LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS PERTANAHAN DAN TATA RUANG KABUPATEN BANTUL

SEMESTER I TAHUN 2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Tahun 2019.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu tolok ukur untuk menggambarkan persepsi masyarakat/instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diperoleh dengan melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik. Pada tahun 2019 ini Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul bekerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul selaku pembina pelayanan publik telah melaksanakan kegiatan survei Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mengambil responden dari masyarakat dan OPD/Unit Kerja sebagai penerima pelayanan publik.

Melalui hasil survey ini yang dituangkan dalam laporan ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Bantul khususnya Dinas Pertanahan dan Tata Ruang pada masa yang akan datang.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Bantul, 25 Juli 2019
Kepala Dinas Pertanahan dan Tata Ruang
Kabupaten Bantul

Ir Isa Budi Hartomo,MT
NIP. 196805051996331003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
DAFTAR TABEL..... iii
DAFTAR GRAFIK..... iv
DAFTAR LAMPIRAN..... v
BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Dasar Hukum 3
1.3. Maksud dan Tujuan..... 4
1.4. Manfaat..... 5
1.5. Hasil Yang Ingin Dicapai..... 5
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN
2.1 Ruang Lingkup..... 7
2.2 Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 7
2.3 Unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 8
2.4 Persiapan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)... 9
2.5 Jumlah dan Jenis Responden..... 10
2.6 Metode Pengumpulan Data..... 10
2.7 Metode Pengolahan Data..... 10
2.8 Pengujian Kualitas Data..... 11
2.9 Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 12
BAB III LAPORAN HASIL PENGUKURAN SURVEI MASYARAKAT (SKM)..13
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....16
L A M P I R A N

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan……..……. 11
Tabel 3.4 Hasil Nilai Rata-rata SKM per Unsur Pelayanan……. 14

DAFTAR GRAFIK

Gambar Grafik 3.1 Hasil Nilai Rata-rata SKM per Unsur Pelayanan……14

DAFTAR LAMPIRAN

1. PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dapat terwujud. Oleh karena itu kebijakan pendayagunaan aparatur pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan amanat yang dikandung dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dengan salah satu kegiatan upaya peningkatan pelayanan publik dan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Oleh karena itu untuk mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sudah sesuai atau belum dengan pelayanan yang diharapkan dan dibutuhkan masyarakat maka pemerintah perlu melakukan penilaian atas kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan melibatkan masyarakat untuk menilainya. Penilaian atas kinerja pelayanan tersebut selaras dengan pasal 38 ayat 1 dan ayat 3 dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, disebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik. Kualitas dari pelayanan publik sendiri yang dilakukan oleh pemerintah merupakan titik tolak menuju terciptanya tata kelola

pemerintah yang baik atau *good governance.* Oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, maka perlu mengetahui perkembangan kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik melalui kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik. Penyusunan Survei kepuasan masyarakat dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah. Disamping itu melalui data Survei kepuasan masyarakat dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Adapun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memiliki pengertian adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul, maka mulai Januari 2017 dalam rangka menangani urusan Pertanahan dan Tata Ruang dibentuklah Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang .

Sesuai dengan perda tersebut, Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang Pertanahan Dan Tata Ruang yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, yang mempunyai tugas melaksanakan urusan rumah tangga pemerintahan daerah dan tugas pembantuan di bidang Pertanahan Dan Tata Ruang .

Adapun susunan organisasi Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul menurut Peraturan Bupati Nomor 111 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul adalah sebagai berikut :

1. Kepala Dinas;
2. Sekretariat, terdiri dari :
   a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
   b. Sub Bagian Program, Keuangan dan Aset,
3. Bidang Pertanahan , terdiri dari :
   a. Seksi Inventarisasi dan Identifikasi Pertanahan;
   b. Seksi Pemanfaatan Pertanahan;
   c. Seksi sengketa Tanah.
4. Bidang Pengaturan dan Pembinaan Tata Ruang terdiri dari :
   a. Seksi Pengaturan Tata Ruang Wilayah dan Tata Ruang Rinci;
   b. Seksi Pengaturan Tata Bangunan dan Tata Lingkungan; dan
   c. Seksi Pembinaan Tata Ruang.
5. Bidang Pelaksanaan dan Pengawasan :
   a. Seksi Administrasi dan Pengendalian Pertanahan;
   b. Seksi Pelaksanaan dan Pengawasan Tata Ruang; dan
   c. Seksi Data dan Informasi.
6. Unit Pelaksana Teknis (UPT).
7. Kelompok Jabatan Fungsional.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah,
3. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul,

4. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Bantul.
5. Peraturan Bupati Nomor 111 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul.

1.3. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul secara periodik;
3. Mengetahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanana Dinas Pertanahan dan Tata Ruang melalui data dan informasi tentang Survei kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik;
4. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat dan instansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan public; dan
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat dan instansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul

1.4. Manfaat

Melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan menyediakan data SKM secara periodik yang memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Diketahuinya kelemahan atau kekurangan atas kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul secara periodik;
3. Diketahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul melalui data dan informasi tentang Survei kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik;
4. Diketahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat dan instansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik; dan
5. Masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima penyelenggara pelayanan publik dapat mengetahui gambaran atas kinerja pelayanan publik Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul.

1.5. Hasil yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul sebagai penerima penyelenggaraan pelayanan publik atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul .

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul Kabupaten Bantul, sehingga Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan publik.

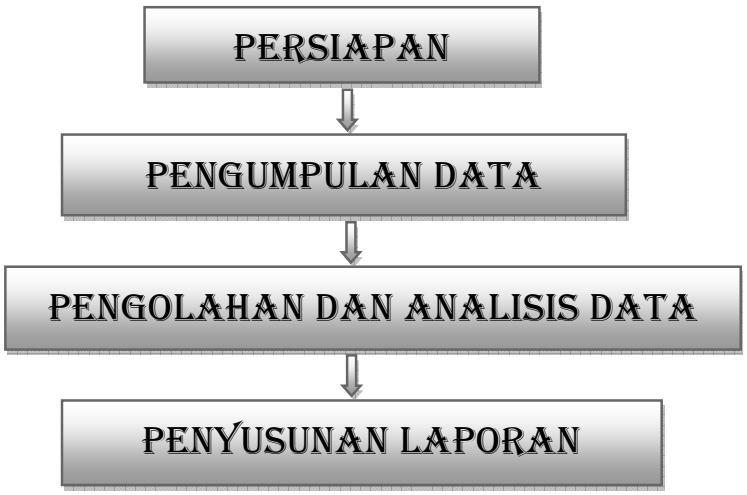
BAB II
METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul dilaksanakan pada pelayanan yang diselenggarakan. Pada periode tahun 2019 semester 1, Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul membagikan kuesioner kepada responden yang menerima pelayanan publik yaitu masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul. Dari kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan pada tahun 2019 semester 1 dan sebagai motivasi Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2.2 Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakan (SKM)

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul dilaksanakan dengan langkah-langkah yang dapat dilihat pada alur sebagai berikut :



2.3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima pelayanan publik dengan cara membagikan kuisioner kepada masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul. Dalam kuisioner yang diedarkan kepada penerima pelayanan publik meliputi 9 unsur yang "*relevan valid"* dan *"reliabel"* sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, ke-9 unsur minimal yang harus ada dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu sebagai berikut :

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **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** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesfikasi jenis pelayanan;
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan;

8. **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);

2.4. Persiapan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah. Kuesioner yang disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah yang terbagi dalam 3 bagian yaitu :

Bagian I : berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melakukan survei.

Bagian II : berisikan identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang dibutuhkan untuk menganalisa profil responden dalam memberikan penilaian atas pelayanan publik yang dilaksanakan.

Bagian III : berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur dan berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup).

Bentuk jawaban terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai dalam kuesioner secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dikatagorikan yaitu sebagai berikut :

- **Tidak baik** diberi nilai persepsi 1;
- **Kurang Baik** diberi nilai persepsi 2;
- **Baik** diberi nilai persepsi 3; dan
- **Sangat baik** diberi nilai persepsi 4.

2.5. Jumlah dan Jenis Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul .Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan Survei, responden terpilih ditetapkan sebanyak 306 orang dari jumlah populasi penerima layanan selama semester 1.

2.6. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuisioner yang dibagikan kepada orang, masyarakat pada tahun 2019 semester 1.

2.7. Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan yang berjumlah 9, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penyelenggara pelayanan publik digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interprestasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus yaitu sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan X 25

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Katagori Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2.1

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

2.8. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat yang diperoleh sebagai jawaban atas kuesioner dari setiap unsur penilaian pelayanan publik merupakan gambaran atas tingkat

kualitas kinerja pelayanan yang dikatagorikan sebagaimana telah dibahas pada nomor 2.4. Persiapan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pengujian atas data pendapat penerima pelayanan publik sebagai responden disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dikelompokkan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Melalui informasi ini dapat diketahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

2.9. Penyusunan Laporan Hasil Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Laporan atas hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut :

1. Data yang terkumpul melalui jawaban atas kuesioner dari responden diolah menggunakan sistem pengolahan secara manual dengan menggunakan aplikasi "*excel*" dengan memasukkan data isian kuesioner kedalam formulir mulai unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
2. Penghitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai Survei unit pelayanan. Mengkategorikan nilai SKM dengan menggunakan tabel sebagaimana diatas.

BAB III
LAPORAN HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2019 merupakan tahun ketiga dilaksanakan oleh Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul sesuai dengan tugas, pokok dan tata kerja yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 111 Tahun 2016. Adapun penerima pelayanan publik yang diberikan Dinas Pertanahan dan Tata Ruang adalah orang, masyarakat dan instansi pemerintah.

Pada periode pengukuran Semester I Tahun 2019, Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengambil responden sejumlah 306 (tiga ratus enam) responden. Survey Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dalam rangka menilai kualitas kinerja pelayanan di Dinas Pertanahan dan Tata Ruang dengan mengedarkan kuesioner kepada orang yang datang.

Kuesioner yang telah diedarkan kepada responden, responden telah mengisi identitas responden dan memberi penilaian kinerja pelayanan dari masing-masing unsur, maka data yang diperoleh dari pengisian kuesioner tersebut adalah **Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memberi gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Pertanahan dan Tata Ruang sebagai penyelenggara pelayanan dengan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul.

Nilai SKM hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan pada bulan pada semester I Tahun 2019 dengan menggunakan 9 unsur sebagai dasar pengukuran Survei kepuasan masyarakat dengan jumlah 306 responden sebagai penerima pelayanan publik dapat diperoleh data sebagai berikut :

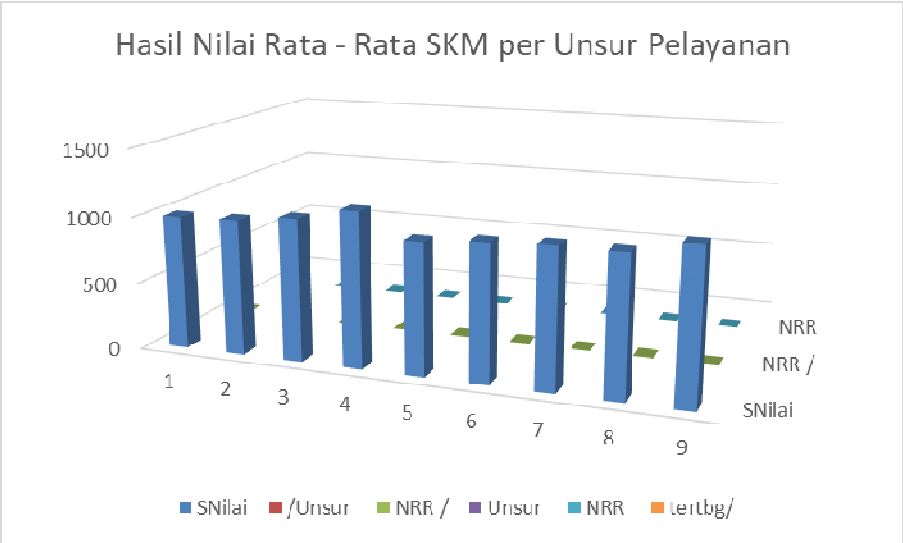
Tabel 3.1

Hasil rata-rata per unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.252
U3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.294
U2	Waktu Penyelesaian	3.454
U4	Biaya/Tarif	3.748
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.180
U6	Kompetensi Pelaksana	3.297
U7	Perilaku Pelaksanaan	3.363
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.350
U9	Sarana dan Prasarana	3.657

Gambar Grafik 3.1

Hasil Nilai Rata-rata SKM per Unsur Pelayanan



Dari tabel dan gambar grafik sebagaimana tersebut diatas dengan menggunakan rumus sebagaimana telah diuraikan dalam bab II diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan publik yang dilaksanakan Dinas Pertanahan dan Tata Ruang yaitu sebagai berikut :

Nilai SKM = 84.14

Nilai SKM sebagaimana tersebut diatas terletak pada nilai interval konversi SKM antara 76,61 sampai 88,30 yang menggambarkan kinerja atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pertanahan dan Tata Ruang semester 1 tahun 2019 dengan katagori untuk **Mutu Pelayanan " 3 "** dengan **Kinerja Unit Pelayanan** adalah **BAIK**. Apabila dilihat dari nilai rata-rata SKM untuk 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagaimana pada tabel dan grafik tersebut diatas, unsur pelayanan **Biaya/Tarif** menunjukkan angka tertinggi yaitu 3,748. Sedang nilai rata-rata SKM yang terendah ada pada **produk spesifikasi jenis pelayanan** yaitu 3,180.

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul dengan mengambil penerima pelayanan publik sebagai responden berjumlah 306 orang diperoleh **Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 84.136** dengan katagori untuk **Mutu Pelayanan " 3 "** dan **Kinerja Unit Pelayanan** dengan katagori **BAIK.** Sedang Nilai Rata-rata SKM per urusan pelayanan diperoleh sebesar **3,365.**

Nilai rata-rata SKM ke 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah dinilai oleh responden memiliki nilai rata-rata SKM diatas 3,000. Nilai rata-rata paling rendah ada pada unsur Produk Layanan (U5) dan Persyaratan (U1) dengan nilai rata-rata 3,180 dan 3,252 oleh karena itu Dinas Pertanahan dan Tata Ruang harus dapat memperbaiki diri dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Bantul, 25 Juli 2019
Kepala Dinas Pertanahan dan Tata Ruang
Kabupaten Bantul

Ir. Isa Budi Hartomo,MT
NIP. 196805051996331003

LAMPIRAN

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PER PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Dinas Pertanahan dan Tata Ruang Kabupaten Bantul.
ALAMAT : Jalan Kolonel Sugiyono No. 1 Bantul
Tlp/Fax. : 0274-367446/dptr@bantulkab go.id

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
5	3	3	2	4	3	4	3	3	4	
6	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	4	3	1	3	3	3	3	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	2	1	3	3	3	2	3	
16	4	3	2	4	4	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
18	3	1	3	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
20	3	2	2	4	2	2	3	3	3	
21	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	4	3	2	3	3	4	3	3	
24	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
25	2	2	4	1	3	3	4	4	4	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	4	4	4	3	3	2	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
32	2	2	2	4	2	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
37	4	4	3	2	3	3	4	4	4	
38	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

42	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
45	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
47	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
53	3	3	3	1	2	3	3	3	4	
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
56	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
57	3	3	3	1	3	3	4	3	3	
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
60	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
61	3	4	3	2	3	3	4	3	4	
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
65	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
66	4	4	3	4	3	3	4	3	1	
67	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
68	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
69	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
70	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
72	3	3	4	2	3	4	4	3	4	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
74	3	1	2	4	2	3	3	3	1	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
76	3	2	2	4	3	3	3	3	4	
77	3	4	3	2	4	4	4	3	1	
78	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
79	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
80	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
81	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
83	2	2	2	4	3	3	3	3	2	
84	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
85	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
86	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
87	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
88	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
89	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	3	3	3	2	3	3	4	4	4	
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

95	4	3	4	2	3	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
98	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
101	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
102	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
105	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
106	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
108	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
109	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
110	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
111	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
112	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
113	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
114	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
115	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
116	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
117	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
118	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
119	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
120	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
121	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
122	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
123	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
124	3	3	4	4	3	3	3	2	3	
125	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
126	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
127	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
128	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
129	3	3	4	3	3	2	3	3	3	
130	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
131	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
132	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
133	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
134	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
135	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
136	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
137	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
138	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
139	4	3	4	4	4	4	3	3	2	
140	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
141	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
142	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
143	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
144	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
145	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
146	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
147	4	3	4	4	3	3	4	3	4	

148	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
149	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
150	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
151	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
152	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
153	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
154	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
155	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
156	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
157	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
158	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
159	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
160	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
161	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
162	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
163	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
164	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
165	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
166	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
167	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
168	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
169	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
170	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
171	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
172	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
173	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
174	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
175	3	3	4	4	3	3	4	3	1	
176	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
177	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
178	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
179	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
180	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
181	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
182	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
183	3	3	4	4	3	3	3	3	1	
184	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
185	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
186	3	4	4	4	3	4	4	3	1	
187	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
188	3	4	4	4	3	3	3	3	1	
189	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
190	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
191	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
192	4	4	4	4	3	3	3	3	2	
193	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
194	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
195	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
196	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
197	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
198	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
199	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
200	4	3	4	4	3	4	4	4	4	

201	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
202	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
203	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
204	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
205	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
206	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
207	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
208	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
209	3	4	4	2	4	3	4	3	4	
210	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
211	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
212	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
213	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
214	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
215	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
216	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
217	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
218	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
219	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
220	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
221	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
222	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
223	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
224	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
225	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
226	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
227	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
228	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
229	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
230	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
231	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
232	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
233	3	4	4	4	4	3	3	2	3	
234	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
235	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
236	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
237	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
238	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
239	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
240	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
241	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
242	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
243	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
244	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
245	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
246	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
247	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
248	4	3	4	4	3	3	3	4	2	
249	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
250	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
251	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
252	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
253	4	3	4	4	3	4	4	4	4	

254	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
255	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
256	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
257	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
258	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
259	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
260	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
261	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
262	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
263	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
264	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
265	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
266	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
267	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
268	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
269	3	3	3	4	3	4	4	1	4	
270	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
271	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
272	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
273	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
274	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
275	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
276	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
277	3	3	3	4	3	3	3	1	4	
278	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
279	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
280	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
281	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
282	3	4	3	4	3	3	3	1	4	
283	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
284	3	4	3	4	3	4	4	3	1	
285	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
286	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
287	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
288	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
289	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
290	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
291	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
292	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
293	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
294	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
295	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
296	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
297	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
298	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
299	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
300	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
301	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
302	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
303	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
304	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
305	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
306	3	4	3	4	3	4	4	4	4	

ΣNilai /Unsur	995	1008	1057	1147	973	1009	1029	1025	1119	
NRR / Unsur	3.252	3.294	3.454	3.748	3.180	3.297	3.363	3.350	3.657	
NRR tertbg/ unsur	0.358	0.362	0.380	0.412	0.350	0.363	0.370	0.368	0.402	'*) 3.365
IKM Unit pelayanan										'**) **84.136**

Keterangan :
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
-**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.252
U2	Prosedur	3.294
U3	Waktu pelayanan	3.454
U4	Biaya/tarif	3.748
U5	Produk layanan	3.180
U6	Kompetensi pelaksana	3.297
U7	Perilaku pelaksana	3.363
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.350
U9	Sarana dan Prasarana	3.657

IKM UNIT PELAYANAN : 84.14

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 66,49

Kepala Dinas Pertanahan dan Tata Ruang
Kabupaten Bantul

Ir. Isa Budi Hartomo,MT
NIP. 196805051996331003