



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN BANTUL

LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2025



DAFTAR ISI

LAPORAN	I
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	I
DAFTAR ISI	II
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul sejak Tahun 2021 menggunakan metode berbasis online dan telah diperbarui aplikasi pada tahun 2025 *link* <https://skm.bantulkab.go.id/grafiklayanan/dinas-komunikasi-dan-informatika> atau dapat diakses di web Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Bantul.yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 11 (sebelas) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 1.400 orang dan sampel sebanyak 300 Responden.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Kebutuhan Waktu
1.	Persiapan	Januari 2025	3 Hari
2.	Pengumpulan Data	Januari – November 2025	11 Bulan
3.	Pengolah Data dan Analisis Hasil	November 2025	3 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	3 Hari

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 959 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

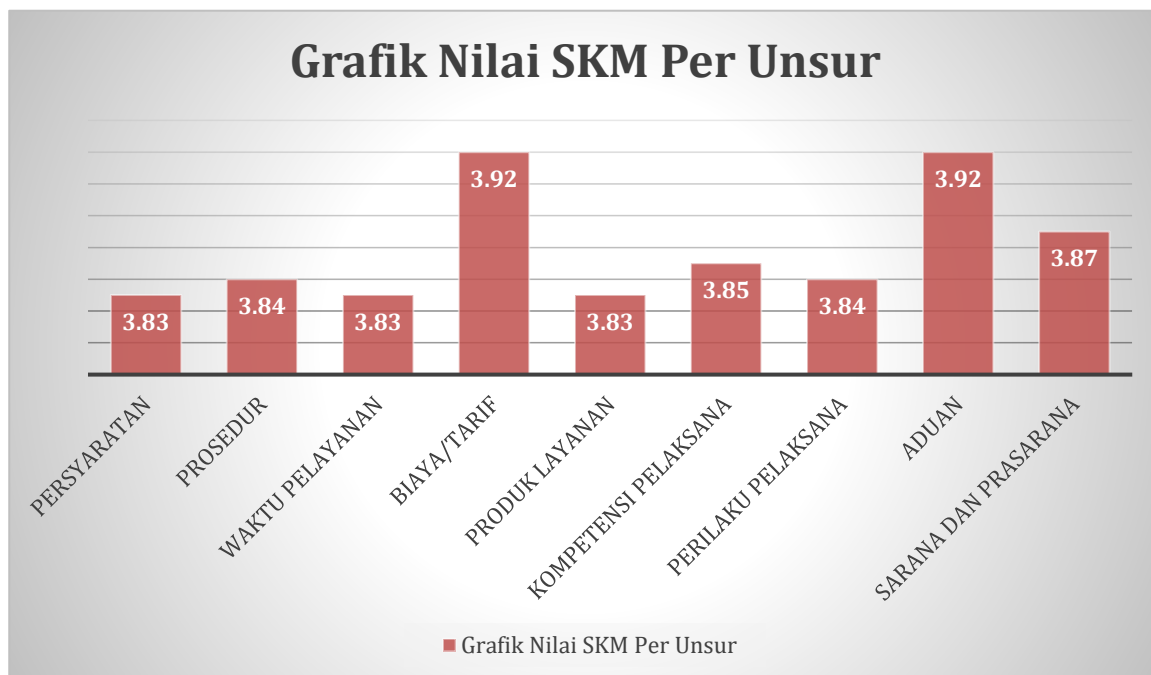
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	505	52,66%
		Perempuan	454	47,34%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	3	0%
		SMP/Sederajat	9	0,94%
		SMA/Sederajat	158	16,48%
		D1/D2/D3	206	21,48%
		D4/S1	542	56,52%
		S2	37	3,86%
		S3	4	0,42%
3	Pekerjaan	PNS	232	24.19%
		TNI	39	4.07%
		POLRI	8	0.83%
		WIRASWASTA	40	4.17%
		Buruh Harian Lepas	7	0.73%
		PELAJAR/ MAHASISWA	323	33.68%
		IRT	7	0.73%
		PETANI	2	0.21%
		GURU	44	4.59%
		PENSIUNAN	1	0.1%
		Belum Bekerja	14	1.46%

		PERANGKAT DESA	87	9.07%
		Lainnya	29	3.02%
		KARYAWAN SWASTA	126	13.14%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	959	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Informasi	539	3,78	3,78	3,77	3,89	3,79	3,80	3,78	3,90	3,83	95,33
2.	Layanan Konsultasi	420	3,86	3,88	3,88	3,95	3,85	3,89	3,88	3,94	3,91	97,33
Rerata IKM Per Unsur			3,83	3,84	3,83	3,92	3,83	3,85	3,84	3,92	3,87	
IKM Unit Layanan			96,47									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan, Waktu Pelayanan, dan Produk Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,83. Selanjutnya Biaya/tarif dan Aduan yang mendapatkan nilai 3,92 adalah nilai tertinggi.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat.

Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Pesyarataan	Meninjau kembali persyaratan pengajuan dan pemrosesan pelayanan yang sudah ditetapkan dalam Standar Pelayanan dan SOP apakah masih berlaku sesuai aturan atau perlu	Desember 2025	Kepala Subbagian Umum dan Kepagawawian
2	Waktu Pelayanan	Meninjau kembali jangka waktu pelayanan yang sudah ditetapkan dalam Standar Pelayanan dan SOP	Desember 2025	Kepala Subbagian Umum dan Kepagawawian

2.4 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 Komunikasi dan Informatika Kabupaten bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul periode Tahun 2024 menunjukkan angka yang relatif sama pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.77
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.73
3	Waktu Penyelesaian	3.72
4	Biaya/Tarif	3.79
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.76
6	Kompetensi Pelaksana	3.73
7	Perilaku Pelaksana	3.75
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.9
9	Sarana dan Prasarana	3.77

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Prosedur	Sudah	Meninjau kembali prosedur pengajuan dan pemrosesan pelayanan yang sudah ditetapkan dalam Standar Pelayanan dan SOP apakah masih berlaku sesuai aturan atau perlu diperbaharui	https://drive.google.com/drive/folders/1mbNbZLJOMDswHCUvMnzzzLeQDyWCog-B?usp=sharing
2	Kompetensi Pelaksana	Sudah	Memberikan arahan kepada petugas dan juga termasuk pengelolaan penyampaian informasi sesuai standar pelayanan	https://drive.google.com/drive/folders/1TyDCojDjIZGLmXXyvvBBo36l6_294vGA?usp=sharing
3	Waktu Pelayanan	Sudah	Meninjau kembali jangka waktu pelayanan yang sudah ditetapkan dalam Standar Pelayanan dan SOP	https://drive.google.com/drive/folders/11r19FBkK1zPHt6RLOGjJb8kePf6jbSau?usp=sharing

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 959 orang mengisi SKM pada Dinas KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BANTUL di tahun 2025. Layanan Informasi menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 539 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,47. Dengan demikian, nilai SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Waktu Pelayanan, dan Produk Layanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Bantul, 12 Januari 2026
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA,



BOBOT ARIFFI' AIDIN, S.T., M.T.
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 196906191996031003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat
Formulir Respondent Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul

Instansi
Dinas Komunikasi dan Informatika

Layanan
Layanan Konsultasi

Masukkan Uraian, Contoh : 25

Pilih Pendidikan

Pilih Pekerjaan

Mulai Survey

1 dari 10

Survei Kepuasan Masyarakat
Formulir Respondent Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?

Tidak sesuai Kurang sesuai Sesuai Sangat sesuai

Sebelumnya Selanjutnya

1 dari 10

Survei Kepuasan Masyarakat
Formulir Respondent Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?

Tidak mudah Kurang mudah mudah Sangat mudah

Sebelumnya Selanjutnya

2 dari 10

SKM BANTUL Beranda Standar Layanan Publik Aduan Masyarakat Data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat

Formulir Respondent Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?



Tidak cepat



Kurang cepat



cepat



Sangat cepat

Sebelumnya Selanjutnya

3 dari 10

SKM BANTUL Beranda Standar Layanan Publik Aduan Masyarakat Data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat

Formulir Respondent Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?



Tidak Sesuai



Kurang Sesuai



Sesuai



Sangat Sesuai (Gratis)

Sebelumnya Selanjutnya

Bantulpedia
Aplikasi Bantulpedia sudah tersedia di Android(Play Store) dan iOS(App Store). Download Sekarang !

4 dari 10

SKM BANTUL Beranda Standar Layanan Publik Aduan Masyarakat Data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat

Formulir Respondent Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?



Tidak sesuai



Kurang sesuai



Sesuai



Sangat sesuai

Sebelumnya Selanjutnya

Bantulpedia
Aplikasi Bantulpedia sudah tersedia di Android(Play Store) dan iOS(App Store). Download Sekarang !

5 dari 10

SKM BANTUL Beranda Standar Layanan Publik Aduan Masyarakat Data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat

Formulir Respondent Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ?

☐ Tidak kompeten
 ☐ Kurang kompeten
 ☐ Kompeten
 ☐ Sangat kompeten

Sebelumnya Selanjutnya

Bantulpedia

Aplikasi Bantulpedia sudah tersedia di Android(Play Store) dan iOS(App Store). Download Sekarang !

5 dari 10

SKM BANTUL Beranda Standar Layanan Publik Aduan Masyarakat Data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat

Formulir Respondent Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul

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

Sebelumnya Selanjutnya

Bantulpedia

Aplikasi Bantulpedia sudah tersedia di Android(Play Store) dan iOS(App Store). Download Sekarang !

7 dari 10

SKM BANTUL Beranda Standar Layanan Publik Aduan Masyarakat Data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat

Formulir Respondent Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

☐ Tidak ada
 ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
 ☐ Berfungsi kurang maksimal
 ☐ Dikelola dengan baik

Sebelumnya Selanjutnya

Bantulpedia

Aplikasi Bantulpedia sudah tersedia di Android(Play Store) dan iOS(App Store). Download Sekarang !

8 dari 10

SKM BANTUL Beranda Standar Layanan Publik Aduan Masyarakat Data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat

Formulir Respondent Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?

☐ Buruk
 ☐ Cukup
 ☐ Baik
 ☐ Sangat baik

Sebelumnya Selanjutnya

Bantulpedia
Aplikasi Bantulpedia sudah tersedia di Android(Play Store) dan iOS(App Store). Download Sekarang !

9 dari 10

SKM BANTUL Beranda Standar Layanan Publik Aduan Masyarakat Data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat

Formulir Respondent Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul

Simpan

Bantulpedia
Aplikasi Bantulpedia sudah tersedia di Android(Play Store) dan iOS(App Store). Download Sekarang !

10 dari 10

Berikut kami lampirkan link data lengkap untuk jumlah responden dan hasil responden :

<https://drive.google.com/drive/folders/1q5yGHNowwtbUDdx-dqmvX2rQamJ7VrKq?usp=sharing>

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







