



# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PERTANAHAN  
DAN TATA RUANG  
KABUPATEN BANTUL

**Semester I Tahun 2025**



## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| DAFTAR ISI.....  | ii  |
| DAFTAR GAMBAR.....   | iii |
| DAFTAR TABEL.....  | iv  |
| 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   |
| 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 .....                             | 24  |
| 5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya .....              | 25  |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 3. 1. Grafik Nilai SKM per Unsur .....                                      | 9  |
| Gambar 4. 1. Tren Nilai SKM Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul ..... | 12 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2. 1. Waktu Pelaksanaan SKM .....  | 6  |
| Tabel 2. 2. Tabel Krejcie dan Morgan untuk Penentuan Jumlah Sampel Responden ..... | 7  |
| Tabel 3. 1. Jumlah Responden SKM .....   | 8  |
| Tabel 3. 2. Detail Nilai SKM Per Unsur .....                                       | 9  |
| Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut .....   | 11 |

# 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 Nomor 25 Tahun 2009 maupun PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 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*)** sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Bantul, 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 Nomor 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 2025.

#### **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 (*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 melalui link Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul (website: [skm.bantulkab.go.id](http://skm.bantulkab.go.id)), responden juga dapat mengisi kuesioner secara manual yang nantinya direkap ke link SKM oleh pihak unit pelayanan.

## 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

Tabel 2. 1. Waktu Pelaksanaan SKM

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan   | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|---------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Januari 2025        | 5                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Januari - Juni 2025 |                   |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Juni – Juli 2025    | 10                |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Agustus 2025        | 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 2025, maka populasi penerima layanan pada **Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana) Kabupaten Bantul** dalam kurun waktu enam 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.

Tabel 2. 2. Tabel Krejcie dan Morgan untuk Penentuan Jumlah Sampel Responden

| 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 336 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. 1. Jumlah Responden SKM

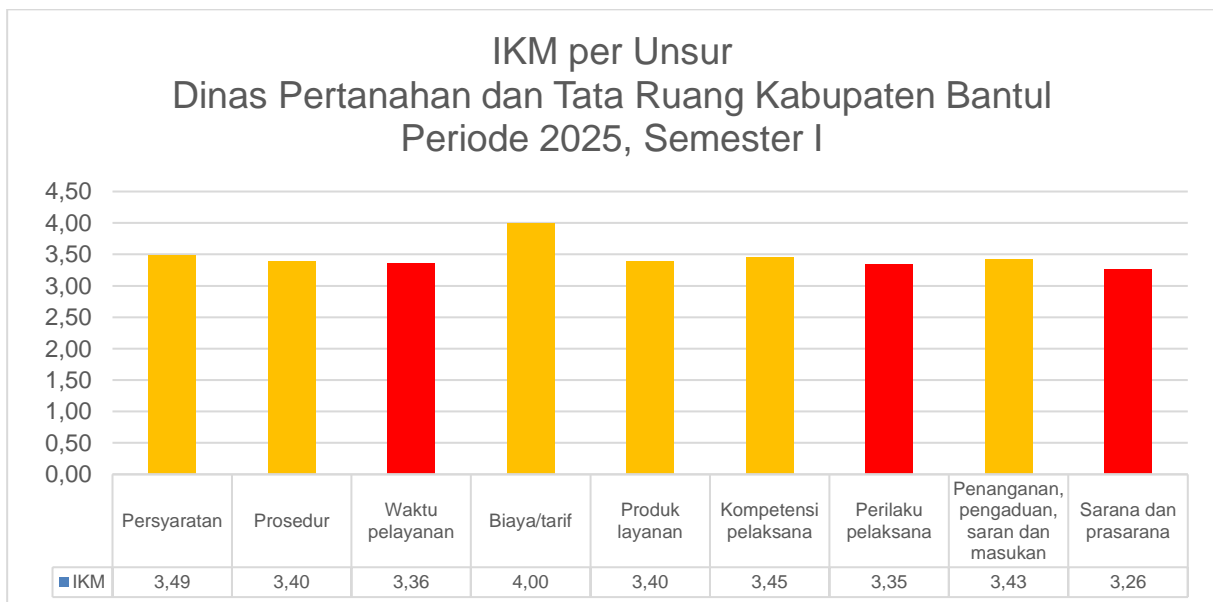
| No.          | Karakteristik | Indikator                         | Jumlah | Persentase |
|--------------|---------------|-----------------------------------|--------|------------|
| 1            | Jenis Kelamin | Laki                              | 219    | 65,18%     |
|              |               | Perempuan                         | 117    | 34,82%     |
| 2            | Pendidikan    | SD                                | 0      | 0%         |
|              |               | SMP                               | 2      | 0,60%      |
|              |               | SMA                               | 75     | 22,32%     |
|              |               | D-3                               | 70     | 20,83%     |
|              |               | S-1                               | 163    | 48,51%     |
|              |               | S-2                               | 23     | 6,85%      |
|              |               | S-3                               | 3      | 0,89%      |
| 3            | Pekerjaan     | PNS                               | 15     | 4,46%      |
|              |               | TNI                               | 5      | 1,49%      |
|              |               | POLRI                             | 0      | 0%         |
|              |               | Wiraswasta                        | 119    | 35,42%     |
|              |               | Swasta                            | 131    | 38,99%     |
|              |               | Lainnya                           | 66     | 19,64%     |
| 4            | Umur          | < 25 Tahun                        | 26     | 7,74%      |
|              |               | 25 – 35 Tahun                     | 112    | 33,33%     |
|              |               | 36 – 45 Tahun                     | 115    | 34,23%     |
|              |               | > 45 Tahun                        | 73     | 21,73%     |
| 5            | Jenis Layanan | Layanan Informasi                 | 17     | 5,06%      |
|              |               | Layanan Konsultasi                | 116    | 34,52%     |
|              |               | Lainnya<br>Rekomendasi Tata Ruang | 203    | 60,42%     |
| <b>Total</b> |               |                                   | 336    | 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 3. 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

| Nilai Unsur Pelayanan   |                            |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-------------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                         | U1                         | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| <b>IKM per unsur</b>    | 3,49                       | 3,40 | 3,36 | 4,00 | 3,40 | 3,45 | 3,35 | 3,43 | 3,26 |
| <b>Kategori</b>         | B                          | B    | B    | A    | B    | B    | B    | B    | B    |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | <b>86,50 (B atau Baik)</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |



Gambar 3. 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 3,26. Selanjutnya **perilaku pelaksana** yang mendapatkan nilai 3,35 adalah nilai terendah kedua. Kemudian **waktu penyelesaian** yang mendapatkan nilai 3,36 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **biaya/tarif** mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, **persyaratan** serta **kompetensi pelaksana** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,49 dan 3,45.

Berdasarkan hasil rekapitulasi aduan masyarakat yang masuk melalui E-SKM, semua responden NULL atau tidak memberi saran atau komentar sehingga diperoleh berbagai asumsi yang dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut, yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan pemeliharaan sarana prasarana dan mengevaluasi ruang pelayanan dengan meningkatkan kenyamanan ruang tunggu, kerapian, dll.
2. Pelayanan dan kedisiplinan akan ditingkatkan dalam pelayanan, serta tetap profesional sesuai SOP.
3. Ketidakseimbangan antara jumlah petugas dan pemohon layanan yang tiba-tiba melonjak sehingga waktu penyelesaian dirasa kurang cepat.

#### **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:

Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut

| No. | Prioritas unsur      | Program / Kegiatan   | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab                                 |
|-----|----------------------|--|-------|-------|--------|-------|--|
|     |                      |  | TW I  | TW II | TW III | TW IV |  |
| 1   | Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mempertahankan pemeliharaan sarana prasarana dan melakukan evaluasi untuk memperbaiki ruang pelayanan (kenyamanan ruangan tunggu, kerapian, dll)</li> </ul>   |       |       | √      | √     | Bagian Sekretariat (Subbag Umum dan Kepegawaian) |
| 2   | Perilaku Pelaksana   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan (SOP).</li> <li>Menyampaikan informasi sikap kedisiplinan dan perilaku dalam memberikan pelayanan yang baik melalui rapat dan diskusi atau memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>.</li> </ul> |       |       | √      | √     | Bagian Sekretariat (Subbag Umum dan Kepegawaian) |
| 3   | Waktu Penyelesaian   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan evaluasi SOP dan evaluasi pegawai dengan diskusi dan rapat.</li> <li>Melakukan evaluasi internal pegawai khususnya pegawai yang bertugas di FO.</li> </ul>  |       |       | √      | √     | Bagian Sekretariat (Subbag 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:



Gambar 4. 1. Tren Nilai SKM Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul

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 2025 mengalami fluktuasi dan pada tahun 2025 ini mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

## BAB V KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (*Kundha Niti Mandala Sarta Tata Sasana*) Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan **nilai SKM 86,50**. 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 2025 dan mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **sarana dan prasarana; perilaku pelaksana; serta waktu penyelesaian**.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **biaya/tarif** mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, **persyaratan** serta **kompetensi pelaksana** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,49 dan 3,45.

Bantul, 18 September 2025

 Kepala Dinas,



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

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner Manual

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
 PADA LAYANAN ..... DINAS PERTANAHAN DAN TATA RUANG  
 Tanggal Survei : ..... Jam Survei :  08.00 – 15.30 WIB


**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

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

|   |     |                  |
|---|-----|------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (Konsultasi, Permohonan data, dll) dengan jenis layanan (Konsultasi, Permohonan data, dll) di Kantor kami?<br>a. Sangat sesuai<br>b. Sesuai<br>c. Kurang sesuai<br>d. Tidak sesuai | P*) | 4<br>3<br>2<br>1 |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kantor ini?<br>a. Sangat mudah<br>b. Mudah<br>c. Kurang mudah<br>d. Tidak mudah  |     | 4<br>3<br>2<br>1 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Kantor kami?<br>a. Sangat cepat<br>b. Cepat<br>c. Kurang cepat<br>d. Tidak cepat  |     | 4<br>3<br>2<br>1 |
| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan?<br>a. Gratis<br>b. Berbayar  |     | 4<br>3           |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?<br>a. Sangat sesuai<br>b. Sesuai<br>c. Kurang sesuai<br>d. Tidak sesuai  |     | 4<br>3<br>2<br>1 |
| 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?<br>a. Sangat kompeten<br>b. Kompeten<br>c. Kurang kompeten<br>d. Tidak kompeten   |     | 4<br>3<br>2<br>1 |
| 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?<br>a. Sangat sopan dan ramah<br>b. Sopan dan ramah<br>c. Kurang sopan dan kurang ramah<br>d. Tidak sopan dan tidak ramah  |     | 4<br>3<br>2<br>1 |
| 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?<br>a. Dikelola dengan baik / ditangani dengan baik<br>b. Berfungsi kurang maksimal / ditangani kurang maksimal<br>c. Ada tetapi tidak berfungsi<br>d. Tidak ada  |     | 4<br>3<br>2<br>1 |
| 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (kenyamanan ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll)?<br>a. Sangat baik<br>b. Baik<br>c. Cukup<br>d. Buruk   |     | 4<br>3<br>2<br>1 |

## 2. Kuesioner Digital

SKM BANTUL Beranda Standar Layanan Publik Aduan Masyarakat Data SKM

# Survei Kepuasan Masyarakat

Formulir Respondent Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul

**Instansi**  
Dinas Pertanahan dan Tata Ruang (Kundha Niti Mandala Sari)

**Layanan**  
Layanan Rekomendasi Tata ruang

Masukkan Usia, Contoh : 25

Pilih Pendidikan

Pilih Jenis Kelamin

Pilih Pekerjaan

Mulai Survey

### 3. Hasil Olah Data SKM

#### Laporan Detail IKM (Tahun\_2025)

| #  | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Total |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |       |
| 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |       |
| 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |
| 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |       |
| 6  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 7  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 8  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 9  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 10 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 11 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 12 | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |       |
| 13 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 14 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 15 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 16 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  |       |
| 17 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  |       |
| 18 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 19 | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |       |
| 20 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 21 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |       |
| 22 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 23 | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 24 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 25 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 26 | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |
| 27 | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |
| 28 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 29 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  |       |
| 30 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  |       |
| 31 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 32 | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  |       |
| 33 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 34 | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 35 | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |       |
| 36 | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  |       |
| 37 | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 38 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |
| 39 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 40 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 41 | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 42 | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |       |
| 43 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |
| 44 | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 45 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |       |

| #  | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Total |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| 46 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 47 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 48 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |       |
| 49 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 50 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 51 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 52 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 53 | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 54 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  |       |
| 55 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 56 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 57 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 58 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 59 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 60 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 61 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 62 | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 63 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 64 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  |       |
| 65 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 66 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |       |
| 67 | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  |       |
| 68 | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |       |
| 69 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  |       |
| 70 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 71 | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |
| 72 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 73 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 74 | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 75 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 76 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 77 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 78 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  |       |
| 79 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 80 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 81 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 82 | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |       |
| 83 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 84 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |       |
| 85 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |       |
| 86 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 87 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 88 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 89 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 90 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 91 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 92 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |

| #   | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Total |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| 93  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |
| 94  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |       |
| 95  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |       |
| 96  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  |       |
| 97  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  |       |
| 98  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |       |
| 99  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |       |
| 100 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 101 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 102 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |       |
| 103 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 104 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 105 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  |       |
| 106 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |       |
| 107 | 3  | 2  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 108 | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 109 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 110 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 111 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 112 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 113 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |       |
| 114 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |       |
| 115 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 116 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 117 | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 118 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 119 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 120 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 121 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 122 | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |       |
| 123 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |       |
| 124 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |       |
| 125 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 126 | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  |       |
| 127 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 128 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 129 | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  |       |
| 130 | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |
| 131 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  |       |
| 132 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 133 | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  |       |
| 134 | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  |       |
| 135 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 136 | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  |       |
| 137 | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  |       |
| 138 | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  |       |
| 139 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |       |

| #   | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Total |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| 140 | 2  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  |       |
| 141 | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  |       |
| 142 | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  |       |
| 143 | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  |       |
| 144 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  |       |
| 145 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 146 | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  |       |
| 147 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 148 | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 149 | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |       |
| 150 | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  |       |
| 151 | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 152 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |       |
| 153 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |       |
| 154 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 155 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 156 | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 157 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 158 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 159 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 160 | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 161 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 162 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 163 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  |       |
| 164 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 165 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 166 | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 167 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 168 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 169 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 170 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 171 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |
| 172 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 173 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |
| 174 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |
| 175 | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |       |
| 176 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 177 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |       |
| 178 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 179 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |       |
| 180 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 181 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  |       |
| 182 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |       |
| 183 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  |       |
| 184 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |       |
| 185 | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 186 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |

| #   | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Total |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| 187 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 188 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 189 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |       |
| 190 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 191 | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  |       |
| 192 | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 1  | 1  | 2  | 3  |       |
| 193 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  |       |
| 194 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 1  | 2  |       |
| 195 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 196 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |       |
| 197 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |       |
| 198 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 199 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 200 | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 201 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |       |
| 202 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 203 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  |       |
| 204 | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  |       |
| 205 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 206 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 207 | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  |       |
| 208 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  |       |
| 209 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 1  | 2  |       |
| 210 | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  |       |
| 211 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 212 | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  |       |
| 213 | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 3  | 2  |       |
| 214 | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  |       |
| 215 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |       |
| 216 | 2  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  |       |
| 217 | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  |       |
| 218 | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 2  | 1  | 1  | 2  |       |
| 219 | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  |       |
| 220 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  |       |
| 221 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  |       |
| 222 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |       |
| 223 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 224 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 225 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |       |
| 226 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 227 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 228 | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 229 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 230 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 231 | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  |       |
| 232 | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  |       |
| 233 | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  |       |

| #   | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Total |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| 234 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |       |
| 235 | 2  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  |       |
| 236 | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 1  |       |
| 237 | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  |       |
| 238 | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  |       |
| 239 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  |       |
| 240 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  |       |
| 241 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 242 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  |       |
| 243 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 244 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  |       |
| 245 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  |       |
| 246 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 247 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 248 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 249 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 250 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 251 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |
| 252 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |
| 253 | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |       |
| 254 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |       |
| 255 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 256 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 257 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 258 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 259 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 260 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |
| 261 | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |       |
| 262 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 263 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |       |
| 264 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 265 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 266 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |
| 267 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 268 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 269 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |
| 270 | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |       |
| 271 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 272 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 273 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 274 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |       |
| 275 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |       |
| 276 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 277 | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 278 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  |       |
| 279 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 280 | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |

| #   | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Total |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| 281 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |       |
| 282 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |       |
| 283 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  |       |
| 284 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 285 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |
| 286 | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |
| 287 | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |       |
| 288 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |
| 289 | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |       |
| 290 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |
| 291 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |
| 292 | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |       |
| 293 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |       |
| 294 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 295 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 296 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |       |
| 297 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 298 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 299 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  |       |
| 300 | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |       |
| 301 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 302 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 303 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |       |
| 304 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 305 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |       |
| 306 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |       |
| 307 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  |       |
| 308 | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |       |
| 309 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  |       |
| 310 | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  |       |
| 311 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |       |
| 312 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |       |
| 313 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |       |
| 314 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 315 | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 1  | 1  | 1  |       |
| 316 | 4  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  |       |
| 317 | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  |       |
| 318 | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  |       |
| 319 | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  |       |
| 320 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 321 | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  |       |
| 322 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |       |
| 323 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 324 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |       |
| 325 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |
| 326 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  |       |
| 327 | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  |       |

| #                    | U1    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    | Total  |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 328                  | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     |        |
| 329                  | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     |        |
| 330                  | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 2     | 1     | 2     | 2     |        |
| 331                  | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 2     | 3     |        |
| 332                  | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 2     | 3     |        |
| 333                  | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 2     | 4     |        |
| 334                  | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |        |
| 335                  | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     |        |
| 336                  | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     |        |
| JML                  | 1172  | 1142  | 1130  | 1344  | 1144  | 1159  | 1124  | 1152  | 1097  |        |
| NRR /Unsur           | 3.49  | 3.40  | 3.36  | 4.00  | 3.40  | 3.45  | 3.35  | 3.43  | 3.26  |        |
| NRR Trtmbng /Unsur   | 0.388 | 0.378 | 0.373 | 0.444 | 0.378 | 0.383 | 0.372 | 0.381 | 0.362 | 3.460  |
| X IKM Unit pelayanan |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 86.500 |

## 4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat juga dapat diisi melalui tautan : [https://bit.ly/SKM\\_Diperanti](https://bit.ly/SKM_Diperanti)

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

Tanggal Survei : 10-11-2023 Jam Survei : 08.00 - 13.30

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P Usia : 53 Tahun

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  WIRASWASTA  KARYAWAN SWASTA

BURUH/HARIAN LERAS  PELAJAR/MAHASISWA  IRT

LAINNYA ..... (sebutkan)

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

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

|  |    |
|--|----|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesediaan prasarana pelayanan (Konsultasi, Perumahan data, dll) dengan jenis layanan (Konsultasi, Perumahan data, dll) di Kantor Kami. | P1 |
| a. Sangat sesuai   | 4  |
| b. Sesuai  | 3  |
| c. Kurang sesuai   | 2  |
| d. Tidak sesuai  | 1  |
| 2. Bagaimana pemenuhan Saudara tentang kemudahan prosedur/langkah-langkah /alur pengurusan pelayanan Konsultasi, Perumahan data, dll di Kantor Kami.                         | Q  |
| a. Sangat mudah  | 3  |
| b. Mudah   | 2  |
| c. Kurang mudah  | 2  |
| d. Tidak mudah   | 1  |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepercayaan warga dalam memberikan pelayanan Konsultasi, Perumahan data, dll Di Kantor Kami.   | 4  |
| a. Sangat cukup  | 4  |
| b. Cukup   | 2  |
| c. Kurang cukup  | 2  |
| d. Tidak cukup   | 1  |
| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya / tarif dalam pelayanan.   | Q  |
| a. Gratis  | 2  |
| b. Murah   | 2  |
| 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.                                 | Q  |
| a. Sangat sesuai   | 3  |
| b. Sesuai  | 2  |
| c. Kurang sesuai   | 2  |
| d. Tidak sesuai  | 1  |
| 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pemohon.  | Q  |
| a. Sangat mampu  | 3  |
| b. Mampu   | 2  |
| c. Kurang mampu  | 2  |
| d. Tidak mampu   | 1  |
| 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.  | 4  |
| a. Sangat sopan dan ramah  | 4  |
| b. Sopan dan ramah   | 2  |
| 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)  | 4  |
| a. Sangat baik/tempat nyaman   | 4  |
| b. Baik/nyaman   | 2  |
| 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.                                | Q  |
| a. Ada dan dikelola / ditangani dengan baik  | 3  |
| b. Ada dan dikelola / ditangani kurang maksimal  | 2  |
| c. Ada tetapi tidak diteliti   | 2  |
| d. Tidak ada   | 1  |

5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2024**



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

# BAB I

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka **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 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024**

| No | Unsur                                    | IKM  | Mutu Layanan |
|----|--|------|--------------|
| 1  | Persyaratan                              | 3,55 | A            |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 3,54 | A            |
| 3  | Waktu Penyelesaian                       | 3,60 | A            |
| 4  | Biaya/Tarif                              | 3,93 | A            |
| 5  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 3,38 | B            |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                     | 3,41 | B            |
| 7  | Perilaku Pelaksana                       | 3,29 | B            |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,28 | B            |
| 9  | Sarana dan Prasarana                     | 3,13 | 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  | Sarana dan prasarana (IKM 3,13)                    | Melakukan program peningkatan sarana dan prasarana aparatur, yaitu melalui kegiatan pengadaan maupun pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik | √     | √    |      |      | Bagian Sekretariat (Subbag Umum dan Kepegawaian) |
| 2  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan (IKM 3,28) | Mempercepat proses penanganan pengaduan saran dan masukan masyarakat  | √     | √    |      |      | Bagian Sekretariat (Subbag Umum dan Kepegawaian) |
| 3  | Perilaku pelaksana (IKM 3,29)                      | Bimtek budaya pelayanan prima, etos kerja atau motivasi petugas pelayanan publik dalam menjalankan dan meningkatkan standar pelayanan                             | √     | √    |      |      | Bagian Sekretariat (Subbag 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 program peningkatan sarana dan prasarana aparatur, yaitu melalui kegiatan pengadaan maupun pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik | Sudah  | Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dan modern. Dengan melakukan pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, seperti peralatan teknologi informasi berupa <i>handphone</i> untuk menanggapi permintaan dan keluhan pengguna layanan. |  | -                  |

| No | Rencana Tindak Lanjut  | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)   | Dokumentasi Kegiatan   | Tantangan/Hambatan |
|----|--|--|--|--|--------------------|
| 2  | 2.1 Mempercepat proses penanganan pengaduan saran dan masukan masyarakat   | Sudah  | Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mempercepat proses penanganan pengaduan, saran, dan masukan masyarakat. Dengan mengembangkan sistem pengaduan <i>online</i> yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan pengaduan, saran, dan masukan secara mudah dan cepat.  |   | -                  |
| 3  | 3.1 Mengadakan bimtek budaya pelayanan prima, etos kerja atau motivasi petugas pelayanan publik dalam menjalankan dan meningkatkan standar pelayanan | Sudah  | <p>Mengadakan diskusi dan pembahasan tentang standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh petugas pelayanan publik, seperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prinsip budaya pelayanan prima: keramahan, kesabaran, dan kesediaan membantu.</li> <li>- Etos kerja yang baik: disiplin, tanggung jawab, dan kerja sama tim.</li> <li>- Motivasi untuk meningkatkan semangat dan motivasi petugas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang prima.</li> </ul> |  | -                  |

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)   | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan/Hambatan |
|----|-----------------------|--|--|----------------------|--------------------|
|    |                       |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh petugas pelayanan publik.</li> </ul> |                      |                    |

## 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:

- *Unsur sarana dan prasarana*

$$\rightarrow \frac{3,26 - 3,13}{3,13} \times 100\% = 4,15\% \text{ (Peningkatan)}$$

- *Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan*

$$\rightarrow \frac{3,43 - 3,28}{3,28} \times 100\% = 4,57\% \text{ (Peningkatan)}$$

- *Unsur perilaku pelaksana*

$$\rightarrow \frac{3,35 - 3,29}{3,29} \times 100\% = 1,82\% \text{ (Peningkatan)}$$

2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang kurang maksimal dalam menindaklanjuti 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 2025             | Umum dan Kepegawaian | Pemerintah Kabupaten Bantul |

Bantul, 18 September 2025  
 Kepala Dinas



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