

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PERTANAHAN DAN TATA RUANG
(KUNDHA NITI MANDALA SARTA TATA SASANA)
KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2022

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| LAPORAN..... | 1 |
| PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) | 1 |
| DAFTAR ISI..... | ii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... | 2 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan..... | 2 |
| BAB II..... | 4 |
| PENGUMPULAN DATA SKM | 4 |
| 2.1 Pelaksana SKM | 4 |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data..... | 4 |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data..... | 5 |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... | 5 |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden | 6 |
| BAB III..... | 7 |
| HASIL PENGOLAHAN DATA SKM | 7 |
| 1.1 Jumlah Responden SKM..... | 7 |
| 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... | 8 |
| BAB IV..... | 9 |
| ANALISIS HASIL SKM | 9 |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..... | 9 |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut..... | 9 |
| 4.3 Tren Nilai SKM..... | 10 |
| BAB V..... | 12 |
| KESIMPULAN | 12 |
| LAMPIRAN | 13 |
| 1. Kuesioner Manual | 13 |
| 2. Kuesioner Digital | 14 |
| 3. Hasil Olah Data SKM..... | 16 |
| 4. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM | 22 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kabupaten Bantul.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan dan juga melalui link [Survey Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul \(bantulkab.go.id\)](http://bantulkab.go.id). Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kabupaten Bantul yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan. Selain dengan pengumpulan data secara manual responden juga dapat mengisi kuesioner melalui link [Survey Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul \(bantulkab.go.id\)](http://SurveyKepuasanMasyarakatKabupatenBantul(bantulkab.go.id)).

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|---------------------|-------------------|
| 1. | Persiapan | Januari 2022 | 5 |
| 2. | Pengumpulan Data | Januari - Juni 2022 | 180 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Juli 2022 | 5 |

| | | | |
|----|--------------------------------|-----------|---|
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | Juli 2022 | 5 |
|----|--------------------------------|-----------|---|

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis layanan pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kabupaten Bantul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kabupaten Bantul dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 330 orang.

| Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| 10 | 10 | 220 | 140 | 1200 | 291 |
| 15 | 14 | 230 | 144 | 1300 | 297 |
| 20 | 19 | 240 | 148 | 1400 | 302 |
| 25 | 24 | 250 | 152 | 1500 | 306 |
| 30 | 28 | 260 | 155 | 1600 | 310 |
| 35 | 32 | 270 | 159 | 1700 | 313 |
| 40 | 36 | 280 | 162 | 1800 | 317 |
| 45 | 40 | 290 | 165 | 1900 | 320 |
| 50 | 44 | 300 | 169 | 2000 | 322 |
| 55 | 48 | 320 | 175 | 2200 | 327 |
| 60 | 52 | 340 | 181 | 2400 | 331 |
| 65 | 56 | 360 | 186 | 2600 | 335 |
| 70 | 59 | 380 | 191 | 2800 | 338 |
| 75 | 63 | 400 | 196 | 3000 | 341 |
| 80 | 66 | 420 | 201 | 3500 | 346 |
| 85 | 70 | 440 | 205 | 4000 | 351 |
| 90 | 73 | 460 | 210 | 4500 | 354 |
| 95 | 76 | 480 | 214 | 5000 | 357 |
| 100 | 80 | 500 | 217 | 6000 | 361 |
| 110 | 86 | 550 | 226 | 7000 | 364 |
| 120 | 92 | 600 | 234 | 8000 | 367 |
| 130 | 97 | 650 | 242 | 9000 | 368 |

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

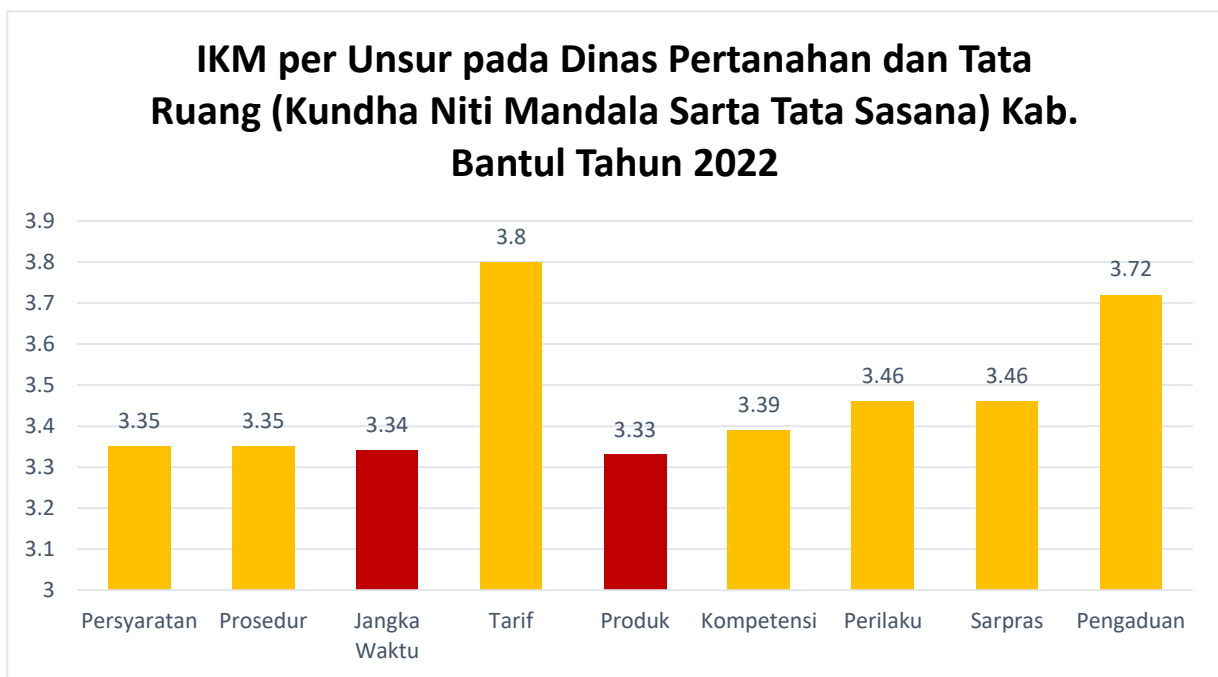
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 344 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-----------------------------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 185 | 53,78% |
| | | PEREMPUAN | 159 | 46,22% |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | 1 | 0,29% |
| | | SLTP | 6 | 1,74% |
| | | SLTA | 140 | 40,7% |
| | | DIII | 54 | 15,7% |
| | | SI | 131 | 38,08% |
| | | S2 | 11 | 3,2% |
| | | S3 | 1 | 0,29% |
| | | | | |
| 3 | PEKERJAAN | PNS | 16 | 4,65% |
| | | TNI | 2 | 0,58% |
| | | POLRI | 2 | 0,58% |
| | | WIRASWASTA | 129 | 37,5% |
| | | SWASTA | 0 | 0% |
| | | LAINNYA | 195 | 56,69% |
| 4 | JENIS LAYANAN | LAYANAN INFORMASI | 168 | 48,84% |
| | | LAYANAN KONSULTASI | 174 | 50,58% |
| | | LAYANAN REKOMENDASI TATA RUANG | 2 | 0,58% |
| | | | | |

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

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

| Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | | |
|-------------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsur | 3,35 | 3,35 | 3,34 | 3,80 | 3,33 | 3,39 | 3,46 | 3,46 | 3,72 |
| Kategori | B | B | B | A | B | B | B | B | A |
| IKM Unit Layanan | 86,68 (B atau Baik) | | | | | | | | |



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,33. Selanjutnya Waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,34 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,8 dari unsur layanan, sedangkan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,72.

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

- Adanya perubahan regulasi di lingkungan Kementerian ATR/BPN turut berpengaruh terhadap hasil dari produk layanan yang dihasilkan.
- Terbatasnya jumlah pegawai dalam pemrosesan produk layanan berimbas pada lamanya waktu pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

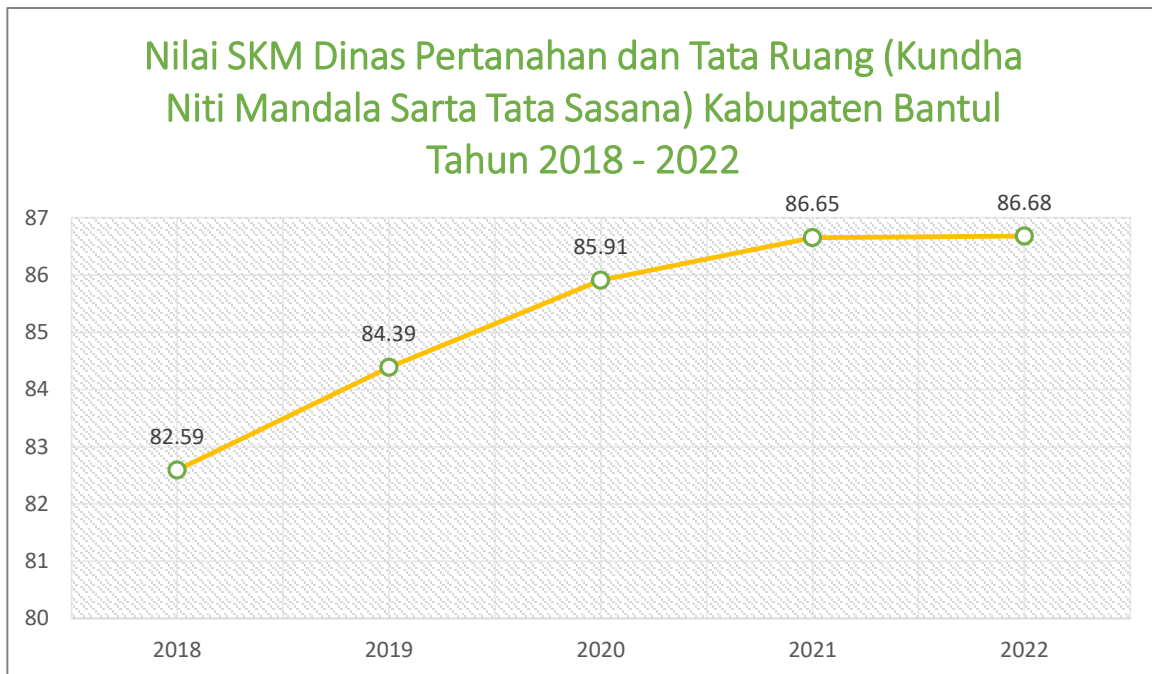
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), 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 | Produk spesifikasi jenis pelayanan | Melakukan koordinasi dan konfirmasi tentang jenis produk layanan dengan Bidang Terkait | √ | |
| | | Menyusun SK Standar Pelayanan baru pada produk layanan yang mengalami perubahan kebijakan | | | √ | | Umum dan Kepegawaian |
| | | Mempublikasikan Standart Pelayanan melalui berbagai media publikasi milik Dinas | | | | √ | Umum dan Kepegawaian |
| 2 | Jangka Waktu | Melaksanakan evaluasi terhadap SOP produk layanan | | | √ | | Umum dan Kepegawaian |
| | | Monitoring kinerja pelaksana layanan | √ | √ | √ | √ | Umum dan Kepegawaian |

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 Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022 pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kabupaten Bantul.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,68 Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kabupaten Bantul menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2018 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu produk layanan 3,33 dan jangka waktu layanan 3,34.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,8 dari unsur layanan, dan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,72.

Bantul, Juli 2022

**Kepala Dinas Pertanahan dan Tata Ruang
(Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana)
Kab. Bantul**

Ir. SUPRIANTO, M.Si
NIP. 196408111993031004

LAMPIRAN

1. Kuesioner Manual

Survei Kepuasan Masyarakat juga dapat diisi melalui tautan : https://bit.ly/SKM_Dispartaru

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA LAYANAN..... DINAS PERTANAHAN DAN TATA RUANG

Tanggal Survei : Jam Survei : 08.00 – 15.30

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia :Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI WIRASWASTA KARYAWAN SWASTA

BURUH HARIAN LEPAS PELAJAR/MAHASISWA IRT

LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :(Misal : Konsultasi, Permohonan data, dll)

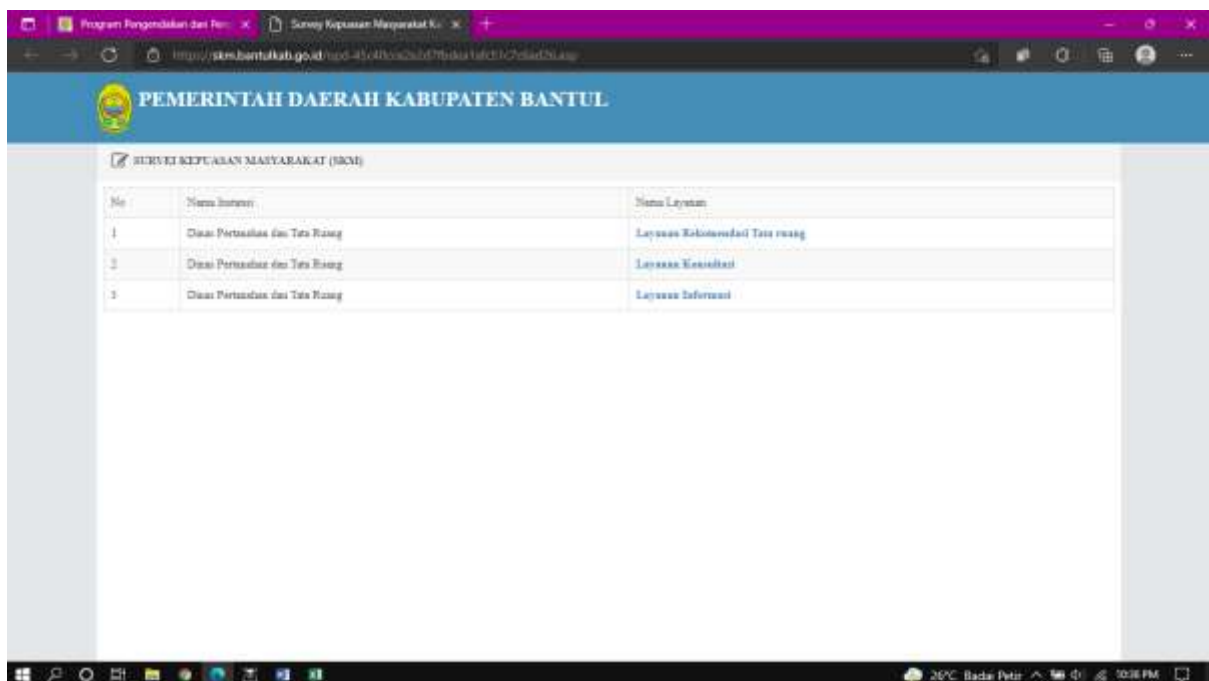
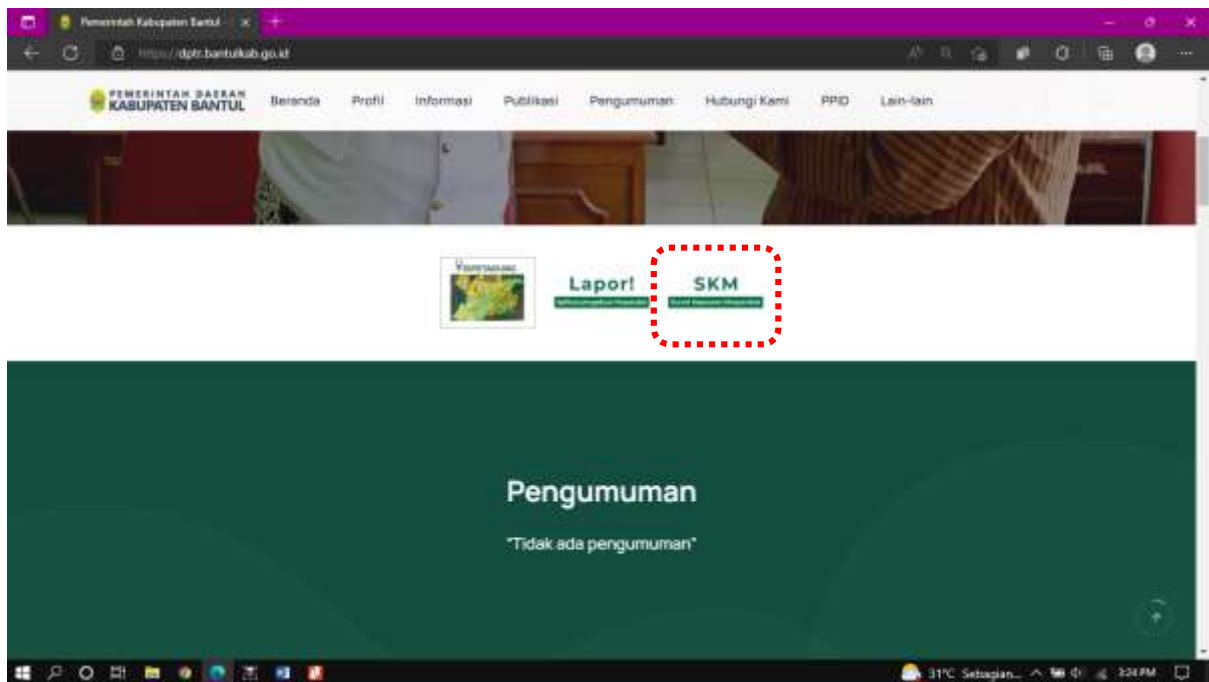


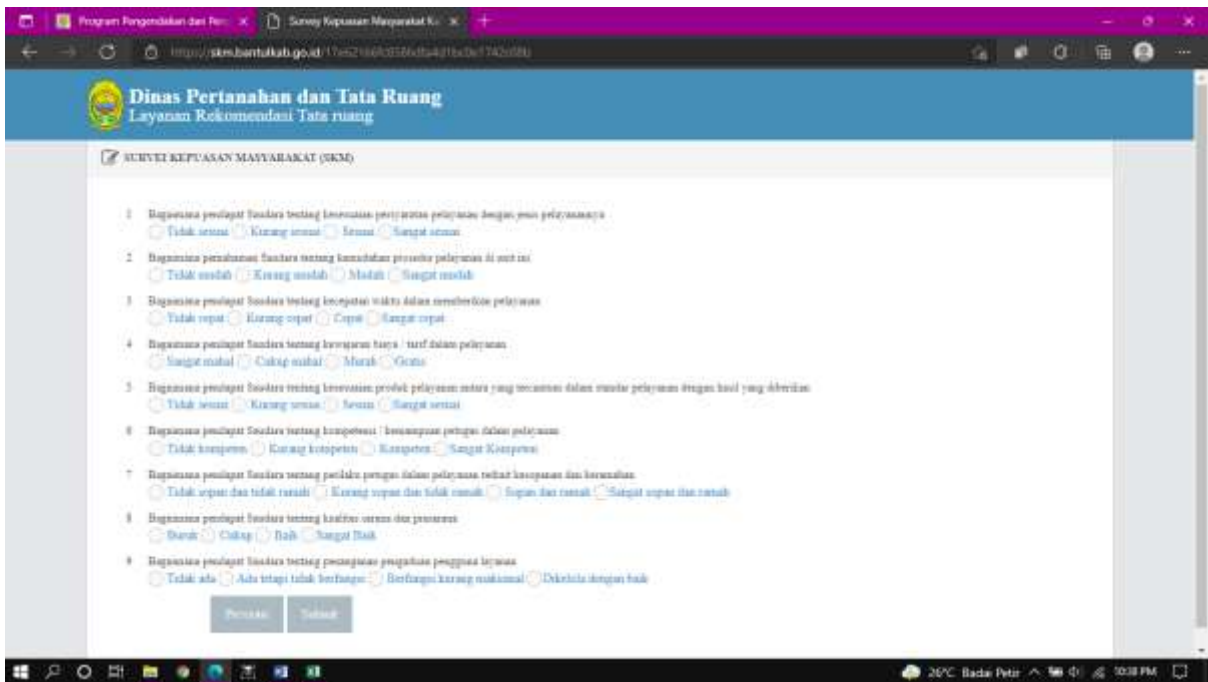
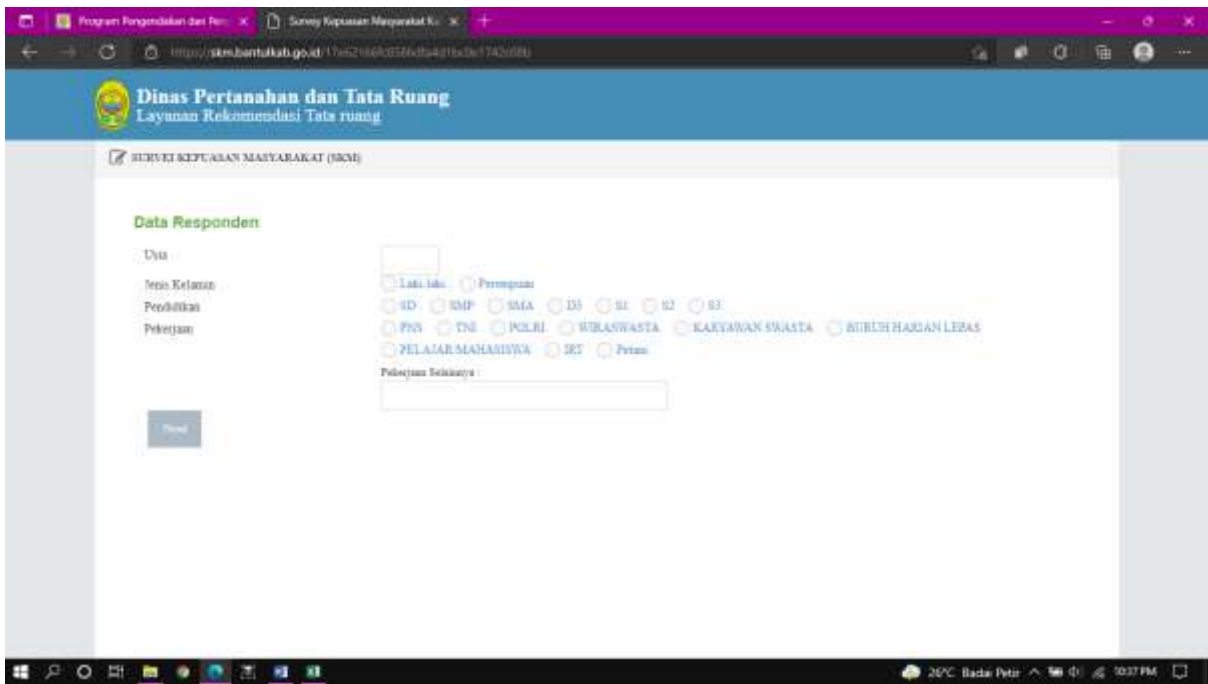
SCAN ME

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

| | | |
|----|---|-------------------------|
| 1. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan (Konsultasi, Permohonan data, dll) dengan jenis layanan (Konsultasi, Permohonan data ,dll) di Kantor kami. a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak Sesuai | P*) 4 3 2 1 |
| 2. | Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur/langkah-langkah /alur pengurusan pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll, di Kantor Kami. a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang mudah d. Tidak mudah | 4 3 2 1 |
| 3. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll, Di Kantor Kami. a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang cepat d. Tidak cepat | 4 3 2 1 |
| 4. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tariff dalam pelayanan. a. Gratis b. Murah c. Cukup Mahal d. Mahal | 4 3 2 1 |
| 5. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diherikan. | 4 3 2 1 |
| 6. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pemohon. a. Sangat mampu b. Mampu c. Kurang mampu d. Tidak mampu | 4 3 2 1 |
| 7. | Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang Sopan dan Kurang ramah d. Tidak sopan dan tidak ramah | 4 3 2 1 |
| 8. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (kenyamanan ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll) a. Sangat baik/sangat nyaman b. Baik / nyaman c. Kurang baik/kurang nyaman d. Tidak baik/tidak nyaman | 4 3 2 1 |
| 9. | Bagaimana pendapat Saudara tentang media pengaduan dan penanganan pengaduan (melalui kotak aduan, SMS center, dll) dari pengguna layanan. a. Ada dan dikelola / ditangani dengan baik b. Ada dan dikelola/ditangani kurang maksimal c. Ada tetapi tidak dikelola d. Tidak ada | 4 3 2 1 |

2. Kuesioner Digital





3. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

OPD : Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Serta Tata Sasana)

ALAMAT : Komplek II Perkantoran Pemda Bantul

Tlp/Fax : (0274) 367.446

| No Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 11 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 21 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 23 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 25 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 26 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 32 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 33 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 35 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 36 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 40 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 41 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 42 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 43 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 45 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 49 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 54 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 57 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |

| No Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 58 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 61 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 63 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 65 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 81 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 82 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 85 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 91 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 92 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 97 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 101 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 102 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 103 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 104 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 107 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 108 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 109 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 110 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 112 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 113 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 114 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 115 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 116 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 117 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 118 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 120 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 121 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 122 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| No Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 123 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 124 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 125 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 |
| 126 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 127 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 128 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 130 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 131 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 132 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 133 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 134 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 135 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 136 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 137 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 138 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 139 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 140 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 141 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 142 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 143 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 144 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 145 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 146 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 147 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 148 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 149 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 150 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 151 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 152 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 153 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 154 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 155 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 156 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 157 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 158 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 159 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 160 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 161 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 162 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 163 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 164 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 165 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 166 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 167 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 168 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 169 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 170 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 171 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 172 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 173 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 174 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 175 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 176 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 177 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 178 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 179 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 180 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 181 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 182 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 183 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 184 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 185 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 186 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 187 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |

| No Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 188 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 189 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 190 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 191 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 192 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 193 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 194 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 195 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 196 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 |
| 197 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 198 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 199 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 200 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 201 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 202 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 203 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 204 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 205 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 206 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 207 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 208 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 209 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 210 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 211 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 212 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 213 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 214 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 215 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 216 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 217 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 218 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 219 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 220 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 221 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 222 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 223 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 224 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 225 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 226 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 227 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 228 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 229 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 230 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 231 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 232 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 233 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 234 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 235 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 236 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 237 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 238 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 239 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 240 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 241 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 242 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 243 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 244 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 245 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 246 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 247 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 248 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 249 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 250 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 251 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 252 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |

| No Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 253 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 254 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 255 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 256 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 257 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 258 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 259 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 260 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 261 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 262 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 263 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 264 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 265 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 266 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 267 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 268 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 269 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 270 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 271 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 272 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 273 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 274 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 275 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 276 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 277 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 278 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 279 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 280 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 281 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 282 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 283 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 284 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 285 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 286 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 287 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 288 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 289 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 290 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 291 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 292 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 293 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 294 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 295 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 296 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 297 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 298 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 299 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 300 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 301 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 302 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 303 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 304 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 305 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 306 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 307 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 308 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 309 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 310 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 311 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 312 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 313 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 314 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 315 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 316 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 317 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |

| No Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 318 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 319 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 320 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 321 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 322 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 323 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 324 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 325 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 326 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 327 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 328 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 329 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 330 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 331 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 332 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 333 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 334 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 335 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 336 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 337 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 338 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 339 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 340 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 341 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 342 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 343 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 344 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Snilai / unsur | 1152 | 1152 | 1148 | 1308 | 1147 | 1166 | 1191 | 1190 | 1280 |
| NRR / unsur | 3.349 | 3.349 | 3.337 | 3.802 | 3.334 | 3.390 | 3.462 | 3.459 | 3.721 |
| NRR Tertbg /Unsur | 0.372 | 0.372 | 0.371 | 0.422 | 0.370 | 0.377 | 0.385 | 0.384 | 0.413 |
| IKM Unit pelayanan | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | 3.467 |
| | | | | | | | | | 86.676 |

Keterangan :

U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan
 NRR : Nilai rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
 **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : 86.68

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

| No. | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA |
|-----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan | 3.349 |
| U2 | Prosedur | 3.349 |
| U3 | Waktu pelayanan | 3.337 |
| U4 | Biaya/tarif | 3.802 |
| U5 | Produk layanan | 3.334 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3.390 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 3.462 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan | 3.459 |
| U9 | Sarana dan prasarana | 3.721 |

4. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



Pengisian kuesioner SKM manual oleh pengguna layanan Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul

Survei Kepuasan Masyarakat juga dapat diisi melalui tautan : <https://bit.ly/5K3M>

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA LAYANAN DINAS PERTANAHAN DAN TATA RUANG

Tanggal Survei : 7-7-2022 Jam Survei : 08.00 - 15.30

Survei Kepuasan Masyarakat juga dapat diisi melalui tautan : https://bit.ly/SKM_Dispartaru

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA LAYANAN DINAS PERTANAHAN DAN TATA RUANG

Tanggal Survei : 08/07/22 Jam Survei : 08.00 - 15.30

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 21 Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI WIRASWASTA KARYAWAN SWASTA

BURUH HARIAN LEPAS PELAJAR/MAHASISWA IRT

LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : KPR (Misal : Konsultasi, Permohonan data, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

| | | |
|---|--|---|
| 1 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan 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 permohonan Konsultasi, Permohonan data, dll. di Kantor kami. | |
| | a. Sangat mudah | 4 |
| | b. Mudah | 3 |
| | c. Kurang mudah | 2 |
| | d. Tidak mudah | 1 |
| 3 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll. di Kantor kami. | |
| | a. Sangat cepat | 4 |
| | b. Cepat | 3 |
| | c. Kurang cepat | 2 |
| | d. Tidak cepat | 1 |
| 4 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya / tarif dalam pelayanan. | |
| | a. Gratis | 4 |
| | b. Murah | 3 |
| | c. Cukup Mahal | 2 |
| | d. Mahal | 1 |
| 5 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. | |
| | a. Sangat sesuai | 4 |
| | b. Sesuai | 3 |
| | c. Kurang sesuai | 2 |
| | d. Tidak sesuai | 1 |
| 6 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pemohon. | |
| | a. Sangat mampu | 4 |
| | b. Mampu | 3 |
| | c. Kurang mampu | 2 |
| | d. Tidak mampu | 1 |
| 7 | Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kepatuhan dan keramahan. | |
| | a. Sangat sopan dan ramah | 4 |
| | b. Sopan dan ramah | 3 |
| | c. Kurang Sopan dan Kurang ramah | 2 |
| | d. Tidak sopan dan tidak ramah | 1 |
| 8 | Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (kenyamanan ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll). | |
| | a. Sangat baik/sangat nyaman | 4 |
| | b. Baik / nyaman | 3 |
| | c. Kurang baik/kurang nyaman | 2 |
| | 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. | |
| | a. Ada dan dikelola / ditangani dengan baik | 4 |
| | b. Ada dan dikelola / ditangani kurang maksimal | 3 |
| | c. Ada tetapi tidak dikelola | 2 |
| | d. Tidak ada | 1 |
| | Media, SMS center, dll) dari pengguna layanan. | |
| | a. Ada dan dikelola / ditangani dengan baik | 4 |
| | b. Ada dan dikelola / ditangani kurang maksimal | 3 |
| | c. Ada tetapi tidak dikelola | 2 |
| | d. Tidak ada | 1 |

Hasil perolehan pengisian kuesioner SKM 2022

