

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



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL**  
**DINAS SOSIAL KABUPATEN BANTUL**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV</b> .....	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V</b> .....	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>14</b>
1. Kuisisioner .....	14
2. Hasil Pengolahan Data .....	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM .....	17
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	18

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Bantul.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;  
Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Sosial Kabupaten Bantul yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Desember 2024	320
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	5

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 1327 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1327 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

##### A. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
1	Laki-laki	610	45,97
2	Perempuan	717	54,03
<b>Jumlah</b>		<b>1327</b>	<b>100</b>

##### B. Umur

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak Mengisi	0	0	0
2	< 25 Tahun	88	120	208
3	25 - 35 Tahun	221	266	487
4	36 -45 Tahun	173	212	385
5	> 45 Tahun	128	119	247
<b>Total</b>		<b>610</b>	<b>717</b>	<b>1327</b>

##### C. Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	SD	142	12,02
3	SLTP	260	22,02
4	SLTA	457	38,7
5	S-1	274	23,2
6	S-2	44	3,73
7	S-3	4	0,34
<b>Total</b>		<b>1181</b>	<b>100</b>

#### D. Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	38	2,86
3	TNI	1	0,08
4	POLRI	3	0,23
5	Wiraswasta	147	11,08
6	Swasta	0	0
7	Lainnya	1138	85,76
<b>Total</b>		<b>1327</b>	<b>100</b>

#### 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

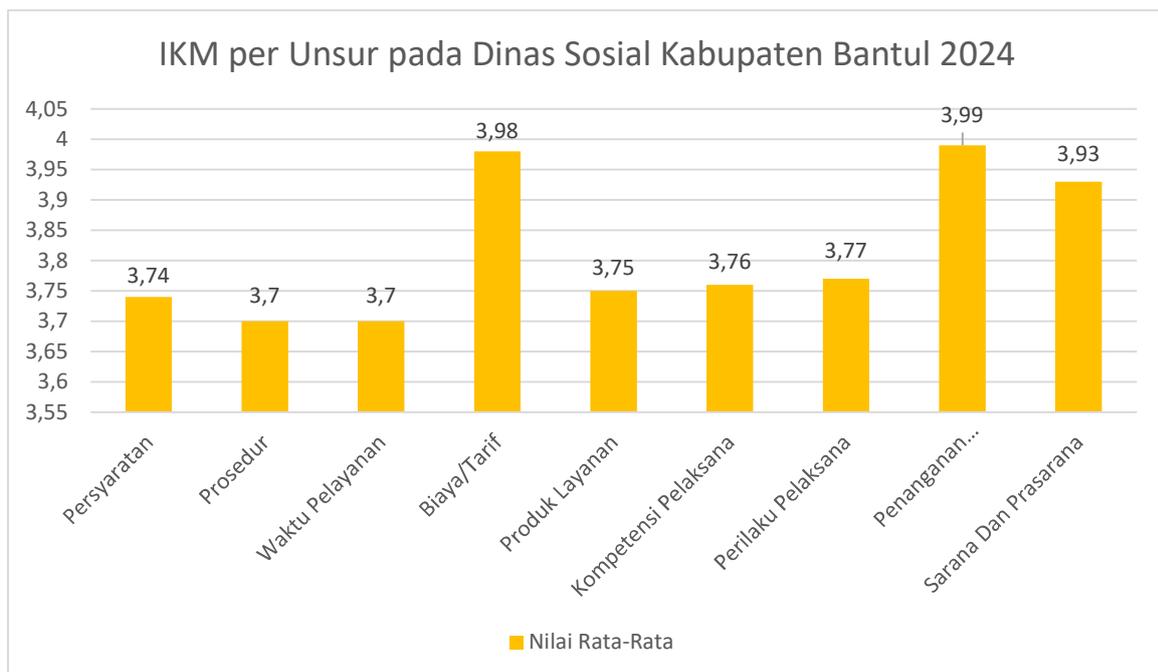
Kriteria Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja

Unit Pelayanan :

Nilai Presepsi	Interval SKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	<b>3.74</b>	<b>3.7</b>	<b>3.7</b>	<b>3.98</b>	<b>3.75</b>	<b>3.76</b>	<b>3.77</b>	<b>3.99</b>	<b>3.93</b>
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>95.41 (Sangat baik)</b>								



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,7. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,7 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga persyaratan layanan juga memiliki nilai terendah yang terakhir dengan nilai 3,74.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan saran dan masukan dengan nilai 3,99 ,yang kedua yaitu Biaya/tarif dengan nilai 3,98 dan yang terakhir yaitu Sarana dan prasana dengan nilai 3,93.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Persyaratan layanan yang di tingkatkan kembali”.
- “Waktu layanan yang masih dirasakan lama”.
- “Prosedur layanan yang perlu ditingkatkan kembali”.

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

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
2. Prosedur pelayanan yang masih dirasakan kurang oleh masyarakat. Prosedur layanan yang sebenarnya sudah baik tetapi masih ada beberapa masyarakat yang merasakan tidak baik.
3. Prosedur Layanan yang ada masih dirasakan kurang tepat oleh masyarakat yang mendapatkan layanan.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

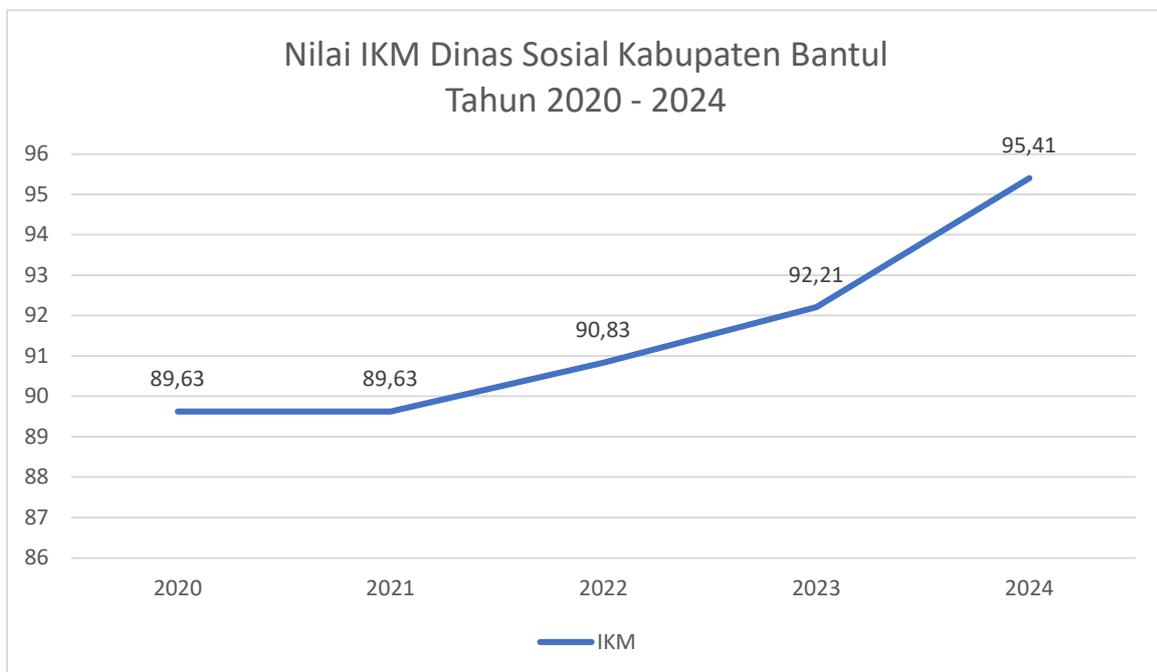
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum konsultasi publik (FKP). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"		√		√	<b>Petugas layanan</b>
		Penambahan loket layanan		√		√	
2	<b>Prosedur Pelayanan</b>	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√		√	<b>Petugas layanan</b>
3	<b>Persyaratan layanan.</b>	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan layanan.		√		√	<b>Petugas layanan</b>

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sosial Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Dinas Sosial Kabupaten Bantul.

## BAB V

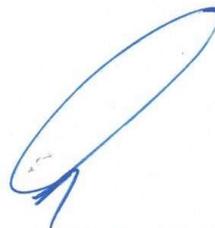
### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 95,41. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Sosial Kabupaten Bantul menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan (3,7), prosedur layanan (3,7), serta persyaratan layanan (3,74).
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pengaduan layanan (3,99), biaya/tarif layanan (3,98), sarana dan prasarana layanan (3,93)

Bantul, 06 Januari 2025

**Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul**



**Gunawan Budi Santoso, S.Sos., MH**

**NIP. 196912311996031017**



## 1. Hasil Pengolahan Data SKM

### A. JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
1	Laki-laki	610	45,97
2	Perempuan	717	54,03
<b>Jumlah</b>		<b>1327</b>	<b>100</b>

### B. UMUR

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak Mengisi	0	0	0
2	< 25 Tahun	88	120	208
3	25 - 35 Tahun	221	266	487
4	36 -45 Tahun	173	212	385
5	> 45 Tahun	128	119	247
<b>Total</b>		<b>610</b>	<b>717</b>	<b>1327</b>

### C. PENDIDIKAN

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	SD	142	12,02
3	SLTP	260	22,02
4	SLTA	457	38,7
5	S-1	274	23,2
6	S-2	44	3,73
7	S-3	4	0,34
<b>Total</b>		<b>1181</b>	<b>100</b>

### D. PEKERJAAN

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	38	2,86
3	TNI	1	0,08
4	POLRI	3	0,23
5	Wiraswasta	147	11,08
6	Swasta	0	0
7	Lainnya	1138	85,76
<b>Total</b>		<b>1327</b>	<b>100</b>

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT													
Tanggal 01 Januari 2024 sampai 31 Desember 2024													
No	OPD	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Nilai	Kinerja
1	Dinas Sosial	3,74	3,7	3,7	3,98	3,75	3,76	3,77	3,99	3,93	95,41	A	Sangat Baik
<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>Nilai</b>											
1	Persyaratan	3,74											
2	Prosedur	3,7											
3	Waktu pelayanan	3,7											
4	Biaya/tarif	3,98											
5	Produk layanan	3,75											
6	Kompetensi pelaksana	3,76											
7	Perilaku pelaksana	3,77											
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,99											
9	Sarana dan prasarana	3,93											
	<b>Nilai IKM</b>	<b>95,41</b>											
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>(A Sangat Baik)</b>											

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya 2023

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



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL  
DINAS SOSIAL KABUPATEN BANTUL  
2023**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

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

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

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

menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Sosial Kabupaten Bantul periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,672	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,608	A
3	Waktu Penyelesaian	3,528	A
4	Biaya/Tarif	3,944	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,649	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,620	A
7	Perilaku Pelaksana	3,641	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,920	A
9	Sarana dan Prasarana	3,611	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 Peningkatan sosialisasi kontak pelayanan “online”			v	v	Petugas layanan
		1.2 Penambahan Loker layanan			v	v	
2	Prosedur Layanan	2.1 Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan			v	v	Petugas layanan
3	Sarana Dan Prasarana	3.1 Peningkatan penyediaan sarana dan prasarana			v	v	Tim penyedia sarana dan prasarana

### BAB III

## REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Peningkatan sosialisai kontak pelayanan "online"	Sudah	Sudah dilakukan sosialisai terhadap kontak pelayanan "online" dan sudah bisa melakukan konsultasi online (melalui instagram, facebook,email dan website, WA layanan, call canter PUB).	Ada dan sudah terlampirkan di lembar lampiran.	Tidak terdapat hambatan yang berarti dan berjalan sebagaimana yang telah direncanakan.
	1.2 Penambahan loket layanan	Sudah	Sudah dilakukan penambahan loket layanan untuk meningkatkan layanan.	Ada dan sudah terlampirkan di lembar lampiran	Tidak terdapat hambatan yang berarti dan berjalan sebagaimana yang telah direncanakan.

2	2.1 Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Dilakukan koordinasi dan komunikasi dengan stakeholder terkait, dalam hal ini dengan Kementerian Sosial RI terkait proses pelayanan di Bidang Rehabilitasi Sosial. Telah dilaksanakan juga Monitoring dan Evaluasi SLRT untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan di Bidang Linjamsos. Dan juga telah dibuka layanan aduan call center Pelayanan Uang atau Barang sebagai tindak lanjut di Bidang Pemberdayaan Sosial.	Ada dan sudah terlampirkan di lembar lampiran	Tidak terdapat hambatan yang berarti dan berjalan sebagaimana yang telah direncanakan.
3	3.1 Peningkatan penyedia sarana dan prasarana	Sudah	Dalam rangka perbaikan untuk unsur sarana dan prasarana, telah disediakan fasilitas-fasilitas lengkap seperti kursi tunggu, snack, minum, wifi publik, bahan bacaan, toilet, ruang laktasi, area bermain anak, brosur layanan, alat bantu bagi penyandang disabilitas, dan lain-lain.	Ada dan sudah terlampirkan di lembar lampiran	Tidak terdapat hambatan yang berarti dan berjalan sebagaimana yang telah direncanakan.

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. Dinas Sosial Kabupaten Bantul telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Seluruh rencana tindak lanjut SKM 2023 telah dilaksanakan di seluruh bidang pada 3 (tiga) unsur dengan poin terendah yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan sarana prasarana. Dengan dilaksanakan monitoring dan evaluasi SLRT, koordinasi dengan stakeholder, dan penyediaan call center PUB untuk perbaikan unsur prosedur pelayanan. Kemudian dilaksanakannya sistem pelayanan satu pintu untuk perbaikan unsur waktu pelayanan, dan pemenuhan sarana prasarana untuk perbaikan unsur sarana prasarana.

Bantul, 06 Januari 2025

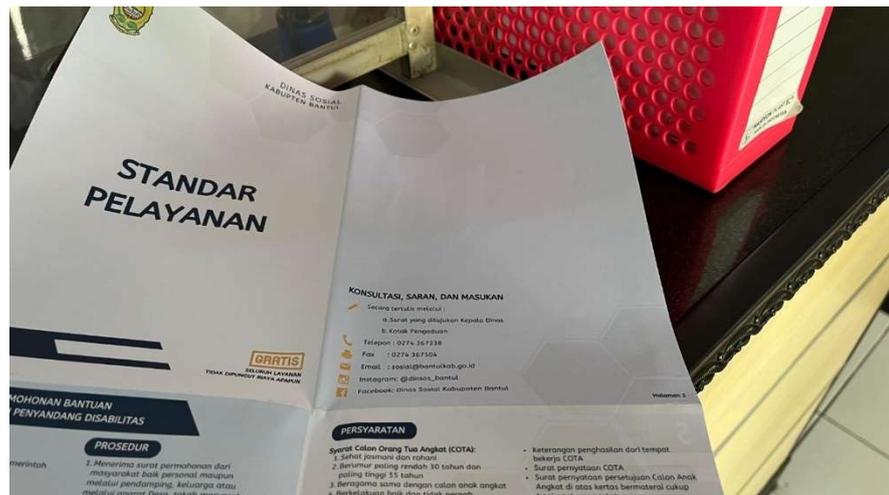
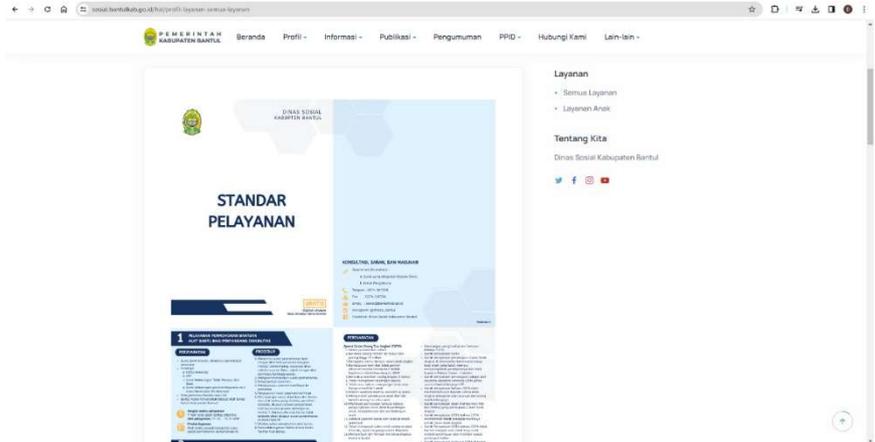
 Kepala Dinas Kabupaten Bantul

Gunawan/Budi Santoso, S.Sos., MH

NIP. 196912311996031017

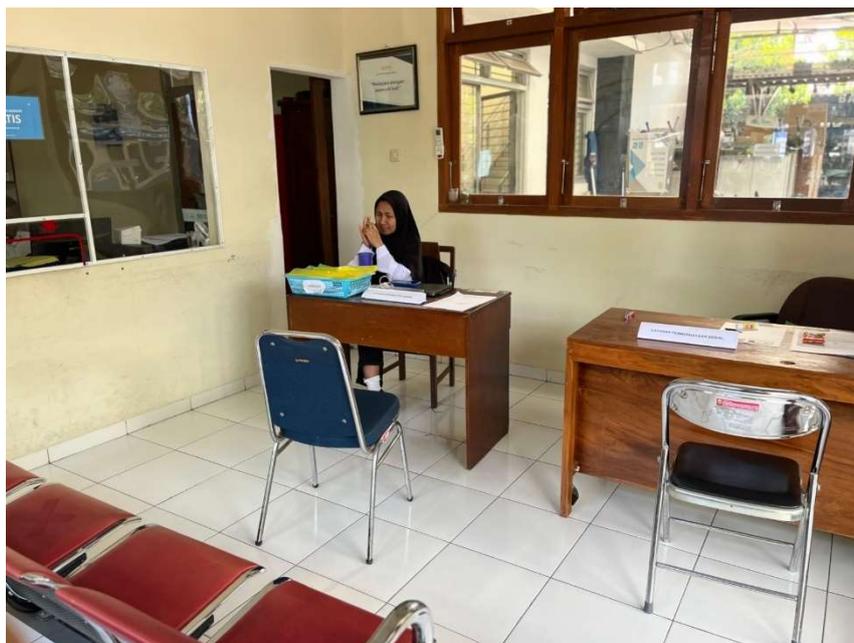
# LAMPIRAN

**Tabel 1.1 Peningkatan sosialisasi kontak pelayanan “online”**



Sosialisasi kontak pelayanan “online” melalui sosial media, brosur dan website

**Tabel 1.2 Penambahan loket layanan**



Penambahan loket untuk Layanan Rehabilitasi Sosial dan Pemberdayaan Sosial

**Tabel 2.1 Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan**



Koordinasi dan evaluasi dengan para StakeHolder guna untuk meningkatkan prosedur layanan di Dinas Sosial Kabupaten Bantul.

**Tabel 3.1 Peningkatan penyediaan sarana dan prasarana**



Telah dilakukan peningkatan sarana-prasarana secara berkala, sudah disediakan kursi tunggu, snack, minuman, wifi, bahan bacaan, toilet, ruang laktasi, area bermain, brosur, alat bantu disabilitas, riglet braille, dan terakhir dilakukan penyediaan buku braille standar pelayanan yang dibuat pada 18 Maret 2024