

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2025

**KAPANEWON
IMOGIRI**

KABUPATEN BANTUL
D.AERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA

NGANCAR ,
KARANGTALUN,
IMOGIRI, BANTUL DIY



DAFTAR ISI

DAFTAR ISIii

BAB I PENDAHULUAN3

1.1 LatarBelakang..... 3

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 3

1.3 Maksud danTujuan 4

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM6

2.1 Pelaksana SKM 6

2.2 Metode Pengumpulan Data..... 6

2.3 Lokasi Pengumpulan Data..... 7

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 7

2.5 Penentuan Jumlah Responden 7

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM8

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..... 12

4.3 Tren Nilai SKM..... 12

BAB V KESIMPULAN.....14

LAMPIRAN15

1. Kuisioner

2. Hasil Pengolahan Data

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

4. Laporan hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya

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 Kapanewon Imogiri sebagai salah satu penyedia layanan publik di 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 Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 tentang Penyusunan, Penetapan Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan dan Survei IKM;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Komunikasi Publik
- Peraturan Daerah Kabupaten Bantul No. 2 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Bantul Nomor 02 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Bantul
- Peraturan Bupati Bantul Nomor 123 Tahun 2019 tentang Kecludukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Kapanewon.

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 Kapanewon Imogiri 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 dan kekuatan 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 perbaikan pelayanan 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. Partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat memberikan gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kapanewon Imogiri Kabupaten Bantul dengan membentuk Tim Pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 (terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang dapat diakses melalui link survey SKM <https://skm.bantulkab.go.id/survei> dan kuisisioner manual yang diberikan kepada pengguna layanan setelah menerima pelayanan dari Petugas Pelayanan Kapanewon. 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 Kapanewon Imogiri 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 pengumpulan data dilakukan di ruang Jawatan Pelayanan Kapanewon Imogiri pada saat jam pelayanan. Warga yang datang ke Kapanewon Imogiri dan telah mendapatkan pelayanan oleh Petugas Pelayanan diminta kesediaannya untuk mengisi kuisisioner SKM melalui scan barcode link alamat aplikasi survey SKM Kabupaten Bantul dan atau kuisisioner manual. Pengisian kuisisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, untuk yang manual kuisisioner yang telah diisi, dikumpulkan ditempat yang telah disediakan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan periode tertentu yaitu setiap 6 (enam) bulan atau per semester dalam satu tahun. Untuk Tahun 2025 Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan mulai tanggal 01 Januari sd 31 Desember 2025, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
1.	Persiapan	Bulan Januari 2025	
2.	Pengumpulan Data / Survey SKM	Januari – Desember 2025	
3.	Pengolahan data	Diolah secara otomatis oleh Sistem Aplikasi SKM	
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025 dan Januari 2026	
5	Pengiriman laporan SKM	20 Juli 2025 dan 20 Januari 2026	

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan Jumlah Responden untuk pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dalam hal ini mengikuti Surat Edaran dari Bagian Organisasi Setda Kabupaten Bantul yaitu minimal 660 Responden untuk satu periode pelaksanaan survey SKM mulai tanggal 01 Januari sd 31 Desember 2025.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 741 responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	387	52.23
		PEREMPUAN	354	47.77
2	UMUR	< 25 tahun	216	29.15
		25 – 35	251	33.87
		36-45	161	21.73
		> 45 tahun	113	15.25
3	PENDIDIKAN	SD	39	5.26
		SLTP	69	9.31
		SLTA	448	60.46
		D3	37	4.99
		S1	142	19.16
		S2	3	0.4
		S3	3	0.4
4	PEKERJAAN	PNS	83	11.2
		TNI	1	0,13
		POLRI	2	0,27
		WIRASWASTA	117	15.79
		KARYAWAN SWASTA	87	11.74
		BURUH HARIAN LEPAS	148	19.97
		PELAJAR/MAHASISWA	136	18.35
		IRT	81	10.93
		PETANI	18	2.43
		GURU	11	1.48
		PENSIUNAN	3	0.4
		PERANGKAT DESA	15	2.02
		BELUM BEKERJA	22	2.97
		LAINNYA	17	2.29
5	JENIS LAYANAN	Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	1	0,13
		Pelayanan Dispensasi Menikah	24	3,24
		Pelayanan Pengesahan Proposal	69	9,31
		Pelayanan Pengesahan Ijin Keramaian	32	4,32
		Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Mendapat Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4)	36	4,86
		Pelayanan Pengesahan Rusunawan	0	0
		Pelayanan Surat Rekomendasi Keringanan Biaya Listrik	0	0
		Pelayanan Umum	265	35,76
		Surat Keterangan Ahli Waris	49	6,62
		Pelayanan Administrasi Kependudukan	265	35,76

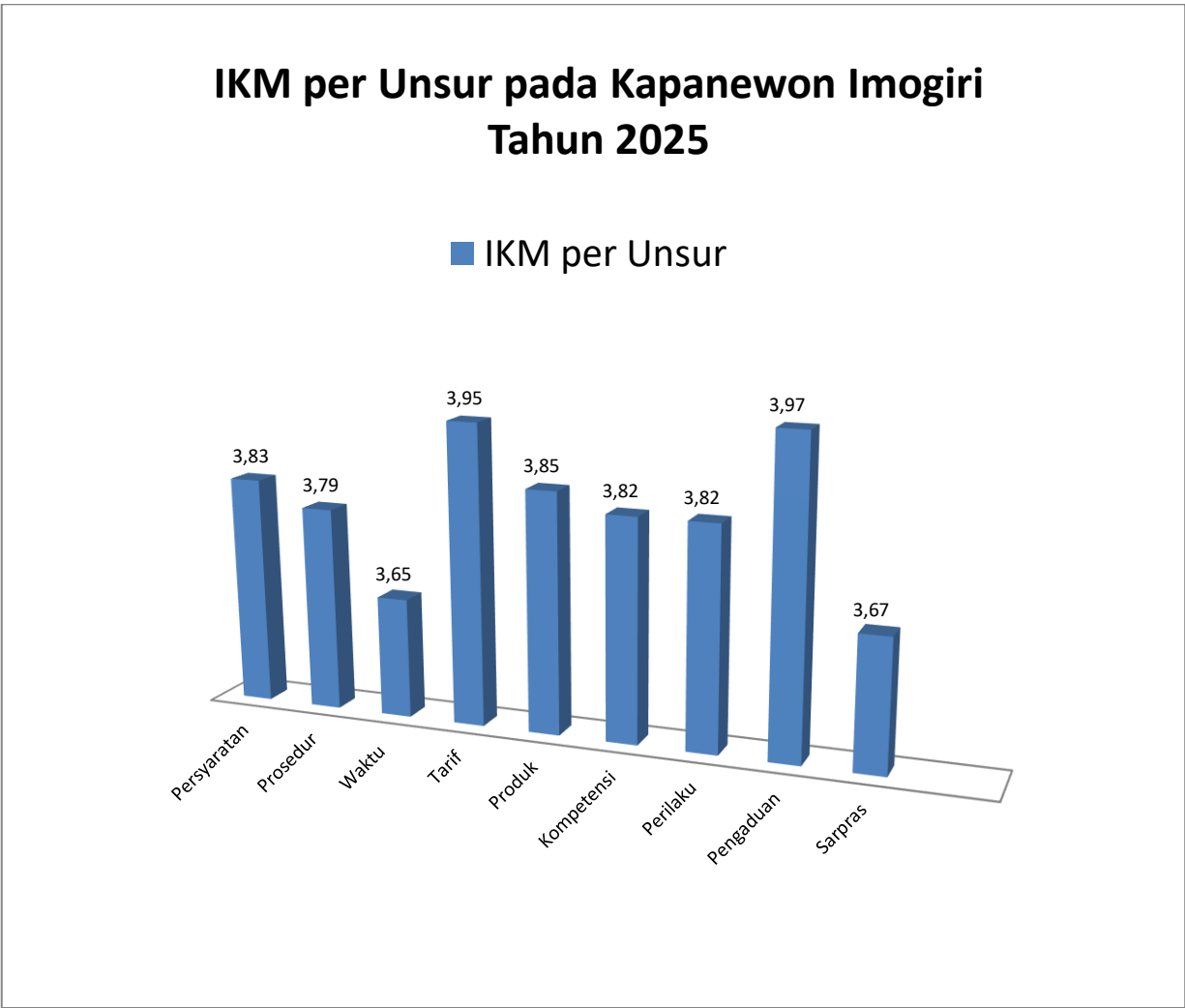
3.2 Ideks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel Detail Nilai SKM Per Unsur

Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,83	3,79	3,65	3,95	3,85	3,82	3,82	3,97	3,67
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,42 (A / Sangat Baik)								

Gambar Grafik Nilai SKM Per Unsur



Adapun untuk Pengolahan data SKM berdasarkan Jenis Layanan dan Per Unsur Layanan menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel Detail Nilai SKM Per Unsur Jenis Layanan

No	Perangkat Daerah	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Grade
	Kapanewon Imogiri	3,83	3,79	3,65	3,95	3,85	3,82	3,82	3,97	3,67	95,42	A (Sangat Baik)
1	Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	97,22	A (Sangat Baik)
2	Pelayanan Dispensasi Menikah	3,96	3,71	3,63	4,00	3,96	3,92	4,00	4,00	3,63	96,69	A (Sangat Baik)
3	Pelayanan Pengesahan Ijin Keramaian	3,94	3,63	3,34	4,00	3,97	3,75	3,81	4,00	3,31	93,75	A (Sangat Baik)
4	Pelayanan Pengesahan Proposal	3,80	3,81	3,64	3,97	3,84	3,77	3,83	4,00	3,68	95,39	A (Sangat Baik)
5	Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Mendapat Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4)	3,75	3,83	3,58	3,81	3,83	3,83	3,78	3,97	3,53	94,33	A (Sangat Baik)
6	Pelayanan Pengesahan Rusunawan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	nihil
7	Pelayanan Surat Rekomendasi Keringanan Biaya Listrik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Nihil
8	Pelayanan Umum	3,83	3,79	3,60	3,96	3,86	3,83	3,78	3,97	3,59	95,03	A (Sangat Baik)
9	Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris	3,91	3,87	3,80	3,98	3,91	3,87	3,80	4,00	3,78	97,00	A (Sangat Baik)
10	Pelayanan Administrasi Kependudukan	3,81	3,79	3,74	3,92	3,80	3,81	3,83	3,94	3,82	95,72	A (Sangat Baik)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa dari 9 unsur penilaian SKM diketahui 3 unsur pelayanan tertinggi dan 3 unsur terendah sebagai berikut :

- a. Tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah adalah :
 1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 3,65.
 2. Sarana Prasarana Layanan mendapatkan nilai 3,67 menempati posisi terendah kedua
 3. Prosedur yang mendapatkan nilai 3,79 menempati posisi terendah ketiga.
- b. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah :
 1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai 3,97 menempati sisi nilai tertinggi pertama,
 2. Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,95 menempati posisi tertinggi kedua,
 3. Produk Layanan mendapatkan nilai 3,85 menempati posisi tertinggi ketiga

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 :

- “waktu pelayanan dinilai kurang cepat, dan warga seringkali harus bolak balik ke Kapanewon untuk kepengurusan adminduk”.
- “Sarana Prasarana Pelayanan Kapanewon kurang maksimal, AC kurang dingin”
- “Prosedur pelayanan dengan pengajuan online dianggap rumit bagi sebagian masyarakat yang belum melek IT

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

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih kurang cepat dinilai oleh masyarakat, hal ini dapat dianalisis sebagai berikut :
 - Untuk pelayanan umum pengesahan yang tidak dapat diwakilkan terkadang harus ditinggal karena Panewu sedang tugas luar, akibatnya warga harus bolak balik ke Kapanewon.
 - Untuk Pelayanan Adminduk prosesnya dengan online, maka waktu layanan tidak lagi bergantung oleh cepatnya pelayanan Petugas Operator, namun juga sangat bergantung dengan jaringan internet, kepadatan lalu lintas jaringan dan sistem aplikasi yang lancar.
2. Sarana Prasarana Pelayanan Kapanewon Imogiri sudah baik, namun kurang berfungsi

- maksimal, AC diruangan kurang dingin, hal ini dikarenakan sudah berusia lebih dari 5 tahun. Dan Mesin cetak ADM sudah tidak berfungsi karena rusak.
3. Prosedur pelayanan adminduk masih ada yang menilai rumit”. Hal ini dapat dianalisis bahwa masih banyak warga yang belum melek IT dan bingung dalam pengajuan online Adminduk, dan belum paham prosedur pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

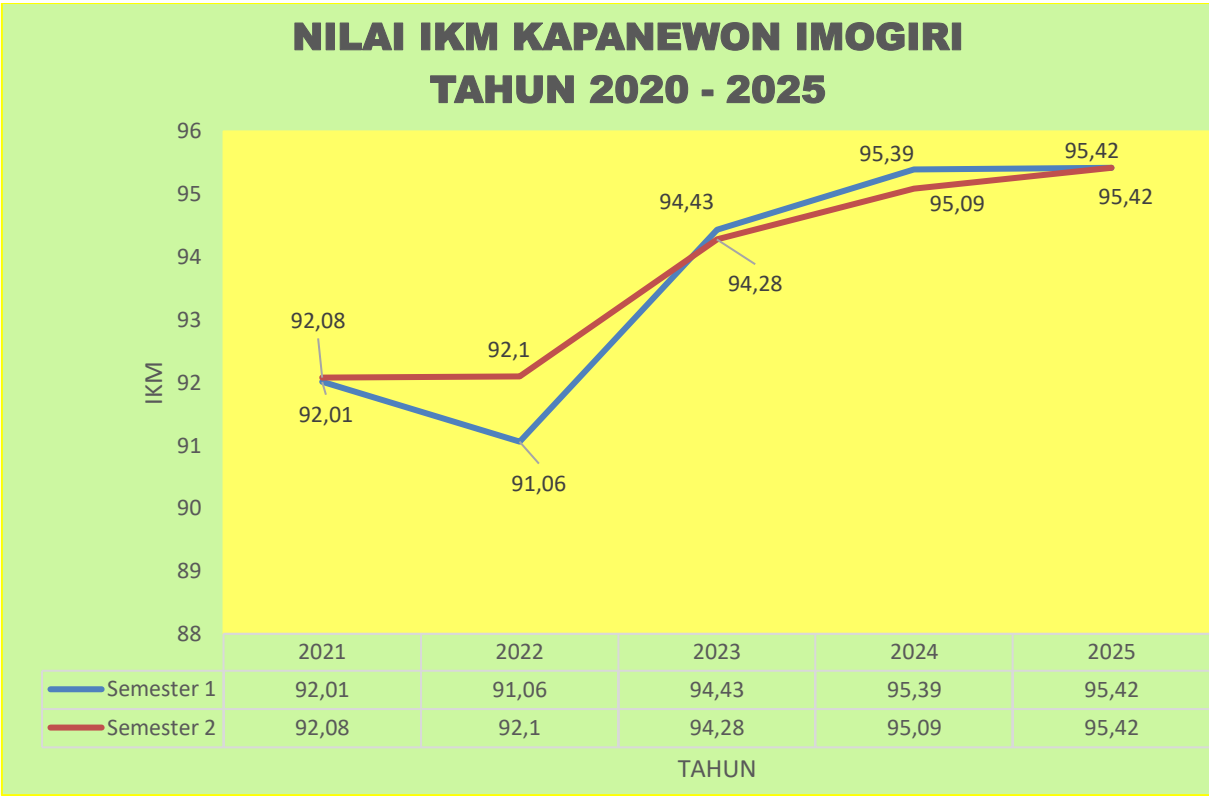
Berdasarkan hasil analisa tersebut diatas, dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik dan pengambilan kebijakan pelayanan publik. Oleh karena itu, dibuatkan Rencana Tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Adapun Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Layanan	Mengedukasi dan memberikan pendampingan Pengguna Layanan terkait Layanan Online Adminduk melalui web https://dukcapionline.bantulkab.go.id	Setiap hari kerja di bulan Jan Des 2026	Jawatan Pelayanan Umum
2	Sarana Prasarana	Service berkala AC di ruangan Jawatan pelayanan Umum	April 2026	Sekretariat dan Jawatan Pelayanan Umum
3	Prosedur Layanan	Sosialisasi Standar Pelayanan baik langsung maupun media sosial	Februari 2026	Peneglola website dan medsos Kap.Imogiri, Jawatan Pelayanan Umum

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 Kapanewon Imogiri Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa IKM Kapanewon Imogiri mengalami tren naik turun, namun demikian masih dalam kategori “Sangat Baik” dan melebihi target IKM Tahunan Kapanewon Imogiri. Dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Kapanewon Imogiri dari Tahun 2022 hingga 2025.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode 01 Januari sd 31 Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Imogiri Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan kualitas pelayanan yang baik, dengan perolehan nilai IKM 95.42. Hasil ini melebihi dari target yang ditetapkan pada Renstra Kapanewon Imogiri Tahun 2025-2030 yaitu angka 95,41 untuk Tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu : Waktu layanan, sarana prasarana, dan prosedur layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu : Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, Biaya/tarif, dan Produk layanan.

Imogiri, 15 Januari 2026



SLAMET SANTOSA, SIP, MM
Pembina Tk.I / IV.b

NIP. 19731226 199311 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



BARCODE LINK SKM KAPANEWON IMOGIRI

ISI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PELAYANAN.....
KAPANEWON IMOIRI

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 pelayanannya?**
☐ 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 penanganan pengaduan pengguna layanan?**
☐ Tidak ada ☐ Ada tetapi tidak berfungsi ☐ Berfungsi kurang maksimal ☒ Dikelola dengan baik
- 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?**
☐ Buruk ☐ Cukup ☐ Baik ☐ Sangat Baik

2. Hasil Pengolahan Data

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
5 TAHUNAN

No	OPD	2021	2022	2023	204	2025
1	Kapanewon Imogiri	92,08	92,10	94,28	95,09	95,42

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KAPANEWON IMOIRI

Tahun 2025

Periode Survey 01 Januari sd 31 Desember 2025

95,42
SANGAT BAIK

JENIS KELAMIN RESPONDEN			
No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	387	52,23
2	Perempuan	354	47,77
	Total	741	100,00

UMUR RESPONDEN			
No	Umur	Jumlah	%
1	Tidak Mengisi	0	0,00
2	< 25 Tahun	216	29.15
3	25 - 35 Tahun	251	33.87
4	36 -45 Tahun	161	21.73
5	> 45 Tahun	113	15.25
	Total	741	100,00

PENDIDIKAN RESPONDEN			
No	Pendidikan	Jumlah	%
1	Tidak Mengisi	0	0
2	SD	39	5.26
3	SLTP	69	9.31
4	SLTA	448	60.460
5	S-1	37	4.99
6	S-2	142	19.16
7	S-3	3	0.4
	Total	741	100,00

PEKERJAAN RESPONDEN			
No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	83	11,2
3	TNI	1	0,13
4	POLRI	2	0,27
5	Wiraswasta	117	15,79
6	Swasta	87	11,74
7	Lainnya	451	60,86
	Total	741	100,00

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Imogiri, 15 Januari 2026

PANEWU IMOIRI,

SLAMET SANTOSA, SIP, MM
Pembina Tk.I / IV.b
NIP. 19731226 199311 1 001

Laporan IKM Perangkat Daerah Kapanewon_Imogiri
(2025-01-01_sampai_2025-12-31)

#	Perangkat Daerah	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM		Grade
#	Kapanewon Imogiri	3.83	3.79	3.65	3.95	3.85	3.82	3.82	3.97	3.67	95.42	A (Baik)	Sangat
1	Pelayanan Administrasi Kependudukan	3.81	3.79	3.74	3.92	3.80	3.81	3.83	3.94	3.82	95.72	A (Baik)	Sangat
2	Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Mendapat Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4)	3.75	3.83	3.58	3.81	3.83	3.83	3.78	3.97	3.58	94.33	A (Baik)	Sangat
3	Pelayanan Dispensasi Menikah	3.96	3.71	3.63	4.00	3.96	3.92	4.00	4.00	3.63	96.69	A (Baik)	Sangat
4	Pelayanan Umum	3.83	3.79	3.60	3.96	3.86	3.83	3.78	3.97	3.59	95.03	A (Baik)	Sangat
5	Pelayanan Pengesahan Proposal	3.80	3.81	3.64	3.97	3.84	3.77	3.83	4.00	3.68	95.39	A (Baik)	Sangat
6	Pelayanan Pengesahan Ijin Keramaian	3.94	3.63	3.34	4.00	3.97	3.75	3.81	4.00	3.31	93.75	A (Baik)	Sangat
7	Surat Keterangan Ahli Waris	3.91	3.87	3.80	3.98	3.91	3.87	3.80	4.00	3.78	97.00	A (Baik)	Sangat
8	Pelayanan Legalisasi Kartu Keluarga	4.00	4.00	3.50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.50	97.22	A (Baik)	Sangat
9	Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan SKCK	4.00	3.67	3.67	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.67	97.25	A (Baik)	Sangat
10	Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Ahli Waris	4.00	3.50	3.00	4.00	3.75	3.50	3.50	4.00	3.00	89.58	A (Baik)	Sangat
11	Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	97.22	A (Baik)	Sangat

No	Unsur	Nilai
----	-------	-------

[illegible]

Laporan IKM Perangkat Daerah Kapanewon_Imogiri
(2025-01-01_sampai_2025-12-31)

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
280	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
281	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
282	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
283	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
284	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
285	3	4	3	1	1	3	4	4	4	
286	4	4	3	1	4	4	4	4	4	
287	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
289	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
290	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
291	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
292	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
293	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
294	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
295	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
296	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
297	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
298	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
299	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
300	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
301	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
302	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
303	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
306	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
316	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
317	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
318	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
319	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
320	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
321	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
322	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
323	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
324	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
325	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
326	4	3	4	4	4	4	4	4	3	

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
328	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
329	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
330	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
334	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
336	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
337	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
339	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
340	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
341	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
342	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
343	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
345	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
346	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
347	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
349	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
350	3	3	2	4	3	3	2	3	3	
351	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
355	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
356	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
357	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
360	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
361	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
364	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
366	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
370	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
372	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
373	4	3	3	4	4	4	3	4	4	

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
374	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
377	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
378	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
379	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
381	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
383	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
384	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
385	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
386	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
387	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
388	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
390	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
391	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
392	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
393	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
395	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
396	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
397	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
398	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
399	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
400	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
401	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
402	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
403	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
404	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
405	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
406	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
407	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
408	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
409	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
410	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
411	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
412	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
413	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
414	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
415	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
416	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
417	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
418	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
419	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
420	4	3	4	4	4	3	4	4	4	

[illegible]

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
468	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
469	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
470	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
471	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
472	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
473	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
474	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
475	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
476	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
477	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
478	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
479	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
480	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
481	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
482	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
483	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
484	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
485	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
486	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
487	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
488	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
489	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
490	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
491	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
492	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
493	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
494	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
495	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
496	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
497	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
498	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
499	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
500	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
501	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
502	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
503	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
504	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
505	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
506	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
507	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
508	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
509	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
510	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
511	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
512	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
513	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
514	4	3	4	4	4	4	4	4	4	

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
515	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
516	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
517	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
518	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
519	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
520	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
521	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
522	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
523	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
524	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
525	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
526	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
527	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
528	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
529	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
530	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
531	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
532	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
533	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
534	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
535	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
536	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
537	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
538	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
539	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
540	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
541	3	4	3	4	3	2	3	4	2	
542	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
543	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
544	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
545	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
546	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
547	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
548	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
549	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
550	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
551	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
552	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
553	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
554	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
555	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
556	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
557	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
558	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
559	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
560	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
561	4	3	3	4	3	3	3	4	3	

#	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
562	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
563	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
564	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
565	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
566	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
567	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
568	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
569	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
570	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
571	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
572	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
573	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
574	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
575	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
576	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
577	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
578	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
579	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
580	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
581	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
582	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
583	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
584	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
585	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
586	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
587	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
588	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
589	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
590	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
591	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
592	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
593	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
594	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
595	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
596	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
597	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
598	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
599	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
600	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
601	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
602	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
603	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
604	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
605	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
606	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
607	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
608	4	4	4	4	4	4	3	4	4	

[illegible]

[illegible]

[illegible]

DATA RESPONDEN
Tanggal 01 Januari sd 31 Desember 2025

No	OPD	Jumlah Responden
1	Kapanewon Imogiri	741



Daftar Layanan Responden (2025-01-01_sampai_2025-12-31)

No	Keterangan	Jumlah Responden
	Kapanewon Imogiri	741
1	Pelayanan Surat Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	1
2	Pelayanan Dispensasi Menikah	24
3	Pelayanan Pengesahan Proposal	69
4	Pelayanan Pengesahan Ijin Keramaian	32
5	Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Mendapat Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4)	36
6	Pelayanan Pengesahan Rusunawan	0
7	Pelayanan Surat Rekomendasi Keringanan Biaya Listrik	0
8	Pelayanan Umum	265
9	Surat Keterangan Ahli Waris	49
10	Pelayanan Administrasi Kependudukan	265

DATA REKAPITULASI RESPONDENT

Kapanewon Imogiri

Periode: 2025-01-01 00:00:00 s/d 2025-12-31 23:59:59

No	Jenis Kelamin		Pendidikan								Pekerjaan														Umur							
	P	L	Tidak Diisi	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	S3	Tidak Diisi	PNS	TNI	POLRI	WIRASWASTA	SWASTA	BURUH HARIAN LEPAS	PELAJAR /MAHASISWA	IRT	PETANI	GURU	PENSIUNAN	BELUM BEKERJA	PERANGKAT DESA	LAINNYA	Tidak diisi	< 25	25 - 35	36 - 45	> 45		
1		✓				✓									✓														✓			
2	✓					✓													✓										✓			
3	✓							✓													✓										✓	
4	✓					✓												✓										✓				
5	✓					✓												✓										✓				
6		✓				✓												✓										✓				
7		✓					✓												✓											✓		
8		✓				✓										✓												✓				
9		✓				✓									✓																	✓
10		✓				✓									✓																✓	
11	✓					✓											✓													✓		
12		✓						✓																✓					✓			
13		✓				✓												✓										✓				
14		✓				✓										✓													✓			
15		✓				✓											✓												✓			
16		✓					✓								✓																	✓
17		✓					✓								✓																	✓
18		✓				✓											✓												✓			
19	✓					✓													✓												✓	
20		✓				✓											✓											✓				
21		✓				✓											✓												✓			
22	✓					✓												✓										✓				
23		✓			✓												✓															✓
24	✓					✓											✓												✓			
25		✓				✓												✓										✓				
26		✓					✓								✓															✓		
27		✓				✓											✓												✓			
28		✓				✓									✓														✓			
29		✓				✓											✓												✓			
30		✓						✓								✓													✓			
31	✓					✓												✓										✓				
32	✓					✓												✓										✓				

[illegible]

74	✓			✓											✓			✓												✓	✓
75		✓				✓									✓		✓													✓	
76	✓					✓									✓													✓			
77		✓				✓											✓											✓			
78	✓				✓													✓										✓			
79		✓				✓									✓													✓			
80		✓				✓									✓													✓			
81	✓					✓											✓											✓			
82		✓						✓			✓																			✓	
83	✓							✓							✓														✓		
84	✓					✓											✓												✓		
85		✓				✓									✓															✓	
86	✓							✓							✓														✓		
87	✓					✓											✓											✓			
88		✓						✓							✓															✓	
89	✓							✓							✓															✓	
90		✓				✓												✓													✓
91		✓				✓									✓														✓		
92		✓				✓															✓							✓			
93		✓				✓									✓														✓		
94		✓				✓									✓														✓		
95		✓						✓							✓														✓		
96		✓						✓			✓																			✓	
97		✓				✓											✓											✓			
98	✓					✓											✓													✓	
99		✓				✓									✓														✓		
100		✓						✓							✓															✓	
101	✓							✓			✓																		✓		
102	✓							✓			✓																		✓		
103		✓								✓											✓									✓	
104		✓						✓							✓														✓		
105		✓				✓											✓											✓			
106		✓				✓									✓														✓		
107		✓			✓												✓														✓
108		✓			✓										✓																✓
109		✓				✓									✓														✓		
110		✓				✓									✓														✓		
111		✓			✓												✓														✓
112	✓					✓											✓											✓			
113		✓		✓						✓																					✓
114	✓				✓												✓												✓		

[illegible]

156		✓			✓											✓							✓				
157	✓			✓													✓							✓			
158	✓				✓										✓									✓			
159	✓				✓										✓								✓				
160		✓			✓										✓									✓			
161	✓				✓											✓							✓				
162	✓				✓											✓							✓				
163	✓				✓											✓							✓				
164		✓			✓										✓									✓			
165		✓			✓										✓								✓				
166	✓				✓											✓							✓				
167		✓			✓										✓								✓				
168	✓				✓												✓								✓		
169	✓				✓												✓									✓	
170		✓					✓				✓													✓			✓
171		✓					✓											✓						✓			
172		✓			✓										✓										✓		
173	✓				✓						✓													✓			
174		✓			✓						✓													✓			
175		✓			✓										✓									✓			
176		✓			✓										✓									✓			
177		✓			✓											✓							✓				
178		✓			✓											✓							✓				
179	✓				✓												✓							✓			
180	✓				✓												✓							✓			
181	✓				✓										✓									✓			
182	✓			✓											✓											✓	
183		✓			✓											✓							✓				
184		✓			✓							✓													✓		
185	✓				✓										✓								✓				
186	✓				✓										✓								✓				
187		✓			✓													✓							✓		
188	✓				✓												✓							✓			
189		✓			✓											✓								✓			
190		✓			✓										✓									✓			
191		✓		✓											✓									✓			
192		✓			✓						✓												✓				
193	✓				✓											✓							✓				
194	✓				✓												✓							✓			
195	✓				✓											✓							✓				
196	✓				✓											✓							✓				

[illegible]

238		✓				✓										✓											✓	✓		
239	✓					✓																					✓			
240		✓				✓										✓												✓		
241	✓				✓											✓											✓		✓	
242		✓			✓																				✓					✓
243		✓				✓										✓														✓
244		✓				✓										✓														✓
245		✓				✓						✓																		✓
246	✓					✓												✓										✓		
247	✓					✓												✓												
248		✓				✓												✓									✓			
249		✓				✓										✓														✓
250		✓				✓										✓														✓
251	✓					✓												✓									✓			
252	✓					✓												✓									✓			
253	✓					✓												✓									✓			
254		✓				✓										✓													✓	
255	✓					✓												✓									✓			
256	✓					✓												✓									✓			
257		✓						✓												✓								✓		
258		✓				✓				✓																			✓	
259	✓						✓											✓											✓	
260		✓					✓						✓																✓	
261	✓					✓							✓															✓		
262		✓				✓							✓																	✓
263		✓				✓								✓														✓		
264		✓				✓					✓																	✓		
265		✓					✓				✓																	✓		
266		✓			✓													✓											✓	
267		✓				✓														✓							✓			
268	✓					✓					✓																	✓		
269		✓				✓												✓									✓			
270		✓				✓										✓											✓			
271	✓					✓												✓									✓			
272	✓					✓										✓													✓	
273		✓			✓							✓																	✓	
274	✓					✓												✓									✓			
275	✓					✓														✓								✓		
276		✓				✓										✓											✓			
277		✓				✓										✓											✓			
278	✓					✓												✓									✓			

279		✓						✓															✓			✓		
280	✓								✓					✓													✓	✓
281		✓				✓									✓											✓		
282		✓			✓													✓									✓	✓
283	✓					✓										✓									✓			
284	✓					✓									✓												✓	✓
285		✓			✓										✓													✓
286		✓				✓							✓													✓		
287	✓						✓				✓															✓		
288	✓						✓				✓															✓		
289		✓					✓				✓														✓			
290		✓					✓				✓															✓		
291	✓						✓				✓														✓			
292		✓			✓													✓									✓	
293	✓					✓										✓									✓			
294		✓				✓										✓									✓			
295		✓				✓					✓																	✓
296	✓					✓											✓									✓		
297	✓					✓										✓									✓			
298	✓					✓										✓									✓			
299	✓					✓										✓									✓			
300	✓					✓										✓									✓			
301	✓			✓												✓										✓		
302	✓					✓											✓								✓			
303	✓					✓											✓								✓			
304	✓					✓											✓								✓			
305		✓		✓												✓											✓	
306		✓		✓												✓											✓	
307		✓					✓						✓													✓		
308	✓					✓											✓								✓			
309	✓						✓				✓															✓		
310	✓						✓															✓				✓		
311	✓						✓					✓												✓				
312		✓					✓					✓														✓		
313	✓						✓					✓														✓		
314	✓						✓					✓														✓		
315	✓						✓													✓							✓	
316	✓					✓														✓						✓		
317		✓					✓						✓													✓		
318		✓				✓									✓											✓		
319		✓				✓									✓											✓		

320	✓					✓										✓				✓								✓		
321	✓					✓												✓											✓	
322		✓			✓									✓					✓										✓	✓
323		✓					✓														✓									✓
324		✓				✓									✓														✓	
325		✓					✓									✓													✓	
326		✓				✓								✓															✓	
327		✓				✓										✓													✓	
328	✓							✓				✓																	✓	
329		✓						✓				✓																	✓	
330		✓						✓				✓																	✓	
331	✓							✓				✓																	✓	
332		✓						✓				✓																	✓	
333		✓						✓				✓																	✓	
334		✓						✓				✓																	✓	
335	✓							✓				✓																	✓	
336		✓						✓				✓																	✓	
337	✓							✓				✓																	✓	
338	✓							✓				✓																	✓	
339	✓							✓				✓																	✓	
340		✓						✓				✓																	✓	
341	✓							✓				✓																	✓	
342	✓							✓				✓																	✓	
343		✓				✓																✓							✓	
344		✓					✓															✓							✓	
345	✓					✓									✓												✓			
346	✓					✓									✓												✓			
347		✓				✓											✓											✓		
348	✓						✓									✓												✓		
349		✓					✓								✓													✓		
350		✓				✓									✓														✓	
351		✓			✓										✓														✓	
352	✓					✓									✓														✓	
353	✓					✓									✓														✓	
354		✓				✓									✓														✓	
355	✓				✓											✓													✓	
356	✓						✓											✓											✓	
357	✓					✓								✓															✓	
358	✓					✓													✓								✓			
359	✓					✓								✓															✓	
360	✓					✓											✓												✓	

361	✓					✓											✓	✓									✓			
362	✓					✓											✓												✓	
363		✓						✓												✓								✓		
364	✓					✓															✓						✓		✓	
365	✓						✓				✓																	✓		
366	✓					✓																			✓				✓	
367	✓							✓										✓										✓		
368	✓					✓											✓											✓		
369		✓						✓				✓																		✓
370	✓							✓												✓									✓	
371		✓				✓											✓										✓			
372	✓							✓				✓																		✓
373	✓					✓											✓												✓	
374	✓				✓												✓											✓		
375	✓							✓						✓															✓	
376	✓				✓							✓															✓			
377	✓					✓						✓																	✓	
378	✓					✓													✓									✓		
379	✓					✓						✓																✓		
380	✓					✓													✓									✓		
381		✓				✓											✓													✓
382		✓				✓						✓															✓			
383	✓					✓																		✓			✓			
384		✓				✓						✓																✓		
385	✓							✓											✓									✓		
386	✓					✓						✓															✓			
387		✓				✓																		✓			✓			
388	✓					✓																				✓	✓			
389	✓					✓																		✓		✓	✓			
390		✓						✓				✓																	✓	
391		✓				✓						✓																	✓	
392	✓						✓					✓																	✓	
393	✓					✓						✓																	✓	
394	✓							✓				✓																	✓	
395		✓						✓											✓									✓		
396	✓					✓												✓									✓			
397		✓				✓						✓																	✓	
398		✓				✓											✓											✓		
399	✓					✓						✓																	✓	
400	✓					✓													✓								✓			
401	✓						✓					✓																✓		

[illegible]

443	✓				✓											✓			✓									✓		✓
444	✓					✓										✓												✓		
445	✓				✓														✓									✓		
446	✓					✓													✓									✓		
447		✓				✓										✓												✓		
448		✓				✓															✓							✓		
449		✓			✓								✓																✓	
450		✓		✓																									✓	
451	✓							✓																						✓
452	✓							✓																						✓
453	✓							✓				✓																✓		
454	✓					✓												✓										✓		
455		✓				✓										✓														✓
456		✓				✓										✓														✓
457		✓						✓											✓									✓		
458		✓						✓											✓									✓		
459		✓				✓							✓														✓			
460		✓				✓							✓														✓			
461		✓				✓							✓														✓			
462	✓					✓							✓															✓		
463	✓						✓											✓												✓
464		✓				✓											✓										✓			
465		✓				✓											✓										✓			
466	✓						✓												✓											✓
467	✓					✓											✓											✓		
468		✓				✓															✓						✓			
469		✓			✓											✓														✓
470		✓						✓						✓														✓		
471		✓						✓									✓										✓			
472		✓						✓									✓										✓			
473	✓				✓													✓										✓		
474		✓				✓												✓									✓			
475		✓				✓												✓									✓			
476		✓				✓																			✓			✓		
477	✓					✓												✓										✓		
478		✓						✓				✓																	✓	
479	✓			✓														✓												✓
480	✓					✓																			✓				✓	
481		✓				✓										✓													✓	
482		✓						✓				✓																	✓	
483	✓					✓												✓										✓		

[illegible]

[illegible]

607		✓				✓													✓									✓	✓
608		✓					✓														✓							✓	
609		✓			✓														✓									✓	
610		✓				✓													✓										✓
611	✓					✓						✓																	✓
612		✓				✓						✓																✓	
613		✓				✓													✓									✓	
614		✓				✓										✓												✓	
615		✓			✓											✓											✓		
616	✓				✓											✓											✓		
617	✓				✓											✓											✓		
618		✓			✓														✓									✓	
619		✓			✓							✓															✓		
620		✓			✓														✓									✓	
621		✓				✓																							✓
622		✓				✓						✓																	✓
623		✓										✓																	✓
624	✓					✓										✓										✓			
625		✓				✓										✓										✓			
626	✓					✓										✓										✓			
627	✓					✓						✓																✓	
628		✓				✓										✓												✓	
629		✓				✓																							✓
630		✓				✓																							✓
631	✓					✓						✓																✓	
632		✓				✓											✓									✓			
633		✓				✓											✓									✓			
634		✓				✓											✓									✓			
635		✓			✓												✓									✓			
636		✓			✓												✓									✓			
637	✓				✓												✓												✓
638		✓				✓						✓																	✓
639		✓				✓																							✓
640	✓																✓										✓		
641	✓															✓													✓
642	✓															✓													✓
643		✓				✓										✓													✓
644	✓															✓													✓
645	✓															✓													✓
646		✓			✓											✓													✓
647		✓			✓												✓												✓

648		✓				✓									✓														✓		
649	✓					✓									✓															✓	
650	✓					✓									✓															✓	
651		✓				✓											✓												✓		
652		✓				✓												✓													✓
653	✓					✓									✓				✓											✓	
654	✓				✓												✓													✓	
655	✓				✓									✓															✓		
656	✓								✓								✓											✓			
657	✓								✓								✓											✓			
658		✓							✓								✓											✓			
659		✓							✓								✓											✓			
660		✓				✓										✓															✓
661		✓		✓										✓																	✓
662	✓			✓															✓												✓
663		✓				✓													✓												
664	✓					✓								✓															✓		
665	✓					✓								✓															✓		
666	✓					✓								✓															✓		
667	✓							✓							✓													✓			
668		✓				✓											✓											✓			
669		✓				✓											✓											✓			
670	✓					✓											✓											✓			
671	✓					✓													✓										✓		
672	✓					✓													✓										✓		
673	✓					✓													✓										✓		
674	✓			✓												✓															✓
675		✓		✓												✓															✓
676		✓		✓												✓															✓
677	✓			✓												✓															✓
678	✓			✓												✓															✓
679	✓					✓													✓												✓
680	✓				✓														✓												✓
681		✓						✓								✓													✓		
682		✓				✓										✓												✓			
683	✓					✓											✓											✓			
684		✓				✓									✓													✓			
685	✓					✓											✓											✓			
686		✓				✓											✓											✓			
687	✓					✓											✓											✓			
688		✓				✓											✓											✓			

689		✓				✓												✓									✓				
690		✓				✓												✓									✓				
691		✓				✓								✓				✓													✓
692	✓					✓								✓																	✓
693	✓					✓										✓											✓				
694		✓				✓								✓															✓		
695	✓					✓												✓											✓		
696		✓				✓										✓											✓				
697	✓					✓															✓					✓					
698		✓					✓					✓																	✓		
699	✓					✓						✓																	✓		
700		✓					✓						✓																✓		
701	✓						✓					✓																	✓		
702		✓					✓					✓																			✓
703		✓				✓								✓																	✓
704	✓					✓								✓															✓		
705		✓					✓						✓																✓		
706	✓					✓										✓													✓		
707	✓				✓											✓													✓		
708	✓				✓											✓													✓		
709	✓					✓											✓										✓				
710	✓					✓											✓										✓				
711		✓				✓						✓						✓													✓
712	✓					✓											✓										✓				
713		✓				✓						✓																			✓
714		✓		✓												✓															✓
715		✓				✓										✓												✓			
716		✓				✓										✓													✓		
717	✓					✓												✓										✓			
718	✓				✓								✓															✓			
719		✓			✓											✓													✓		
720	✓					✓										✓													✓		
721		✓				✓							✓																		✓
722		✓				✓										✓													✓		
723		✓			✓								✓																		✓
724		✓			✓											✓															✓
725		✓			✓													✓													✓
726		✓				✓							✓																		✓
727	✓						✓						✓																		✓
728	✓						✓						✓																		✓
729		✓						✓					✓																✓		

730		✓			✓								✓														✓	
731		✓			✓					✓																		✓
732		✓			✓								✓														✓	
733		✓					✓								✓											✓		
734	✓				✓								✓															✓
735		✓			✓																✓					✓		
736		✓			✓								✓													✓		
737		✓			✓																✓					✓		
738	✓				✓																✓					✓		
739		✓					✓													✓								✓
740		✓			✓								✓														✓	
741		✓					✓														✓							✓

A. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
1	Laki-laki	387	52.23%
2	Perempuan	354	47.77%
	Jumlah	741	100%

B. Umur

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak mengisi	0	0	0
2	< 25 TH	99	117	216
3	25 - 35 TH	136	115	251
4	36 - 45 TH	83	78	161
5	> 45 TH	69	44	113
	Total	387	354	741

C. Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %
1	SD	39	5.26%
2	SMP	69	9.31%
3	SMA	448	60.46%
4	D3	37	4.99%
5	S1	142	19.16%
6	S2	3	0.4%
7	S3	3	0.4%
8	D4	0	0%
	Jumlah	741	100%

D. Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %
1	PNS	83	11.2%
2	TNI	1	0.13%
3	POLRI	2	0.27%
4	WIRASWASTA	117	15.79%
5	BURUH HARIAN LEPAS	148	19.97%
6	PELAJAR/MAHASISWA	136	18.35%
7	IRT	81	10.93%
8	PETANI	18	2.43%
9	GURU	11	1.48%
10	PENSIUNAN	3	0.4%
11	BELUM BEKERJA	22	2.97%
12	PERANGKAT DESA	15	2.02%
13	LAINNYA	17	2.29%
14	KARYAWAN SWASTA	87	11.74%
	Jumlah	741	100%

3.Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL KAPANEWON IMOGIRI

ꦏꦧꦸꦥꦠꦺꦤ꧀ꦧꦤ꧀ꦠꦸꦭꦏꦏꦤꦺꦴꦤ꧀ꦲꦩꦺꦒꦶꦂꦶ

Alamat : Ngancar, Karangtalun, Imogiri Bantul Kode Pos 55782
Telepon : (0274) 6460652, Email : kec.imogiri@bantulkab.go.id
Website : www.kec-imogiri.bantulkab.go.id

KEPUTUSAN PANEWU IMOGIRI KABUPATEN BANTUL NOMOR :1C TAHUN 2025

T E N T A N G PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KAPANEWON IMOGIRI KABUPATEN BANTUL TAHUN 2025

PANEWU IMOGIRI KABUPATEN BANTUL

- Menimbang :
- a. bahwa Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik di daerah berkewajiban untuk meningkatkan kualitas melayani kebutuhan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
 - b. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan public secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 tentang Penyusunan, Penetapan Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan dan Survei IKM;
 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
 5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Komunikasi Publik
 6. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul No. 2 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
 7. Peraturan Bupati Bantul Nomor 02 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Bantul
 8. Peraturan Bupati Bantul Nomor 123 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Kapanewon.

M E M U T U S K A N :

- Menetapkan: KEPUTUSAN PANEWU IMOGIRI TENTANG TIM PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KAPANEWON IMOGIRI TAHUN 2025

- KESATU : Membentuk Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 dengan Susunan Personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Panewu Imogiri.
- KEDUA : Tugas dan fungsi Tim sebagaimana dimaksud diktum kesatu adalah :
- A. Tugas
1. Merencanakan pelaksanaan survey Kapanewon;
 2. Melaksanakan seluruh kegiatan survey Kapanewon;
 3. Mengolah, menganalisa dan melaporkan hasil survey Kapanewon;
 4. Melakukan koordinasi dengan OPD terkait;
 5. Melaksanakan pelaksanaan survey selanjutnya
- B. Fungsi
1. Menjalankan tugas Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dengan baik dan lancar
 2. Mengkoordinasikan program kegiatan yang sesuai dengan hasil laporan survey
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud diktum kesatu bertanggung jawab kepada Panewu;
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Panewu ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025 pada Kapanewon Imogiri.
- KELIMA : Keputusan Panewu ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Imogiri
Pada tanggal : 20 Januari 2025


PANEWU,
SLAMET SANTOSA, SIP
Pembina Tk. I / IV.b
NIP. 19731226 199311 1 001

Salinan Keputusan Panewu ini disampaikan kepada Yth. :

1. Kepala Bagian Organisasi Setdakab.Bantul;
2. Yang bersangkutan;
untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya

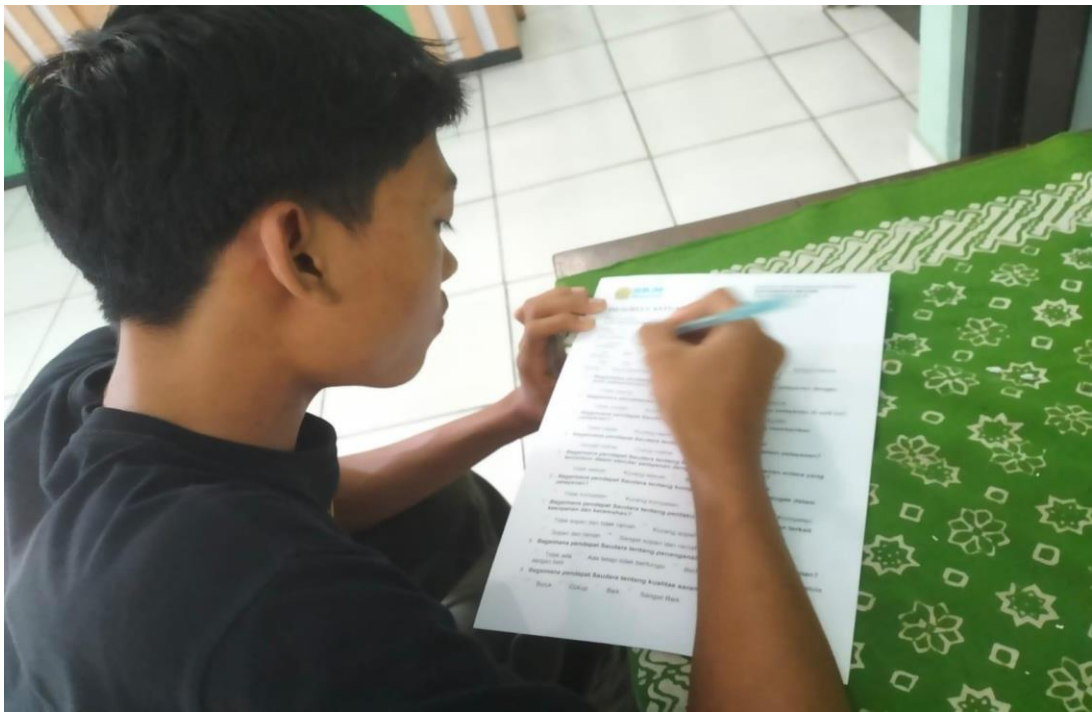
LAMPIRAN :
KEPUTUSAN PANEWU IMOGIRI
NOMOR: 1C TAHUN 2025
TANGGAL : 20 JANUARI 2025
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KAPANEWON IMOGIRI KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2025

SUSUNAN PERSONALIA TIM PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KAPANEWON IMOGIRI KABUPATEN BANTUL TAHUN 2025

NO	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1.	Penanggung Jawab	Panewu
2.	Ketua	Panewu Anom
3.	Sekretaris	Kepala Jawatan Pelayanan Umum
4.	Anggota	1. Kepala Jawatan Sosial
		2. Kepala Jawatan Kemakmuran
		3. Plt. Kepala Jawatan Keamanan
		4. Kepala Jawatan Praja
		5. Pengadministrasi Umum pada Jawatan Pelayanan Umum
		6. Pengadministrasi Umum pada Jawatan Keamanan
		7. Analis Program Pembangunan pada Jawatan Kemakmuran
		8. Pramu Bhakti pada subbagian.Umum dan Kepegawaian
		9. PHL pada Jawatan Praja
		10. PHL pada Jawatan Sosial

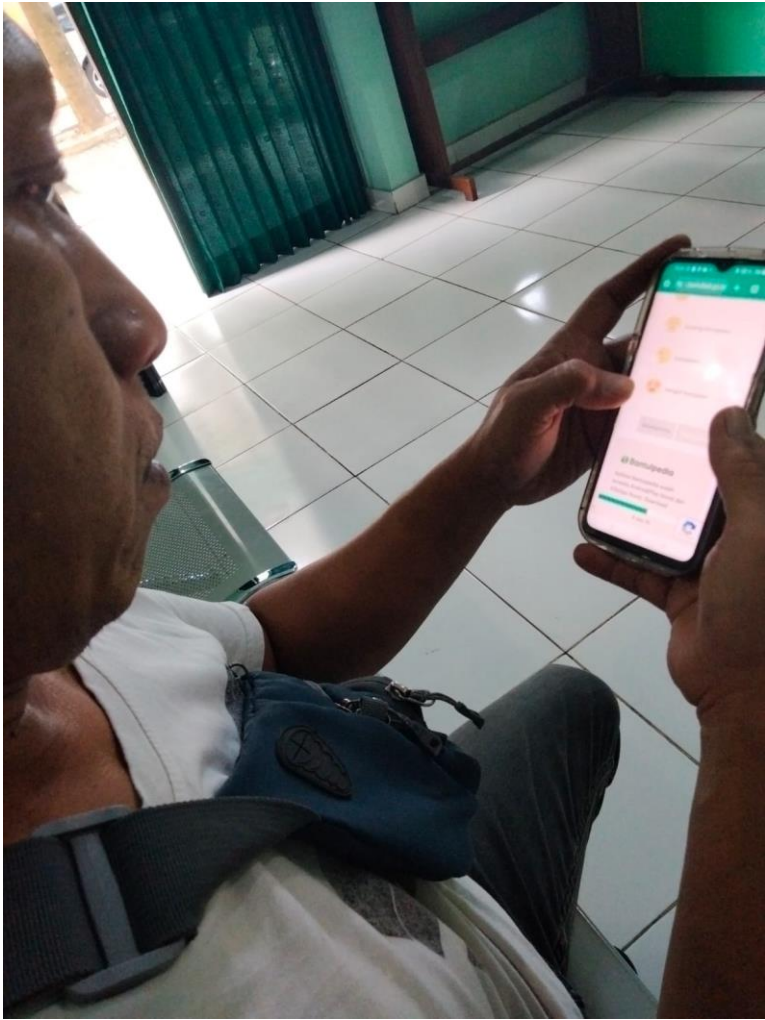


PANEWU,
SLAMET SANTOSA, SIP
Rembina Tk. I / IV.b
NIP. 19731226 199311 1 001



Gambar 3

Responden mengisi kuisisioner SKM secara manual



Gambar 4

Responden sedang mengisi kuisisioner SKM melalui Aplikasi SKM

4. Laporan Hasil Tindak lanjut SKM Tahun 2024



LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2024



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
KAPANEWON IMOIRI

Ngancar, Karangtalun, Imogiri, Bantul kode pos 55782 Telp. (0274) 6460652
Email : kec.imogiri@bantulkab.go.id website : <https://kec-imogiri.bantulkab.go.id>

2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....2

BAB I PENDAHULUAN.....3

1.1 Latar Belakang.....3

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat4

1.3 Maksud dan Tujuan54

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT.....6

2.1 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 20246

2.2 Rencana Tindak Lanjut.....7

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT.....9

3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024.....14

BAB IV PENUTUP 14

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 public 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 Kapanewon Imogiri sebagai salah satu penyedia layanan publik di 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. 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.

Rencana Tindak lanjut disusun sebagai bentuk komitmen dari Kapanewon Imogiri Kabupaten Bantul sebagai tindak lanjut atas hasil SKM yang telah dilaksanakan dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan public di Kapanewon Imogiri Kabupaten Bantul.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 tentang Penyusunan, Penetapan Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan dan Survei IKM;
- d. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Komunikasi Publik
- f. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul No. 2 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- g. Peraturan Bupati Bantul Nomor 02 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Bantul
- h. Peraturan Bupati Bantul Nomor 123 Tahun 2019 tentang Kecludukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Kapanewon.

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 Kapanewon Imogiri Kabupaten Bantul.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan dan kekuatan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya perbaikan pelayanan yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat memberikan gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

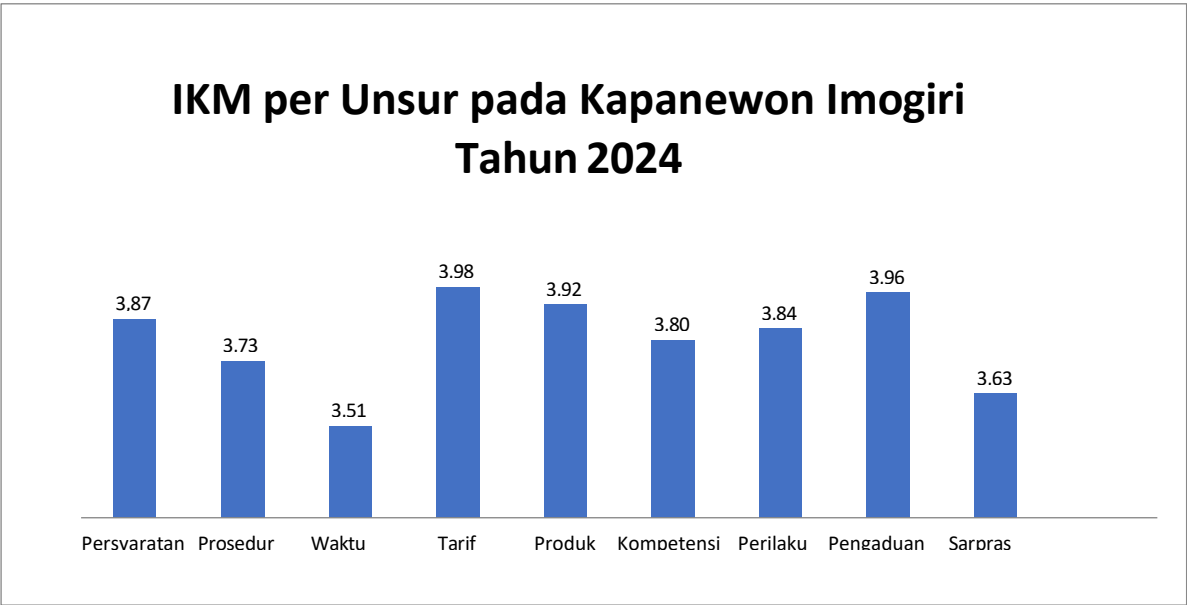
2.1 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

Hasil survey kepuasan masyarakat Kapanewon Imogiri tahun 2024 tertuang dalam tabel dan gambar dibawah ini :

Tabel Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,87	3,73	3,51	3,98	3,92	3,80	3,84	3.96	3,63
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,09 (A / Sangat Baik)								

Gambar Grafik Nilai SKM Per Unsur



Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa dari 9 (Sembilan) unsur penilaian SKM diketahui 3 (tiga) unsur terendah sebagai berikut :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 3,51.
Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat, hal ini dapat dianalisis sebagai berikut :

- Untuk pelayanan umum seperti legalisir / pengesahan terkadang masih harus ditinggal karena Pejabat yang berwenang memberikan Pengesahan sedang tidak ditempat karena tugas dinas luar, akibatnya warga harus bolak balik ke Kapanewon.
 - Untuk Pelayanan Adminduk prosesnya dengan online, maka waktu layanan tidak lagi bergantung oleh cepatnya pelayanan Petugas Operator, namun juga sangat bergantung dengan jaringan internet, kepadatan lalu lintas jaringan dan sistem aplikasi yang lancar.
2. Sarana Prasarana Layanan mendapatkan nilai 3,63 menempati posisi terendah kedua Sarana Prasarana Pelayanan Kapanewon Imogiri sudah baik, namun kurang berfungsi maksimal, AC diruangan masih kurang dingin, hal ini dikarenakan sudah berusia lebih dari 5 tahun sehingga terjadi penurunan fungsi.
 3. Prosedur yang mendapatkan nilai 3,73 menempati posisi terendah ketiga. Prosedur pelayanan adminduk dirasakan sebagian warga, agak rumit". Hal ini dapat dianalisis bahwa masih banyak warga yang belum melek IT dan bingung dalam pengajuan Adminduk, OSS, keringanan listrik dll melalui aplikasi". Masih ada pengguna layanan yang belum paham prosedur pelayanan.

2.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil Analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan public 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.

Adapun Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel Rencana Tindak lanjut Hasil SKM 2024

No	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Layanan	Mengedukasi dan memberikan pendampingan Pengguna Layanan terkait Layanan Online Aplikasi Dukcapil Smart Bantul dan Mesin ADM, serta Kanal layanan media online Kapanewon	Januari - Des 2025	Sekretariat dan Jawatan Pelayanan Umum
2	Sarana Prasarana	Usulan Kebutuhan sarpras Jawatan Pelayanan Umum untuk mendukung Pelayanan Prima Masyarakat	Trw I dan Trw III 2025	Sekretariat dan Jawatan Pelayanan Umum
3	Prosedur Layanan	Sosialisasi Peningkatan Kulaitas Pelayanan Publik Kapanewon Imogiri	Trw I 2025	Sekretariat Jawatan Pelayanan Umum
		Sosialisasi tentang Standar Pelayanan	Trw II 2025	Sekretariat dan Jawatan Pelayanan Umum

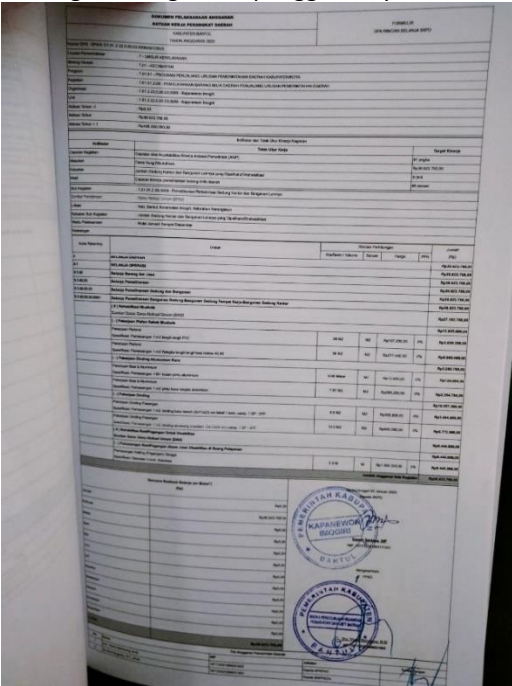
BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

3.1 Realisai Rencana Tindak Lanjut

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

Tabel Realisasi RTL SKM Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Layanan	Mengedukasi dan memberikan pendampingan Pengguna Layanan terkait Layanan Online Aplikasi Dukcapil Smart Bantul dan Mesin ADM, serta Kanal layanan media online Kapanewon Bentuk kegiatan yang sudah dilaksanakan : Petugas Pelayanan mengedukasi dan memberikan pendampingan Pengguna Layanan terkait Layanan Online Aplikasi Dukcapil Smart Bantul	Januari – Desember 2025 Dilaksana-kan setiap hari kerja pada Bulan Januari – Des 2025	Sekretariat dan Jawatan Pelayanan Umum Jawatan Pelayanan Umum
		Bukti Dukung :  Gambar Petugas memberikan pendampingan kepada pengguna layanan secara langsung		

		Pemasangan sarpras reling pegangan tangan untuk pengguna layanan kelompok rentan pada jalan depan pintu pelayanan, dan toilet pelayanan umum	Maret 2025	Sekretariat
		Bukti Dukung  Gambar pemasangan reling untuk pengguna layanan kelompok rentan		
		 Gambar Dukungan anggaran pada DPA TA.2025 Kapanewon Imogiri untuk sarpras pelayanan reling bagi pengguna Layanan Kelompok Rentan		
3	Prosedur Layanan	Sosialisasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kapanewon Imogiri Bentuk kegiatan yang telah dilaksanakan : Melaksanakan kegiatan Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminduk dengan peserta dari Adminreg Kalurahan, Polsek, KUA, Puskesmas, PKK, PKH, Dukuh, Pengelola Website, Petugas Pelayanan Kapanewon dn	Trw I 2025 Februari 2025	Sekretariat dan Jawatan Pelayanan Umum Jawatan Pelayanan Umum

Puskesmas, Pengelola Medsos, PKH, PKK dengan narasumber dari Bagian Organisasi Setdakab.Bantul

Bukti Dukung



Kusanto, S.Si., M.I.P



PILAR PELAYANAN PUBLIK
Bagian Organisasi Setda

PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
KAPANEWON IMOIRI
ꦏꦥꦤꦺꦮꦺꦤ꧀ꦲꦶꦩꦺꦴꦂꦶ

Alamat : Ngancar Karangtulan Imogiri Bantul Kode Pos 55782
Telepon : (0274) 560052
Email : keci.imogiri@bantulab.go.id , Website : https://keciimogiri.bantulab.go.id/

Imogiri, 19 Mei 2025

Kepada

Nomor : B/100.2.2.5/00270 Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i
Sifat : Biasa (daftar terlampir)
Lampiran : Satu lembar
Hal : Undangan

Kami menghargai kehadiran Bapak/Ibu/Saudara/i pada pertemuan yang akan diselenggarakan besok pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 23 Mei 2025
Pukul : 08.00 WIB sd selesai
Tempat : Aula Kapanewon Imogiri
Acara : Pelatihan SKM dan Penyusunan Standar Pelayanan
Narasumber : 1. Bagian Organisasi Setdakab Bantul
2. Dinas PMKAL Kabupaten Bantul

Demikian atas perhatian dan kehadiran Bapak/Ibu/Saudara kami ucapkan terima kasih.

PANEWON IMOIRI

SLAMET SANTOSA, S.P., M.M.
Pemrina Tingkat I/IV/D
NIP. 197312261993111001

Catatan:

- Mohon Lurah untuk menugaskan Admin Kelurahan yang menangani langsung Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan penyusunan Standar Pelayanan

• Pencil & sign (11/5/17) 15/0006
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
• Dokumen ini telah dipertanggungjawabkan secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BAKRI.



Gambar Pelaksanaan Kegiatan Pelatihan SKM dan Penyusunan Standar Pelayanan di Aula Kapanewon Imogiri,

BAB IV PENUTUP

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut yang telah diuraikan pada BAB III, dapat ditarik kesimpulan bahwa Kapanewon Imogiri Kabupaten Bantul telah meindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 sesuai jadwal, dan telah dilaksanakan dengan baik dalam rangka upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan public di Kapanewon Imogiri Kabupaten Bantul.

Imogiri, 31 Desember 2025
KAPANEWU IMOIRI,

SLAMET SANTOSA, SIP, MM
NIP. 19731226 199311 1 001