



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2022

**DINAS KEBUDAYAAN (KUNDHA KABUDAYAN)
KABUPATEN BANTUL**

 disbud.bantulkab.go.id

 [disbudbantul](https://www.instagram.com/disbudbantul)

 [@disbudbantul](https://www.facebook.com/disbudbantul)

 [disbudbantul](https://twitter.com/disbudbantul)

KATA PENGANTAR

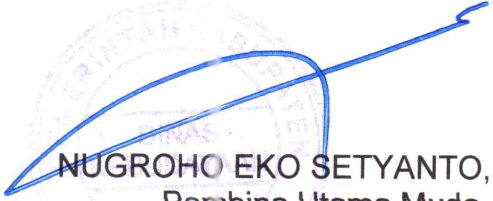
Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga dapat diselesaikannya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan) Kabupaten Bantul (*Kundha Kabudayan*) Kabupaten Bantul Semester I Tahun 2022.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Dinas Kebudayaan (*Kundha Kabudayan*) Kabupaten Bantul kepada masyarakat.

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

Bantul, 5 Juli 2022

Kepala Dinas Kebudayaan (*Kundha
Kabudayan*) Kabupaten Bantul


NUGROHO EKO SETYANTO, S.Sos, MM
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19711230 199101 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1. Pelaksana SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1. Jumlah Responden SKM	8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	11
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3. Tren Nilai SKM.....	13
BAB V KESIMPULAN	14
LAMPIRAN.....	15

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 Kebudayaan (*Kundha Kabudayan*) Kabupaten Bantul, 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 Survei Kepuasan Masyarakat

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kebudayaan (*Kundha Kabudayan*) Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kebudayaan (*Kundha Kabudayan*) Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan dan juga melalui tautan <https://bit.ly/skmdisbudbantul>. 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 Kebudayaan (*Kundha Kabudayan*) 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 kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan. Selain dengan pengumpulan data secara manual responden juga dapat mengisi kuesioner melalui tautan <https://bit.ly/skmdisbudbantul>.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan

masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Januari 2022	5 (lima) hari kerja
2	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2022	182 hari
3	Pengolahan dan Analisis Data Survei	Juni – Juli 2022	5 (lima) hari kerja
4	Penyusunan Laporan	Juli 2022	4 (empat) hari kerja

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis layanan pada Dinas Kebudayaan (*Kundha Kabudayan*) Kabupaten Bantul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kebudayaan (*Kundha Kabudayan*) Kabupaten Bantul dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 331 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 332 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

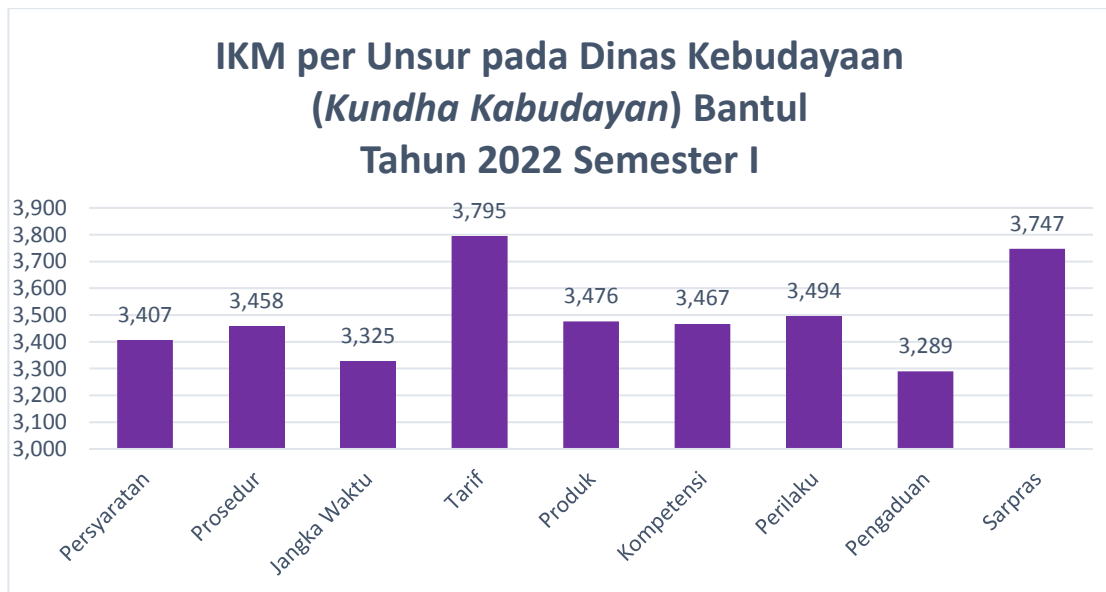
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Jenis Kelamin	Laki	190	74,8
		Perempuan	64	25,2
2	Pendidikan	SD ke bawah	0	0
		SLTP	2	0,97
		SLTA	43	20,77
		DIII	118	57
		SI	43	20,77
		S2	1	0,48
3	Pekerjaan	PNS	87	34,25
		TNI	14	5,51
		Swasta	0	0
		Wirausaha	36	14,17
		Lainnya	0	0
4	Jenis Layanan	Layanan konsultasi Adat, Seni dan Budaya	28	8
		Layanan Konsultasi dan Pengajuan Penerbitan Nomer Regristasi kelompok seni dan budaya	86	26

		Layanan Konsultasi Pelestarian Warisan Budaya	30	9
		Layanan Konsultasi Penelitian tentang Seni,budaya,bahasa, sastra dan cagar budaya	32	10
		Layanan Konsultasi Sejarah ,Bahasa dan Sastra	41	12
		Layanan Konsultasi Surat Rekomendasi keaslian karya buku bagi guru	63	19
		Layanan Legalisir piagam /sertifikat yang dikeluarkan Dinas Kebudayaan Bantul	28	8
		Layanan Pengesahan proposal seni, budaya, bahasa, sastra dan cagar budaya	24	7

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,407	3,458	3,325	3,795	3,476	3,467	3,494	3,289	3,747
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	87,38 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,289. Selanjutnya kemudahan jangka waktu mendapatkan nilai 3,325 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga persyaratan termasuk tiga unsur terendah yaitu dengan nilai 3,407.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Layanan mendapatkan nilai tertinggi 3,795 dari unsur biaya/tarif, dan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,747 dari unsur sarana prasarana.

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

- Saluran penanganan pengaduan yang dikelola masih terbatas.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Persyaratan belum diketahui secara umum untuk masyarakat luas.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

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

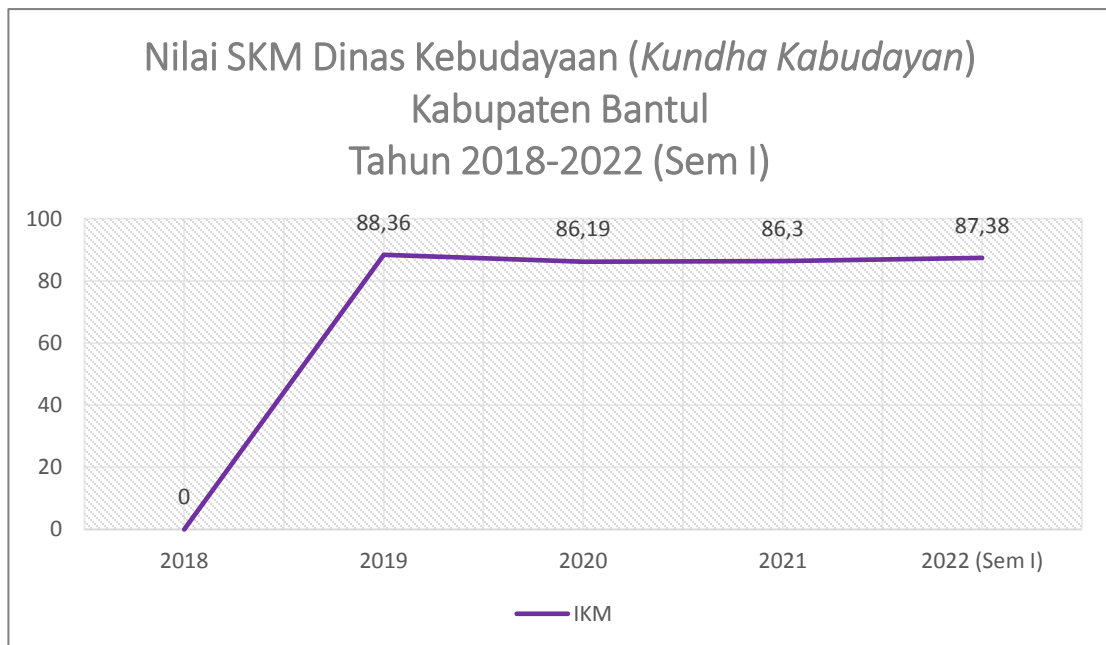
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih

dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan	Mengelola aduan dengan terorganisir agar penanganan lebih cepat dan tepat			√	√	...
2	Waktu Penyelesaian	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent			√		...
3	Prosedur Pelayanan	Melakukan sosialisasi dengan mengupload persyaratan yang dibutuhkan ke website resmi OPD	√	√	√	√	...

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 Kebudayaan (*Kundha Kabudayan*) Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022 Semester I pada Dinas Kebudayaan (*Kundha Kabudayan*) Kabupaten Bantul.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Januari hingga Juni 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

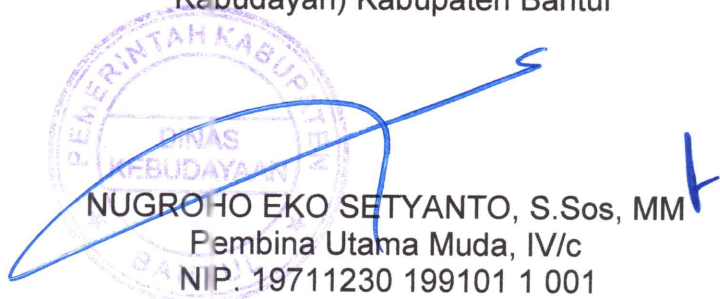
Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan) Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,38. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan) Kabupaten Bantul menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022 Semester I.

Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu penanganan pengaduan, waktu penyelesaian dan persyaratan.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif serta sarana prasarana.

Bantul, 5 Juli 2022

Kepala Dinas Kebudayaan (Kundha
Kabudayan) Kabupaten Bantul


NUGROHO EKO SETYANTO, S.Sos, MM
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19711230 199101 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner Manual

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA LAYANAN DINAS KEBUDAYAAN (*KUNDHA KABUDAYAN*) KABUPATEN BANTUL

Tanggal Survei : Jam Survei : 08.00 – 15.30


PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI WIRASWASTA KARYAWAN SWASTA
 BURUH HARIAN LEPAS PELAJAR/MAHASISWA IRT PETANI
 PEKERJAAN LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan : (Misal : Konsultasi, Permohonan Data, dll)

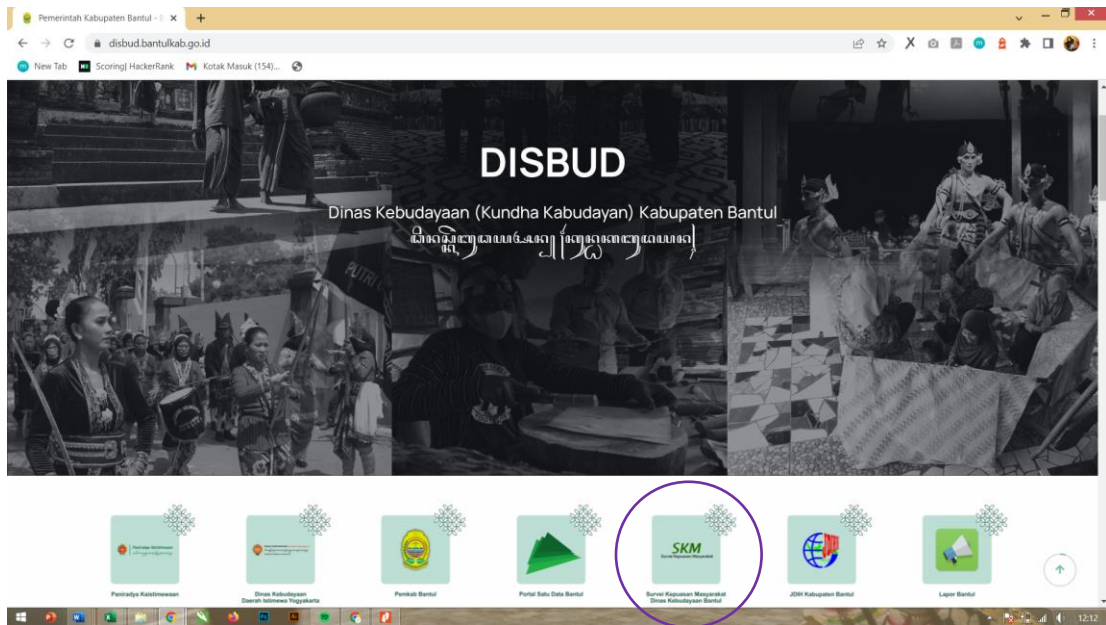
Anda dapat mengisi formulir ini secara daring melalui : <https://bit.ly/skmdisbudbantul> atau dapat scan qrcode berikut 

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	P*) 4 3 2 1
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Sangat Mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Tidak Mudah	4 3 2 1
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Sangat Cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat	4 3 2 1
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan? a. Gratis b. Murah c. Cukup Mahal d. Mahal	4 3 2 1
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai	4 3 2 1
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Sangat Kompeten b. Kompeten c. Kurang Kompeten d. Tidak Kompeten	4 3 2 1
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang sopan dan tidak ramah d. Tidak sopan dan tidak ramah	4 3 2 1
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup d. Buruk	4 3 2 1
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Dikelola dengan baik b. Berfungsi kurang maksimal c. Ada tetapi tidak berfungsi d. Tidak ada	4 3 2 1

2. Kuesioner Digital



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BANTUL

HOME ISI SKM STANDAR LAYANAN PUBLIK ADUAN MASYARAKAT DATA SKM

ISI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Nama Instansi	Nama Layanan
1	Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan)	Layanan Konsultasi Surat Rekomendasi keaslian karya buku bagi guru
2	Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan)	Layanan Konsultasi dan Pengajuan Penerbitan Nomer Registrasi kelompok seni dan budaya
3	Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan)	Layanan Pengesahan Proposal seni ,budaya,bahasa,sastra dan cagar budaya
4	Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan)	Layanan Legalisir piagam /sertifikat yang dikeluarkan Dinas Kebudayaan Bantul
5	Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan)	Layanan Konsultasi Penelitian tentang Seni,budaya,bahasa,sastra dan cagar budaya
6	Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan)	Layanan Konsultasi Pelestarian Warisan Budaya
7	Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan)	Layanan Konsultasi Sejarah ,Bahasa dan Sastra
8	Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan)	Layanan konsultasi Adat,Seni dan Budaya



ISI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

LAYANAN KONSULTASI DAN PENGAJUAN PENERBITAN NOMER REGISTRASI KELOMPOK SENI DAN BUDAYA
DINAS KEBUDAYAAN (KUNDHA KABUDAYAN)

Usia

Jenis Kelamin

Laki-laki Perempuan

Pendidikan

SD SMP SMA D3 S1 S2 S3

Pekerjaan

PNS TNI POLRI WIRASWASTA KARYAWAN SWASTA BURUH HARIAN LEPAS PELAJAR/MAHASISWA IRT

Petani

Pekerjaan Lainnya

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya?
 Tidak sesuai Kurang sesuai Sesuai Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
 Tidak mudah Kurang mudah Mudah Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
 Tidak cepat Kurang cepat Cepat Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan?
 Sangat mahal Cukup mahal Murah Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
 Tidak sesuai Kurang sesuai Sesuai Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?
 Tidak kompeten Kurang kompeten Kompeten Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
 Tidak sopan dan tidak ramah Kurang sopan dan tidak ramah Sopan dan ramah Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
 Buruk Cukup Baik Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
 Tidak ada Ada tetapi tidak berfungsi Berfungsi kurang maksimal Dikelola dengan baik

Kirim

56	4	0	4	4	4	3	4	0	4
57	4	4	1	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	4	4	4	4	4	4	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	3	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	3
65	4	4	3	4	3	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	4	4	4
67	3	3	3	4	3	3	4	4	4
68	4	4	4	4	4	0	3	4	4
69	3	3	4	4	2	3	4	4	4
70	4	3	3	4	4	3	4	3	4
71	4	3	3	4	4	3	4	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	4	4
73	3	3	4	4	3	4	4	4	3
74	3	3	3	4	3	4	3	3	3
75	3	3	3	4	4	3	3	3	4
76	4	4	3	4	4	4	3	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	3	4	4	4	4	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	2	4
84	3	4	4	4	3	3	4	3	3
85	3	3	2	4	3	3	4	3	3
86	3	4	3	4	4	3	3	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	3	3	3	4	3	3	4	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	3	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	4	3	4	3	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	4	3	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	4	4	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	3	4	3	4	3	3	4	3	4
108	4	4	4	0	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3
112	3	3	3	4	4	3	4	2	3
113	4	3	3	3	3	3	4	3	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	3	3	3	3	3	3	4	3	3
116	3	4	3	4	3	3	4	3	3
117	3	3	3	4	3	3	4	3	3
118	3	3	3	4	3	3	4	3	3
119	4	4	3	4	3	3	4	3	3
120	4	4	4	3	3	3	3	3	3
121	4	4	4	4	3	3	3	3	3

122	0	3	3	4	4	3	4	3	4
123	3	3	4	4	3	4	3	3	4
124	3	3	3	4	4	4	3	4	4
125	3	3	3	4	4	3	3	3	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	3	4	4
128	4	4	3	4	4	3	4	3	4
129	3	3	3	4	3	3	4	3	3
130	3	3	3	4	3	4	3	3	4
131	2	4	3	4	4	4	4	2	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	3
133	4	4	3	4	4	4	3	3	4
134	4	3	3	4	4	3	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	3	3	3	4	4	0	2	2
138	3	3	2	2	3	3	4	2	4
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	3	4	3	2	2	2	3	2	2
142	3	3	2	4	3	3	4	2	4
143	3	3	3	4	3	3	3	2	4
144	3	3	3	3	3	3	4	2	4
145	3	3	3	3	3	3	4	2	4
146	3	3	3	4	3	3	3	2	4
147	2	3	1	2	3	3	0	2	2
148	3	3	2	4	3	3	4	2	4
149	3	3	2	4	3	3	4	2	4
150	3	0	3	3	3	3	1	2	2
151	3	0	3	3	3	3	1	2	2
152	2	3	1	2	3	3	0	2	2
153	3	3	2	4	3	3	3	2	4
154	3	3	2	4	3	3	3	2	4
155	2	2	0	3	3	0	3	4	3
156	3	3	3	4	3	3	3	2	3
157	4	4	3	1	3	4	0	2	3
158	4	4	3	4	4	3	4	3	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	3	3	3	3	3	3	2	1
169	3	3	3	3	3	3	3	2	1
170	3	3	3	3	3	4	4	3	4
171	3	3	2	2	2	3	4	2	4
172	0	3	3	3	3	3	4	3	4
173	3	3	3	3	3	4	4	0	4
174	3	3	3	3	3	3	4	4	4
175	4	4	4	3	4	4	4	4	2
176	4	4	4	3	4	4	4	4	2
177	3	4	3	3	3	3	4	3	4
178	3	3	3	3	3	3	3	2	3
179	3	3	3	3	3	3	3	2	3
180	3	3	2	4	3	3	4	2	3
181	3	3	3	4	3	3	4	3	4
182	3	3	3	4	3	3	4	3	4
183	3	3	3	3	3	4	4	2	4
184	4	3	4	4	3	3	4	3	4
185	3	1	2	4	3	3	4	3	4
186	3	2	3	3	3	3	4	3	4
187	3	3	2	3	3	3	4	3	4

188	3	3	3	3	3	4	3	3	4
189	3	4	3	3	3	3	4	3	1
190	3	3	3	3	3	3	4	3	4
191	3	3	3	3	3	3	3	3	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	3	3	3	3	4	4	4
202	3	3	3	3	3	3	3	3	4
203	3	3	3	3	3	3	3	2	4
204	3	3	3	3	3	3	4	3	4
205	3	3	3	4	3	3	3	4	4
206	3	3	3	3	3	3	3	3	4
207	3	3	3	4	4	3	3	3	4
208	3	3	3	3	3	3	3	3	4
209	3	3	3	3	3	3	3	3	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	3	4	3	4	3	3	4	3	1
212	0	0	0	0	0	0	0	0	0
213	3	3	3	3	4	3	3	3	4
214	3	4	3	4	3	3	3	3	4
215	4	3	3	4	3	3	3	3	4
216	3	3	3	4	3	3	3	3	4
217	3	3	3	4	3	3	3	3	4
218	3	4	3	4	3	3	4	3	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	3	3	4	3	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	3	3	3	4	3	3	3	3	4
229	3	3	3	4	3	3	3	3	4
230	3	3	3	4	3	3	3	3	4
231	3	3	3	4	3	3	3	3	4
232	3	3	3	4	3	3	3	3	4
233	3	3	3	4	3	3	3	3	4
234	3	3	3	4	3	3	3	3	4
235	3	3	3	4	3	3	3	3	4
236	3	3	3	4	3	3	3	3	4
237	3	3	3	4	3	3	3	3	4
238	3	3	3	4	3	3	3	3	4
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3
240	3	3	3	3	3	3	3	3	4
241	3	3	3	4	3	3	3	3	4
242	3	3	3	4	3	4	3	3	4
243	3	3	3	4	3	3	3	0	4
244	3	3	3	4	3	4	3	3	4
245	3	3	3	4	3	3	3	3	4
246	3	4	3	4	3	3	3	3	4
247	3	3	3	4	3	4	3	3	4
248	3	3	3	4	3	3	3	3	4
249	3	3	3	4	3	3	2	3	4
250	3	3	3	4	3	3	2	3	4
251	3	3	3	4	3	3	3	0	4
252	3	4	3	4	3	4	3	0	4
253	3	4	3	4	4	3	3	3	4

320	3	3	3	4	3	3	3	3	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	3	4	4	4	3	3	3	4	3
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	4	3	3	4	4	3	3	4	3
325	4	4	3	4	3	3	0	2	3
326	3	3	3	4	3	3	3	3	3
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	3	4	3	4	3	4	3	3	4
329	3	3	3	4	3	3	3	3	4
330	3	3	3	3	4	4	4	3	4
331	3	3	3	4	3	3	3	3	4
332	3	3	3	4	4	4	4	3	2
Snilai / unsur	1131	1148	1104	1260	1154	1151	1160	1092	1244
NRR / unsur	3,407	3,458	3,325	3,795	3,476	3,467	3,494	3,289	3,747
NRR Tertbg /Unsur	0,379	0,384	0,369	0,422	0,386	0,385	0,388	0,365	0,416
IKM Unit pelayanan									87,383

Keterangan :

U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan
 NRR : Nilai rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
 **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : 87,38

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,407
U2	Prosedur	3,458
U3	Waktu pelayanan	3,325
U4	Biaya/tarif	3,795
U5	Produk layanan	3,476
U6	Kompetensi pelaksana	3,467
U7	Perilaku pelaksana	3,494
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,289
U9	Sarana dan prasarana	3,747

