan	Pemberitahuan kepada pengguna layanan bahwa produk layanan di BKPP berhungan dengan instansi eksternal dalam penyelesaiannya.	√	√	√	√	Semua Bidang
		Koordinasi lebih lanjut dengan instansi eksternal.					Semua Bidang

3. SEKRETARIAT DAERAH

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Layanan	Evaluasi Standar Pelayanan		√			Bagian Organisasi
		Evaluasi SOP				√	Bagian Organisasi
2	Perilaku Pelaksana	Internalisasi Budaya Pemerintahan SATRIYA		√			Bagian Organisasi
		Penegakkan kode etik ASN				√	Bagian Organisasi
3	Produk Layanan	Sosialisasi produk layanan			√		Bagian Organisasi
		Publikasi produk layanan		√			Bagian Organisasi

4. BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

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	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi	√	√	√		Sekretariat
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Semua Bidang
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Semua Bidang
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Sekretariat

5. DINAS KEBUDAYAAN

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Waktu	Peningkatan sosialisasi	√	√	√		Bagian
	Penyelesaian	registrasi "online"					Humas
		Penambahan loket layanan				√	...
2	Prosedur	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
	Pelayanan	Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Perilaku	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	...
	Petugas						

6. DINAS KESEHATAN

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat koordinasi rencana tindak lanjut hasil evaluasi survei kepuasan masyarakat. 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	Penanganan pengaduan saran dan masukan	Optimalisasi kanal pengaduan baik online maupun offline	√	√	√	√	Bagian Umum
2	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>			√		Bagian SDK
3	Kompetensi Pelaksana	Update knowledge data		√		√	Bagian SDK

7. DINAS PARIWISATA

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Layanan	Publikasi Produk layanan lebih luas	√	√	√		Sekretariat
2	Perilaku Petugas Layanan	Internalisasi Budaya Pemerintahan SATRIYA		√			Sekretariat
		Pembinaan dan Pengawasan secara melekat			√		Sekretariat
3	Persyaratan Layanan	Lakukan monitoring dan evaluasi Standar Pelayanan	√				Sekretariat

8. DINAS PERHUBUNGAN

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√		Sekretariat
2	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√			Sekretariat
		Penambahan line jalur pengujian kendaraan			√	√	Sekretariat
3	Biaya tarif	Sosialisasi kepada masyarakat tentang rincian biaya uji KIR				√	Sekretariat

9. DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bantul (DISDUKCAPIL Bantul)	90.16	A (Sangat Baik)	930	Online	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Pelayanan 2. Prosedur 3. Persyaratan 	<p>Waktu penyelesaian pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi terkait standar pelayanan di Disdukcapil Bantul baik secara <i>online</i> maupun tatap muka. • Penambahan personil di loket layanan. <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan • Simplifikasi proses bisnis <p>Persyaratan :</p> <p>Peningkatan sosialisasi terkait jenis layanan beserta persyaratan dalam mengajukan layanan.</p>

10. DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

RENCANA PROGRAM DAN KEGIATAN PENINGKATAN KWALITAS PELAYANAN

No	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU		TAHUN	PENANGGUNG JAWAB
			SEM 1	SEM 2		
1	Persyaratan	Sosialisasi kepada masyarakat tentang syarat menjadi anggota	V	V	2022	Kadin
2	Perilaku Pelaksana	Bimteks, Workshop, Diklat tentang SOP, Etika dan Norma pelayanan, Monev supervisi	V	V	2022	Kadin
3	Waktu Pelayanan	Meningkatkan Kapasitas SDM petugas pelayanan dengan Bimtek, Diklat, workshop, SOP dan penguasaan aplikasi serta sarpras pelayanan	V	V	2022	Kadin

11. SEKRETARIAT DPRD

4.5 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.

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	Produk Layanan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online" dan variasi layanan	√	√	√		Bagian Humas dan Protokol
		Penambahan variasi layanan				√	...
2	Waktu Layanan	Lakukan monitoring dan evaluasi waktu pelayanan	√	√			...
		Simplifikasi proses			√	√	...
3	Persyaratan layanan	Memberikan penyerderhanan syarat layanan				√	...

12. DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK KBPMD

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Meningkatkan kapasitas SDM petugas pelayanan dengan Bimtek, Diklat, Workshop, SOP dan penguasaan aplikasi serta sarpras pelayanan	√	√	√		Kepala Dinas
2	Penanganan pengaduan	Lebih tanggap dan <i>Responsible</i>				√	Kepala Dinas
3	Perilaku pelaksana	Bimtek, Workshop, Diklat tentang SOP, Etika dan Norma pelayanan, monev supervise.				√	Kepala Dinas

13. DINAS PERTANAHAN DAN TATA RUANG

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 25 Oktober 2021. 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	Persyaratan	Melakukan sosialisasi dengan mengupload persyaratan yang dibutuhkan ke website dan Media Sosial OPD	√	√	√		Seksi Bina Taru
2	Kompetensi Pelaksana	Melaksanakan koordinasi dan konsolidasi tentang perubahan layanan.	√				Bidang Taru
		Monitoring dan evaluasi kinerja pelaksana layanan	√	√	√	√	Bidang Taru
3	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan efektifitas dan efisiensi layanan dengan merencanakan pembuatan aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat dari mana saja.	√				Bidang Taru
		Mengoptimalkan penggunaan Anggaran pemeliharaan BMD untuk		√			Sekretariat

14. DINAS KOMINFO

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Layanan	Memberikan pelatihan Kepribadian kepada jajaran Staf	√	√	√		...
2	Persyaratan Pelayanan	Mempermudah memperpendek birokrasi	√	√			...
3	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Lebih Tanggap dan <i>Responsible</i>				√	...

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 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :

15. Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan /	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi Layanan Online	√	√			Sekretariat
		Evaluasi Standar pelayanan				√	Sekretariat
2	Persyaratan layanan	Evaluasi Standar pelayanan			√	√	Sekretariat
		Sosialisasi Standar Pelayanan		√	√		Sekretariat
3	Prosedur Pelayanan	Evaluasi Probis Layanan		√	√		Sekretariat
		Evaluasi Penerapan SOP			√	√	Sekretariat

16. DINAS SOSIAL P3A

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Mei 2021 (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	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Bagian Humas
		Penambahan loket layanan				√	...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	...

17. DINAS PERDAGANGAN

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Mengkaji ulang SOP yang sudah disusun	√	√	√		Sekretariat
		Pemanfaatan teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan	√	√	√	√	Sekretariat
2	Prosedur Pelayanan	Mengkaji ulang SOP yang sudah disusun	√	√			Sekretariat
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Sekretariat
3	Persyaratan	Mengkaji ulang SOP yang sudah disusun				√	Sekretariat
		Sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan – persyaratan maupun biaya terkait persyaratan pelayanan		√			Sekretariat

18. BAPPEDA

Tabel 4.1.
Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Kegiatan
1	Waktu Pelayanan	Menyusun SOP pelayanan yang lebih baik dan terperinci
2	Persyaratan	Perlu dilakukan penyederhanaan persyaratan dan prosedur pelayanan secara online agar pelayanan menjadi lebih cepat, mudah
3	Produk layanan	Meningkatkan peran forum data
		Satu data
		Tetap mengoptimalkan kualitas produk layanan seperti perencanaan, pengendalian dan penelitian

19. DINAS KOPERASI USAHA KMK

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Peningkatan penjelasan penanganan pengaduan, saran dan masukan "online" kepada masyarakat pengguna layanan oleh petugas yang melayani	√	√	√	√	Kasubag Umum
		Penambahan kotak saran dan masukan	√				
2	Perilaku Pelaksana	Melakukan bimbingan teknis terhadap perilaku pelaksana layanan		√		√	Kabid Koperasi Kabid UKM Kabid Sarinfra
		Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksana layanan	√	√	√	√	
3	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan terkait pelayanan yang ada		√		√	Kasubag Umum

20. DINAS LINGKUNGAN HIDUP

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Pelaksana	Internalisasi Budaya Pemerintahan SATRIYA		√			Sekretariat
		Penegakkan kode etik ASN				√	Sekretariat
2	Waktu Pelayanan	Sosialisasi Layanan Online	√	√			Sekretariat
		Evaluasi Standar pelayanan				√	Sekretariat
3	Kompetensi pelaksana	Peningkatan Kapasaitas SDM pelayanan		√	√		Sekretariat
		Pelatihan hospitality bagi petugas layanan			√	√	Sekretariat

21. DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			1	Biaya/tarif	Sosialisasi (tatap muka, media sosial dan media cetak)	V	
2	Waktu Pelayanan	Penyusunan Buku Standar Pelayanan (SP)				V	Bidang Pelayanan dan Informasi
		Sosialisasi	V		V	V	Bidang Pelayanan dan Informasi
		Pemeliharaan Aplikasi	V	V	V	V	
		Bimtek Implementasi Perundang-undangan			V		Sekretariat
		Koordinasi dan Pemantauan Pelaksanaan Penanaman Modal (Evaluasi Perizinan Tepat Waktu)	V	V	V	V	Bidang Duwasdal
3	Prosedur Pelayanan	Penyusunan Buku Standar Pelayanan (SP)				V	Bidang Pelayanan dan Informasi
		Sosialisasi	V		V	V	Bidang Pelayanan dan Informasi
		Bimtek Implementasi Perundang-undangan			V		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

22. DINAS PERTANIAN PANGAN KELAUTAN PERIKANAN

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. 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	Penanganan Pengaduan ,sarana dan masukan	Evaluasi terhadap SOP Penanganan Pengaduan	√	√	√	√	PKA
2	Kompetensi pelaksana	Pelaksanaan Sosialisasi untuk Petugas layanan tentang Pelayanan Prima	√	√	√	√	PKA
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelayanan sesuai SOP dan menerapkan nilai-nilai Budaya SATRIYA	√	√	√	√	PKA

23. DINAS PEKERJAAN UMUM, PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Pelaksana	Internalisasi Budaya Pemerintahan SATRIYA		√			Sekretariat
		Penegakkan kode etik ASN				√	Sekretariat
2	Kompetensi pelaksana	Peningkatan Kapasaitas SDM pelayanan		√	√		Sekretariat
		Pelatihan hospitality bagi petugas layanan			√	√	Sekretariat
3	Produk layanan	Sosialisas jenis - jenis layanan		√	√		Sekretariat
		Publikasi produk layanan		√	√		Sekretariat

24. SATPOL PP

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan pelayanan "online"	√	√	√		Sekeratriat
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Sekeratriat
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Sekeratriat

25. INSPEKTORAT

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan /	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan layanan	Evaluasi Standar pelayanan			√	√	Sekretariat
		Sosialisasi Standar Pelayanan		√	√		Sekretariat
2	Prosedur Pelayanan	Evaluasi Probis Layanan		√	√		Sekretariat
		Evaluasi Penerapan SOP			√	√	Sekretariat
3	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi Layanan Online	√	√			Sekretariat
		Evaluasi Standar pelayanan				√	Sekretariat

26. KECAMATAN BANTUL

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan intern Kapanewon Bantul dan 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	Produk layanan	Upload standar pelayanan di web Kapanewon Bantul dan update banner standar pelayanan di ruangan pelayanan			√	√	Sekretariat
2	Waktu Penyelesaian	Koordinasi antar seksi untuk percepatan pelayanan		√	√		Sekretariat

27. KECAMATAN SRANDAKAN

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan /	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Pelaksana	Internalisasi Budaya Pemerintahan SATRIYA		√			Camat
		Pembinaan dan pengawasan ke pegawai secara rutin				√	Camat
2	Prosedur Layanan	Evaluasi Standar Pelayanan		√			Camat
		Evaluasi SOP				√	Camat
3	Waktu Pelayanan	Sosialisasi Layanan Online	√	√			Camat
		Evaluasi Standar pelayanan				√	Camat

28. KECAMATAN PIYUNGAN

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan /	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi Layanan Online	√	√			Camat
		Evaluasi Standar pelayanan				√	Camat
2	Penanganan Pengaduan	Pelatihan penanganan pengaduan bagi petugas		√			Sekretaris Kecamatan
		Penyediaan kanal kanal aduan yang lebih banyak				√	Sekretaris Kecamatan
3	Persyaratan layanan	Evaluasi Standar pelayanan			√	√	Camat
		Sosialisasi Standar Pelayanan		√	√		Camat

29. KECAMATAN BANGUNTAPAN

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap aduan, saran, dan masukan terkait pelayanan	√	√	√		
		Peningkatan kanal aduan, saran, dan masukan				√	...
2	Waktu Pelayanan	Meningkatkan kecepatan waktu pelayanan	√	√	√	√	...
3	Sarana dan Prasarana	Menata ulang ruangan pelayanan				√	...

30. KECAMATAN DLINGO

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			1	Penanganan Pengaduan	Pembeliahn HP Android sebagai sarana respon aduan dan peningkatan pelayanan.		
		Melalui email, WA, Ig Kapanewon, eLapor	√	√	√	√	Staf/Admin
2	sarana dan prasarana	Sevice AC agar ruangan tambah sejuk/dingin	√		√		Kasubag Umum
		Menambah koleksi mainan untuk anak di Pojok Bermain Anak			√		Kasubag PKA
		Mengaktifkan kembali pojok baca.	√	√	√	√	Staf Pelayanan

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

31. KECAMATAN IMOIRI

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 18 Oktober 2021 (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: 3 terendah di susun , yang paling rendah diatas

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		...
		Penambahan loket layanan dan SDM					...
2	Produk	Sosialisasi standar pelayanan yang ditetapkan	√	√			...
		Sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan			√		...
3	Sarana dan Prasarana	Selalu diupayakan peningkatan sarana dan prasarana yang ada menyesuaikan dengan perkembangan pelayanan				√	...

32. KECAMATAN BAMBANGLIPURO

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Jawatan Pelayanan
		Penambahan loket layanan				√	Jawatan Pelayanan
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Jawatan Pelayanan
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Jawatan Pelayanan
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Jawatan Pelayanan

33. KECAMATAN PANDAK

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 SKM yang dilaksanakan pelaksana pelayanan dan perwakilan pengguna pelayanan yang diadakan pada 25-26 Oktober 2021. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 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 dan Kompetensi pelaksana pelayanan	Mengadakan servise excellent untuk pelaksana pelayanan	√				Panewu Pandak
		Evaluasi Kualitas Pelayanan Kapanewon Pandak			√		Panewu Pandak
2	Prosedur pelaksana	Pembagian leaflet Pelayanan di Kapanewon untuk per Perdukuan	√				Panewu Pandak

34. KECAMATAN PUNDONG

RENCANA TINDAK LANJUT

NO.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (TW)				Penanggung Jawab
			I	II	III	IV	
1.	Waktu Pelayanan	Meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan, meningkatkan kualitas SDM petugas pelayanan.	I	II	III	IV	Kawat Pelayanan Umum/Panewu Anom
		Mereview Standar Pelayanan	I				Kawat Pelayanan Umum
3.	Persyaratan	Melayani pemohon sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.	I	II	III	IV	Kawat Pelayanan Umum

35. KECAMATAN SANDEN

NO.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (TW)				Penanggung Jawab
			I	II	III	IV	
1.	Waktu Pelayanan	Meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan, meningkatkan kualitas SDM petugas pelayanan.	I	II	III	IV	Kawat Pelayanan Umum/Panewu Anom
		Mereview Standar Pelayanan	I				Kawat Pelayanan Umum
3.	Sarana dan Prasarana	Mengusulkan ke tim TAPD Kabupaten untuk memenuhi Sarpras yang masih belum maksimal		II			Sekretaris Kccamatan

36. KECAMATAN SEWON

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan	Pelatihan penanganan pengaduan bagi petugas		√			Sekretaris Kecamatan
		Pelatihan aplikasi pengaduan		√			
2	Produk Pelayanan	Koordinasi dengan instansi terkait	√	√	√	√	Sekretaris Kecamatan
3	Persyaratan	Memberikan sosialisasi baik melalui medsos, pamphlet, leaflet, web dll	√	√	√	√	Kepala Jawatan Pelayanan Umum

37. KECAMATAN JETIS

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Kegiatan Sosialisasi dan Evaluasi Pelayanan pada Unit Pelayanan Kapanewon Jetis, rencana akan dilaksanakan pada Bulan November 2021. Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Kapanewon Jetis sudah Sangat Baik, namun demikian tetap perlu dilakukan perbaikan terus menerus di setiap urusan pelayanan. 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	Produk Layanan	- Sosialisasi Standart Pelayanan lebih intensif	√		√		Kapanewon Jetis
2	Prosedur Pelayanan	- Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√		√	Kapanewon Jetis
		Simplifikasi proses bisnis				√	
2	Perilaku Petugas	Mengikutkan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>					BKPP

38. KECAMATAN KRETEK

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi pelaksana	Mengadakan pelatihan untuk pelaksana pelayanan	√				Panewu
		Evaluasi Kualitas Pelayanan Kapanewon				√	Panewu
2	Waktu pelayanan	Meningkatkan kecepatan waktu pelayanan	√	√	√	√	Panewu
3	Prosedur pelaksana	Pembagian leaflet Pelayanan di Kapanewon	√	√	√	√	Panewu

39. KECAMATAN KASIHAN

Sesuai dengan hasil pelaksanaan survey kepuasan masyarakat setiap unsur telah mendapatkan hasil yang sangat baik walaupun masih ada 2 unsur yang memperoleh hasil baik, yaitu unsur Waktu Pelayanan dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Berdasarkan arahan dari Bagian Organisasi maka ketiga unsur terendah perlu untuk dibuatkan rencana tindak lanjut. Program atau kegiatan yang dirancang dalam rencana tindak lanjut ini tidak terlepas dari anggaran Kapanewon dan memperhatikan masih terjadinya pandemic, sehingga dimaksimalkan melalui online atau membatasi tatap muka.

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNGJAWAB
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengadaan sarana komunikasi untuk whatapps	November 2021	Sekretariat
2	Waktu pelayanan	Mengedukasi warga agar menggunakan online	November 2021	Jawatan Pelayanan Umum
3	Produk Layanan	Sosialisasi Standar Pelayanan melalui media sosial Kapanewon Kasihan	2022	Jawatan Pelayanan Umum

40. KECAMATAN PAJANGAN

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Pelayanan	Peningkatan sosialisasi terkait prosedur "online"	√	√	√		Ka. Jawatan Umum
2	Persyaratan Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi persyaratan pelayanan	√	√			Camat Pajangan
3	Waktu Pelayanan	Prioritas perbaikan sarana dan prasarana terkait pembuatan KK dan KTP				√	Camat Pajangan

41. KECAMATAN PLERET

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Panewu
2	Produk Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi “online” dan Variasi Layanan	√	√	√	√	Panewu
3	Waktu pelayanan	Meningkatkan kecepatan waktu pelayanan	√	√	√	√	Panewu

42. KECAMATAN SEDAYU

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.

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
			TWI	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Terbatasnya SDM operator Dukcapil Bantul		√	√		Pelayanan Umum
2	Persyaratan Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan		√			...
3	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan				√	...

43. BADAN KESBANGPOL

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kemampuan pelayanan	Peningkatan SDM dalam hal kemampuan dalam pelayanan serta pelatihan excellent service	√	√	√	√	Subag Umum
2	Produk Pelayanan	Melakukan evaluasi terhadap produk layanan sesuai dengan tupoksi	√				Kepala Bidang
3	Sumber Daya Manusia	tersedianya SDM yang berkualitas	√				Kepala Badan

44. DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan /	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Pelaksana	Internalisasi Budaya Pemerintahan SATRIYA		√			Sekretariat
		Penegakkan kode etik ASN				√	Sekretariat
2	Persyaratan Persyaratan	Memberikan sosialisasi baik melalui medsos, pamphlet, leaflet ,web dll		√		√	Sekretariat

45. UPT PUSKESMAS BAMBANGLIPURO

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut digunakan sebagai dasar untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Langkah selanjutnya membuat rencana tindak lanjut perbaikan. Prioritas rencana tindak lanjut adalah 3 unsur yang paling rendah hasilnya.

**Tabel 8 Rencana Tindak Lanjut Tahun 2022
Hasil SKM UPT Puskesmas Bambanglipuro**

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV			
1	Produk Layanan	mempublikasikan produk layanan kepada masyarakat pengguna layanan baik melalui papan pengumuman atau lewat media sosial							Promosi kesehatan
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	menempel prosedur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan di papan pengumuman ruang tunggu puskesmas							Promosi kesehatan
		Refreshing							

46. UPT PUSKESMAS BANGUNTAPAN I

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi pendaftaran "online"	√	√	√		Promkes
		Evaluasi kebutuhan petugas				√	Pendaftaran
2	Tarif Pelayanan	Melakukan edukasi tarif pelayanan	√	√	√		Pendaftaran
3	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> dan peningkatan kapasitas kompetensi pelaksana				√	Mutu

47. UPT PUSKESMAS BANTUL I

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan, meningkatkan	√	√	√	√	Masing masing unit layanan
		meningkatkan kualitas SDM petugas pelayanan		√	√		Masing masing unit layanan
		mereviu Standar Pelayanan		√		√	Masing masing unit layanan
2	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Menyediakan teknologi yang lebih baik, penyediaan meja, alat tulis yang aman.		√	√		Masing masing unit layanan

48. UPT PUSKESMAS BANTUL II

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Penambahan kursi ruang tunggu layanan	√	√	√	√	Masing2 unit layanan
		Pemeliharaan fasilitas di puskesmas secara berkala seperti kebersihan toilet, wastafel, kotak kritik & saran, dan lain-lain				√	Masing2 unit layanan
		Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap Sarana dan Prasarana				√	Masing2 unit layanan
2	Persyaratan layanan	Penyediaan akses informasi mengenai persyaratan yang harus dilengkapi saat berobat				√	Masing2 unit layanan
		Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan				√	Masing2 unit layanan
	Prosedur Layanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√		Masing2 unit layanan
		Peningkatan sosialisasi registrasi "online"				√	Masing2 unit layanan
		Simplifikasi proses bisnis				√	Masing2 unit layanan

49. UPT PUSKESMAS DLINGO I

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu tahun 2022				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi pendaftaran "online"	√	√	√	√	Bagian promkes
2	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan masukan	Meletakkan kotak aduan dan saran ditempat yang strategis, serta mencantumkan nomor sms/whatsapp puskesmas 088229805863	√	√			Tim layanan pengaduan saran, dan masukan
		Tim layanan pengaduan dan saran melakukan kompilasi dan analisa penyelesaian masalah		√	√		
3	Produk layanan	Merefresh ulang pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√	√	√	Pokja UKP

50. UPT PUSKESMAS DLINGO II

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan /	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi Layanan Online	√	√			Kepala UPT
		Evaluasi Standar pelayanan				√	Kepala UPT
2	Persyaratan layanan	Evaluasi Standar pelayanan			√	√	Koordinator poli
		Sosialisasi Standar Pelayanan		√	√		Koordinator poli
3	Prosedur Pelayanan	Evaluasi Probis Layanan		√	√		Koordinator poli
		Evaluasi Penerapan SOP			√	√	Koordinator poli

51. UPT PUSKESMAS BANGUNTAPAN III

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Pengaduan layanan	Sosialisasi kanal aduan SMS, Medsos dan aplikasi pengaduan		√	√		Kepala UPT
		Penyediaan kanal aduan dengan berbagai media			√	√	
2	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi Layanan Online	√	√			Kepala UPT
		Evaluasi Standar pelayanan				√	Kepala UPT
3	Produk Layanan	Sosliasi produk layanan ke pengguna layanan			√		
		Publikasi produk layanan			√		

52. UPT PUSKESMAS SRANDAKAN

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>		√			Ka. Puskesmas
2	Pelayanan pengaduan kritik dan saran	Mengaktifkan kembali kotak saran dan kotak kepuasan pelanggan serta dilakukan evaluasi secara berkala	√				Tim Aduan
3	Waktu pelayanan	Review dan sosialisasi SOP pelayanan kepada petugas pelayanan	√		√		Koord UKP dan masing" koord unit

53. UPT PUSKESMAS SANDEN

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Desember 2021 (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	Sarana Prasarana	Perbaikan dan penambahan instalasi cuci tangan dan penambahan kursi pasien saat berada di ruang pelayanan				√	Bagian TU
2	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Bagian TU
3	Persyaratan Pelayanan	Pembuatan banner, leaflet dan informasi melalui website, Instagram, dan media sosial lainnya				√	Bagian TU

54. UPT PUSKESMAS KASIHAN II

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	Waktu Penyelesaian	Informasi lama waktu pelayanan di poli gigi ditempel di pintu	√	√			PJ Poli Gigi
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Tim Mutu
3	Persyaratan pelayanan	Informasi persyaratan pendaftaran ditempel di kaca dinding ruang pendaftaran	√	√			PJ pendaftaran

55. UPT PUSKESMAS IMOGIRI II

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi Layanan Online	√	√			Kepala UPT
		Evaluasi Standar pelayanan				√	Kepala UPT
2	Produk layanan	Sosialisasi tentang produk layanan			√	√	Kasubag. TU
		Publikasi produk layanan		√	√		Kasubag. TU
3	Pengaduan layanan	Sosialisasi kanal aduan SMS, Medsos dan aplikasi pengaduan		√	√		Kepala UPT
		Penyediaan kanal aduan dengan berbagai media			√	√	Kepala UPT

56. UPT PUSKESMAS JETIS II

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan /	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Pelayanan pendaftaran/ registrasi "online"				√	Kepala Puskesmas
		Penambahan SDM di pendaftaran	√				Kepala Puskesmas
2	Persyaratan	Membawa kartu Jaminan/identitas	√	√	√	√	Perekam Medis
3	Penanganan Pengaduan	Memberikan pelatihan khusus/OJT terkait <i>service excellent</i>				√	Kepala Puskesmas

57. UPT PUSKESMAS JETIS I

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			T W IV 20 21	T W I 20 22	T W II 20 22	T W III 20 22	T W IV 20 22	
1	Waktu Pelayanan	Menentukan target waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan	√					Ka. Puskesmas
		Mencantumkan target waktu yang sudah ditentukan dalam SOP dan SP	√					Ka. Puskesmas
		Mensosialisasikan SOP dan SP pelayanan kepada semua pegawai dan masyarakat pengguna layanan (media online, papan pengumuman, media cetak banner)	√					Ka. Puskesmas
		Menyesuaikan penugasan jumlah pegawai dengan mempertimbangkan beban kerja yang harus diselesaikan	√					Ka. Puskesmas
		Menugaskan pegawai sesuai dengan kemampuan dan keterampilannya	√					Ka. Puskesmas
2	Kesesuaian Produk Layanan	Mensosialisasi produk pelayanan yang dihasilkan	√					Ka. Puskesmas

		kepada masyarakat pengguna layanan						
		Membuat sarana publikasi/papan informasi spesifikasi produk hasil layanan	√					Ka. Puskesmas
		Optimalisasi media elektronik (website, dan sosial media) untuk sosialisasi spesifikasi produk pelayanan		√				Ka. Puskesmas
3	Kualitas Sarana dan Prasarana	Pengadaan sarana penunjang pelayanan (komputer, alkes, kursi tunggu, dll)			√			Ka. Puskesmas
		Penataan ruang pelayanan	√					Ka. Puskesmas
		Penataan tempat parkir	√					Ka. Puskesmas
		Pemeliharaan rutin sarana dan prasarana	√					Ka. Puskesmas
		Pengadaan/perbaikan sarana prasarana layanan seperti ruang laktasi dan ruang bermain anak				√		Ka. Puskesmas

58. UPT PUSKESMAS KASIHAN I

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Ka. Pusk. Kasihan 1
2	Produk Pelayanan	Bridging data dengan Dukcapil				√	Ka. Pusk. Kasihan 1
3	Sarana Prasarana	Anjungan pendaftaran mandiri pasien				√	Ka. Pusk. Kasihan 1
		Monitor & suara panggilan layanan pasien				√	Ka. Pusk. Kasihan 1

59. UPT PUSKESMAS KRETEK

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan /	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Pelayanan	Evaluasi Probis Layanan		√	√		Ka. Puskesmas
		Evaluasi Penerapan SOP			√	√	Ka. Puskesmas
2	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi Layanan Online	√	√			Ka. Puskesmas
		Evaluasi Standar pelayanan				√	Ka. Puskesmas
3	Perilaku pelaksana	Pembinaan secara rutin melalui apel pagi	√	√	√	√	Ka. Puskesmas
		Internalisasi Budaya Pemerintahan SATRIYA	√	√			Ka. Puskesmas

60. UPT PUSKESMAS PAJANGAN

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			1	Produk Layanan	Peningkatan jenis layanan (Inovasi layanan puskesmas)	√	
2	Persyaratan Layanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Ka. Puskesmas

61. UPT PUSKESMAS PANDAK II

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi pendaftaran "online"	√	√	√		Bagian pendaftaran
		Pembinaan Karyawan ttg ketepatan dalam buka pelayanan			v		Ka. Puskesmas
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Ka. Puskemas
3	Persyaratan pelayanan	Meningkatkan informasi pelayanan				√	Ka. Puskesmas

62. UPT PUSKESMAS PANDAK I

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi pendaftaran "online"	√	√	√		Petugas Pelayanan
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Tim UKP
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Tim Mutu

63. UPT PUSKESMAS PIYUNGAN

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Tim Mutu
3	Penanganan Pengaduan	Memberikan pelatihan khusus/OJT terkait <i>service excellent</i>		√		√	Kepala Puskesmas
2	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi pendaftaran " <i>online</i> "	√	√	√		Petugas Pelayanan

64. UPT PUSKESMAS PLERET

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasaran	Peninjauan kembali sarana dan prasarana yang ada dipuskesmas	√	√	√		Admin dan mutu
2	Jangka waktu pelayanan	Evaluasi waktu, menambah petugas pada tempat yang antrianya panjang	√	√			UKP
		Pendaftaran online	√				
3	Perilaku Petugas	Refreshing, penggalangan komitmen karyawan puskesmas				√	Semua karyawan

65. UPT PUSKESMAS SEDAYU I

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi pendaftaran "online"	√	√	√		Petugas Pelayanan
		Evaluasi SOP layanan				√	Kepala Puskesmas
2	Penanganan Pengaduan	Memberikan pelatihan khusus/OJT terkait <i>service excellent</i>		√		√	Kepala Puskesmas
3	Kesesuaian Produk Layanan	Mensosialisasi dan publikasi produk pelayanan yang dihasilkan kepada masyarakat pengguna layanan	√				Kepala Puskesmas
		Membuat sarana publikasi/papan informasi spesifikasi produk hasil layanan		√	√		Kepala Puskesmas

66. UPT PUSKESMAS SEDAYU II

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Pengaduan, saran dan masukan	Peningkatan sosialisasi pengaduan bisa lewat online (HP)			√	√	KTU
2	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"			√		Bagian pendaftaran

67. UPT PUSKESMAS BANGUNTAPAN II

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	Waktu Penyelesaian	Informasi lama waktu pelayanan di poli gigi ditempel di pintu	√	√			PJ Poli Gigi
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Tim Mutu
3	Persyaratan pelayanan	Informasi persyaratan pendaftaran ditempel di kaca dinding ruang pendaftaran	√	√			PJ pendaftaran

68. UPT PUSKESMAS IMOGIRI I

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.

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	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Peningkatan waktu dalam melayani aduan dari berbagai kanal yang tersedia	√	√			Promosi Kesehatan
2	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√	√		KaSubBag TU
3	Waktu Pelayanan	Penambahan SDM pada poli layanan	√				KaSubBag TU

69. UPT PUSKESMAS PUNDONG

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	Upaya perbaikan ruang tunggu di Unit Pendaftaran, Vaksinasi Covid-19, Jendela Apotek Sebelah Timur	√	√			Pj Sarpras
		Pengadaan Kursi Tunggu pada Unit Pendaftaran	√				
2	Jangka Waktu penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√	√	Pendaftaran
		Petugas menepati waktu di Unit Layanan sesuai prosedur	√	√	√	√	Pj. Mutu
		Pendokumentasian berkas Identitas pasien secara rapi dan berurutan, dan memastikan waktu layanan sesuai protap	√	√	√	√	Pendaftaran
3	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Pj. Mutu
		Pengadaan & Pemasangan media informasi yang Informatif terkait prosedur / alur layanan di Puskesmas Pundong	√				Pj. Sarpras
		Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√	√	√	Tata Usaha

70. UPT PUSKESMAS SEWON II

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan	Memberikan pelatihan khusus/OJT terkait <i>service excellent</i>		√		√	Kepala Puskesmas
2	Waktu Pelayanan	Pelayanan pendaftaran/ registrasi " <i>online</i> "				√	Kepala Puskesmas
		Penambahan SDM di pendaftaran	√				Kepala Puskesmas
3	Perilaku pelaksana	Pembinaan secara berkala setiap apel pagi		√	√	√	Kepala Puskesmas
		Internalisasi budaya kerja SATRIYA		√	√		Kepala Puskesmas

71. UPT PUSKESMAS SEWON I

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu	Peningkatan sosialisasi pendaftaran "online"	√	√	√	√	Bagian UKP
2	Penanganan, pengaduan dan saran	Sosialisasi 5S di setiap apel sebelum pelayanan Membuat pengumuman tentang alur penanganan Pengaduan dan menyediakan hotline aduan, dan memberikan jawaban aduan	√	√	√	√	Bagian UKM dan UKP
3	Produk layanan	Mulai menggiatkan kembali kegiatan dalam dan luar gedung yang sempat tertunda karena pandemi	√	√	√	√	Bagian UKM dan UKP

72. RSUD PANEMBAHAN SENOPATI

1.2 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.

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	Waktu Pelayanan	a. Meningkatkan kedisiplinan petugas dengan E absensi menggunakan android				V	Bagian Umum
		b. Mengganti rekam medis manual dengan E Rekam medis di Instalasi Rawat Jalan			V		Bagian Umum
		c. Membuka kembali beberapa ruang rawat untuk perawatan pasien non covid d. Monitoring dan Evaluasi Waktu Pelayanan			V	V	Bidang Pelayanan Medis Bidang Pelayanan Medis
2	Produk Layanan	a. Meningkatkan marketing produk layanan kepada masyarakat baik secara on line maupun off line				V	Bagian Pengembangan
		b. Meningkatkan pemberian informasi pendaftaran pasien melalui WA, SMS dan Srikandi kepada masyarakat				V	Bagian Pengembangan
3	Sarana dan Prasarana	a. Meningkatkan kebersihan ruang rawat dan tunggu untuk menciptakan ruang rawat dan tunggu yang nyaman				V	Bidang Penunjang
		b. Memperbaiki alat atau fasilitas penunjang yang rusak			V	V	Bidang Penunjang
		c. Membangun Gedung Ponok terpadu			V		Bidang Penunjang

73. PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Penambahan Loker Pembayaran.	-	-	-	√	Bagian Hubungan Pelanggan
2	Perilaku Pelaksana	Mengadakan Pelatihan atau diklat	-	-	-	√	Bagian Umum dan Personalia
3	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	-	-	-	√	Bagian Umum dan Personalia