



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BANTUL

Tahun 2025



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul Tahun Anggaran 2025 dapat disusun dengan baik.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan instrumen penting untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul. Pelaksanaan SKM ini merupakan wujud komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan, sejalan dengan upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, dan akuntabel.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul mencapai kategori A (Sangat Baik). Capaian ini merupakan hasil kerja keras seluruh aparatur Sekretariat Daerah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan perangkat daerah, namun hasil ini juga menjadi bahan evaluasi untuk terus melakukan perbaikan, khususnya pada unsur pelayanan yang masih memerlukan peningkatan.

Saya menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan SKM ini, khususnya kepada masyarakat sebagai responden, serta seluruh aparatur Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul yang telah berkontribusi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Akhirnya, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi dan perencanaan peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul ke depan, guna mewujudkan pelayanan publik yang semakin profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Bantul, 13 Januari 2026

Sekretaris Daerah



Agus Budiraharja, SKM., M.Kes

RINGKASAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2025 dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh seluruh bagian di lingkungan Sekretariat Daerah. Survei ini mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pedoman pelaksanaan SKM dan mencakup penilaian terhadap sembilan unsur pelayanan.

Hasil SKM Tahun 2025 menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul mencapai 91,94 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Nilai ini mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya dan menunjukkan konsistensi perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun.

Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah biaya/tarif, penanganan pengaduan, dan prosedur pelayanan, yang menandakan bahwa pelayanan telah dilaksanakan secara transparan, responsif, serta memiliki mekanisme yang jelas. Sementara itu, unsur waktu pelayanan, sarana dan prasarana, serta persyaratan layanan memperoleh nilai relatif lebih rendah dan menjadi prioritas perbaikan ke depan.

Secara keseluruhan, hasil SKM menunjukkan bahwa Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul telah memberikan pelayanan publik dengan kualitas sangat baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Hasil survei ini menjadi dasar evaluasi dan perencanaan tindak lanjut peningkatan pelayanan guna mewujudkan pelayanan publik yang semakin cepat, mudah, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
RINGKASAN	3
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR TABEL	6
DAFTAR GAMBAR.....	7
BAB I	8
PENDAHULUAN	8
1.1. LATAR BELAKANG	8
1.2. DASAR HUKUM	9
1.3. PROFIL SEKRETARIAT DAERAH.....	10
1.4. TUJUAN DAN SASARAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	11
1.5. PRINSIP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	12
1.6. MANFAAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	13
BAB II	15
PENGUMPULAN DATA SKM	15
2.1. PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	15
2.2. METODE PENGUMPULAN DATA.....	15
2.2.1. Menyusun Instrumen	15
2.2.2 Menentukan responden	18
2.2.3. Melaksanakan survei.....	20
2.2.4. Mengolah hasil survei.....	21
BAB III	27
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM DAN ANALISIS	27
3.1. Profil Responden.....	27
3.1.1. Jumlah Responden.....	28
3.1.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
3.1.3. Responden Berdasarkan Usia	29
3.1.4. Responden Berdasarkan Pendidikan	31
3.1.5. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	32
3.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	34
3.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Bagian	36
3.3. ANALISIS	48
3.3.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	48

3.3.2. Tren Nilai SKM Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul	51
3.4. IMPLIKASI HASIL	52
3.5. RENCANA TINDAK LANJUT	53
BAB IV	55
PENUTUP	55
4.1. KESIMPULAN.....	55
4.2. REKOMENDASI	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Responden Sekretariat Daerah.....	10
Tabel 2. 1 Sampel Morgan dan Krejcie Untuk Penentuan Jumlah Sample.....	20
Tabel 2. 2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	22
Tabel 2. 3 Waktu Pelaksanaan SKM	25
Tabel 3. 1 Unsur-Unsur SKM.....	27
Tabel 3. 2 Jumlah Responden	28
Tabel 3. 3 Nilai Per Unsur IKM Setda Kab. Bantul Tahun 2025.....	35
Tabel 3. 4 Indeks IKM Per Bagian.....	35
Tabel 3. 5 Tabel IKM Bagian Tata Pemerintahan.....	36
Tabel 3. 6 Tabel IKM Bagian Hukum	37
Tabel 3. 7 Tabel IKM Bagian Kesejahteraan Rakyat.....	39
Tabel 3. 8 Tabel IKM Bagian PPSDA	40
Tabel 3. 9 Tabel IKM Bagian Perencanaan dan Keuangan	43
Tabel 3. 10 Tabel IKM Bagian Organisasi.....	45
Tabel 3. 11 Tabel Bagian Umum dan Protokol.....	46
Tabel 3. 12 Tabel Rencana Tindak Lanjut	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Struktur Penanggungjawab Kinerja Sekretariat Daerah.....	11
Gambar 3. 1 Data Responden SKM berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Gambar 3. 2 Data Responden SKM berdasarkan Usia	30
Gambar 3. 3 Data Responden SKM Berdasarkan Pendidikan.....	31
Gambar 3. 4 Data Responden SKM berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	33
Gambar 3. 5 Nilai Unsur Pelayanan di Sekretariat Daerah Tahun 2025.....	49
Gambar 3. 6 Tren Nilai IKM Sekretariat Daerah Tahun 2021- 2025.....	51

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu prioritas utama dalam reformasi birokrasi yang dicanangkan oleh pemerintah. Pelayanan publik yang prima tidak hanya mencerminkan kinerja suatu instansi, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul sebagai unit yang berperan penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan daerah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, diperlukan suatu mekanisme evaluasi yang sistematis guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan telah dirasakan dan dinilai oleh masyarakat.

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran.

Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan melakukan SKM secara berkala, Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul dapat memperoleh umpan balik yang berguna dalam proses perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan.

Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai aspek-aspek pelayanan yang telah berjalan baik serta aspek yang masih memerlukan perbaikan. Melalui laporan ini, Sekretariat Daerah berkomitmen untuk

terus meningkatkan kualitas pelayanan sebagai bagian dari upaya mewujudkan pemerintahan yang profesional, partisipatif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

1.2. DASAR HUKUM

- a. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);
- b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- c. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-undang Tahun 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15 dari Hal Pembentukan Daerahdaerah Kabupaten di Djawa Timur/Tengah/Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 59);
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
- f. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
- g. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 2 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- h. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul;

- i. Peraturan Bupati Bantul Nomor 23 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
- j. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul;
- k. Peraturan Bupati Bantul Nomor 48 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah, Staf Ahli Bupati dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

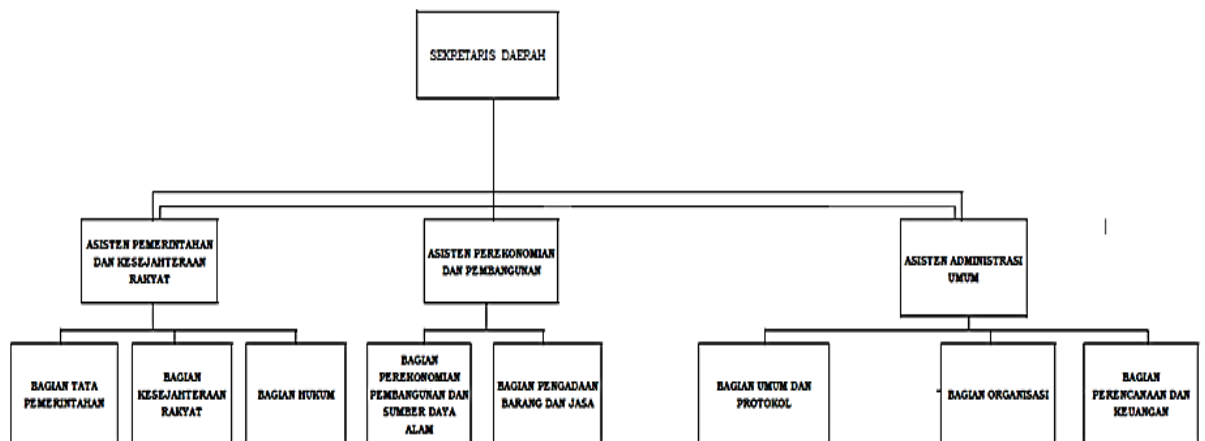
1.3. PROFIL SEKRETARIAT DAERAH

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah, yang kemudian diatur lebih lanjut pada Peraturan Bupati sebagai berikut Peraturan Bupati Nomor 48 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah, Staf Ahli Bupati dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;

Tabel 1. 1 Responden Sekretariat Daerah

No	Nama Bagian-Bagian
1	Bagian Tata Pemerintahan
2	Bagian Hukum
3	Bagian Kesejahteraan Rakyat
4	Bagian Perekonomian, Pembangunan dan SDA
5	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
6	Bagian Perencanaan dan Keuangan
7	Bagian Organisasi
8	Bagian Umum dan Protokol

Gambar 1. 1 Struktur Penanggungjawab Kinerja Sekretariat Daerah



1.4. TUJUAN DAN SASARAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul adalah

- Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul;
- Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Menyediakan data dan informasi sebagai dasar perumusan kebijakan peningkatan mutu pelayanan;
- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- Menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat di Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul adalah

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan;
- Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;

- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public;
- e. Diperolehnya Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 sebagai dasar dalam pengukuran kualitas layanan kepada masyarakat tahun 2025.

1.5. PRINSIP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul mengacu pada prinsip-prinsip dasar yang bertujuan untuk menjaga kualitas, objektivitas, dan manfaat dari hasil survei. Prinsip-prinsip ini menjadi pedoman agar survei dapat memberikan gambaran yang akurat terhadap persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat serta menjadi dasar pengambilan keputusan untuk perbaikan pelayanan publik.

Adapun prinsip-prinsip pelaksanaan SKM adalah sebagai berikut:

1. Partisipatif

Survei melibatkan secara aktif masyarakat sebagai pengguna layanan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga hasil yang diperoleh benar-benar merefleksikan kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

2. Objektif dan Netral

Survei dilakukan dengan pendekatan yang netral, tidak memihak, dan berbasis data, sehingga hasilnya mencerminkan persepsi publik secara apa adanya, tanpa intervensi atau manipulasi dari pihak manapun.

3. Transparan

Seluruh proses survei, mulai dari penyusunan instrumen, pengumpulan data, hingga pelaporan hasil dilakukan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada internal pemerintah maupun kepada masyarakat umum.

4. Akurat dan Terukur

Instrumen dan teknik pengumpulan data dirancang agar menghasilkan informasi yang tepat, valid, dan dapat diukur secara kuantitatif, sesuai dengan standar pengukuran pelayanan publik yang berlaku.

5. Kerahasiaan Responden

Identitas dan jawaban responden dijaga kerahasiaannya, guna menjaga kepercayaan masyarakat serta menjamin bahwa responden merasa aman dalam memberikan penilaian yang jujur.

6. Relevan dan Kontekstual

Pertanyaan dan unsur yang disurvei disesuaikan dengan jenis dan karakteristik layanan yang diberikan oleh unit pelayanan, sehingga hasil survei benar-benar relevan dengan kondisi nyata di lapangan.

7. Berkelanjutan (*Continuity*)

SKM dilakukan secara rutin dan periodik, sehingga mampu memantau perkembangan tingkat kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu dan menjadi alat kontrol dalam peningkatan kualitas pelayanan.

8. Tindak Lanjut

Hasil survei tidak hanya disajikan dalam bentuk laporan, tetapi juga harus dijadikan dasar dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik secara nyata dan terukur.

1.6. MANFAAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memberikan sejumlah manfaat strategis, baik bagi penyelenggara pelayanan publik maupun bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Bagi Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul, SKM bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan sarana penting dalam mendorong perbaikan berkelanjutan terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Adapun manfaat pelaksanaan SKM antara lain sebagai berikut:

1. Mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat

SKM memberikan gambaran secara kuantitatif dan kualitatif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, berdasarkan sembilan unsur pelayanan yang diatur dalam Permen PAN-RB.

2. Mengidentifikasi Kelebihan dan Kelemahan Pelayanan

Hasil SKM menjadi dasar untuk menilai aspek pelayanan mana yang telah berjalan dengan baik dan mana yang masih perlu diperbaiki.

3. Bahan Perumusan Kebijakan dan Perencanaan Layanan

SKM menyediakan data dan informasi yang dapat digunakan sebagai

bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan, perencanaan program, serta inovasi pelayanan publik yang lebih responsif dan tepat sasaran.

4. Meningkatkan Akuntabilitas dan Transparansi

Dengan menyampaikan hasil SKM kepada publik, pemerintah menunjukkan komitmennya terhadap keterbukaan informasi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

5. Mendorong Partisipasi Masyarakat

Masyarakat dilibatkan secara langsung dalam menilai kinerja pelayanan, sehingga menumbuhkan rasa memiliki dan kepedulian terhadap peningkatan kualitas layanan.

6. Sebagai Alat Monitoring dan Evaluasi (Monev)

SKM berfungsi sebagai alat ukur efektivitas pelayanan dalam periode tertentu, dan dapat dibandingkan dari waktu ke waktu untuk melihat tren peningkatan atau penurunan kualitas layanan.

7. Meningkatkan Kualitas dan Daya Saing Layanan Publik

Dengan mengetahui kebutuhan dan ekspektasi masyarakat, Sekretariat Daerah dapat meningkatkan mutu layanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan publik dan reputasi instansi.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul yang pelaksanaannya dikoordinatori oleh Bagian Perencanaan dan Keuangan dan bekerjasama dengan masing-masing bagian di Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul. Ketugasan setiap bagian adalah mendistribusikan instrumen, melaksanakan koordinasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, mengolah data dan membuat laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2. METODE PENGUMPULAN DATA

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan melalui beberapa tahapan sistematis, mulai dari perencanaan hingga pelaporan hasil. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa proses pengukuran kepuasan masyarakat berjalan secara objektif, transparan, dan akuntabel. Adapun tahapan dan langkah-langkahnya dijabarkan sebagai berikut:

2.2.1. Menyusun Instrumen

Tahap ini merupakan awal dari proses pelaksanaan SKM, di mana disusun instrumen yang digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat atau pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit-unit di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul. Instrumen tersebut berupa kuesioner dengan pertanyaan-pertanyaan yang merujuk pada 9 unsur pelayanan publik sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, dengan penyesuaian terhadap konteks layanan administratif dan koordinatif yang dilakukan oleh Sekretariat Daerah.

Kuesioner SKM disusun dalam bentuk skala ordinal (skala Likert 1–4) untuk menilai tingkat kepuasan terhadap unsur-unsur berikut:

a. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif sehingga dapat mengukur sejauh mana informasi mengenai persyaratan

pelayanan disampaikan dengan jelas, terbuka, mudah dipahami, dan mudah dipenuhi oleh masyarakat.

b. **Prosedur Pelayanan**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Unsur Prosedur Pelayanan mengacu pada alur atau tata cara pelayanan yang harus diikuti oleh pengguna layanan publik, mulai dari awal proses permohonan hingga selesainya pelayanan. Prosedur harus disusun secara terstandar, mudah dipahami, terbuka, serta dilaksanakan secara konsisten oleh penyelenggara pelayanan publik.

c. **Waktu Pelayanan**

Waktu Pelayanan mengacu pada jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu layanan publik sejak permohonan diterima hingga layanan diberikan sepenuhnya kepada pengguna. Ini mencakup ketepatan waktu penyelesaian, kejelasan informasi terkait durasi pelayanan, dan kesesuaian antara waktu yang dijanjikan dengan yang dilaksanakan, sehingga masyarakat merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan.

d. **Biaya/Tarif**

Biaya/Tarif mengacu pada besarnya pungutan atau pengeluaran yang harus dibayarkan oleh pengguna layanan publik sebagai kompensasi atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara. Dalam konteks Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul, sebagian besar pelayanan tidak memungut biaya karena bersifat fasilitatif dan administratif. Namun, keterbukaan informasi mengenai biaya (jika ada) tetap penting untuk dinilai dalam rangka mewujudkan pelayanan yang transparan dan akuntabel. Meski banyak layanan di Sekretariat Daerah tidak memungut biaya, unsur ini tetap harus disurvei untuk menilai transparansi informasi dan kepuasan masyarakat terhadap aspek keuangan dalam pelayanan publik.

e. **Produk Spesifikasi Jenis Layanan**

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan merupakan penilaian terhadap kejelasan dan kesesuaian hasil akhir layanan yang diterima oleh pengguna, dengan mengacu pada standar pelayanan yang telah

ditetapkan. Produk yang dimaksud dapat berupa dokumen, keputusan, fasilitasi kegiatan, atau bentuk layanan administratif lainnya yang menjadi keluaran langsung dari proses pelayanan publik. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menilai apakah hasil pelayanan dapat dipahami, sesuai kebutuhan, lengkap, dan berkualitas, serta mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam menyediakan layanan publik yang profesional dan bertanggung jawab. Kejelasan produk layanan merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap lembaga pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana mengacu pada kemampuan, keterampilan, sikap, dan pengetahuan yang dimiliki oleh aparatur atau petugas pelayanan dalam memberikan layanan publik. Kompetensi ini mencakup baik aspek teknis (sesuai bidang tugas) maupun aspek interpersonal, seperti etika pelayanan, komunikasi, dan orientasi pada kepuasan masyarakat. Kompetensi Pelaksana merupakan aspek penting yang menentukan kualitas interaksi antara aparatur dan masyarakat. Kompetensi yang baik menciptakan kepercayaan, kenyamanan, serta efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas pelaksana secara berkala melalui pelatihan, bimbingan teknis, serta penguatan etika pelayanan harus menjadi bagian dari manajemen pelayanan publik yang berkelanjutan.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana mengacu pada sikap, etika, dan tata krama aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perilaku ini mencerminkan budaya kerja, integritas, dan profesionalisme pelaksana dalam berinteraksi dengan pengguna layanan, termasuk sopan santun, keramahan, empati, dan kesediaan membantu. Perilaku pelaksana adalah aspek yang sangat memengaruhi persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Sikap yang sopan, tulus, dan tidak diskriminatif akan menciptakan hubungan yang harmonis antara penyelenggara dan pengguna layanan, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap birokrasi pemerintah.

h. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana mengacu pada segala bentuk fasilitas fisik, perangkat pendukung, dan lingkungan layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik guna mendukung kelancaran, kenyamanan, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Unsur ini mencerminkan kesiapan infrastruktur dalam memberikan pelayanan yang efektif dan manusiawi. Sarana dan Prasarana merupakan elemen penting dalam membentuk kualitas layanan publik. Ketersediaan fasilitas yang memadai dan layak menunjukkan komitmen instansi dalam memberikan pelayanan prima yang inklusif, aman, dan nyaman. Evaluasi rutin dan pemeliharaan berkala terhadap sarana dan prasarana menjadi bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Daerah.

i. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merujuk pada mekanisme dan sistem yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk menampung, merespons, dan menindaklanjuti keluhan, saran perbaikan, dan masukan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Unsur ini mencerminkan komitmen transparansi, akuntabilitas, dan perbaikan berkelanjutan dari instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan menunjukkan sejauh mana instansi memiliki komitmen terhadap partisipasi masyarakat dalam peningkatan mutu pelayanan. Sistem yang responsif dan inklusif mendorong terciptanya budaya pelayanan publik yang adaptif, transparan, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

2.2.2 Menentukan responden

Menentukan responden merupakan tahap penting dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menetapkan pihak-pihak yang layak memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah mereka terima dari instansi penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul. Responden adalah individu atau kelompok yang pernah mengakses, menggunakan, atau menerima layanan dari unit pelayanan atau pelayanan di setiap bagian di lingkungan Sekretariat Daerah dari bulan Januari hingga Desember 2025.

Oleh karena itu responden memiliki pengalaman langsung yang valid untuk menilai Survei Kepuasan Masyarakat.

Penentuan responden merupakan fondasi penting dari keberhasilan Survei Kepuasan Masyarakat. Dengan memilih responden secara tepat, representatif, dan transparan, hasil survei akan merefleksikan tingkat kepuasan yang valid dan kredibel, sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan mutu layanan publik di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul.

Penentuan jumlah responden dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Jumlah minimal responden ditentukan berdasarkan jumlah rata-rata pengguna layanan atau masyarakat yang menerima pelayanan publik dari Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul selama periode tertentu. Dengan mempertimbangkan metode penyebaran secara daring (*online*) dan cakupan responden lintas bagian, maka jumlah responden disesuaikan untuk tetap menjamin:

- Representasi dari berbagai unit layanan,
- Kualitas data (valid dan reliabel),
- Kemudahan dalam pengumpulan dan pengolahan data.

Besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan (Lampiran II) atau dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk =1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

Untuk survey Kepuasan masyarakat di Kabupaten bantul dilaksanakan mandiri dengan jumlah responden sesuai dengan tabel Krejcie and Morgan dengan minimal jumlah responden per instansi sejumlah minimal 330 responden per semester atau 660 responden pertahun. Survei dilaksanakan dimasing-masing unit kerja pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul yaitu sebanyak 8 Bagian.

Tabel 2. 1 Sampel Morgan dan Krejcie Untuk Penentuan Jumlah Sample

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Secara umum jadwal survei kepuasan dilaksanakan mulai 1 Januari 2025 sampai 31 Desember 2025, karena sebagian besar survei sudah menggunakan survei *online* dan *realtime* melalui <https://skm.bantulkab.go.id/auth-skm/admin/login> sehingga jadwal survei tidak bisa diatur pada waktu tertentu.

2.2.3. Melaksanakan survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul dilakukan pada bulan Januari hingga Desember 2025. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Survei dilakukan menggunakan pertanyaan terstruktur atau sistematis yang serupa untuk setiap responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengambil sampel dari sejumlah responden yang dipilih secara acak (random sampling). Metode pengumpulan data dilakukan secara online dengan menggunakan formulir digital pada link <https://skm.bantulkab.go.id>, yang memuat pertanyaan-pertanyaan berdasarkan 9 unsur pelayanan publik sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Proses pelaksanaan survei dilakukan melalui tahapan berikut:

a) Distribusi Kuesioner Online

Link kuesioner disebarluaskan melalui berbagai kanal komunikasi digital, antara lain:

- Website resmi Pemerintah Kabupaten Bantul,
 - Grup WhatsApp organisasi perangkat daerah (OPD),
 - Media sosial Sekretariat Daerah,
 - Surat edaran kepada perangkat daerah dan pemangku kepentingan terkait.
 - QR Survei Kepuasan Masyarakat di ruang pelayanan.
- b) Pendampingan dan Monitoring
- Tim pelaksana SKM dari masing-masing bagian di Sekretariat Daerah ikut melakukan:
- Pemantauan jumlah responden harian,
 - Peningkat kepada stakeholder untuk berpartisipasi,
 - Bantuan teknis bagi responden yang mengalami kendala akses.
- c) Penjaminan Kerahasiaan dan Akurasi
- Dalam pelaksanaan survei, seluruh isian responden dijamin kerahasiaannya. Responden mengisi secara sukarela dan tidak mencantumkan identitas pribadi, sehingga data yang diperoleh bersifat objektif.

2.2.4. Mengolah hasil survei

Pengolahan data survei kepuasan masyarakat di Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden. Data ini merupakan persepsi masyarakat terhadap masing-masing unsur pelayanan yang diperoleh di Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul. Setiap pertanyaan pada survei masing-masing dapat dinilai dalam skala 1 – 4. Terdapat 9 (sembilan) Unsur Pelayanan yang diperhitungkan pada SKM ini yang masing-masing diperhitungkan nilai IKM nya.

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat diwujudkan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan, 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 IKM penyelenggara layanan publik digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dan Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Konversi} = IKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

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

Tabel 2. 2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65 – 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

Agar hasil penilaian IKM lebih mudah untuk diinterpretasikan, maka hasil penilaian yang memiliki skala 1-4 dikonversikan menjadi skala 100 dengan mengalikan IKM dengan 25.

Konversi nilai IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat x 25

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus:

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Layanan}}{\text{Jumlah Jenis Layanan}}$$

Data kemudian divisualisasikan dalam bentuk grafik batang dan diagram lingkaran untuk memudahkan interpretasi hasil. Disertakan juga analisis naratif per unsur, termasuk unsur dengan nilai tertinggi dan terendah, serta aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

Pengolahan hasil survei dilakukan secara objektif, berbasis data digital yang diinput langsung oleh responden tanpa intervensi pihak manapun. Proses rekapitulasi menggunakan bantuan perangkat lunak pengolah angka untuk menjamin akurasi dan efisiensi penghitungan.

1. Menyajikan dan melaporkan hasil survei

Penyajian dan pelaporan hasil survei dilakukan untuk menyampaikan informasi secara jelas, transparan, dan terstruktur kepada seluruh pihak yang berkepentingan, termasuk pimpinan instansi, unit kerja pelayanan, dan masyarakat luas. Tujuan utamanya adalah agar hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat digunakan sebagai dasar:

- Evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik,
- Penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan,
- Pengambilan kebijakan berbasis data kepuasan masyarakat.

Laporan atas hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

- a. Data yang terkumpul melalui jawaban atas kuesioner dari responden diolah menggunakan sistem pengolahan secara *online* dengan menggunakan aplikasi SKM yang dimiliki Kabupaten Bantul;
- b. Dari aplikasi SKM diperoleh penghitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan. Nilai IKM dikategorikan dengan menggunakan tabel sebagaimana di atas.

Hasil survei disajikan dalam bentuk:

1. Tabel Ringkasan Nilai Tiap Unsur Pelayanan

Memuat 9 unsur pelayanan publik beserta nilai rata-rata dari setiap unsur yang dinilai oleh responden.

2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
IKM dihitung berdasarkan nilai total dari seluruh unsur, kemudian dikonversi ke dalam skala Grafik dan Visualisasi 25–100 dan diklasifikasikan dalam kategori mutu pelayanan.
3. Grafik dan Visualisasi
 - Diagram batang atau pie chart menunjukkan perbandingan nilai unsur layanan.
 - Grafik tren (jika ada data tahun sebelumnya) menunjukkan perbandingan kinerja layanan dari waktu ke waktu.
4. Analisis Deskriptif
Penjabaran hasil setiap unsur pelayanan yang menunjukkan kekuatan dan kelemahan kinerja pelayanan. Disertakan pula rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil tersebut.

2.3. LOKASI PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2025 dilakukan secara *online* melalui link dan *scan barcode*, yang secara administratif mencakup area pelayanan dari seluruh bagian di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul.

Adapun lokasi sasaran pengumpulan data berdasarkan unit kerja pelayanan yang disurvei meliputi:

1. Bagian Tata Pemerintahan
Berkaitan dengan layanan pendampingan penyusunan LPPD, penyusunan perikatan kerja sama dan layanan konsultasi.
2. Bagian Hukum
Meliputi layanan konsultasi dan informasi
3. Bagian Kesejahteraan Rakyat (Kesra)
Mencakup layanan konsultasi dan informasi
4. Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam (PPSDA)
Meliputi layanan konsultasi, layanan informasi, layanan fasilitasi data dan informasi serta konsultasi dan koordinasi Bidang Perekonomian, Pembangunan dan SDA
5. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa (PBJ)
Mencakup pelayanan konsultasi dan Informasi

6. Bagian Organisasi

Mencakup pelayanan konsultasi dan Informasi

7. Bagian Umum dan Protokol

Mencakup layanan persuratan, penomoran surat dan peminjaman tempat.

8. Bagian Perencanaan dan Keuangan

Meliputi pelayanan konsultasi terkait perencanaan, keuangan dan pelaporan dan layanan informasi

2.4. WAKTU PELAKSANAAN SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2025 dilaksanakan selama kurun waktu tertentu yang telah direncanakan secara sistematis, meliputi tahap perencanaan hingga penyusunan laporan akhir.

Tabel 2. 3 Waktu Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Pelaksanaan
1	Persiapan	5 (lima) hari kerja
2	Pengumpulan Data	1 (satu) tahun
3	Pengolahan dan Analisis Data Survei	5 (lima) hari kerja
4	Penyusunan Laporan	5 (lima) hari kerja

Total durasi pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berlangsung selama 1 (satu) tahun, dimulai pada bulan Januari dan berakhir dengan pelaporan serta diseminasi hasil survei pada akhir 31 Desember 2025.

Adapun penyiapan bahan dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

- a. Kuesioner dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner memuat pertanyaan terkait unsur-unsur pelayanan yang dinilai, yaitu meliputi kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kesesuaian/kewajaran biaya, kesesuaian pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan.

- b. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai 3, sangat baik diberi nilai persepsi.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM DAN ANALISIS

Hasil akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

- 1) Indeks setiap unsur pelayanan berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Tabel 3. 1 Unsur-Unsur SKM

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

3.1. Profil Responden

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan terhadap pengguna layanan Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul yang secara langsung maupun tidak langsung menerima pelayanan administratif. Profil responden dalam survei ini menggambarkan keberagaman latar belakang pengguna layanan, baik dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan pekerjaan. Karakteristik responden menjadi elemen penting untuk menilai representativitas dan keberagaman persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Pada sub bab ini

juga akan diuraikan hasil pengujian kualitas data untuk mengetahui kecenderungan jawaban yang diberikan responden.

3.1.1. Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1084 responden, dengan rincian sebagai berikut:

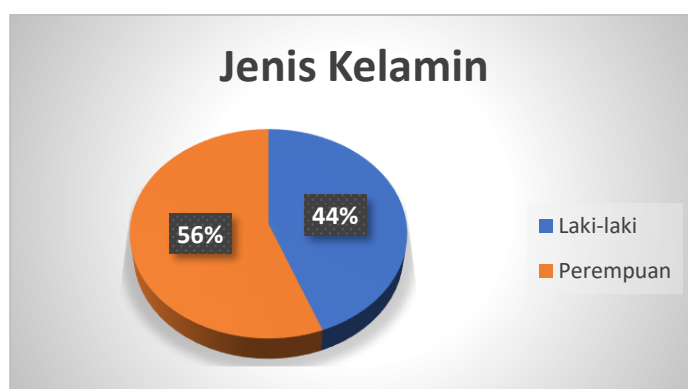
Tabel 3. 2 Jumlah Responden

No	Nama Bagian	Responden
1	Bagian Tata Pemerintahan	95
2	Bagian Kesejahteraan Rakyat	203
3	Bagian Hukum	104
4	Bagian Perekonomian, Pembangunan & SDA	103
5	Bagian PBJ	194
6	Bagian Organisasi	96
7	Bagian Perencanaan dan Keuangan	185
8	Bagian Umum & Protokol	104
Total		1084

3.1.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa survei telah melibatkan partisipasi dari kedua kelompok secara proporsional, yang mencerminkan representasi pengguna layanan yang beragam dan inklusif. Kelompok responden berdasarkan jenis kelamin dibagi menjadi dua kelompok yaitu laki-laki dan perempuan. Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul adalah jumlah responden perempuan lebih banyak daripada responden laki-laki, jumlah responden perempuan mencapai 56% (persen) sedangkan laki-laki 44% (persen). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar dibawah ini:

Gambar 3. 1 Data Responden SKM berasarkan Jenis Kelamin



Dari total responden yang terlibat dalam Survei Kepuasan Masyarakat:

- Sebanyak 605 responden (56%) adalah perempuan, menunjukkan bahwa kelompok ini sedikit lebih dominan dalam mengakses layanan atau berpartisipasi dalam survei.
- Sebanyak 479 responden (44 %) adalah laki-laki, menunjukkan partisipasi aktif dari kelompok laki-laki dalam memberikan penilaian terhadap layanan yang diberikan.

Responden ini menunjukkan bahwa dari persepektif gender data ini dapat dilihat sebagai indikasi positif bahwa perempuan memiliki akses dan kesempatan yang setara untuk menyampaikan pendapat serta terlibat dalam proses evaluasi layanan publik. Partisipasi aktif perempuan dalam survei ini mencerminkan kesadaran dan kepedulian terhadap kualitas layanan yang diberikan, sekaligus menunjukkan bahwa ruang partisipasi publik terbuka bagi semua gender. Namun demikian, partisipasi laki-laki yang sedikit lebih rendah juga menjadi catatan penting untuk memastikan bahwa representasi dari seluruh kelompok masyarakat tetap terjaga secara proporsional. Upaya ke depan dapat diarahkan untuk mendorong keterlibatan yang lebih merata antar gender agar hasil survei semakin inklusif dan mencerminkan kebutuhan seluruh lapisan masyarakat.

3.1.3. Responden Berdasarkan Usia

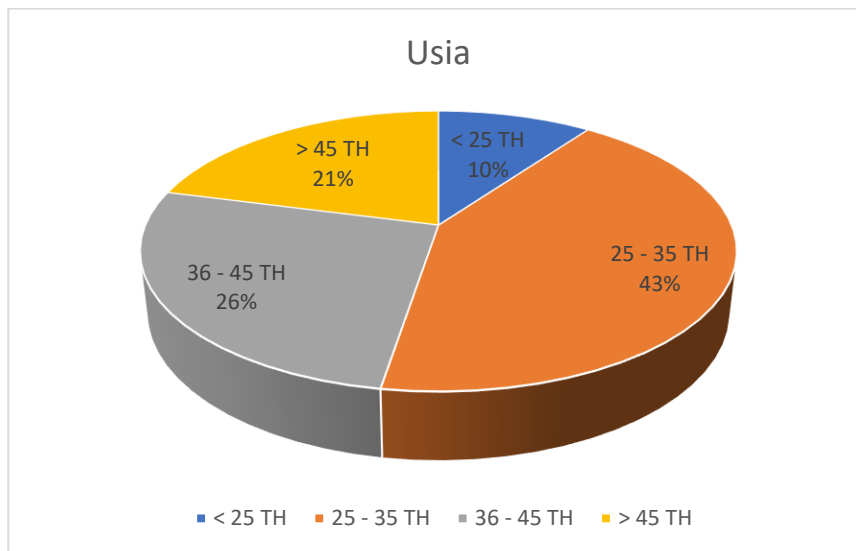
Responden dalam survei ini berasal dari berbagai kelompok usia, mencerminkan keragaman latar belakang masyarakat yang memanfaatkan layanan Sekretariat Daerah. Pengelompokan usia dilakukan untuk memahami kecenderungan persepsi kepuasan berdasarkan tahap usia yang berbeda.

Usia responden dibagi menjadi empat kelompok usia yaitu usia dibawah 25 tahun, antara 25 sampai dengan 35 tahun, antara 36 sampai dengan 45 tahun, dan usia diatas 45 tahun. Ditambah dengan responden yang tidak mengisi form kelompok usia. Untuk menghindari *overlapping* dalam pengelompokan usia, kelompok usia pertengahan mulai dari usia 25 tahun dan kelompok usia lanjut mulai usia 45 tahun.

Responden survei ini sebagian besar berada dalam kelompok usia 25-35 tahun yang mencapai 33,58%. Urutan kedua adalah responden pada

kelompok usia >45 tahun yaitu 29,52 %. Urutan ketiga adalah responden pada kelompok usia 36-45 tahun yaitu 25,83%. Urutan keempat adalah responden pada kelompok usia kurang dari 25 tahun yaitu 11,07%. Untuk responden yang tidak mengisi kolom usia adalah 0%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 3. 2 Data Responden SKM berdasarkan Usia



- **Usia < 25 tahun (10%)**

Kelompok ini didominasi oleh mahasiswa atau masyarakat umum usia muda. Mereka umumnya memiliki akses cepat terhadap teknologi informasi dan layanan digital, serta cenderung lebih kritis dalam menilai efektivitas dan efisiensi pelayanan.

- **Usia 25–35 tahun (43%)**

Merupakan kelompok usia produktif awal yang cukup dominan dalam survei. Responden pada usia ini biasanya aktif bekerja, berinteraksi dengan instansi pemerintah, dan lebih terlibat dalam urusan administrasi publik.

- **Usia 36–45 tahun (26 %)**

Kelompok ini mewakili generasi yang secara aktif terlibat dalam kegiatan pemerintahan atau kewirausahaan. Mereka memiliki pengalaman yang lebih luas terhadap layanan publik dan cenderung memberikan evaluasi berdasarkan pengalaman praktis.

- **Usia > 45 tahun (21%)**

Kelompok usia ini memiliki wawasan dan pengalaman yang matang terhadap pelayanan publik. Mereka biasanya lebih fokus pada aspek ketepatan waktu, kepastian layanan, serta keramahan pelaksana.

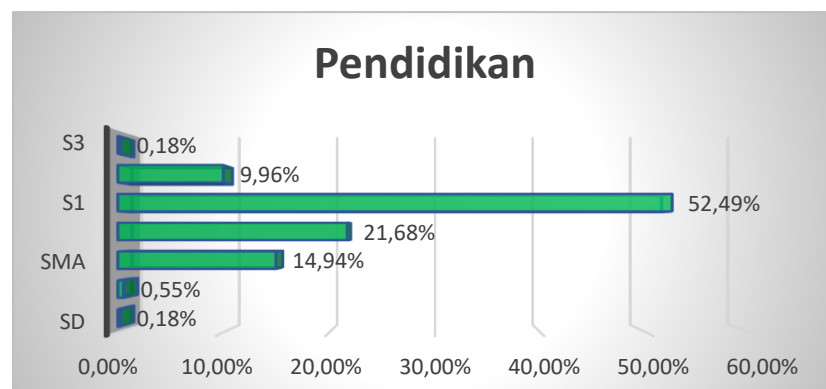
Sebagian besar responden berada pada rentang usia 25–45 tahun, yang merupakan usia produktif utama. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul banyak berasal dari kelompok yang aktif dalam kegiatan pemerintahan, masyarakat, maupun dunia kerja. Keragaman usia ini memperkuat validitas hasil survei karena mencakup berbagai perspektif dari generasi berbeda.

3.1.4. Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat pendidikan responden memberikan gambaran sejauh mana pemahaman mereka terhadap kualitas layanan yang diterima. Responden yang memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda akan memberikan perspektif yang beragam dalam menilai unsur-unsur pelayanan.

Pendidikan responden dibagi menjadi enam kelompok yaitu SD, SMP, SMA, S1, S2 dan S3 serta responden yang tidak mengisi form kelompok pendidikan. Responden survei ini sebagian besar berada pada kelompok pendidikan S1 yang mencapai 48,82%. Urutan kedua adalah kelompok pendidikan D3 yang mencapai 23,37%. Urutan ketiga adalah kelompok Pendidikan S2 yang mencapai 14,79%. Urutan keempat adalah kelompok Pendidikan SMA sebesar 11,83%. Urutan kelima adalah kelompok Pendidikan S3 dan SMP sebesar 0,59%. Responden kelompok pendidikan SD, dan tidak mengisi form tidak ada atau 0%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 3. 3 Data Responden SKM Berdasarkan Pendidikan



- **SD dan SMP (0,73%)**

Layanan Sekretariat Daerah dapat diakses oleh masyarakat dengan latar belakang pendidikan dasar. Kelompok ini umumnya memanfaatkan layanan yang bersifat administratif dan membutuhkan kejelasan informasi serta kemudahan prosedur.

- **SMA / Sederajat (14,94%)**

Kelompok ini cukup besar dan cenderung mewakili masyarakat umum atau pegawai lapangan. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar pengguna layanan berasal dari masyarakat dengan pendidikan menengah, yang memiliki kemampuan cukup baik dalam memahami prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi.

- **Diploma dan Sarjana (74,17%)**

Ini adalah kelompok terbesar, mereka umumnya memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan, kecepatan proses, serta profesionalisme aparatur.

- **Pascasarjana dan Doktor (10,14%)**

Responden dari kelompok ini jumlahnya relative kecil tetapi memberikan kontribusi penting dalam penilaian SKM. Kelompok ini cenderung memiliki pemahaman yang lebih mendalam terhadap tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik, sehingga masukan yang diberikan bersifat konstruktif dan kritis.

Secara keseluruhan, sebaran responden berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa pelayanan Sekretariat Daerah telah menjangkau masyarakat dari berbagai latar belakang pendidikan. Hal ini menjadi dasar penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang inklusif, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

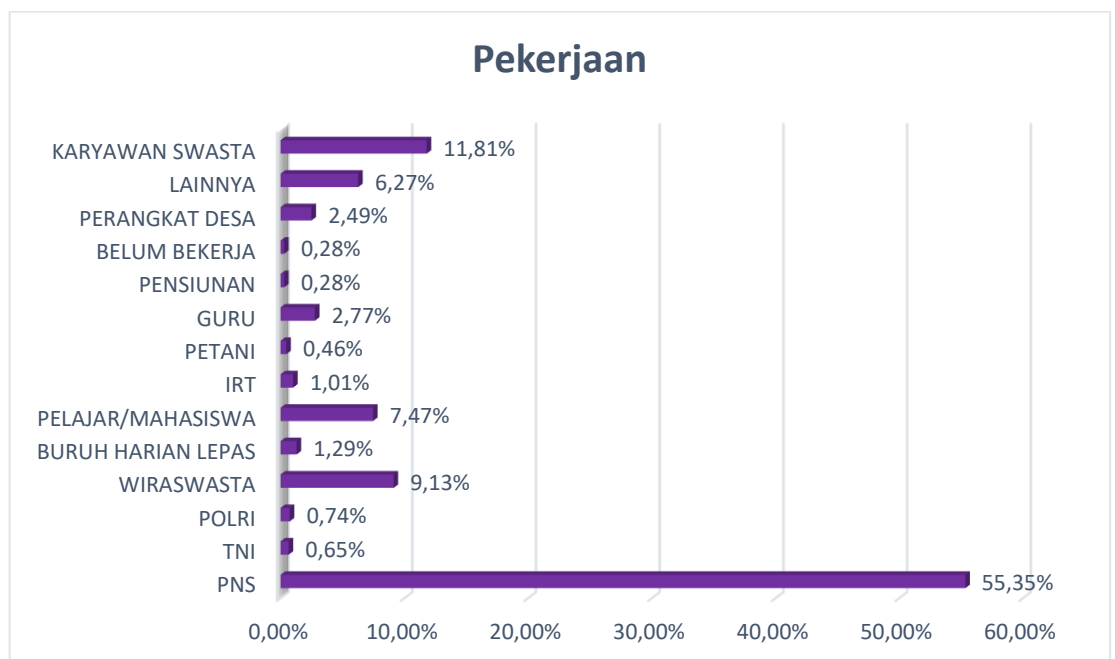
3.1.5. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis pekerjaan responden berpengaruh terhadap cara pandang dan pengalaman mereka dalam menerima pelayanan publik. Variasi pekerjaan responden memberikan perspektif yang beragam terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Daerah.

Pekerjaan responden dibagi menjadi (14) empat belas kelompok yaitu PNS, TNI, POLRI, Wiraswasta, Swasta, buruh lepas, pelajar, IRT, petani, guru, pensiunan, belum bekerja, perangkat desa, dan lainnya. Ditambah dengan responden yang tidak mengisi form kelompok pekerjaan.

Responden survei ini sebagian besar ada pada kelompok pekerjaan PNS yang mencapai 55,35%. Urutan kedua adalah responden dengan kelompok karyawan swasta dengan jumlah 11,81%. Urutan ketiga adalah responden dengan kelompok wiraswasta dengan jumlah 9,13%. Urutan keempat adalah responden dengan kelompok pelajar/amahasiswa dengan jumlah 7,47%. Urutan kelima adalah responden dengan kelompok pekerjaan lainnya dengan jumlah 6,27%. Untuk pekerjaan TNI, Polri, buruh harian lepas, IRT, petani, guru, belum bekerja, perangkat desa, pensiunan memiliki prosentase < 3%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 3. 4 Data Responden SKM berdasarkan Jenis Pekerjaan



- **Pegawai Negeri Sipil (55,35%)**

Sekretariat Daerah bertugas memberikan pelayanan administrative, koordinatif dan fasilitatif kepada perangkat daerah sehingga kelompok terbesar berasal dari kalangan ASN, yang sebagian besar berinteraksi langsung dengan layanan administrasi internal pemerintah. Mereka

memiliki pengalaman teknis dan administratif yang mendalam terhadap mekanisme layanan publik.

- **Karyawan Swasta (11.81%)**

Kelompok ini memanfaatkan layanan untuk keperluan usaha, seperti permintaan data, dukungan acara, atau administrasi perizinan dan pengaduan.

- **Wiraswasta (10,95%)**

Kelompok ini menunjukkan keterlibatan pelaku usaha mandiri dalam memanfaatkan layanan Sekretariat Daerah, yang umumnya berkaitan dengan kepentingan usaha, kemitraan, atau administrasi pendukung kegiatan ekonomi.

- **Pelajar/Mahasiswa (7,47%)**

Kehadiran kelompok ini menunjukkan bahwa layanan Sekretariat Daerah juga diakses oleh kalangan akademisi, baik untuk keperluan penelitian, magang, pengumpulan data, maupun kepentingan administratif lainnya.

- **Lainnya (6.27%)**

Kelompok ini mencakup berbagai latar belakang pekerjaan di luar kategori utama, yang turut memberikan gambaran keberagaman pengguna layanan Sekretariat Daerah.

Distribusi pekerjaan responden cukup beragam, dengan dominasi dari sektor pemerintahan dan swasta. Hal ini mencerminkan bahwa layanan Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul tidak hanya digunakan oleh internal ASN, tetapi juga oleh masyarakat luas. Keterlibatan dari berbagai latar belakang pekerjaan memperkuat representasi dan validitas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

3.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini menggunakan 9 unsur pelayanan, yang dinilai oleh responden dengan skala 1–4, kemudian dikonversi menjadi skala 25–100.

Tabel 3. 3 Nilai Per Unsur IKM Setda Kab. Bantul Tahun 2025

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,60
U2	Prosedur	3,65
U3	Waktu pelayanan	3,58
U4	Biaya/tarif	3,92
U5	Produk layanan	3,63
U6	Kompetensi pelaksana	3,62
U7	Perilaku pelaksana	3,63
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,88
U9	Sarana dan prasarana	3,59

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Tahun 2025 terhadap 9 unsur dengan jumlah responden sebanyak 338 responden dapat diketahui nilai IKM Setda maupun nilai indeks masing-masing Bagian di lingkungan Sekretariat Daerah. Berikut indeks IKM masing-masing Bagian di lingkungan Sekretariat Daerah:

Tabel 3. 4 Indeks IKM Per Bagian

No	Nama Bagian	Indeks IKM	Kategori
1	Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul	91.94	A (Sangat Baik)
2	Bagian Tata Pemerintahan	92.03	A (Sangat Baik)
3	Bagian Hukum	92.25	A (Sangat Baik)
4	Bagian Kesejahteraan Rakyat	92.08	A (Sangat Baik)
4	Bagian Perekonomian Pembangunan dan SDA	92.61	A (Sangat Baik)
5	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	91.36	A (Sangat Baik)
6	Bagian Perencanaan dan Keuangan	92.19	A (Sangat Baik)
7	Bagian Organisasi	91.86	A (Sangat Baik)
8	Bagian Umum dan Protokol	91.39	A (Sangat Baik)

Dengan nilai IKM Sekretariat Daerah sebesar 91,94 maka mutu pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul tergolong *A (Sangat Baik)* dan menunjukkan kinerja pelayanan yang sangat memuaskan. Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap proses, hasil, serta perlakuan yang diberikan selama menerima layanan publik.

3.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Bagian

1) Bagian Tata Pemerintahan

Tabel 3. 5 Tabel IKM Bagian Tata Pemerintahan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis
1.	Pendampingan Penyusunan LPPD	56	3,58	3,50	3,44	3,83	3,58	3,56	3,54	3,94	3,27	89,56
2.	Penyusunan Perikatan Kerjasama	20	3,69	3,69	3,69	3,88	3,69	3,69	3,69	3,94	3,25	92,25
3.	Pelayanan Konsultasi	31	3,89	3,89	3,89	4,00	3,89	3,81	3,85	3,96	3,70	96,89
Rerata IKM Per Unsur			3,68	3,64	3,61	3,88	3,68	3,65	3,65	3,95	3,39	
IKM Unit Layanan			92,03									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul, penilaian IKM dilakukan terhadap tiga jenis layanan, yaitu Pendampingan Penyusunan LPPD, Penyusunan Perikatan Kerjasama, dan Pelayanan Konsultasi. Penilaian mencakup sembilan unsur pelayanan, yakni persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.

a. Layanan Pendampingan Penyusunan LPPD

Layanan ini diikuti oleh sebanyak 56 responden dan memperoleh nilai IKM sebesar 89,56. Nilai rata-rata unsur pelayanan menunjukkan bahwa aspek biaya/tarif dan penanganan pengaduan memperoleh nilai relatif tinggi, masing-masing sebesar 3,83 dan 3,94. Sementara itu, unsur waktu pelayanan dan sarana prasarana masih memiliki nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, masing-masing sebesar 3,44 dan 3,27. Secara umum, layanan ini berada pada kategori baik, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek ketepatan waktu dan fasilitas pendukung.

b. Layanan Penyusunan Perikatan Kerjasama

Layanan ini diikuti oleh 20 responden dengan nilai IKM sebesar 92,25. Hampir seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai yang konsisten dan baik, dengan rata-rata nilai unsur berada pada kisaran 3,69 hingga 3,94. Unsur penanganan pengaduan memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,94, sedangkan unsur sarana prasarana memperoleh nilai terendah sebesar 3,25. Secara keseluruhan, layanan ini menunjukkan kualitas pelayanan yang sangat baik dan mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

c. Layanan Pelayanan Konsultasi

Layanan konsultasi diikuti oleh 31 responden dan memperoleh nilai IKM tertinggi dibandingkan layanan lainnya, yaitu sebesar 96,89. Hampir seluruh unsur pelayanan mendapatkan penilaian sangat baik, terutama pada unsur biaya/tarif yang memperoleh nilai 4,00, serta unsur penanganan pengaduan dengan nilai 3,96. Unsur sarana prasarana juga memperoleh nilai cukup tinggi sebesar 3,70. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan konsultasi telah dilaksanakan secara optimal, baik dari sisi kualitas pelayanan maupun kompetensi dan sikap petugas.

Berdasarkan hasil perhitungan rerata IKM per unsur, diperoleh nilai rata-rata unsur pelayanan yang berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan nilai tertinggi pada unsur penanganan pengaduan (3,95) dan nilai terendah pada unsur sarana dan prasarana (3,39).

Secara keseluruhan, Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan pada Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul mencapai nilai 92,03 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan telah berjalan dengan sangat baik dan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Meskipun demikian, peningkatan kualitas sarana dan prasarana serta efisiensi waktu pelayanan tetap perlu menjadi perhatian dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

2) Bagian Hukum

Tabel 3. 6 Tabel IKM Bagian Hukum

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Konsultasi	54	3,60	3,72	3,48	3,96	3,66	3,58	3,78	3,92	3,52	92,28
2	Layanan informasi	58	3,65	3,89	3,44	3,98	3,74	3,43	3,83	3,94	3,30	92,22
Rerata IKM Per Unsur			3,63	3,81	3,46	3,97	3,70	3,50	3,81	3,93	3,40	
IKM Unit Layanan		92,25										
Mutu Unit Layanan		A (Sangat Baik)										

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul, penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap dua jenis layanan utama, yaitu layanan konsultasi dan layanan informasi. Penilaian dilakukan dengan melibatkan

responden yang merupakan pengguna langsung layanan, serta mencakup sembilan unsur pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.

a. Layanan Konsultasi

Layanan konsultasi diikuti oleh sebanyak 54 responden dan memperoleh nilai IKM sebesar 92,28. Pada tahun 2025 ini layanan konsultasi lebih banyak melayani pada permasalahan pertanahan, waris dan permasalahan keuangan. Hasil penilaian menunjukkan bahwa hampir seluruh unsur pelayanan berada pada kategori sangat baik. Unsur biaya/tarif memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,96, yang menunjukkan bahwa layanan diberikan secara transparan dan sesuai ketentuan. Unsur penanganan pengaduan dan perilaku pelaksana juga memperoleh penilaian tinggi masing-masing sebesar 3,92 dan 3,78, mencerminkan sikap petugas yang responsif dan profesional. Sementara itu, unsur waktu pelayanan dan sarana dan prasarana memperoleh nilai relatif lebih rendah, masing-masing sebesar 3,48 dan 3,52, sehingga masih perlu menjadi perhatian dalam peningkatan kualitas layanan.

b. Layanan Informasi

Layanan informasi diikuti oleh 58 responden dan memperoleh nilai IKM sebesar 92,22. Responden menilai bahwa informasi hukum yang disampaikan telah cukup jelas, akurat, dan mudah diakses. Unsur biaya/tarif kembali memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,98, sedangkan unsur penanganan pengaduan memperoleh nilai 3,94. Unsur waktu pelayanan dan sarana dan prasarana memperoleh nilai masing-masing 3,44 dan 3,30, yang menunjukkan perlunya peningkatan efisiensi pelayanan serta dukungan fasilitas informasi.

Berdasarkan rerata IKM per unsur, nilai rata-rata tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (3,97) dan penanganan pengaduan (3,93), sementara nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (3,46) dan sarana dan prasarana (3,40). Hal ini menunjukkan bahwa Bagian Hukum telah memberikan pelayanan yang transparan dan responsif, namun masih perlu peningkatan pada aspek kecepatan layanan dan fasilitas pendukung.

Secara keseluruhan, IKM Unit Layanan Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupten Bantul mencapai nilai 92,25 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hasil ini mencerminkan bahwa pelayanan hukum yang diberikan, baik berupa konsultasi maupun penyediaan informasi, telah berjalan sangat baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Ke depan, peningkatan kualitas sarana prasarana dan

optimalisasi waktu pelayanan diharapkan dapat semakin meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

3) Bagian Kesejahteraan Rakyat

Tabel 3. 7 Tabel IKM Bagian Kesejahteraan Rakyat

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Konsultasi	112	3,69	3,63	3,62	3,86	3,60	3,63	3,69	3,83	3,66	92,25
2	Layanan informasi	99	3,61	3,64	3,56	3,91	3,59	3,62	3,66	3,84	3,64	91,86
Rerata IKM Per Unsur			3,65	3,64	3,59	3,88	3,60	3,63	3,67	3,84	3,65	
IKM Unit Layanan		92,08										
Mutu Unit Layanan		A (Sangat Baik)										

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul, penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap dua jenis layanan utama, yaitu layanan konsultasi dan layanan informasi. Penilaian ini melibatkan responden yang merupakan pengguna langsung layanan Kesra serta mencakup sembilan unsur pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

a) Layanan Konsultasi

Layanan konsultasi diikuti oleh sebanyak 112 responden dan memperoleh nilai IKM sebesar 92,25. Hasil penilaian menunjukkan bahwa sebagian besar unsur pelayanan berada pada kategori sangat baik. Unsur biaya/tarif memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,86, yang menunjukkan bahwa layanan diberikan secara transparan dan sesuai ketentuan. Unsur penanganan pengaduan juga memperoleh penilaian baik dengan nilai 3,83, mencerminkan adanya mekanisme pengaduan yang responsif. Sementara itu, unsur waktu pelayanan memperoleh nilai 3,62, yang relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya dan masih memerlukan peningkatan efisiensi pelayanan.

b) Layanan Informasi

Layanan informasi diikuti oleh 99 responden dan memperoleh nilai IKM sebesar 91,86. Responden menilai bahwa informasi yang diberikan telah cukup jelas, relevan, dan dapat dipahami dengan baik. Unsur penanganan pengaduan memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,84, sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh nilai 3,91. Namun demikian, unsur waktu pelayanan kembali menjadi aspek dengan nilai relatif lebih rendah, yaitu sebesar 3,56, yang

menunjukkan perlunya peningkatan kecepatan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat.

Berdasarkan rerata IKM per unsur, nilai rata-rata tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (3,88) dan penanganan pengaduan (3,84), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (3,59). Hal ini menunjukkan bahwa Bagian Kesejahteraan Rakyat telah memberikan pelayanan yang transparan dan responsif, namun masih perlu meningkatkan ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan.

Secara keseluruhan, IKM Unit Layanan Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Bantul mencapai nilai 92,08 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hasil ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan, baik berupa konsultasi maupun layanan informasi di bidang kesejahteraan rakyat, telah berjalan dengan sangat baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Ke depan, peningkatan efisiensi waktu pelayanan dan optimalisasi sarana pendukung diharapkan dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik.

4) Bagian Perekonomian Pembangunan dan SDA

Tabel 3. 8 Tabel IKM Bagian PPSDA

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Konsultasi	5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00
2	Layanan informasi	8	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	4,00	3,75	94,44
3	Fasilitasi Data dan Informasi	48	3,64	3,66	3,64	3,98	3,64	3,66	3,70	3,89	3,64	92,92
4	Konsultasi dan Koordinasi Bidang Perekonomian, Pembangunan dan SDA	58	3,56	3,67	3,57	3,93	3,57	3,67	3,69	3,87	3,67	92,22
Rerata IKM Per Unsur			3,60	3,67	3,61	3,94	3,61	3,67	3,70	3,88	3,66	92,61
IKM Unit Layanan			92,61									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada Bagian Perekonomian, Pembangunan dan Sumber Daya Alam (SDA) Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul, penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap empat jenis layanan utama. Penilaian ini melibatkan pengguna layanan dari berbagai latar belakang dan mencakup sembilan unsur pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.

a) Layanan Konsultasi

Layanan konsultasi diikuti oleh 5 responden dan memperoleh nilai IKM tertinggi sebesar 100,00. Seluruh unsur pelayanan, meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana, masing-masing memperoleh

nilai 4,00. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan konsultasi telah dilaksanakan secara sangat optimal dan sepenuhnya memenuhi harapan pengguna layanan.

b) Layanan Informasi

Layanan informasi diikuti oleh 8 responden dan memperoleh nilai IKM sebesar 94,44. Penilaian responden menunjukkan bahwa unsur biaya/tarif, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana memperoleh nilai tinggi, masing-masing sebesar 3,75. Unsur sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan juga memperoleh penilaian yang baik. Secara umum, layanan informasi telah berjalan dengan sangat baik dan mampu memberikan kejelasan serta kemudahan akses informasi kepada masyarakat.

c) Layanan fasilitasi data dan informasi

Layanan fasilitasi data dan informasi merupakan layanan dengan jumlah responden terbanyak, yaitu 48 responden, dan memperoleh nilai IKM sebesar 92,92. Hasil penilaian menunjukkan bahwa unsur biaya/tarif dan penanganan pengaduan memperoleh nilai relatif tinggi, masing-masing sebesar 3,98 dan 3,89. Sementara itu, unsur persyaratan dan waktu pelayanan memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu masing-masing sebesar 3,64 dan 3,64. Hal ini menunjukkan bahwa layanan telah berjalan baik, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan pada aspek efisiensi waktu dan penyederhanaan persyaratan.

d) Layanan konsultasi dan koordinasi bidang perekonomian, pembangunan dan SDA

layanan konsultasi dan koordinasi bidang perekonomian, pembangunan dan SDA diikuti oleh 58 responden dan memperoleh nilai IKM sebesar 92,22. Responden menilai bahwa unsur biaya/tarif dan penanganan pengaduan memperoleh nilai yang baik, masing-masing sebesar 3,93 dan 3,87. Unsur waktu pelayanan dan produk layanan memperoleh nilai relatif lebih rendah, yaitu sebesar 3,57, sehingga masih perlu ditingkatkan untuk mendukung efektivitas layanan koordinasi lintas sektor.

Berdasarkan rerata IKM per unsur, nilai rata-rata tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (3,94) dan penanganan pengaduan (3,88), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur persyaratan (3,60) dan waktu pelayanan (3,61). Hal ini menunjukkan bahwa Bagian Perekonomian, Pembangunan dan SDA telah memberikan pelayanan yang transparan dan responsif, namun masih perlu peningkatan pada aspek kemudahan persyaratan dan ketepatan waktu pelayanan.

Secara keseluruhan, IKM Unit Layanan Bagian Perekonomian, Pembangunan dan SDA Setda Bantul mencapai nilai 92,61 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hasil ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan sangat baik dan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Ke depan, peningkatan efisiensi waktu pelayanan, penyederhanaan persyaratan, serta optimalisasi sarana pendukung diharapkan dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perekonomian, pembangunan, dan sumber daya alam.

5) Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul, penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap dua jenis layanan utama, yaitu layanan konsultasi dan layanan informasi. Penilaian melibatkan responden yang merupakan pengguna langsung layanan serta mencakup sembilan unsur pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

a) Layanan konsultasi

Layanan konsultasi diikuti oleh sebanyak 90 responden dan memperoleh nilai IKM sebesar 93,06. Hasil penilaian menunjukkan bahwa layanan ini berada pada kategori sangat baik. Unsur biaya/tarif memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,92, yang menunjukkan bahwa layanan diberikan secara transparan dan sesuai ketentuan. Unsur penanganan pengaduan juga memperoleh nilai tinggi sebesar 3,90, mencerminkan responsivitas petugas dalam menindaklanjuti pengaduan. Sementara itu, unsur prosedur dan waktu pelayanan memperoleh nilai masing-masing 3,63 dan 3,66, yang masih memerlukan peningkatan efisiensi dan kejelasan alur layanan.

b) Layanan Informasi

Layanan informasi diikuti oleh 112 responden dan memperoleh nilai IKM sebesar 90,00. Responden menilai bahwa informasi terkait pengadaan barang dan jasa telah disampaikan dengan cukup jelas dan dapat diakses sesuai kebutuhan. Unsur biaya/tarif kembali memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,92, sedangkan unsur penanganan pengaduan memperoleh nilai 3,84. Namun demikian, unsur kompetensi pelaksana dan waktu pelayanan memperoleh nilai relatif lebih rendah, masing-masing sebesar 3,50 dan 3,44, sehingga masih perlu ditingkatkan melalui penguatan kapasitas petugas dan percepatan penyampaian informasi.

Berdasarkan rerata IKM per unsur, nilai rata-rata tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (3,92) dan penanganan pengaduan (3,87). Sementara itu, nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (3,54) dan prosedur pelayanan (3,58). Hal ini menunjukkan bahwa Bagian Pengadaan Barang dan Jasa telah memberikan pelayanan yang transparan dan responsif, namun masih perlu peningkatan pada aspek kecepatan pelayanan dan penyederhanaan prosedur.

Secara keseluruhan, IKM Unit Layanan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul mencapai nilai 91,36 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hasil ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan publik di bidang pengadaan barang dan jasa telah berjalan dengan sangat baik dan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Ke depan, peningkatan efisiensi waktu pelayanan, penguatan kompetensi pelaksana, serta penyempurnaan prosedur layanan diharapkan dapat semakin meningkatkan kepuasan masyarakat.

6) Bagian Perencanaan dan Keuangan

Tabel 3. 9 Tabel IKM Bagian Perencanaan dan Keuangan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpas	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Konsultasi	121	3,51	3,56	3,58	3,96	3,58	3,56	3,60	3,88	3,65	91,33
2	Layanan informasi	72	3,68	3,65	3,66	3,96	3,66	3,71	3,71	3,93	3,76	93,67
Rerata IKM Per Unsur			3,57	3,59	3,61	3,96	3,61	3,62	3,64	3,90	3,69	
IKM Unit Layanan						92,19						
Mutu Unit Layanan						A (Sangat Baik)						

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul, penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap dua jenis layanan utama, yaitu layanan konsultasi dan layanan informasi yang berkaitan dengan perencanaan, pengelolaan keuangan, serta pelaporan pemerintahan daerah. Penilaian ini melibatkan responden yang merupakan pengguna langsung layanan, baik dari perangkat daerah maupun masyarakat.

a) Layanan konsultasi

Layanan konsultasi diikuti oleh sebanyak 121 responden dan memperoleh nilai IKM sebesar 91,33. Hasil penilaian menunjukkan bahwa layanan konsultasi telah berjalan sangat baik dalam memberikan pendampingan terkait perencanaan program, penyusunan anggaran, serta pelaporan kinerja dan keuangan. Unsur

biaya/tarif memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,96, yang menunjukkan bahwa layanan diberikan secara transparan dan sesuai ketentuan tanpa pungutan yang tidak semestinya. Unsur penanganan pengaduan juga memperoleh nilai tinggi sebesar 3,88, mencerminkan responsivitas petugas dalam menindaklanjuti keluhan atau kendala yang dihadapi pengguna layanan. Sementara itu, unsur persyaratan dan prosedur pelayanan memperoleh nilai masing-masing 3,51 dan 3,56, yang masih dapat ditingkatkan melalui penyederhanaan persyaratan serta kejelasan alur konsultasi.

b) Layanan Informasi

Layanan informasi diikuti oleh 72 responden dan memperoleh nilai IKM sebesar 93,67. Layanan ini mencakup penyediaan informasi terkait kebijakan perencanaan, pedoman penganggaran, serta mekanisme pelaporan kinerja dan keuangan daerah. Responden menilai bahwa informasi yang disampaikan telah jelas, akurat, dan mudah diakses. Unsur biaya/tarif kembali memperoleh nilai tinggi sebesar 3,96, sedangkan unsur penanganan pengaduan memperoleh nilai 3,93. Namun demikian, unsur kompetensi pelaksana memperoleh nilai relatif lebih rendah sebesar 3,62, sehingga peningkatan kapasitas aparatur dalam penyampaian informasi teknis masih perlu terus dilakukan.

Berdasarkan rerata IKM per unsur, nilai rata-rata tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (3,96) dan penanganan pengaduan (3,90), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur persyaratan (3,57) dan prosedur pelayanan (3,59). Hal ini menunjukkan bahwa Bagian Perencanaan dan Keuangan telah memberikan pelayanan yang transparan dan responsif, namun masih memerlukan penyempurnaan dalam aspek standar persyaratan dan alur pelayanan.

Secara keseluruhan, IKM Unit Layanan Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Bantul mencapai nilai 92,19 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hasil ini mencerminkan bahwa layanan informasi dan konsultasi di bidang perencanaan, keuangan, dan pelaporan telah berjalan dengan sangat baik dan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Ke depan, peningkatan kejelasan prosedur layanan, penguatan kompetensi petugas, serta optimalisasi sarana pendukung diharapkan dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik.

7) Bagian Organisasi

Tabel 3. 10 Tabel IKM Bagian Organisasi

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Konsultasi	87	3,54	3,60	3,49	3,88	3,59	3,57	3,60	3,89	3,61	91,03
2	Layanan Informasi	17	3,92	4,00	4,00	4,00	3,62	3,69	3,69	4,00	4,00	97,00
Rerata IKM Per Unsur			3,59	3,66	3,56	3,90	3,59	3,58	3,61	3,91	3,67	
IKM Unit Layanan		91,86										
Mutu Unit Layanan		A (Sangat Baik)										

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul, penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap dua jenis layanan utama, yaitu layanan konsultasi dan layanan informasi. Kedua layanan ini berkaitan dengan fasilitasi urusan kelembagaan, tata laksana, analisis jabatan, serta penguatan sistem organisasi perangkat daerah.

a) Layanan Konsultasi

Layanan konsultasi diikuti oleh sebanyak 87 responden dan memperoleh nilai IKM sebesar 91,03. Hasil penilaian menunjukkan bahwa layanan konsultasi telah berjalan dengan sangat baik dalam memberikan pendampingan terkait penataan organisasi, penyusunan dokumen kelembagaan, serta konsultasi teknis tata laksana pemerintahan. Unsur biaya/tarif memperoleh nilai tinggi sebesar 3,88, yang menunjukkan bahwa layanan diberikan secara transparan dan tanpa pungutan di luar ketentuan. Unsur penanganan pengaduan juga memperoleh nilai baik sebesar 3,89, mencerminkan adanya mekanisme tindak lanjut terhadap masukan dan keluhan pengguna layanan. Sementara itu, unsur waktu pelayanan memperoleh nilai 3,49, yang relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, sehingga masih perlu peningkatan efisiensi proses konsultasi.

b) Layanan Informasi

Layanan informasi diikuti oleh sebanyak 17 responden dan memperoleh nilai IKM sebesar 97,00. Layanan ini mencakup penyediaan informasi terkait kebijakan organisasi, pedoman kelembagaan, serta regulasi tata laksana pemerintahan daerah. Responden menilai bahwa informasi yang disampaikan telah jelas, akurat, dan mudah diakses. Seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai sangat tinggi, terutama unsur waktu pelayanan, penanganan pengaduan, dan sarana prasarana, yang masing-masing memperoleh nilai 4,00. Hal ini menunjukkan bahwa layanan

informasi di Bagian Organisasi telah dilaksanakan secara optimal dan memenuhi harapan pengguna layanan.

Berdasarkan rerata IKM per unsur, nilai rata-rata tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (3,90) dan penanganan pengaduan (3,91), sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (3,56). Hal ini menunjukkan bahwa Bagian Organisasi telah memberikan pelayanan yang transparan dan responsif, namun masih perlu peningkatan pada aspek kecepatan layanan khususnya pada layanan konsultasi.

Secara keseluruhan, IKM Unit Layanan Bagian Organisasi Setda Bantul mencapai nilai 91,86 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hasil ini mencerminkan bahwa pelayanan publik di Bagian Organisasi telah berjalan dengan sangat baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat, khususnya dalam penyediaan layanan konsultasi dan informasi terkait penguatan kelembagaan dan tata laksana pemerintahan.

8) Bagian Umum dan Protokol

Tabel 3. 11 Tabel Bagian Umum dan Protokol

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Persuratan	39	3,37	3,69	3,66	3,80	3,69	3,80	3,34	3,80	3,60	90,97
2	Layanan Verifikasi SPJ untuk Lampiran SPP	6	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	80,56
3	Layanan Persuratan Bagian	22	3,33	3,83	3,67	3,83	3,78	3,83	3,17	3,78	3,39	90,58
4	Layanan penomoran surat keluar setda	22	3,44	3,67	3,61	3,89	3,78	3,83	3,22	3,78	3,61	91,19
5	Layanan Peminjaman Tempat	35	3,42	3,81	3,84	3,97	3,81	3,77	3,55	3,87	3,48	93,11
Rerata IKM Per Unsur			3,57	3,59	3,61	3,96	3,61	3,62	3,64	3,90	3,69	
IKM Unit Layanan		91,39										
Mutu Unit Layanan		A (Sangat Baik)										

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada Bagian Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul, penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap lima jenis layanan utama, yaitu layanan persuratan, layanan verifikasi SPJ untuk lampiran SPP, layanan persuratan bagian, layanan penomoran surat keluar Setda, serta layanan peminjaman tempat. Penilaian dilakukan terhadap sembilan unsur pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

a) Layanan Persuratan

Layanan persuratan diikuti oleh 39 responden dan memperoleh nilai IKM sebesar 90,97. Hasil penilaian menunjukkan bahwa layanan persuratan telah berjalan dengan sangat baik dalam mendukung kelancaran administrasi dan tata naskah

dinas di lingkungan Sekretariat Daerah. Unsur biaya/tarif dan kompetensi pelaksana memperoleh nilai tinggi masing-masing sebesar 3,80, mencerminkan transparansi layanan dan profesionalisme petugas. Sementara itu, unsur perilaku pelaksana memperoleh nilai relatif lebih rendah sebesar 3,34, sehingga masih perlu penguatan dalam peningkatan sikap pelayanan yang lebih ramah dan komunikatif.

b) Layanan verifikasi SPJ untuk lampiran SPP

Layanan verifikasi SPJ untuk lampiran SPP diikuti oleh 6 responden dan memperoleh nilai IKM sebesar 80,56. Nilai ini merupakan yang terendah dibandingkan layanan lainnya, namun masih berada pada kategori baik. Unsur persyaratan dan produk layanan memperoleh nilai relatif rendah masing-masing sebesar 3,00, sedangkan unsur waktu pelayanan memperoleh nilai 3,00. Hal ini menunjukkan bahwa layanan verifikasi SPJ masih memerlukan peningkatan pada aspek kejelasan persyaratan, ketepatan waktu, serta kualitas hasil verifikasi.

c) Layanan persuratan bagian

Layanan persuratan bagian diikuti oleh 22 responden dan memperoleh nilai IKM sebesar 90,58. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan persuratan bagian telah berjalan dengan sangat baik dalam mendukung administrasi internal masing-masing bagian di Sekretariat Daerah. Unsur prosedur dan biaya/tarif memperoleh nilai tinggi masing-masing sebesar 3,83. Sementara itu, unsur perilaku pelaksana memperoleh nilai 3,17, yang masih relatif rendah dan perlu menjadi perhatian untuk peningkatan kualitas pelayanan.

d) Layanan penomoran surat keluar Setda

Layanan penomoran surat keluar Setda diikuti oleh 22 responden dan memperoleh nilai IKM sebesar 91,19. Responden menilai bahwa proses penomoran surat telah dilakukan secara cepat, tertib, dan akurat. Unsur biaya/tarif dan kompetensi pelaksana memperoleh nilai tinggi masing-masing sebesar 3,89 dan 3,83, yang mencerminkan profesionalisme aparatur dalam menjalankan layanan.

e) Layanan peminjaman tempat

Layanan peminjaman tempat diikuti oleh 35 responden dan memperoleh nilai IKM sebesar 93,11. Layanan ini memperoleh penilaian sangat baik, khususnya pada unsur waktu pelayanan (3,84) dan penanganan pengaduan (3,87), yang menunjukkan responsivitas petugas dalam mengelola fasilitas dan menindaklanjuti permohonan pengguna layanan.

Berdasarkan rerata IKM per unsur, nilai rata-rata tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (3,96) dan penanganan pengaduan (3,90). Sementara itu, nilai terendah terdapat pada unsur perilaku pelaksana (3,62). Hal ini menunjukkan bahwa Bagian Umum dan Protokol telah memberikan pelayanan yang transparan dan responsif, namun masih perlu peningkatan pada aspek sikap pelayanan aparatur.

Secara keseluruhan, IKM Unit Layanan Bagian Umum dan Protokol Setda Bantul mencapai nilai 91,39 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hasil ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Bagian Umum dan Protokol telah berjalan sangat baik dalam mendukung kelancaran administrasi, persuratan, serta layanan keprotokolan di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul. Ke depan, peningkatan kualitas perilaku pelayanan aparatur dan optimalisasi proses verifikasi SPJ diharapkan dapat semakin meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

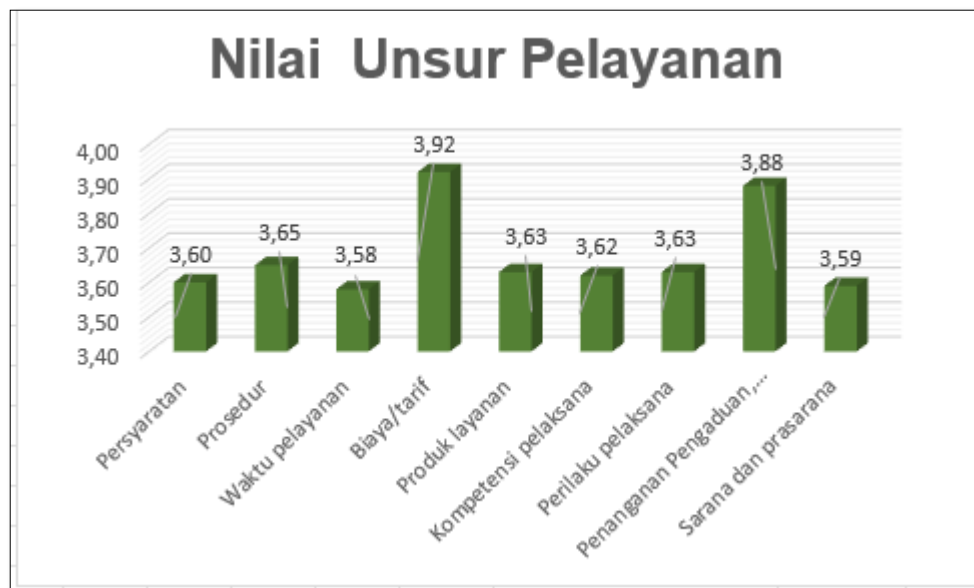
3.3. ANALISIS

Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah Tahun 2025 dengan periode data 01 Januari – 31 Desember 2025 secara *online* dan *realtime* dapat dilihat dari hasil rekapitulasi pendapat responden masing masing layanan publik. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilihat di laman <https://skm.bantulkab.go.id>. Survei keuasan Masyarakat Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul periode 01 Januari 2025 – 31 Desember 2025 diperoleh indeks IKM 91,94 dengan kategori SANGAT BAIK .

3.3.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dari data jumlah responden yang memberikan masukan dan berpartisipasi dalam survei kepuasan masyarakat periode 01 Januari 2025 – 31 Desember 2025, Nilai perunsur IKM Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul 2025, dapat diketahui hal-hal sebagai berikut:

Gambar 3. 5 Nilai Unsur Pelayanan di Sekretariat Daerah Tahun 2025



1. Tiga unsur layanan tertinggi

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul, tiga unsur pelayanan dengan **nilai tertinggi** adalah sebagai berikut:

a. Biaya/Tarif (3,92)

Unsur ini memperoleh nilai tertinggi, menunjukkan bahwa seluruh layanan yang diberikan oleh Sekretariat Daerah bebas dari pungutan liar, transparan, serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Masyarakat merasa yakin bahwa tidak ada biaya tambahan di luar ketentuan resmi.

b. Penanganan Pengaduan (3,88)

Nilai ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan telah berjalan efektif. Petugas dinilai responsif dalam menerima, menindaklanjuti, dan memberikan solusi atas keluhan masyarakat.

c. Prosedur Pelayanan (3,65)

Prosedur layanan dinilai cukup jelas dan mudah diikuti oleh pengguna layanan, baik layanan konsultasi maupun informasi pada seluruh bagian di Sekretariat Daerah.

Ketiga unsur ini menunjukkan bahwa Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul telah berhasil membangun pelayanan yang transparan, responsif, dan memiliki prosedur yang jelas, sehingga mendukung tercapainya mutu pelayanan A (Sangat Baik).

2. Tiga Unsur layanan terendah

Adapun tiga unsur pelayanan dengan **nilai terendah** adalah:

a. Waktu Pelayanan (3,58)

Nilai ini menunjukkan bahwa ketepatan dan kecepatan layanan masih dirasakan belum optimal, terutama pada layanan yang memerlukan koordinasi antarbagian.

b. Sarana dan Prasarana (3,59)

Responden menilai bahwa fasilitas pendukung layanan seperti ruang tunggu, media informasi, atau sarana digital masih perlu ditingkatkan.

c. Persyaratan Pelayanan (3,60)

Unsur ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna layanan masih merasa persyaratan administrasi belum sepenuhnya sederhana dan mudah dipahami.

Ketiga unsur tersebut menjadi area prioritas perbaikan karena berkaitan langsung dengan kenyamanan dan efisiensi layanan yang dirasakan masyarakat.

Berdasarkan hasil revidi terhadap pelaksanaan survei SKM secara *online* dan *realtime* di atas ada beberapa kendala survei yang dihadapi dilapangan. Permasalahan-permasalahan tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi hasil nilai IKM. Beberapa permasalahan survey yang dihadapi antara lain sebagai berikut:

- Belum dilakukannya pengendalian kualitas survei.
- Banyak PNS yang menjadi respondens, bisa terjadi bias penilaian.
- Pertanyaan kurang sesuai dengan konteks layanan di Sekretariat Daerah

Strategi yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- Melakukan survei independen sebagai survei pembandingan. Hal ini untuk kepentingan pengendalian mutu survei, sehingga hasil survei dapat dipakai sebagai acuan untuk upaya peningkatan kualitas layanan publik. Dengan kualitas pelayanan publik yang baik diharapkan kepercayaan publik terhadap pemerintah semakin meningkat.
- Pemilihan Responden yang Representatif, libatkan beragam jenis pengguna layanan dan hindari dominasi responden.

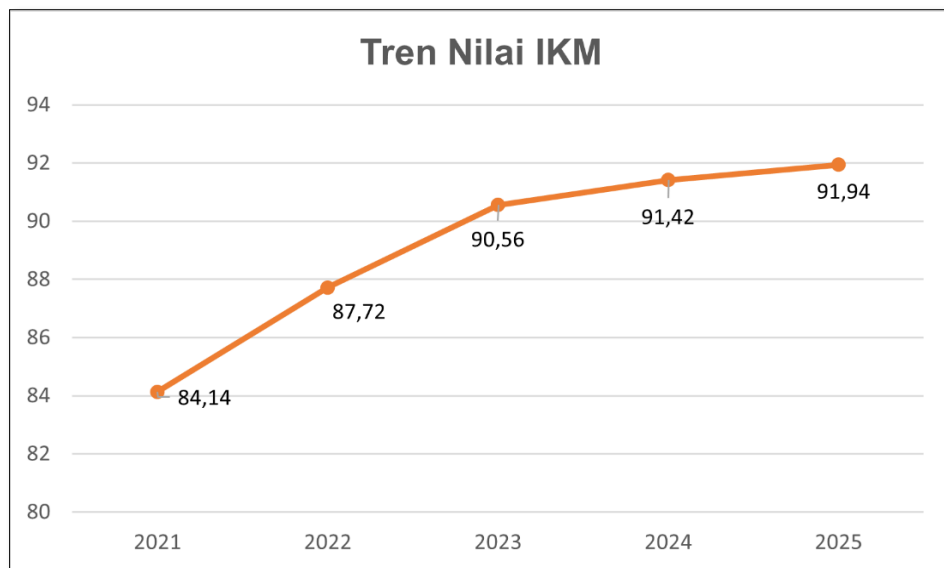
- Melakukan publikasi dan edukasi yang lebih massif ke pengguna layanan publik.

Sedangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik secara umum antara lain sebagai berikut :

- Melakukan evaluasi terhadap kepatuhan standar pelayanan publik secara periodik ke semua unit kerja pelayanan publik.
- Mendorong tumbuhnya budaya inovasi pelayanan public, dengan inovasi pelayanan publik diharapkan ada terobosan-terobosan pelayanan yang akan membawa dampak ke perbaikan layanan.
- Meningkatkan kualitas SDM di bidang pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik berupa pelatihan teknis, pelatihan kepemimpinan dan pelatihan pengelolaan pengaduan.

3.3.2. Tren Nilai SKM Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul

Gambar 3. 6 Tren Nilai IKM Sekretariat Daerah Tahun 2021- 2025



Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul selama periode tahun 2021 hingga 2025, terlihat adanya tren peningkatan nilai IKM yang konsisten setiap tahun. Hal ini menunjukkan adanya perbaikan berkelanjutan dalam kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Sekretariat Daerah.

Pada tahun 2021, nilai IKM tercatat sebesar 84,14. Nilai ini menjadi titik awal pelaksanaan penguatan standar pelayanan dan perbaikan tata kelola layanan di lingkungan Sekretariat Daerah. Pada tahun 2022, nilai IKM

meningkat menjadi 87,72. Kenaikan ini menunjukkan bahwa berbagai upaya perbaikan pelayanan mulai memberikan dampak positif, khususnya dalam aspek prosedur layanan dan peningkatan kapasitas aparatur. Selanjutnya, pada tahun 2023, nilai IKM kembali meningkat menjadi 90,56, yang menandai keberhasilan Sekretariat Daerah mencapai kategori mutu pelayanan sangat baik. Peningkatan ini didorong oleh penguatan mekanisme layanan konsultasi dan informasi di seluruh bagian.

Pada tahun 2024, nilai IKM mencapai 91,42, menunjukkan konsistensi peningkatan kualitas layanan, terutama dalam aspek transparansi biaya layanan dan responsivitas penanganan pengaduan. Puncaknya, pada tahun 2025, nilai IKM kembali meningkat menjadi 91,94. Nilai ini menegaskan bahwa Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul telah mampu mempertahankan mutu pelayanan pada kategori A (Sangat Baik) secara berkelanjutan.

3.4. IMPLIKASI HASIL

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berada pada kategori A (Sangat Baik) dengan tren peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang konsisten setiap tahun. Capaian ini memiliki sejumlah implikasi penting bagi penyelenggaraan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan daerah.

a. Penguatan Kepercayaan Masyarakat

Nilai IKM yang tinggi mencerminkan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Sekretariat Daerah. Hal ini memperkuat citra positif pemerintah daerah sebagai institusi yang responsif, transparan, dan profesional dalam memberikan layanan.

b. Efektivitas Implementasi Standar Pelayanan

Capaian mutu pelayanan sangat baik menunjukkan bahwa standar pelayanan yang telah ditetapkan berjalan efektif. Prosedur, mekanisme layanan, serta sistem pengaduan telah berfungsi dengan baik dan dirasakan langsung manfaatnya oleh pengguna layanan.

c. Dorongan untuk Inovasi Pelayanan

Tren peningkatan nilai IKM menjadi indikator bahwa inovasi pelayanan, khususnya dalam layanan konsultasi, informasi, dan digitalisasi proses layanan, telah memberikan dampak positif. Hal ini menjadi dasar untuk terus

mendorong pengembangan inovasi layanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

d. Identifikasi Area Prioritas Perbaikan

Meskipun hasil SKM berada pada kategori sangat baik, masih terdapat beberapa unsur pelayanan dengan nilai relatif lebih rendah, seperti waktu pelayanan, sarana prasarana, dan persyaratan layanan. Hal ini mengimplikasikan perlunya fokus peningkatan pada aspek-aspek tersebut agar kualitas layanan semakin merata dan optimal.

e. Penguatan Kompetensi Aparatur

Tingginya penilaian terhadap kompetensi dan perilaku pelaksana menunjukkan bahwa aparatur telah bekerja profesional. Namun, tuntutan peningkatan kualitas pelayanan ke depan mengimplikasikan perlunya penguatan kapasitas aparatur secara berkelanjutan melalui pelatihan teknis dan pelayanan prima.

f. Landasan Perencanaan Peningkatan Kinerja

Hasil SKM menjadi dasar objektif bagi Sekretariat Daerah dalam menyusun rencana tindak lanjut peningkatan pelayanan. Data SKM dapat digunakan sebagai bahan penyusunan program kerja, penganggaran, serta evaluasi kinerja unit layanan.

g. Dukungan Terhadap Reformasi Birokrasi

Capaian mutu pelayanan sangat baik menunjukkan kontribusi nyata Sekretariat Daerah dalam mendukung agenda reformasi birokrasi daerah, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik.

3.5. RENCANA TINDAK LANJUT

Terhadap unsur-unsur yang perlu perbaikan akan dilakukan tindak lanjut sebagai berikut:

Tabel 3. 12 Tabel Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	RTL	Waktu	Penanggungjawab
1.	Waktu	Menyusun dan mensosialisasikan standar waktu layanan (SOP) yang lebih jelas.	1 bulan	Semua bagian
2.	Sarana dan Prasarana	Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan	1 bulan	Semua Bagian
3.	Syarat pelayanan	Meninjau kembali dokumen persyaratan agar lebih ringkas dan tidak berulang	1 bulan	Semua Bagian

BAB IV PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul memberikan gambaran umum tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul semester 1 tahun 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul telah melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025 sesuai dengan pedoman dari PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan juga sesuai dengan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul;
- b. Hasil SKM juga menunjukkan adanya tren peningkatan nilai IKM secara konsisten dari tahun ke tahun, yang mencerminkan komitmen Sekretariat Daerah dalam melaksanakan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Unsur pelayanan dengan penilaian tertinggi meliputi biaya/tarif, penanganan pengaduan, dan prosedur pelayanan, yang menegaskan bahwa layanan telah dilaksanakan secara transparan, responsif, serta memiliki mekanisme yang jelas.
- c. Beberapa unsur pelayanan seperti waktu pelayanan, sarana dan prasarana, serta persyaratan layanan masih memperoleh nilai relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas pelayanan telah sangat baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya dalam aspek kecepatan layanan, kenyamanan fasilitas, dan penyederhanaan persyaratan administrasi.

4.2. REKOMENDASI

Untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul, berikut beberapa rekomendasi strategis yang perlu dipertimbangkan dan ditindaklanjuti:

1. Peningkatan Ketepatan Waktu Pelayanan

- Menyempurnakan standar operasional prosedur (SOP) layanan agar lebih sederhana dan efisien.
- Meningkatkan koordinasi antarbagian untuk mempercepat proses layanan yang bersifat lintas unit.
- Mengembangkan sistem layanan berbasis digital untuk mempercepat akses pelayanan.

2. Peningkatan Sarana dan Prasarana Layanan

- Memperkuat media informasi layanan, baik melalui website, media sosial, maupun papan informasi.
- Mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam penyampaian layanan.

3. Penyederhanaan Persyaratan Pelayanan

- Melakukan evaluasi terhadap dokumen persyaratan agar lebih ringkas dan mudah dipahami.
- Melakukan sosialisasi standar layanan kepada perangkat daerah dan masyarakat.

