



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PERTANAHAN
DAN TATA RUANG
KABUPATEN BANTUL

Tahun 2025



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.

"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE.

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.....	11
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	31
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	32

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 3. 1. Grafik Nilai SKM per Unsur **Error! Bookmark not defined.**
- 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 himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan. Selain dengan pengumpulan data melalui link Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul (website: 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 satu tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama satu tahun 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 - Desember 2025	
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2026	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2025	4

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 satu tahun adalah sebanyak 2.400 x 2 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 $331 \times 2 = 662$ 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 664 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. 1. Jumlah Responden SKM

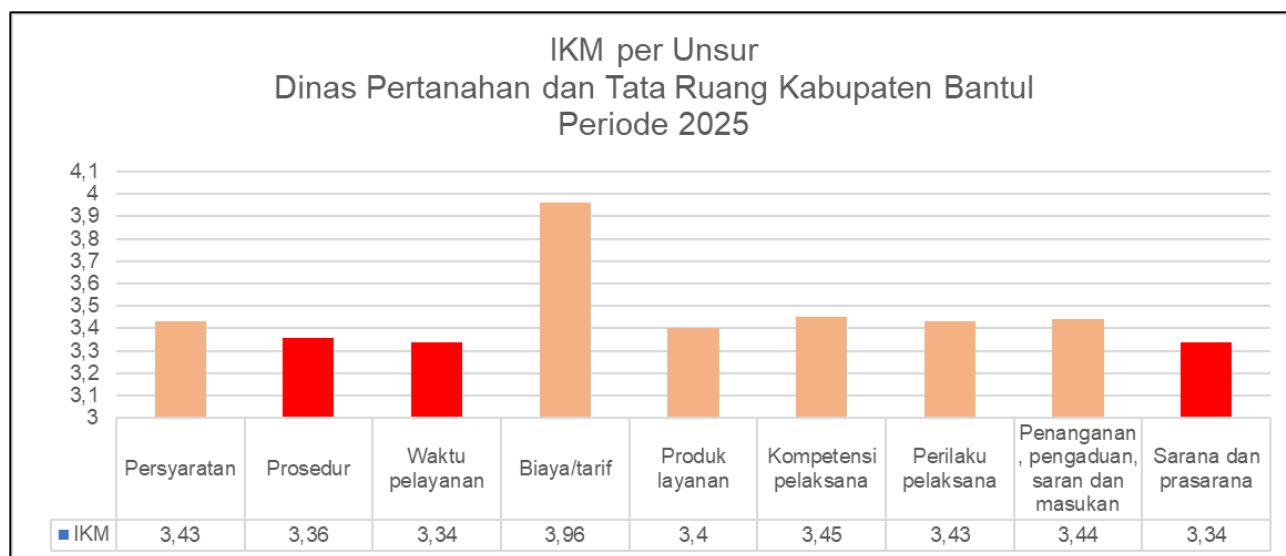
No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	397	59,79%
		Perempuan	267	40,21%
2	Pendidikan	SD	3	0,45%
		SMP	5	0,75%
		SMA	165	24,85%
		D-3	160	24,10%
		S-1	281	42,32%
		S-2	47	7,08%
		S-3	3	0,45%
3	Pekerjaan	PNS	65	9,79%
		TNI	7	1,05%
		POLRI	7	1,05%
		Wiraswasta	190	28,61%
		Buruh Harian Lepas	30	4,52%
		Pelajar/ Mahasiswa	56	8,43%
		IRT	17	2,56%
		Petani	5	0,75%
		Guru	10	1,51%
		Pensiunan	25	3,77%
		Perangkat Desa	23	3,46%
		Karyawan Swasta	224	33,73%
		Lainnya	5	0,75%
4	Umur	< 25 Tahun	60	9,03%
		25 – 35 Tahun	215	32,38%
		36 – 45 Tahun	232	34,94%
		> 45 Tahun	157	23,65%
5	Jenis Layanan	Layanan Informasi	89	13,41%
		Layanan Konsultasi	304	45,78%
		Lainnya Rekomendasi Tata Ruang	271	40,81%
Total			664	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, Per Layanan

#		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	Dinas Pertanahan dan Tata Ruang	3,43	3,36	3,34	3,96	3,40	3,45	3,43	3,44	3,34
	IKM Unit Layanan	86,53 (B atau Baik)								
1	Layanan Rekomendasi Tata ruang	3,47	3,37	3,32	3,97	3,41	3,47	3,40	3,39	3,32
2	Layanan Konsultasi	3,41	3,36	3,37	3,95	3,38	3,42	3,43	3,44	3,36
3	Layanan Informasi	3,38	3,30	3,34	3,98	3,40	3,47	3,48	3,56	3,39



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 :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	U2. Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,36
2	U3. Waktu penyelesaian	3,34
3	U9. Sarana dan prasarana	3,34

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	U4. Biaya/tarif	3,96
2	U6. Kompetensi pelaksana	3,45
3	U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,44

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. Sistem, mekanisme dan prosedur → meninjau kembali prosedur pengajuan dan pemrosesan pelayanan yang sudah ditetapkan dalam Standar Pelayanan dan SOP apakah masih berlaku sesuai aturan atau perlu diperbarui.
2. Waktu penyelesaian → meninjau kembali jangka waktu pelayanan yang sudah ditetapkan dalam Standar Pelayanan dan SOP.
3. Sarana dan prasarana → melakukan pengecekan terhadap sarana dan prasarana di kantor/ memastikan kondisi layak pakai dan terpelihara dengan baik.

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.

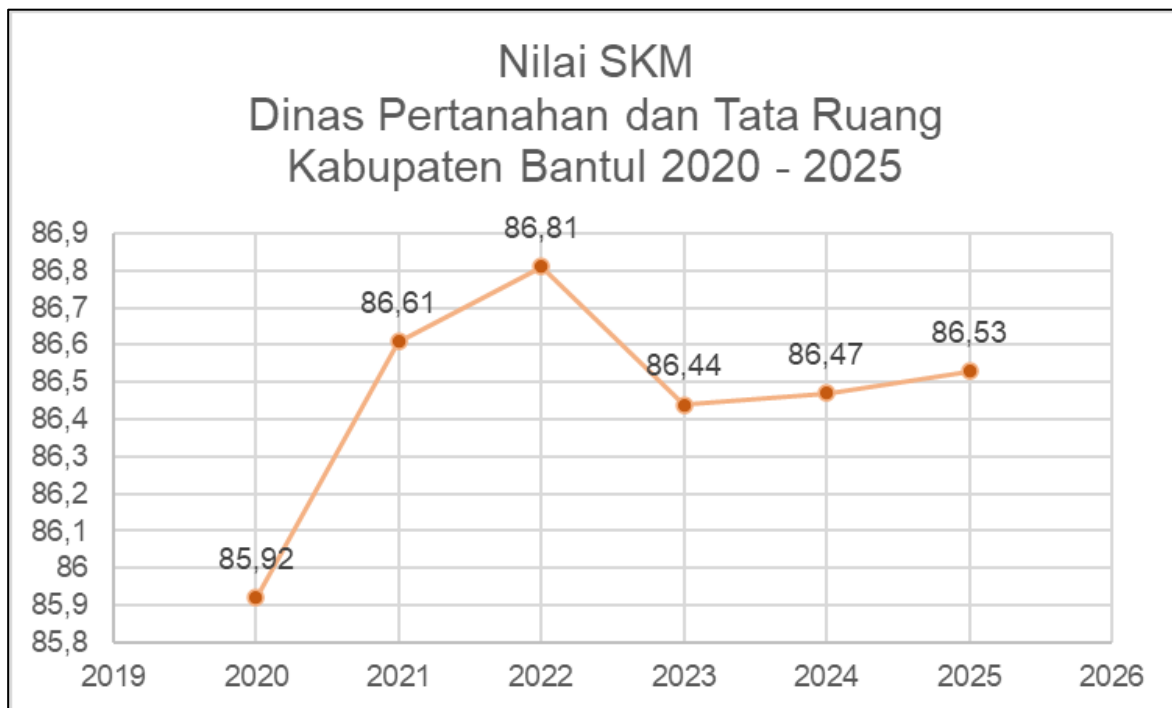
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), 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	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan peninjauan kembali prosedur pengajuan dan pemrosesan pelayanan yang sudah ditetapkan dalam Standar Pelayanan dan SOP apakah masih berlaku sesuai aturan atau perlu diperbarui. 			√	√	Bagian Sekretariat (Subbag Umum dan Kepegawaian)
2	Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan peninjauan kembali melalui evaluasi SOP dan evaluasi pegawai dengan diskusi dan rapat. 			√	√	Bagian Sekretariat (Subbag Umum dan Kepegawaian)
3	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan pengecekan terhadap sarana dan prasarana di kantor/ memastikan kondisi layak pakai dan terpelihara dengan baik. 			√	√	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.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 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 86,53**. 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.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; serta sarana dan prasarana**.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **biaya/tarif** mendapatkan nilai tertinggi 3,96 dari unsur layanan, **kompetensi pelaksana** serta **penanganan pengaduan, saran dan masukan** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,45 dan 3,44.

Bantul, 14 Januari 2026

Kepala Dinas,




Drs. KURNIANTARA, M.Si
Pembina Utama Muda, IV/c
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)

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? a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak sesuai	P*)	
		4 3 2 1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kantor ini? a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang mudah d. Tidak mudah		4 3 2 1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Kantor kami? a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang cepat d. Tidak cepat		4 3 2 1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan? a. Gratis b. Berbayar		4 3
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak sesuai		4 3 2 1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Sangat kompeten b. Kompeten c. Kurang kompeten d. Tidak kompeten		4 3 2 1
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang sopan dan kurang ramah d. Tidak sopan dan tidak ramah		4 3 2 1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Dikelola dengan baik / ditangani dengan baik b. Berfungsi kurang maksimal / ditangani kurang maksimal c. Ada tetapi tidak berfungsi d. Tidak ada		4 3 2 1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (kenyamanan ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll)? a. Sangat baik b. Baik c. Cukup d. Buruk		4 3 2 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 IKM Perangkat Daerah
Dinas_Pertanahan_dan_Tata_Ruang_(Kundha_Niti_Mandala_Sarta_Tata_Sasa
na) (2025-01-01_sampai_2025-12-31)

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

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
44	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
46	3	3	3	4	4	4	3	3	2	
47	3	3	2	3	3	3	3	2	4	
48	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
49	3	4	4	2	4	4	4	4	4	
50	3	2	4	4	2	3	3	4	4	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
52	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
53	3	2	4	4	3	3	3	2	4	
54	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
55	3	2	3	2	4	4	4	3	3	
56	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
57	2	3	3	4	2	3	3	3	3	
58	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
59	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
60	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	3	4	4	4	4	2	4	3	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
66	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
67	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
70	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
71	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
72	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
73	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
77	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
78	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
80	4	3	3	4	3	3	3	2	2	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
83	3	3	4	4	2	3	3	4	4	
84	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
85	3	2	2	4	4	3	4	4	4	
86	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
87	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
88	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	3	2	4	4	4	3	4	3	3	
90	3	4	3	4	3	3	3	4	2	

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
91	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
92	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2
93	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
94	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
95	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4
96	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4
98	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
99	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4
100	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
101	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4
102	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
103	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
105	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
106	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
107	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2
108	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
109	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2
110	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3
111	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3
112	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
113	4	3	2	4	3	4	4	3	3	2
114	4	4	2	4	4	3	3	3	3	2
115	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
119	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
121	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
124	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
125	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2
126	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3
127	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
131	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2
132	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
133	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2
134	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2
151	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2
152	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
153	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
162	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
170	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2
171	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
172	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
173	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
176	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
177	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
178	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
179	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
181	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2
182	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3
183	3	2	2	4	3	3	4	2	4	4
184	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
185	2	2	3	4	3	3	4	4	4	
186	3	4	3	4	2	2	3	4	4	
187	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
188	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
189	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
190	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
191	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
192	3	3	4	4	4	3	3	2	2	
193	3	4	4	4	3	2	2	3	4	
194	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
195	3	4	4	4	2	3	3	4	4	
196	3	4	2	4	3	3	4	3	4	
197	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
198	3	4	2	4	3	3	3	4	4	
199	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
200	3	3	4	4	2	3	3	3	2	
201	3	4	3	4	2	3	2	3	3	
202	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
203	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
204	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
205	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
206	3	3	3	4	2	3	3	2	4	
207	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
208	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
209	3	3	4	4	3	3	3	2	3	
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
211	3	2	2	4	3	3	3	3	2	
212	2	1	1	4	2	2	2	2	1	
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
214	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
215	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
216	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	3	2	2	4	3	3	3	3	2	
220	3	2	2	4	3	3	3	3	2	
221	3	2	2	4	3	3	3	3	2	
222	4	3	2	4	4	4	3	3	3	
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
225	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
227	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
228	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
229	3	4	3	4	2	3	3	2	2	
230	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
231	4	3	3	4	4	4	4	3	3	

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
233	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
234	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
235	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
236	3	4	3	4	3	3	3	2	2	
237	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
238	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
239	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
240	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
241	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
242	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
243	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
244	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
245	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
246	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
247	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
248	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
249	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
250	3	4	4	4	3	3	3	2	2	
251	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
252	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
254	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
255	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
256	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
257	3	3	3	4	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	
261	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
262	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
265	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
269	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
270	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
271	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
272	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
273	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
277	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
278	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
279	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
280	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
281	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
285	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
286	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
288	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
290	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
291	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
293	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
295	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
297	3	2	4	4	3	3	3	3	3	
298	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
299	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
300	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
302	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
303	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
307	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
308	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
309	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
310	4	2	2	4	4	4	4	4	4	
311	4	2	2	4	4	4	4	4	4	
312	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
313	4	3	3	4	3	3	3	3	2	
314	4	3	3	4	3	3	3	3	2	
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
319	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
320	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
321	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
324	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
326	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
327	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
328	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
329	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
330	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
331	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
332	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
335	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
336	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
337	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
338	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
339	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
340	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
342	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
343	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
344	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
345	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
346	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
347	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
350	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
351	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
353	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
354	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
355	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
356	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
357	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
358	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
359	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
360	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
361	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
362	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
363	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
364	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
365	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
366	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
368	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
369	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
371	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
372	4	3	3	4	4	4	3	4	3	

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
374	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
375	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
378	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
379	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
380	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
381	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
382	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
383	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
385	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
386	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
387	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
388	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
389	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
390	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
391	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
392	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
393	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
394	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
395	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
396	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
397	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
398	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
399	4	4	4	4	3	4	4	2	3	
400	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
401	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
402	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
403	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
404	3	3	3	4	3	2	3	2	4	
405	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
406	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
407	3	3	2	4	3	3	3	1	3	
408	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
409	4	3	3	4	3	3	3	1	3	
410	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
411	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
412	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
413	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
414	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
415	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
416	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
417	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
418	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
419	3	3	3	4	3	3	4	4	3	

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
420	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
421	3	3	3	4	3	4	3	2	3	
422	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
423	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
424	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
425	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
426	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
427	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
428	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
429	3	2	2	4	3	3	3	4	3	
430	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
431	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
432	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
433	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
434	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
435	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
436	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
437	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
438	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
439	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
440	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
441	2	2	2	4	2	2	3	3	2	
442	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
443	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
444	3	3	2	4	3	3	4	3	4	
445	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
446	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
447	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
448	3	2	3	4	3	3	4	4	4	
449	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
450	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
451	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
452	3	3	3	4	3	4	3	2	3	
453	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
454	2	2	2	4	2	2	3	3	2	
455	2	2	2	4	3	2	3	2	2	
456	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
457	2	2	2	4	3	2	2	2	2	
458	2	2	3	4	2	2	3	3	2	
459	2	4	4	4	3	2	2	2	2	
460	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
461	2	2	4	4	2	2	3	3	2	
462	2	2	2	4	3	2	2	2	1	
463	2	2	2	4	2	2	1	1	2	
464	3	3	4	4	2	2	1	1	2	
465	4	4	4	4	4	4	2	2	2	
466	4	4	3	4	3	4	3	4	3	

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
467	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
468	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
469	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
470	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
471	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
472	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
473	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
474	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
475	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
476	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
477	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
478	3	3	3	4	3	2	3	2	4	
479	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
480	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
481	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
482	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
483	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
484	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
485	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
486	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
487	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
488	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
489	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
490	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
491	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
492	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
493	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
494	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
495	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
496	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
497	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
498	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
499	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
500	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
501	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
502	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
503	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
504	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
505	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
506	3	4	2	4	3	3	3	4	3	
507	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
508	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
509	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
510	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
511	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
512	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
513	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
514	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
515	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
516	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
517	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
518	3	3	2	4	2	2	2	3	3	
519	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
520	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
521	3	3	4	4	3	4	4	2	4	
522	4	4	4	4	3	4	4	2	4	
523	4	4	3	4	4	3	2	1	2	
524	2	2	2	4	3	2	3	2	2	
525	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
526	2	2	2	4	3	2	2	2	2	
527	2	2	3	4	4	2	3	3	2	
528	2	4	4	4	3	2	2	2	2	
529	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
530	2	2	4	4	2	2	3	3	2	
531	2	2	2	4	3	2	2	2	2	
532	2	2	2	4	4	2	1	1	2	
533	3	3	4	4	2	2	1	1	2	
534	4	3	2	4	3	4	4	3	3	
535	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
536	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
537	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
538	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
539	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
540	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
541	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
542	4	4	4	4	4	2	1	2	2	
543	3	4	3	4	4	3	3	2	3	
544	4	4	4	4	4	3	3	2	3	
545	4	4	3	4	4	4	4	2	4	
546	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
547	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
548	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
549	4	4	4	4	3	4	4	2	3	
550	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
551	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
552	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
553	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
554	4	4	4	4	4	4	2	2	2	
555	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
556	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
557	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
558	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
559	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
560	4	4	3	4	4	4	4	4	4	

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
561	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
562	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
563	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
564	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
565	2	2	2	4	3	2	2	2	2	
566	2	2	3	4	2	2	3	3	2	
567	2	4	4	4	3	2	2	2	2	
568	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
569	2	3	4	4	2	2	3	3	2	
570	2	3	2	4	3	2	2	2	1	
571	2	3	2	4	2	2	1	1	2	
572	3	4	4	4	2	2	1	1	2	
573	4	4	4	4	4	4	2	2	2	
574	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
575	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
576	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
577	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
578	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
579	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
580	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
581	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
582	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
583	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
584	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
585	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
586	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
587	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
588	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
589	3	4	4	4	2	1	1	2	2	
590	3	4	4	4	2	1	1	2	3	
591	4	4	4	4	4	2	2	2	4	
592	4	4	4	4	4	4	3	1	2	
593	4	4	4	4	3	3	4	3	2	
594	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
595	4	3	2	4	3	2	1	1	1	
596	4	3	2	4	2	2	1	1	1	
597	4	3	2	4	3	4	2	2	2	
598	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
599	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
600	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
601	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
602	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
603	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
604	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
605	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
606	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
607	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
608	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
609	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
610	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
611	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
612	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
613	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
614	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
615	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
616	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
617	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
618	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
619	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
620	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
621	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
622	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
623	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
624	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
625	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
626	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
627	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
628	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
629	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
630	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
631	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
632	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
633	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
634	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
635	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
636	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
637	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
638	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
639	3	3	2	4	4	4	3	2	3	
640	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
641	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
642	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
643	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
644	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
645	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
646	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
647	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
648	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
649	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
650	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
651	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
652	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
653	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
654	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
655	3	2	3	4	3	3	4	2	3	
656	2	2	2	4	2	2	2	2	2	
657	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
658	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
659	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
660	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
661	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
662	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
663	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
664	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
JML	2279	2228	2221	2632	2256	2289	2276	2283	2221	
NRR /Unsur	3.43	3.36	3.34	3.96	3.40	3.45	3.43	3.44	3.34	
NRR Trtmbng /Unsur	0.381	0.373	0.371	0.440	0.378	0.383	0.381	0.382	0.371	3.461
X IKM Unit pelayanan										86.528

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat juga dapat diisi melalui tautan : 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 - 15.30

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 63 Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI WIRASWASTA KARYAWAN SWASTA

BURUH/HARIAN LEBAS PELAJAR/MAHASISWA IRT

LAINNYA (sebutkan)

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

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesediaan prasarana pelayanan (Konsultasi, Perombohan data, dll) dengan jenis layanan (Konsultasi, Perombohan 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, Perombohan data, dll di Kantor Kami.	P2
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, Perombohan data, dll di Kantor Kami.	P3
a. Sangat cepat	4
b. Cepat	3
c. Kurang cepat	2
d. Tidak cepat	1
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya / tarif dalam pelayanan.	P4
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.	P5
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.	P6
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.	P7
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)	P8
a. Sangat baik/terang 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 kontak aduan, SMS, center, dll dari pengguna layanan.	P9
a. Ada dan dikelola / ditangani dengan baik	3
b. Ada dan dikelola / ditangani kurang maksimal	2
c. Ada tetapi tidak diteliti	1
d. Tidak ada	1

5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



DINAS PERTANAHAN
DAN TATA RUANG
KABUPATEN BANTUL

Semester I Tahun 2025



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.

"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE.

BAB I

PENDAHULUAN

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 mengamalkan 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.



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 2025 semester I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025 Semester I

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,49	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,40	B
3	Waktu Penyelesaian	3,36	B
4	Biaya/Tarif	4,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,40	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,45	B
7	Perilaku Pelaksana	3,35	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,43	B
9	Sarana dan Prasarana	3,26	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

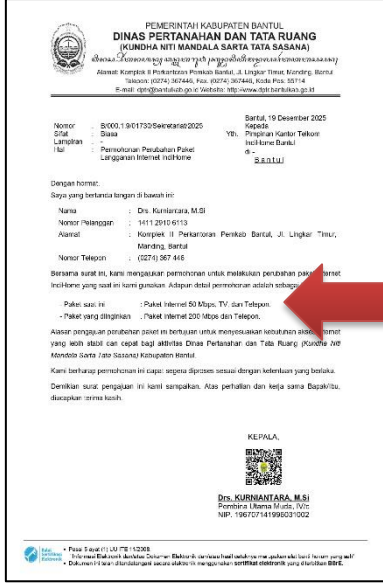

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan prasarana (IKM 3,26)	Mempertahankan pemeliharaan sarana prasarana dan melakukan evaluasi untuk memperbaiki ruang pelayanan (jaringan internet, kenyamanan ruang tunggu, kerapian).			√	√	Bagian Sekretariat (Subbag Umum dan Kepegawaian)
2	Perilaku pelaksana (IKM 3,35)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan (SOP). ▪ Menyampaikan informasi sikap kedisiplinan dan perilaku dalam memberikan pelayanan yang baik melalui rapat dan diskusi atau memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>. 			√	√	Bagian Sekretariat (Subbag Umum dan Kepegawaian)
3	Waktu pelayanan (IKM 3,36)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Melakukan evaluasi SOP dan evaluasi pegawai dengan diskusi dan rapat. ▪ Melakukan evaluasi internal pegawai khususnya pegawai yang bertugas di <i>front office</i>. 			√	√	Bagian Sekretariat dan 3 Bidang

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

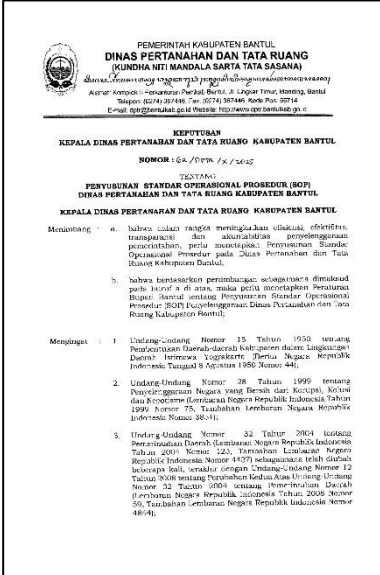
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Mempertahankan pemeliharaan sarana prasarana dan melakukan evaluasi untuk memperbaiki ruang pelayanan (jaringan internet, kenyamanan ruang tunggu, kerapian).	Sudah	Telah dilakukan perbaikan jaringan internet dengan memasang perangkat WIFI yang memiliki kecepatan <i>bandwidth</i> lebih tinggi dari sebelumnya.		-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
					
2	2.1 Menyampaikan informasi sikap kedisiplinan dan perilaku dalam memberikan pelayanan yang baik melalui rapat dan diskusi atau memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Sudah	<p>Mengadakan diskusi dan pembahasan tentang standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh petugas pelayanan publik, seperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prinsip budaya pelayanan prima: keramahan, kesabaran, dan kesediaan membantu. • Etos kerja yang baik: disiplin, tanggung jawab, dan kerja sama tim. • Motivasi untuk meningkatkan semangat dan motivasi petugas pelayanan publik dalam memberikan 		

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			pelayanan yang prima.		
3	3.1 Melakukan evaluasi SOP dan evaluasi pegawai dengan diskusi dan rapat.	Sudah	Telah dilaksanakan perbaikan dan penyempurnaan SOP DPTR Bantul yang disesuaikan dengan kegiatan di lapangan.	 <p>PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL DINAS PERTANAHAN DAN TATA RUANG (UNDUH HATI MANDALA SARTI TATA SASANA)</p> <p>KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERTANAHAN DAN TATA RUANG KABUPATEN BANTUL NOMOR 164/DPTR/16/2025 TENTANG PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DINAS PERTANAHAN DAN TATA RUANG KABUPATEN BANTUL</p> <p>Mengingat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. bahwa dalam rangka meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, perlu menetapkan Peraturan Kepala Dinas tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur pada Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul; 2. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, maka perlu menetapkan Peraturan Kepala Dinas tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul; <p>Mengingat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah (dalam Kelembagaan dalam Lingkar dan Daerah) (Peraturan Pemerintah Nomor 150 Tahun 1950 Nomor 44); 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas (KORUPSI), Kekuasaan dan Keadilan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3634); 3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 (dalam Kelembagaan Daerah) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (dalam Kelembagaan Daerah) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4604); 	




No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
				<p>4. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Aksesibilitas Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5008);</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 53 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pendidikan;</p> <p>6. Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Bantul Nomor 9 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan Daerah;</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 17 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul (Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Seri D Nomor 17 Tahun 2007);</p> <p>8. Peraturan Daerah Bantul Nomor 23 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul (Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul).</p> <p style="text-align: center;">MEMOTIVASIKAN</p> <p>Menciptakan KEMAMPUAN DENGAN MENYALAKAN DAYA TARIK RUANG KABUPATEN BANTUL DENGAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN PERANAKAN DAN TATA RUANG KAMUNITAS BANTUL.</p> <p>NESAYU</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Perumahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul sebagaimana terdapat dalam Lampiran Keputusan ini. <p>KEDUA</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Perumahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul sebagaimana dimaksud dalam KESATU adalah dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Perencanaan Informasi Publik 2. SOP Pelaksanaan Informasi Publik 3. SOP Penyediaan Informasi Publik 4. SOP Pelayanan dan Pemeliharaan SIP 5. SOP Pengujian Website 6. SOP Pengembangan Layanan SIP 7. SOP Pengujian Sistem Menuk 8. SOP Pengelolaan SIP 9. SOP Pemeliharaan SIP 10. SOP Pengujian SIP 11. SOP Pemeliharaan SIP 12. SOP Sistem Keamanan Masyarakat (SISKAM) 13. SOP Pengembangan Layanan Pengaduan Terintegrasi Kabupaten Bantul 14. SOP Jaringan Kerja Monev (KJM) Terintegrasi Kabupaten Bantul Melalui SIP 15. Cetakukir Kerja Monev Terintegrasi Pelayanan Masyarakat Melalui SIP 16. SOP Pelayanan Informasi SIP 	

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul



Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
 Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
				<p>17. SOP Pelayanan Keperawatan Ruasaca Kabupaten 18. SOP Pelayanan Dokumentasi Peroleh Perencanaan Ruang Daerah 19. SOP Perencanaan Pemenuhan Tanah Kebutuhan Olah Raga Usahs dan Institusi 20. SOP Pemenuhan Perencanaan Tanah (SasUtaman) Oleh Perencanaan 21. SOP Pemenuhan Sewa Tanah Kac Kulturalan 22. SOP Pemenuhan Indikasi Pelanggaran Tata Ruang dan Tata Pertanahan 23. SOP Mekanisme Pengendalian Pengawasan Tata Ruang</p> <p>KEUOA : Keputusan Kepala Dinas PERTANAHAN DAN TATA RUANG Kabupaten Bantul ini berlaku pada tanggal diterbitkan.</p> <p>Ditandatangani di Bantul, pada tanggal 11 Desember 2024</p>  <p>Selama Keputusan ini diterbitkan kepada Yth: 1. Sekretaris Daerah cq. Ka. Bdg. Organisasi Setda Kab. Bantul 2. Atap</p>	



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 waktu penyelesaian*

$$\rightarrow \frac{3,36 - 3,34}{3,36} \times 100\% = 0,0059\% \text{ (Penurunan)}$$

- *Unsur perilaku pelaksana*

$$\rightarrow \frac{3,43 - 3,35}{3,35} \times 100\% = 0,023\% \text{ (Peningkatan)}$$

- *Unsur sarana dan prasarana*

$$\rightarrow \frac{3,34 - 3,26}{3,26} \times 100\% = 0,024\% \text{ (Peningkatan)}$$

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 waktu penyelesaian, dengan fokus pada peningkatan efisiensi dan efektivitas proses pelayanan.

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	Maret 2026	Umum dan Kepegawaian	Pemerintah Kabupaten Bantul

Bantul, 14 Januari 2026

Kepala Dinas,



Drs. KURNIANTARA, M.Si
 Pembina Utama Muda, IV/c
 NIP. 19670714 199603 1 002