

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS PERTANAHAN DAN TATA RUANG
(KUNDHA NITI MANDALA SARTA TATA SASANA)
KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II 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	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner Manual	14
2. Kuesioner Digital	15
3. Hasil Olah Data SKM.....	16
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	23
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	24

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 Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Pertanahan dan Tata Ruang 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 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan dan juga melalui link [Survey Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul \(bantulkab.go.id\)](https://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 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 himbuan 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) [Survey Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul \(bantulkab.go.id\)](http://bantulkab.go.id).

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pembagian Kuesioner	Januari - September 2024	
3.	Pengumpulan Data	Januari - September 2024	135
4.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2024	10
5.	Forum Komunikasi Publik	September 2024	
6.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan 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 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (*Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana*) Kabupaten Bantul dalam kurun waktu sembilan bulan adalah sebanyak 2.400 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 331 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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 427 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	151	35,36%
		PEREMPUAN	276	64,64%
2	PENDIDIKAN	SD	1	0,24%
		SLTP	2	0,47%
		SLTA	17	3,50%
		S-1	283	66,50%
		S-2	22	5,34%
		TIDAK MENGISI	102	23,95%
3	PEKERJAAN	PNS	78	18,27%
		TNI	2	0,47%
		POLRI	2	0,47%
		WIRASWASTA	86	20,14%
		SWASTA	0	0%
		LAINNYA	259	60,66%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN INFORMASI	21	4,91%
		LAYANAN KONSULTASI	328	76,82%
		LAINNYA REKOMENDASI TATA RUANG	78	18,27%
		TOTAL	427	100%

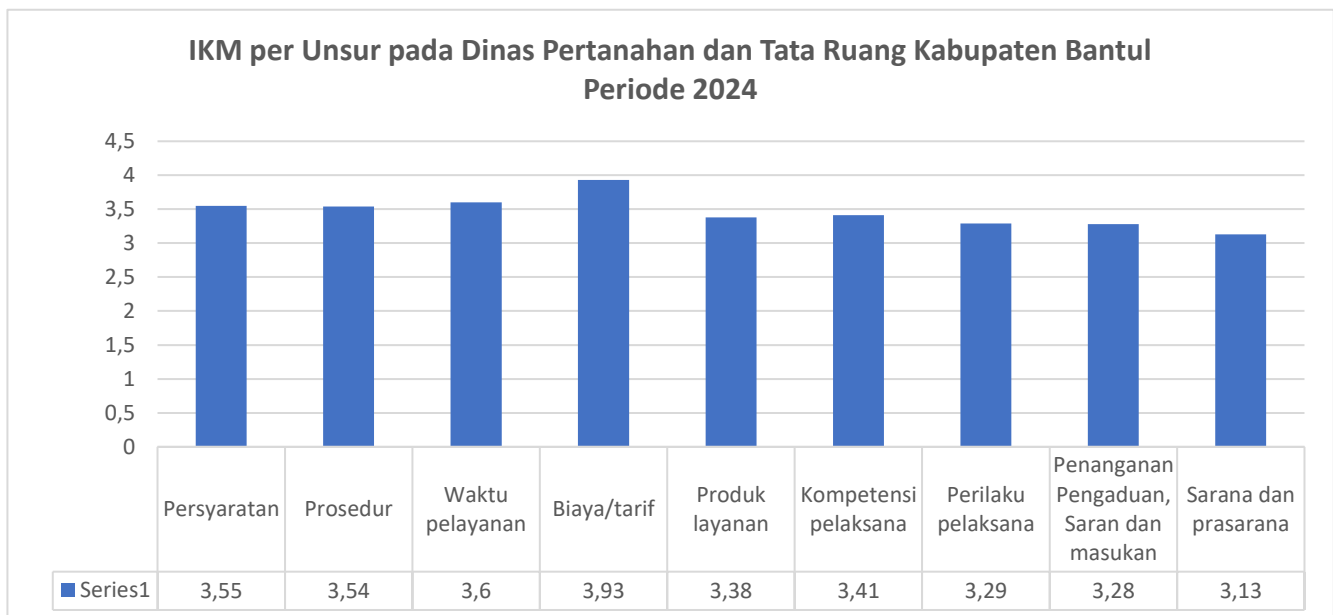
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,55	3,54	3,60	3,93	3,38	3,41	3,29	3,28	3,13
Kategori	A	A	A	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	86,42 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu **sarana dan prasarana** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,13. Selanjutnya **penanganan pengaduan, saran dan masukan** yang mendapatkan nilai 3,28 adalah nilai terendah kedua. Kemudian **perilaku pelaksana** yang mendapatkan nilai 3,29 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **biaya/tarif** mendapatkan nilai tertinggi 3,93 dari unsur layanan, **persyaratan** serta **prosedur** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,55 dan 3,54.

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

1. Sarana dan prasarana & Penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - Sarana pengaduan yang terbatas → permintaan dan keluhan masyarakat yang tidak segera ditanggapi karena tidak adanya saluran komunikasi yang jelas sehingga respon terhadap masalah menjadi terhambat dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan menjadi meningkat.
2. Perilaku pelaksana (petugas pelayanan)
 - Waktu tunggu yang lama → keluhan mengenai waktu tunggu yang berlarut-larut pada waktu pelayanan sering muncul karena terbatasnya jumlah petugas pelayanan sehingga petugas kurang efisien dalam melayani.

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.

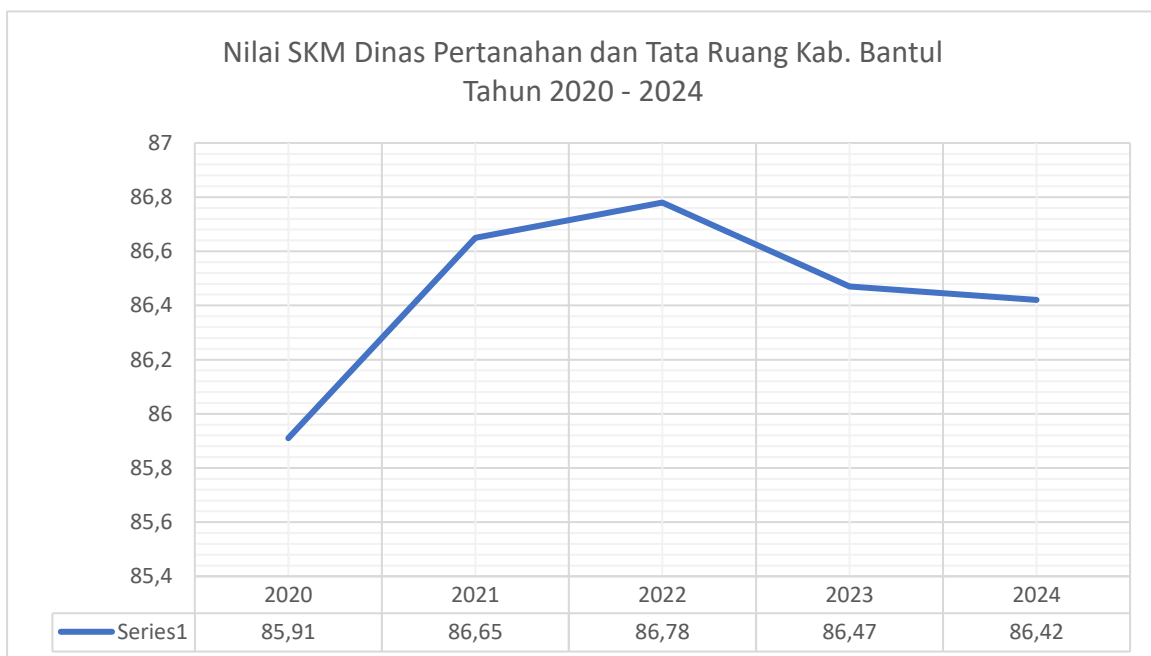
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek

(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	Sarana dan prasarana	Program peningkatan sarana dan prasarana aparatur, yaitu melalui kegiatan pengadaan maupun pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik	√	√	√	√	Umum dan Kepegawaian
2	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Mempercepat proses penanganan pengaduan saran dan masukan masyarakat	√	√	√	√	Umum dan Kepegawaian
3	Perilaku pelaksana	Bimtek budaya pelayanan prima, etos kerja atau motivasi petugas pelayanan publik dalam menjalankan dan meningkatkan standar pelayanan	√	√	√	√	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 pelayanan publik di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (*Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana*) Kabupaten Bantul dari tahun 2020 hingga 2024 mengalami fluktuasi.

BAB V KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (*Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana*) Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,42. Nilai SKM Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (*Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana*) Kabupaten Bantul mengalami fluktuasi dalam kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **sarana dan prasarana; penanganan pengaduan, saran dan masukan**; serta **perilaku pelaksana**.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **biaya/tarif** mendapatkan nilai tertinggi 3,93 dari unsur layanan, **persyaratan** serta **prosedur** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,55 dan 3,54.

Bantul, 30 September 2024

**Plt. Kepala Dinas Pertanahan dan
Tata Ruang Kabupaten Bantul**

Drs. KURNIANTARA, M.Si
NIP. 19670714 199603 1 002

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)

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.	P*)
	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.	
	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 kewajaran biaya / tariff dalam pelayanan.	
	a. Gratis	4
	b. Murah	3
	c. Cukup Mahal	2
	d. Mahal	1
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk 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 kesopanan 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

2. Kuesioner Digital

https://skm.bantulkab.go.id/opd-45048cce2e2d7fbdea1afc51c7c6ad26.asp

PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BANTUL

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Nama Instansi	Nama Layanan
1	Dinas Pertanahan dan Tata Ruang	Layanan Rekomendasi Tata ruang
2	Dinas Pertanahan dan Tata Ruang	Layanan Konsultasi
3	Dinas Pertanahan dan Tata Ruang	Layanan Informasi

SKM Bantul HOME ISI SKM STANDAR LAYANAN PUBLIK ADUAN MASYARAKAT DATA SKM

ISI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

LAYANAN REKOMENDASI TATA RUANG
DINAS PERTANAHAN DAN TATA RUANG (KLUNDHA NITI MANDALA SARTA TATA SASANA)

Usia

Jenis Kelamin Laki-laki Perempuan

Pendidikan SD SMP SMA D3 S1 S2 S3

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

Pekerjaan Lainnya

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

Kirim

3. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

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

ALAMAT :
Tlp/Fax. :

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	4	3	2	2	3	3	4	3	3
2	4	3	1	4	1	2	3	1	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	2	2	4	1	3	3	3	1
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	3	3	2	4	3	2	3	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	2	1	4	1	2	3	1	3
13	2	2	1	4	2	0	4	2	2
14	2	2	1	4	2	0	4	2	2
15	4	4	4	4	3	2	4	4	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	2	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	3	3	4	4
22	3	3	4	4	4	4	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	3	4	4	4	3
25	4	4	4	4	3	3	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	3	3	3	4
29	4	4	3	4	4	4	3	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	3	3	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	3	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	3	4	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	3	4	3
37	4	4	4	4	3	4	3	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3
44	4	4	3	4	4	3	4	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	3	4	4	4	3	4	3
47	4	4	4	4	3	3	3	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3
52	4	4	4	4	4	3	3	4	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	3	3
55	4	4	4	4	4	3	3	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3
57	4	4	4	4	3	3	3	4	4

58	4	4	4	0	4	4	3	4	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	3	4	4	3
61	4	4	4	4	4	4	4	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	0	0	0	0	0	0	0	0	0
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	3	4	4	4	3
66	4	4	4	4	3	3	3	4	3
67	4	4	4	4	3	3	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	3	4	4
70	4	4	4	4	4	3	3	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	3	3	4	4
74	3	4	4	4	4	4	3	4	4
75	4	4	4	4	4	4	3	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	3	3
78	4	4	4	4	4	3	3	4	4
79	4	4	4	4	4	3	3	4	3
80	3	4	4	4	3	4	4	4	4
81	4	4	4	4	3	4	4	4	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	3	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	3
87	4	4	4	4	4	4	3	3	3
88	4	4	4	4	4	4	3	4	3
89	4	4	4	4	3	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	3	4	3
91	4	4	4	4	4	3	3	4	4
92	3	4	4	4	4	4	3	4	4
93	4	4	4	4	3	4	4	4	3
94	4	4	4	4	4	3	3	3	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	3
96	4	4	4	4	4	3	3	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	3	3	3	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	3	4	3	4	4
101	4	4	4	4	4	4	3	4	4
102	4	3	3	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	3	3	4	3	3	3	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	3	4	3	4	3	4	3
107	4	4	4	4	4	3	3	4	3
108	4	4	4	4	4	3	3	3	3
109	4	4	4	4	3	3	4	3	3
110	4	4	4	4	4	4	3	3	4
111	4	4	4	4	3	4	3	4	4
112	4	4	4	4	4	4	3	4	3
113	4	4	4	4	4	4	3	3	3
114	4	4	4	4	4	3	3	4	4
115	4	4	4	4	3	4	3	4	4
116	4	4	4	4	4	4	3	4	4
117	4	4	4	4	3	3	3	4	3
118	4	4	4	4	4	3	3	3	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	3	4	4	3	3	3	4	3
121	4	4	4	4	4	4	4	3	3
122	4	4	4	4	4	4	4	3	3
123	4	4	4	4	4	4	3	4	3
124	4	4	4	4	4	3	3	4	3
125	4	4	4	4	3	4	3	4	3

126	4	4	4	4	4	3	3	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	3	4	3	3
129	4	4	4	4	4	4	3	4	4
130	4	4	4	4	3	3	3	4	4
131	4	4	4	4	4	3	3	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	3
134	4	4	4	4	4	3	3	4	4
135	4	4	4	4	4	3	3	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	3
139	4	4	4	4	4	3	3	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	4	4	4	3	4	4	4	3
145	3	3	3	4	3	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	3	3	4	4
147	4	4	4	4	3	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	3	3	4	3
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	3	3	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	3
152	4	4	3	4	4	4	3	4	4
153	4	4	4	4	3	3	4	3	3
154	4	3	3	4	3	3	3	4	3
155	4	4	4	4	3	3	3	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	3
157	4	4	3	4	4	3	3	3	3
158	4	4	4	4	4	3	3	3	4
159	4	4	4	4	3	3	3	4	4
160	4	4	4	4	4	3	3	4	3
161	4	4	4	4	4	3	4	4	3
162	4	4	4	4	4	4	4	4	3
163	3	4	4	4	3	4	4	4	4
164	4	4	4	4	3	3	4	4	3
165	4	4	4	4	4	4	3	4	3
166	4	4	4	4	4	4	3	4	3
167	4	4	4	4	3	3	3	4	4
168	4	4	4	4	3	4	3	4	4
169	4	4	4	4	4	4	3	4	4
170	4	4	3	4	4	3	3	4	4
171	4	4	4	4	3	3	3	4	4
172	4	4	4	4	3	3	3	4	3
173	4	4	4	4	3	3	3	4	3
174	4	4	4	4	4	4	4	3	3
175	4	3	4	4	4	3	3	4	3
176	4	4	4	4	4	4	3	3	3
177	4	4	4	4	3	3	3	4	3
178	4	4	4	4	4	4	3	4	3
179	4	4	4	4	3	3	3	4	3
180	4	4	4	4	3	4	3	3	2
181	4	4	4	4	4	4	3	3	3
182	4	4	4	4	4	4	4	4	3
183	4	4	4	4	4	3	3	4	3
184	4	4	4	4	4	4	3	4	3
185	4	4	4	4	4	4	3	4	3
186	3	4	4	4	3	4	3	4	3
187	3	3	4	4	3	4	3	4	4
188	4	4	4	4	3	4	3	4	3
189	4	4	4	4	4	4	3	4	3
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	3	3	4	4
192	4	4	4	4	3	4	3	4	3
193	4	4	4	4	4	4	3	3	4

194	4	4	4	4	3	4	3	4	4
195	4	4	4	4	3	3	3	4	3
196	4	4	4	4	3	4	3	4	3
197	4	4	4	4	4	3	3	4	3
198	3	4	4	4	3	3	4	4	3
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	3	4	4	3
201	4	4	4	4	4	4	4	3	3
202	4	4	4	4	3	4	3	4	4
203	4	4	4	4	3	4	3	4	3
204	4	4	4	4	4	4	3	4	3
205	4	4	4	4	4	4	3	0	4
206	4	4	4	4	3	3	3	4	4
207	4	4	4	4	4	3	3	4	3
208	4	4	4	4	4	4	3	4	4
209	4	4	4	4	4	3	3	0	4
210	4	4	4	4	3	3	3	4	4
211	4	4	4	4	4	4	3	3	3
212	4	4	4	4	4	4	3	0	3
213	4	4	4	4	4	3	3	4	3
214	4	4	4	4	3	3	3	4	4
215	4	4	4	4	3	4	3	3	4
216	4	4	4	4	3	3	3	4	4
217	4	4	4	4	4	3	3	4	4
218	4	4	4	4	3	4	4	4	3
219	4	4	4	4	3	3	3	3	3
220	3	4	3	4	3	3	3	4	4
221	3	4	4	4	4	4	3	4	4
222	4	4	4	4	4	4	3	3	3
223	4	4	3	4	3	3	3	4	3
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	3	3	4	4	3
226	4	4	4	4	3	4	3	4	4
227	4	4	4	4	4	3	3	4	3
228	4	4	3	4	4	4	3	4	3
229	4	4	4	4	4	4	3	4	4
230	4	4	4	4	3	3	3	4	4
231	4	4	4	4	4	3	3	4	3
232	4	4	4	4	4	4	3	4	3
233	4	4	4	4	4	4	3	3	4
234	4	4	4	4	3	4	4	4	3
235	4	4	4	4	4	3	3	4	3
236	3	4	4	4	4	4	3	3	4
237	4	4	4	4	4	3	4	3	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	3	3	3	4	4
240	4	4	4	4	3	3	3	4	3
241	4	4	4	4	4	4	3	4	3
242	4	4	4	4	4	4	3	4	3
243	4	3	3	4	4	4	3	4	4
244	4	4	4	4	4	3	4	4	4
245	3	3	3	4	4	3	3	4	4
246	4	4	4	4	4	3	3	4	4
247	4	4	4	4	4	4	3	4	4
248	4	4	4	4	4	3	3	4	4
249	4	4	4	4	4	4	3	3	4
250	4	4	3	4	4	3	3	4	3
251	4	4	4	4	3	3	3	4	4
252	4	4	4	4	4	3	3	4	3
253	4	4	4	4	4	3	3	4	3
254	4	4	3	4	4	4	4	4	3
255	4	4	4	4	4	3	3	4	3
256	4	4	4	4	4	3	3	0	4
257	4	4	4	4	4	4	4	3	3
258	4	4	4	4	4	4	3	4	3
259	4	4	4	4	4	3	3	4	4
260	4	4	4	4	4	4	3	4	3
261	4	4	4	4	4	4	3	4	3

262	4	4	4	4	4	4	3	4	3
263	4	4	4	4	3	3	3	4	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	3	4	2
266	4	4	4	4	4	4	3	4	3
267	4	4	4	4	3	3	3	4	3
268	4	4	4	4	4	4	3	4	3
269	4	4	4	4	4	4	4	4	3
270	4	4	4	4	3	3	3	4	4
271	4	4	4	4	3	3	3	4	4
272	4	4	4	4	4	4	3	3	4
273	4	4	4	4	4	4	3	3	3
274	4	4	4	4	4	3	3	4	3
275	4	4	4	4	4	4	3	4	3
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	3
278	4	4	4	4	4	3	3	4	4
279	4	4	4	4	3	3	3	4	3
280	4	4	3	4	3	4	3	4	3
281	4	4	4	4	3	4	4	3	2
282	4	4	4	4	4	3	3	3	3
283	4	4	4	4	4	3	3	3	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	3
285	4	4	4	4	4	3	3	2	4
286	4	4	4	4	4	4	3	4	3
287	4	4	3	4	4	4	3	4	3
288	4	4	4	4	3	3	3	4	3
289	4	4	3	4	4	4	3	3	3
290	4	4	4	4	4	4	3	3	4
291	3	4	4	4	4	3	3	4	3
292	4	4	4	4	3	3	3	4	4
293	4	3	4	4	3	4	4	4	3
294	4	4	4	4	4	4	3	0	4
295	4	4	4	4	3	3	4	4	3
296	4	4	4	4	3	3	3	3	4
297	4	4	4	4	4	3	3	4	3
298	4	4	4	4	3	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	3	3	4	3
300	4	4	4	4	4	3	3	4	4
301	4	4	4	4	4	3	3	3	4
302	3	4	4	4	4	4	3	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	3	4
304	4	4	4	4	4	3	3	4	4
305	4	4	4	4	3	3	3	4	4
306	4	4	4	4	4	4	3	3	4
307	4	4	4	4	3	3	3	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	3	3	4	3
310	4	4	4	4	4	4	3	3	4
311	4	4	4	4	3	3	3	4	4
312	4	4	4	4	4	4	3	4	4
313	4	4	4	4	4	4	3	4	3
314	4	4	4	4	4	3	3	4	4
315	4	4	4	4	4	3	3	4	3
316	4	4	4	4	4	4	3	3	4
317	3	3	4	0	3	3	3	4	3
318	4	4	4	4	4	3	3	4	4
319	4	4	4	4	4	3	3	3	3
320	4	4	4	4	4	4	4	4	3
321	4	4	4	4	4	3	3	4	3
322	4	4	4	4	4	3	3	4	3
323	3	4	4	4	4	4	3	4	4
324	4	4	4	4	4	4	3	3	3
325	4	4	4	4	4	4	3	4	4
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	3	3	3	0	2	3	3	2	2
328	4	4	4	4	4	4	3	4	3
329	1	1	3	4	2	3	3	1	2

330	1	1	3	4	1	3	3	2	2
331	3	3	3	4	3	3	3	3	3
332	3	3	3	4	3	3	3	2	2
333	3	3	3	4	3	3	3	1	2
334	3	2	3	4	2	3	3	2	2
335	3	1	3	4	2	3	3	2	2
336	3	2	3	4	2	3	3	2	2
337	2	2	2	4	2	3	3	1	2
338	3	3	2	4	3	2	2	2	2
339	2	1	2	4	1	3	3	2	2
340	2	2	2	4	2	3	3	1	1
341	2	2	2	4	1	2	3	1	1
342	2	2	1	4	1	1	3	1	1
343	2	2	3	4	2	3	3	1	1
344	2	2	2	4	1	3	3	1	1
345	2	1	1	4	1	2	2	1	1
346	1	1	1	4	1	3	3	1	1
347	1	1	2	4	1	3	3	1	1
348	1	1	2	4	1	3	3	1	1
349	1	1	1	4	2	2	3	1	1
350	1	1	1	4	1	3	3	1	1
351	1	1	1	1	1	3	3	1	1
352	1	1	0	4	1	3	3	1	1
353	1	1	2	4	2	3	3	1	1
354	1	1	1	4	3	3	3	1	1
355	1	1	1	4	3	3	3	1	1
356	1	1	1	4	1	3	3	1	1
357	1	1	3	4	1	3	4	1	1
358	1	1	4	4	1	3	3	1	1
359	1	1	3	4	1	3	3	1	1
360	1	1	3	4	1	2	3	1	1
361	1	1	4	4	2	3	3	1	1
362	1	1	3	4	3	3	3	1	1
363	1	1	1	4	1	3	3	1	1
364	1	1	1	4	1	3	3	1	1
365	1	1	1	4	1	3	3	1	1
366	1	1	4	4	1	3	3	1	1
367	1	1	1	4	2	3	3	1	1
368	1	1	1	4	1	3	3	1	1
369	2	1	2	4	2	2	3	2	2
370	1	1	1	4	1	1	1	1	2
371	1	1	4	4	1	3	3	1	1
372	1	1	1	4	1	1	3	1	1
373	1	1	1	4	1	1	3	1	1
374	1	1	1	4	1	1	3	1	1
375	1	1	1	4	1	2	3	1	1
376	1	1	1	4	1	1	1	1	1
377	1	1	1	4	2	2	0	1	1
378	1	1	1	4	2	3	3	1	1
379	1	1	2	4	1	3	3	1	1
380	1	1	1	4	3	3	3	1	1
381	1	1	3	4	1	2	3	1	1
382	1	1	3	4	1	3	3	1	1
383	2	2	1	4	1	3	3	1	1
384	1	1	1	4	2	3	3	1	1
385	3	3	3	4	4	4	4	2	2
386	4	4	3	4	4	4	4	4	3
387	3	4	3	4	4	4	4	2	2
388	3	3	3	3	4	3	4	1	2
389	4	4	4	4	3	3	3	2	1
390	3	4	4	4	4	3	4	1	2
391	2	3	4	4	2	2	4	1	2
392	4	4	4	4	3	3	3	1	1
393	3	3	4	4	3	3	3	1	1
394	4	4	4	4	3	3	3	1	1
395	4	4	4	4	4	3	3	4	4
396	4	4	4	4	4	4	3	3	3
397	4	4	4	4	4	4	3	3	4

398	4	4	4	4	4	4	3	3	3
399	4	4	4	4	3	4	3	3	3
400	4	4	4	4	3	4	3	3	3
401	4	4	4	4	4	4	3	4	4
402	4	4	4	4	4	3	3	3	3
403	4	4	4	4	4	4	3	4	4
404	4	4	4	4	4	3	3	4	4
405	4	4	4	4	4	4	4	4	4
406	4	4	4	4	4	4	4	4	4
407	4	4	4	4	4	4	4	4	4
408	3	4	4	4	3	3	3	4	4
409	4	4	4	4	4	3	3	4	4
410	4	4	4	4	4	4	3	3	4
411	4	4	4	4	4	4	3	4	3
412	4	4	4	4	4	4	3	4	4
413	4	4	4	4	4	4	4	4	4
414	4	4	4	4	4	3	3	4	4
415	3	3	3	4	4	3	3	1	1
416	4	4	4	4	3	3	3	1	1
417	4	0	4	4	3	3	3	1	1
418	4	4	4	4	3	3	3	1	1
419	3	3	4	4	3	3	3	1	1
420	4	4	4	0	3	3	3	2	2
421	3	4	4	4	4	3	3	2	3
422	3	4	4	4	3	3	3	2	2
423	4	4	4	4	4	4	4	4	4
424	4	4	4	4	4	4	4	4	4
425	3	3	3	3	3	3	4	2	2
426	3	3	3	3	3	3	4	2	2
427	4	3	3	4	3	4	4	3	2
Snilai / unsur	1516	1512	1537	1678	1445	1458	1403	1400	1335
NRR / unsur	3,550	3,541	3,600	3,930	3,384	3,415	3,286	3,279	3,126
NRR Tertbg /Unsur	0,394	0,393	0,400	0,437	0,376	0,379	0,365	0,364	0,347
IKM Unit pelayanan									86,417

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	: $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur dibagi}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$
NRR tertimbang per unsur	: $\text{NRR per unsur} \times 0,11$

IKM UNIT PELAYANAN : 86,42

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	3,550
U2	Prosedur	3,541
U3	Waktu pelayanan	3,600
U4	Biaya/tarif	3,930
U5	Produk layanan	3,384
U6	Kompetensi pelaksana	3,415
U7	Perilaku pelaksana	3,286
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,279
U9	Sarana dan prasarana	3,126

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

(Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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



**DINAS PERTANAHAN DAN TATA RUANG
(KUNDHA NITI MANDALA SARTA TATA SASANA)
KABUPATEN BANTUL
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

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

Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (*Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana*) Kabupaten Bantul perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (*Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana*) Kabupaten Bantul periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,282	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,329	B
3	Waktu Penyelesaian	3,445	B
4	Biaya/Tarif	3,907	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,411	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,347	B
7	Perilaku Pelaksana	3,332	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,770	A
9	Sarana dan Prasarana	3,302	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas

perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:



Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Produk spesifikasi jenis pelayanan	1.1 Melakukan koordinasi dan konfirmasi tentang jenis produk layanan dengan Bidang Terkait	√		√		Umum dan Kepegawaian
		1.2 Menyusun SK Standar Pelayanan baru pada produk layanan yang mengalami perubahan kebijakan			√		Umum dan Kepegawaian
		1.3 Mempublikasikan Standart Pelayanan melalui berbagai media publikasi milik Dinas				√	Umum dan Kepegawaian
2	Jangka Waktu	2.1 Melaksanakan evaluasi terhadap SOP produk layanan			√		Umum dan Kepegawaian
		2.2 Monitoring kinerja pelaksana pelayanan	√	√	√	√	Umum dan Kepegawaian

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Melakukan koordinasi dan konfirmasi tentang jenis produk layanan dengan Bidang Terkait	Sudah	Melakukan koordinasi dan konfirmasi tentang jenis produk layanan dengan Bidang Terkait guna menghasilkan tindakan yang seragam dan harmonis secara efektif dan efisien		-
	1.2 Menyusun SK Standar Pelayanan baru pada produk layanan yang mengalami perubahan kebijakan	Sudah	Menyusun SK Standar Pelayanan baru pada produk layanan yang mengalami perubahan kebijakan hingga menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan.		-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	1.3 Mempublikasikan Standart Pelayanan melalui berbagai media publikasi milik Dinas	Sudah	Mempublikasikan Standart Pelayanan melalui berbagai media publikasi milik Dinas guna menginformasikan kepada publik mengenai standar-standar yang diterapkan dalam memberikan layanan, dengan tujuan untuk transparansi dan memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses layanan dengan standar yang ditetapkan.		

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
					
2	2.1 Melaksanakan evaluasi terhadap SOP produk layanan	Sudah	Melakukan evaluasi terhadap SOP produk layanan guna memastikan relevansi dan efektifitasnya dalam menjawab kebutuhan pelanggan.		-
	2.2 Monitoring kinerja pelaksana layanan	Sudah	Monitoring kinerja pelaksana layanan guna mengawasi kinerja pelaksana layanan apakah kinerja pelaksana layanan sudah berjalan sesuai rencana sehingga masalah dapat diatasi.		-

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (*Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana*) Kabupaten Bantul telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak:

$$\text{Unsur Persyaratan} \rightarrow \frac{3,55 - 3,282}{3,282} \times 100\% = 8,17\% \text{ (Peningkatan)}$$

$$\text{Unsur Sarana dan Prasarana} \rightarrow \frac{3,302 - 3,13}{3,302} \times 100\% = 5,2\% \text{ (Penurunan)}$$

2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Koordinasi yang kurang maksimal.
 - Perlu melakukan evaluasi ulang terhadap unsur sarana dan prasarana untuk memastikan kesesuaiannya dengan kondisi saat ini.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melakukan koordinasi dan komunikasi antar pihak terkait	Melakukan koordinasi dan komunikasi yang dapat dihadiri oleh semua pihak terkait	Desember 2024	Umum dan Kepegawaian	Pemerintah Kabupaten Bantul

Bantul, 30 September 2024
**Plt. Kepala Dinas Pertanahan dan Tata Ruang
Kabupaten Bantul**

Drs. KURNIANTARA, M.Si
NIP. 19670714 199603 1 002