

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BALAI PENDIDIKAN MENENGAH KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
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	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	
2. Hasil Olah Data SKM	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM 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 Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Pendidikan Menengah 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 Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

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

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

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Juni-September 2024	62
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2024	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2024	6

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Bantul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Bantul dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 220 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 141 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 141 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	63	44,68%
		PEREMPUAN	78	55,32%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	0,71%
		SLTP	-	-
		SLTA	21	14,89%
		DIII	10	7,09%
		SI	81	57,45%
		S2	28	19,86%
3	PEKERJAAN	PNS	73	51,77%
		TNI	3	2,13%
		POLRI	2	1,42%
		SWASTA	30	21,27%
		WIRUSAHA	4	2,84%
		LAINNYA	29	20,57%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN INFORMASI PUBLIK	79	56,03%
		LAYANAN PENGADUAN	7	4,96%
		LAYANAN SURAT KETERANGAN PENGGANTI IJAZAH	13	44%
		LAYANAN REKOMENDASI PINDAH SEKOLAH	7	4,96%
		LAYANAN TAMBAH JAM MENGAJAR	7	4,96%

		LAYANAN PENERBITAN SURAT KENAIKAN GAJI BERKALA	16	11,35%
		LAYANAN LEGALISIR IJAZAH	12	8,51%

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

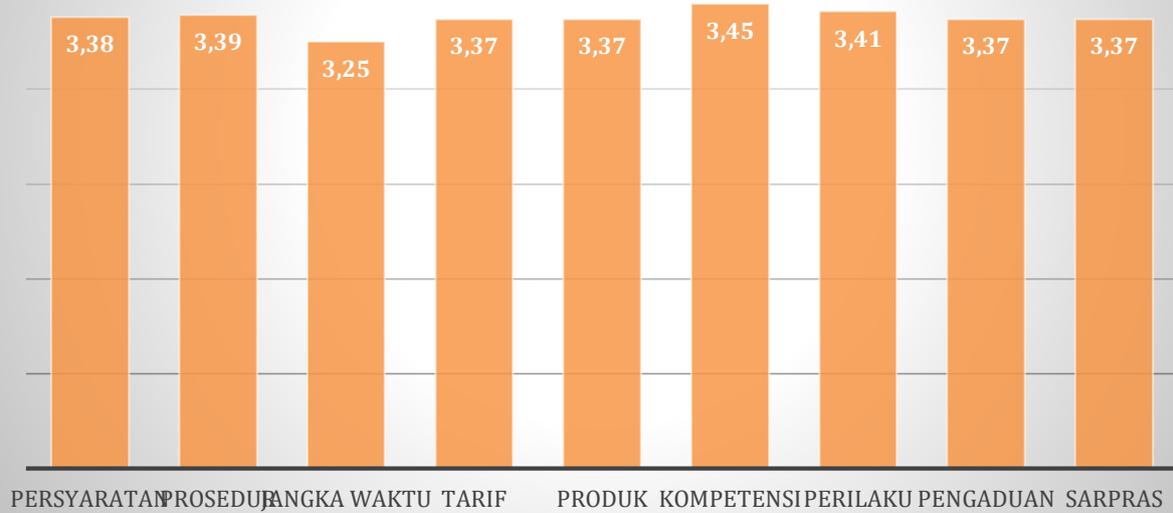
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,38	3,39	3,25	3,37	3,37	3,45	3,41	3,37	3,37
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	83,40 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

IKM per Unsur pada Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Bantul Tahun 2024



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,28. Selanjutnya Produk Layanan yang mendapatkan nilai 3,34 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sarana Prasarana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,45 dari unsur layanan, dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,41 serta Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,39.

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 :

- Petugas layanan agar lebih ramah dalam melayani.
- Di ruang tunggu agar disediakan air minum.
- Agar informasi ke sekolah lebih dipercepat.
- Agar petugas layanan dalam memberi penjelasan lebih mudah dimengerti.
- Agar di ruang layanan disediakan tempat untuk fotocopy berbayar karena lokasi kantor jauh dari tempat fotocopy.
- Tempat parkir tamu cukup panas, agar diberi penutup.
- Agar di meja layanan diberi toples berisi permen.

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

- Keterbatasan petugas layanan menyebabkan lambatnya petugas layanan dalam menyampaikan informasi ke sekolah.
- Masih kurangnya fasilitas sarana prasarana yang tersedia disebabkan karena keterbatasan anggaran.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 3 Mei 2024 (Berita Acara terlampir). 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	Waktu Pelayanan	Melakukan pembinaan terhadap petugas layanan agar lebih cepat dalam memberikan pelayanan.	√	√	√	√	Kepala Subbag Tata Usaha
2	Produk Layanan	Melakukan sosialisasi Standar Pelayanan melalui berbagai media.	√	√	√	√	Kepala Subbag Tata Usaha
3	Sarana Prasarana	Menambah sarana prasarana yang belum ada.	√	√	√	√	Kepala Subbag Tata Usaha

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 Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Bantul.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Bantul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,40. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Bantul menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, produk layanan, dan sarana prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,45 dari unsur layanan, dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya 3,41 serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,39.

Yogyakarta, 13 September 2024
**Kepala Balai Pendidikan Menengah
Kabupaten Bantul**

ISMUNARDI S.Pd., M.M
NIP 19691209 199303 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI DIKEMEN KABUPATEN BANTUL
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 16.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Informasi Publik

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P*)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P*)
Tidak Sesuai	1	Tidak kompeten	1
Kurang Sesuai	2	Kurang kompeten	2
Sesuai	3	Kompeten	3
Sangat Sesuai	4	Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	P*)	7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	P*)
Tidak Mudah	1	Tidak sopan dan ramah	1
Kurang mudah	2	Kurang sopan dan ramah	2
Mudah	3	Sopan dan ramah	3
Sangat mudah	4	Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	P*)	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	P*)
Tidak cepat	1	Tidak Baik	1
Kurang cepat	2	Kurang Baik	2
Cepat	3	Baik	3
Sangat cepat	4	Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P*)	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P*)
Tidak Sesuai	1	Tidak Baik	1
Kurang Sesuai	2	Kurang Baik	2
Sesuai	3	Baik	3
Sangat Sesuai	4	Sangat Baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	P*)	KRITIK/SARAN :	
Tidak sesuai	1		
Kurang sesuai	2		
Sesuai	3		
Sangat Sesuai	4		

~ Terima Kasih Atas Partisipasi Anda ~

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN										
UNIT PELAYANAN	: Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Bantul									
ALAMAT	: Jl. Parangtritis KM. 7 Dadapan, Timbulharjo, Sewon, Bantul									
Tlp/Fax.	: (0274) 2811974									
Jenis Pelayanan	NRR PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. IKM Informasi Publik	3.32	3.35	3.24	3.30	3.22	3.34	3.32	3.33	3.28	81.67
2. IKM Pengaduan	3.14	3.14	3.00	3.29	3.29	3.43	3.14	3.14	3.14	78.96
3. IKM SK Pengganti Ijazah	3.38	3.23	3.15	3.46	3.38	3.54	3.54	3.54	3.54	84.62
4. IKM Rekomendasi Pindah Sekolah	3.57	3.43	3.29	3.57	3.57	3.57	3.57	3.43	3.57	86.82
5. IKM Tambah Jam Mengajar	3.29	3.29	3.29	3.14	3.14	3.29	3.29	3.29	3.14	80.14
6. IKM Kenaikan Gaji Berkala	3.44	3.63	3.38	3.38	3.31	3.38	3.44	3.31	3.31	84.05
7. IKM Legalisir Ijazah	3.50	3.67	3.42	3.42	3.50	3.58	3.58	3.58	3.58	87.54
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3.38	3.39	3.25	3.37	3.34	3.45	3.41	3.37	3.37	
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.371	0.373	0.358	0.370	0.368	0.379	0.375	0.371	0.370	*)
										3.336
IKM Unit pelayanan										83.40
Keterangan :										
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan									No.
- NRR	= Nilai rata-rata									UNSUR PELAYANAN
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat									U1
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang									U2
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25									U3
NRR Per Unsur Pelayanan	= Nilai Rata-rata per unsur per jenis layanan (berdasarkan perhitungan IKM jenis layanan)									U4
										U5
										U6
										U7
										U8
NRR Unit Layanan	= Nilai Rata-rata unit layanan									U9
NRR tertimbang Unit Layanan	= NRR Unit Layanan x 0,11									Sarana
IKM UNIT PELAYANAN	: 83.40									
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 - 64,9									

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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



**BALAI PENDIDIKAN MENENGAH KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2023**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

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

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

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	84,885	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,346	Baik
3	Waktu Penyelesaian	84,798	Baik
4	Biaya/Tarif	98,597	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	85,004	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	84,589	Baik
7	Perilaku Pelaksana	89,417	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98,508	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	82,572	Baik

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

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

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Pelayanan	Meningkatkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Mengadakan rapat internal	Mencari penyebab menurunnya kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Pengawasan	Evaluasi	Kepala Subbag Tata Usaha
2	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan Sarana dan Prasarana untuk publik	Mendata Sarana Prasarana yang perlu ditingkatkan	Merencanakan kebutuhan Sarana dan Prasarana yang dibutuhkan	Pengawasan	Evaluasi	Kepala Subbag Tata Usaha
3	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan kompetensi petugas layanan	Koordinasi dengan petugas layanan	Mengirim petugas layanan untuk mengikuti bimtek yang berhubungan dengan pelayanan	Pengawasan	Evaluasi	Kepala Seksi Layanan

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Meningkatkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Sudah	Koordinasi internal antara Kepala Subbag Tata usaha dengan para petugas layanan.		
2	Meningkatkan Sarana dan Prasarana untuk publik	Sudah	Merencanakan kebutuhan anggaran sarana dan prasarana		-
3	Meningkatkan kompetensi petugas layanan	Sudah	Mengirim petugas layanan untuk mengikuti bimtek yang berhubungan dengan pelayanan publik		

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat disimpulkan bahwa :

1. Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Bantul telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain :

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Meningkatkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Pendampingan dan pengawasan secara langsung	1 bulan	Kepala Subbag Tata Usaha	Kepala Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Bantul
2	Meningkatkan Sarana dan Prasarana untuk publik	Pendampingan dan pengawasan secara langsung	1 bulan	Kepala Subbag Tata Usaha	Kepala Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Bantul
3	Meningkatkan kompetensi petugas layanan	Pendampingan dan pengawasan secara langsung	1 bulan	Kepala Seksi Layanan	Kepala Balai Pendidikan Menengah Kabupaten Bantul

Yogyakarta, 13 September 2024
Kepala Balai Pendidikan Menengah
Kabupaten Bantul

ISMUNARDI, S.Pd., M.M
NIP. 19691209 199303 1 004