

LAPORAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**PADA
KALURAHAN SEMUGIH
KAPANEWON RONGKOP
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

SEMESTER I TAHUN 2026



**PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL
KAPANEWON RONGKOP
KALURAHAN SEMUGIH**

Karangwetan RT 06 RW 01, Semugih, Rongkop, Gunungkidul 55883
Posel : dsemugih@gmail.go.id, laman: desasemugih.gunungkidulkab.go.id

KATA PENGANTAR

Senantiasa kita panjatkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa sehingga atas berkat-Nya, Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan di Kalurahan Semugih untuk semester I (periode Januari sampai dengan Juni 2026) ini dapat terlaksana dengan lancar dan laporan ini dapat disusun tepat waktu. Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good government*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Melalui hasil survei ini diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kalurahan Semugih dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah Kabupaten Gunungkidul khususnya unit pelayanan umum di Kalurahan Semugih di masa yang akan datang. Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat yang banyak membantu sehingga tersusunnya buku Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 ini. Buku ini

diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan.

Semugih, 10 Juli 2026

Lurah,



SUYATA, S.I.P.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	01
A. Latar Belakang	01
B. Dasar Hukum.....	04
C. Pengertian Umum.....	05
D. Maksud dan Tujuan Kegiatan.....	06
E. Manfaat.....	07
F. Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	07-09
G. Metode dan Periode Survei.....	09
BAB II PELAKSANAAN SURVEI.....	10
A. Persiapan.....	10-13
B. Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	13
C. Pengolahan Data	13-15
D. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	15-18
BAB III ANALISIS DAN RENCANA TUNDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	18
A. Analisis Hasil Kepuasan Survei Kepuasan Masyarakat.....	18-19
B. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	19-20
BAB IV PENUTUP.....	21
A. Kesimpulan	21
B. Rekomendasi.....	21-22

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval IKM Terkonversi

Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan Publik.....	14
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Administrasi	
Kependudukan.....	15
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Administrasi	
Surat Keterangan.....	16
4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Umum	17
5.2 Nilai IKM Unit Pelayanan Publik	17
6.2 Nilai IKM Unit Pelayanan Publik (Nilai Per Unsur).....	18
7.3 Penilaian Jenis Pelayanan	19
8.4 Rencana Tindak Lanjut	20

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran
1. Contoh Kuesioner
 2. Data Responden/Daftar Sebaran Kuesioner
 3. Tabel Pengolahan Data
 4. SK Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat
 5. Bukti Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu faktor utama dalam mewujudkan pemerintahan bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good government*) adalah partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum, dan kesetaraan menjadi hal yang penting dalam penciptaan iklim birokrasi yang sehat. Dalam konteks pembangunan sistem administrasi negara, reformasi birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Bagi pemerintah Kapanewon Rongkop, reformasi birokrasi merupakan komitmen visi pembangunan sebagaimana telah dituangkan pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah. Implementasi reformasi birokrasi diwujudkan dalam setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) hingga tingkat Kalurahan. Salah satu upaya sebagai tindak lanjut dari reformasi birokrasi adalah melaksanakan perbaikan layanan publik di setiap OPD Kabupaten Gunungkidul. Dalam melakukan perbaikan layanan diawali dengan melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanannya. Evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efektif, dan lebih efisien. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Selain itu tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan pemerintah daerah dalam melakukan Reformasi Birokrasi. Oleh karena itu perlu diketahui persepsi dari pengguna layanan terhadap setiap pelayanan di Kalurahan Semugih Kapanewon Rongkop. Persepsi ini dapat menginterpretasikan mengenai hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh *stakeholder* pengguna layanan dalam pemenuhan kebutuhan informasi mereka. Harapannya adalah agar seluruh instansi pemerintah di Kalurahan Semugih dapat lebih maju melayani kebutuhan dan merespon dari masyarakat. Dalam konteks ini prinsip pelayanan yang mencakup mudah, transparan, dan tepat waktu bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan. Selama ini upaya perbaikan layanan dilakukan dengan melibatkan *assesment* kebutuhan perbaikan terlebih dahulu sehingga perbaikan layanan terkesan dalam bentuk tindakan-tindakan sporadik yang biasa saja tidak sesuai kebutuhan. Untuk itu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini sebagai bagian dari *assesment* atas kebutuhan perbaikan menjadi hal yang tidak

hanya perlu dilakukan melainkan penting. Dinamika selera dan preferensi pelanggan, dalam hal ini masyarakat, selalu berkembang sehingga perlu upaya-upaya untuk melakukan penyesuaian berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dalam rangka penyesuaian itu harus ada indentifikasi kritis dalam bentuk *feed back* dari penerima layanan langsung karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya. Kualitas dimaksud adalah ketercapaian indikator-indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkuan layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, survei ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Penilaian kinerja penyelenggaraan pelayan publik secara berkala oleh penyelenggara pelayanan merupakan amanat dari Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ini merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, yaitu dengan menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai salah satu tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dengan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Unit Pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Masih kurang baiknya kinerja pelayanan publik ini antara lain karena belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus diupayakan untuk dapat dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Selain itu kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana-prasarana pelayanan sehingga tidak menjamin kepastian serta masih banyak dijumpai praktik pungutan liar dan tindakan yang berindikasi penyimpangan. Dengan kata lain penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini pandangan masyarakat terhadap kinerja pelayanan umum pemerintah masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini pemerintah diharapkan lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu diperlukan pula pengetahuan dan ketrampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri serta dukungan sarana-prasarana yang memadai.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dengan ditetapkannya Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 3 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pemerintah Kabupaten Gunungkidul, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Kalurahan Semugih.

Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai pengganti Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik. Oleh karena itu pada tahun 2021 ini, Tim

Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kapanewon Rongkop telah melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Unit Pelayanan Umum Satu Pintu Kalurahan Semugih. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui pengukuran survei kepuasan masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/ Lembaga, Pemerintahan Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017;
10. Surat Edaran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

11. Peraturan Bupati Nomor 3 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Kabupaten Gunungkidul;

C. Pengertian Umum

Sesuai dengan Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dengan kebutuhan.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN yang secara langsung, maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran

dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang ada pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

D. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja pelayanan umum di Kalurahan Semugih. Survei Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pelanggan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan pada pelayanan di Kapanewon Rongkop sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif antarunit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kalurahan Semugih.
7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada pelayanan di Kapanewon Rongkop sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima

pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik (tiap semester).
2. Adanya perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan masyarakat pelanggan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur yang dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian dilakukan perbaikan-perbaikan .
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif antarunit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Kapanewon Rongkop.
9. Diketuainya Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada pelayanan di Kapanewon Rongkop.

F. Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Jenis pelayanan yang disurvei adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan : Pelayanan Administrasi Kependudukan (KTP, KK, Akta Kelahiran/ Kematian, Keterangan Pindah/Datang, Domisili, SKCK, Legalisasi Dokumen dan Kependudukan Lainnya;

2. Pelayanan Administrasi Surat Keterangan : SKU, SKTM, Pengantar Nikah, Ahli Waris, administrasi Pertanahan dan Surat Keterangan Lainnya;
3. Pelayanan Umum : Informasi, Konsultasi, Saran/Aduan dan Rekomendasi Lainnya.

Sedangkan unsur survei kepuasan masyarakat meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

3. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu penyelesaian 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 pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksanaan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.

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).

10. Kesan

Kesan adalah tanggapan rasa kepuasan terhadap sesuatu yang terpikir atau terasa sesudah melihat, mendengar, atau merasakan sesuatu. Penyelenggara pelayanan publik tidak dapat mengurangi atau mengubah unsur Survei Kepuasan Masyarakat, namun dapat menambah unsur Survei Kepuasan Masyarakat sesuai kebutuhan dan jenis pelayanan.

G. Metode dan Periode Survei

1. Periode Survei

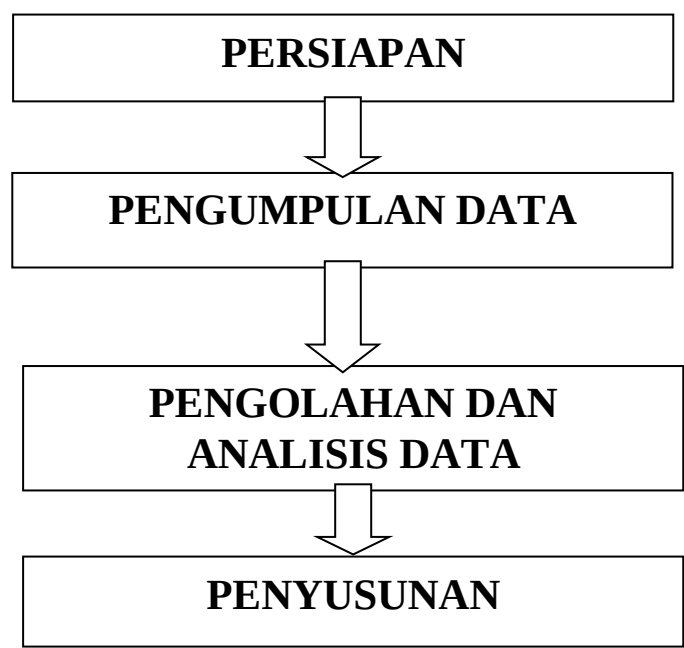
Periode survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik. Survei dapat dilakukan secara bertahap dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 bulan sekali (setiap semester) atau setahun dua kali. Untuk keperluan tertentu, penyelenggara pelayanan publik dapat menambah pelaksanaan survei sesuai kebutuhan.

2. Metode Survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pada skala Likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB II
PELAKSANAAN SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kapanewon Rongkop dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survei

A. Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

- Konsultasi Kuesioner. Bagian Jawatan Praja Kapanewon Rongkop memberikan arahan dan bimbingan kepada petugas pelayanan di Kalurahan Semugih.
- *Kick of Meeting* antara Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Gunungkidul dengan pelayanan di Kalurahan Semugih untuk menyepakati jadwal pengumpulan data.
- *Briefing* dan *role play* kepada para *interviewer* (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

1. Penetapan Pelaksana

Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari:

- 1) Pengarah;
- 2) Pelaksana terdiri dari:
 - a) Ketua;
 - b) Anggota sekaligus penyurvei sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang;
- 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang; dan
- 4) Pemantau (dari perwakilan masyarakat pengguna pelayanan).

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Materi Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b. Bagian Kuesioner

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi;

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan profil responden antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Profil digunakan untuk menganalisis karakteristik responden terkait persepsi (penilaian) responden terhadap pelayanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, di mana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban Kuesioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh: Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/ tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak sehingga prosesnya tidak efektif.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah sehingga tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3. Penetapan Jumlah Responden

Jumlah responden ditetapkan sebanyak 120 responden, yaitu para pengguna layanan pada Pelayanan Umum Satu Pintu di Kapanewon Rongkop.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis pelayanan, tujuan survei, dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak dari pengguna pelayanan yang disurvei sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

a. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Populasi dari bulan Januari s.d. Juni 2026	Sampel
200	30

b. Pelayanan Administrasi Surat Keterangan

Populasi dari bulan Januari s.d. Juni 2026	Sampel
105	30

c. Pelayanan Umum

Populasi dari bulan Januari s.d. Juni 2026	Sampel
90	24

4. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada:

- a. Ruang Pelayanan Umum Satu Pintu Kalurahan Semugih pada jam pelayanan.
- b. Pada Bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2026.

5. Penyusunan Jadwal

Sebelum melaksanakan survei, Kalurahan Semugih menyusun jadwal pelaksanaan survei pada tahapan sebagai berikut:

- a. Persiapan survei;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data;
- c. Pengolahan data; dan
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil.

Penentuan jadwal survei disesuaikan dengan kondisi Pelayanan Umum Satu Pintu Kalurahan Semugih dan/atau jenis pelayanan.

B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data oleh anggota tim/penyurvei berdasar waktu dan metode yang telah ditetapkan dengan menyampaikan kuesioner kepada responden sesuai unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang ditentukan. Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, dijelaskan kepada responden materi kuesioner dan jenis pelayanan yang diselenggarakan.

2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima pelayanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

C. Pengolahan Data

1. Langkah-Langkah Pengolahan Data

Setiap jawaban pertanyaan survei masing-masing diberi nilai. Nilai rata-rata perunsur selanjutnya dikalikan nilai penimbang. Dalam penghitungan data Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur yang dikaji, setiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang (bobot nilai rata-rata tertimbang) ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata terimbang =

Jumah Bobot

Jumlah unsure

=

1

x

-

x = jumlah unsur yang disurvei

Contoh: Jika unsur Survei Kepuasan Masyarakat sebanyak 9 (sembilan) unsur

Bobot nilai rata-rata terimbang =

Jumlah bobot

Jumlah unsur

=

1

9

= 0,11

Mengingat unit pelayanan publik mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan publik dimungkinkan untuk:

- a. menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- b. memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

IKM =

Total dari Nilai Persepsi Per Unsur

Total Unsur yang Terisi

X nilai penimbang

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Nilai IKM (sebelum konversi) x 25

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 1.2

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Publik

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval IKM Terkonversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan Publik
----------------	--------------------	--------------------------------	----------------	-------------------------------

1	1,00 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2, 60 - 3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

2. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima pelayanan.

D. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Keseluruhan kuesioner (84 kuesioner), dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner dan terbagi menjadi 3 (tiga) jenis pelayanan yang ada di Kapanewon Rongkop maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan (KTP, KK, Akta Kelahiran/ Kematian, Keterangan Pindah/Datang, Domisili, SKCK, Legalisasi Dokumen dan Kependudukan Lainnya)

Tabel 2.2

Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Administrasi Kependudukan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG/UNSUR	INDEKS TERKON-VERSI /UNSUR
U1	persyaratan	3,395	0,339	8,49
U2	sistem, mekanisme dan prosedur	3,395	0,339	8,49
U3	waktu penyelesaian pelayanan	3,289	0,329	8,22
U4	biaya/tarif	3,553	0,355	8,88
U5	produk spesifikasi jenis pelayanan	3,474	0,347	8,68
U6	kompetensi pelaksana	3,316	0,332	8,29
U7	perilaku pelaksana	3,474	0,347	8,68
U8	penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,237	0,324	8,09
U9	sarana dan prasarana	3,263	0,326	8,16
U10	kesan	3,526	0,353	8,82

1. Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 10 (sepuluh) unsur pelayanan pada pelayanan Pelayanan Administrasi Kependudukan (KTP, KK, Akta Kelahiran/ Kematian, Keterangan Pindah/Datang, Domisili, SKCK, Legalisasi Dokumen dan Kependudukan Lainnya) diperoleh hasil tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai IKM 8,88 dan nilai terendah pada unsur Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu 8,09 sehingga sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pengguna pelayanan/masyarakat perlu dtinjau kembali baik kelengkapan maupun kualitasnya.
2. **Pelayanan Administrasi Surat Keterangan (SKU, SKTM, Pengantar Nikah, Ahli Waris, administrasi Pertanahan dan Surat Keterangan Lainnya)**

Tabel 3.2
Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Administrasi
Surat Keterangan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA- RATA	NRR TERTIMBANG/UNSUR	INDEKS TERKON VERSI /UNSUR
U1	persyaratan	3,217	0,322	8,04
U2	sistem, mekanisme dan prosedur	3,304	0,330	8,26
U3	waktu penyelesaian pelayanan	3,043	0,304	7,61
U4	biaya/tarif	3,696	0,370	9,24
U5	produk spesifikasi jenis pelayanan	3,304	0,330	8,26
U6	kompetensi pelaksana	3,391	0,339	8,48
U7	perilaku pelaksana	3,304	0,330	8,26
U8	penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,217	0,322	8,04
U9	sarana dan prasarana	3,261	0,326	8,15
U10	kesan	3,348	0,335	8,37

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 10 (sepuluh) unsur pelayanan pada pelayanan Administrasi Surat Keterangan diperoleh hasil tertinggi adalah pada unsur biaya/tarif dengan nilai IKM 9,24. Sedangkan nilai terendah pada unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan yaitu 7,61. Oleh karena perlu ditetapkan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang lebih jelas sehingga memudahkan masyarakat penerima pelayanan.

3. **Pelayanan Umum (Informasi, Konsultasi, Saran/Aduan dan Rekomendasi Lainnya)**

Tabel 4.2
Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Umum

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG/UNSUR	INDEKS TERKON VERSI /UNSUR
U1	persyaratan	3,308	0,331	8,27
U2	sistem, mekanisme dan prosedur	3,077	0,308	7,69
U3	waktu penyelesaian pelayanan	3,077	0,308	7,69
U4	biaya/tarif	3,308	0,331	8,27
U5	produk spesifikasi jenis pelayanan	3,154	0,315	7,88
U6	kompetensi pelaksana	3,154	0,315	7,88
U7	perilaku pelaksana	3,538	0,354	8,85
U8	penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,231	0,323	8,08
U9	sarana dan prasarana	3,385	0,338	8,46
U10	kesan	3,538	0,354	8,85

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 10 (sepuluh) unsur pelayanan pada pelayanan Umum diperoleh hasil tertinggi ada pada 2 (dua) unsur pelayanan dengan nilai sama yaitu unsur Perilaku Pelaksana; dan Kesan. Kedua unsur tersebut mendapat nilai 8,85. Sedangkan unsur terendah ada pada 2 (dua) unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dan unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan nilai IKM 7,69, sehingga perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana yang menunjang peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil survei 3 (tiga) jenis pelayanan pada Kalurahan Semugih dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 8.2
Nilai IKM Unit Pelayanan Publik

NO.	JENIS PELAYANAN	NILAI IKM (setelah dikonversi)
1	Pelayanan Administrasi Kependudukan	75,99
2	Pelayanan Administrasi Surat Keterangan	74,35
3	Pelayanan Umum	73,08
Nilai IKM Unit Pelayanan Publik (setelah dikonversi)		83,22

Tabel 9.2
Nilai IKM Unit Pelayanan Publik (Nilai Per Unsur)

NO	JENIS PELAYANAN	UNSUR PELAYANAN									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	3,395	3,395	3,289	3,553	3,474	3,316	3,474	3,237	3,263	3,526

2	PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT KETERANGAN	3,217	3,304	3,043	3,696	3,304	3,391	3,391	3,217	3,261	3,348
3	PELAYANAN UMUM (INFORMASI, SARAN/ADUAN, LAINNYA)	3,308	3,077	3,077	3,308	3,154	3,154	3,538	3,231	3,385	3,538
Total nilai rata-rata per unsur pelayanan		3,307	3,259	3,137	3,519	3,311	3,287	3,468	3,228	3,303	3,471
Total nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan		0,331	0,326	0,314	0,352	0,331	0,329	0,347	0,323	0,330	0,347
Total indeks terkonversi per unsur pelayanan		8,267	8,147	7,842	8,80	8,277	8,217	8,670	8,071	8,257	8,677
Nilai IKM Unit Pelayanan Publik (setelah dikonversi)								83,22			

BAB III

ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT

A. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Dari tabel 9.2 dapat dilihat dari ke 10 (sepuluh) unsur pelayanan pada Kalurahan Semugih yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai rata-rata 3,696. Sedangkan nilai IKM terendah ada pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dan unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan nilai IKM rata-rata 3,077. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat paling tinggi ada pada unsur Biaya/Tarif, sedangkan Sistem, Mekanisme dan Prosedur dan unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah.

Sedangkan pelayanan yang mempunyai nilai IKM tertinggi pada pelayanan Admnistrasi Kependudukan dengan nilai IKM sebesar 75,99, sedangkan yang mempunyai nilai IKM terendah pada pelayanan Umum dengan nilai IKM 73,08.

Dari tabel 9.2 juga dapat dilihat bahwa nilai IKM setelah dikonversi dari 3 (tiga) jenis pelayanan sudah lebih dari 76,60, yaitu 83,22. Hal ini

menggambarkan bahwa Mutu Pelayanan pada unit pelayanan publik pada Kalurahan Semugih **B** dengan kinerja unit pelayanan publik **Baik**.

Berikut ini disajikan tabel perbandingan penilaian hasil survei 3 (tiga) jenis pelayanan semester I tahun 2026 ini dengan hasil survei semester II tahun 2025 sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Semester II 2025	Semester I 2026
1.	Pelayanan Administrasi Kependudukan	95,88	75,99
2.	Pelayanan Administrasi Surat Keterangan	90,76	74,35
3.	Pelayanan Umum	86,90	73,08

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada jenis pelayanan yang mempunyai nilai paling rendah dan unsur yang mengalami penurunan nilai IKM, walaupun terjadi penurunan dalam indeks nilai IKM di semester I tahun 2026. Sedangkan pelayanan yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Dalam proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke enam jenis pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali untuk menuju mutu pelayanan publik dengan kategori A (sangat baik).

B. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Berikut adalah rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kalurahan Semugih semester I (pertama) tahun 2026. Rencana tindak lanjut ini dimulai dari jenis pelayanan dengan penilaian terendah dan dengan unsur pelayanan yang mempunyai nilai IKM paling rendah pada masing-masing jenis pelayanan.

Tabel 10.4
Rencana Tindak Lanjut

No.	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Pelayanan Administrasi Kependudukan	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Respon/tanggapan/feedback Kecepatan dan Ketepatan dalam Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Juli 2026	Kepala Seksi Bidang Pelayanan (Jagabaya)
2.	Pelayanan Administrasi Surat Keterangan	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Peningkatan SDM dalam pelayanan publik admintrasi surat keterangan	Agustus 2026	Kepala Seksi Bidang Pelayanan (Jagabaya, Ulu Ulu dan Kamituwa)
3.	Pelayanan Umum	Sistem, mekanisme dan prosedur	Evaluasi dan perbaikan Standar Operasional Pelayan dan Digitalisasi alur pelayanan publik	September 2026	Kepala Seksi Bidang Pelayanan (Jagabaya, Ulu Ulu dan Kamituwa)
		Waktu Penyelesaian Pelayanan	Peningkatan SDM dalam pelayanan publik dan Pelayanan Umum		

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan pada pelayanan umum di Kalurahan Semugih dipersepsikan sudah baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini dilihat dari nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh nilai rata-rata 83,22 dari 3 (tiga) jenis pelayanan yang ada di Kalurahan Semugih Kapanewon Rongkop.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan dari 3 (tiga) jenis pelayanan yang dilaksanakan di Kalurahan Semugih yaitu pada pelayanan Administrasi Keoendudukan dengan nilai sebesar 75,99. Sedangkan yang mempunyai nilai rata-rata terendah tetapi masih dalam kriteria baik pada Pelayanan Umum dengan memperoleh nilai 73,08.
3. Sedangkan dari 10 (sepuluh) jenis pelayanan instrumen survei kepuasan masyarakat yang memperoleh nilai tertinggi pada instrumen Biaya/Tarif. Nilai pada unit ini sebesar 3,696. Sedangkan nilai rata-rata terendah pada Waktu Penyelesaian Pelayanan sebesar 3,043.

B. Rekomendasi

1. Masih perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada sesuai standar pelayanan yang telah disusun dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
2. Melaksanakan koordinasi dan evaluasi terhadap sistem, mekanisme dan prosedur permohonan layanan kepada seluruh unit pengampu layanan yang ada di Kalurahan Semugih.
3. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan ketrampilan dan etos atau motivasi dan menetapkan standar internal mengenai sikap serta disiplin kerja.

4. Upaya meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan melalui:
 - a. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
 - b. Memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
 - c. Membuat bagan alur pelayanan yang mudah dipahami.
5. Kegiatan penyusunan SKM dapat dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala. Jika mungkin survei dilakukan secara periodik secara berkelanjutan sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap publik.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA KALURAHAN SEMUGIH KAPANEWON RONGKOP KABUPATEN GUNUNGKIDUL SEMESTER I TAHUN 2026	
JENIS PELAYANAN :	
1. Pelayanan Administrasi Kependudukan : Pelayanan Administrasi Kependudukan (KTP, KK, Akta Kelahiran/ Kematian, Keterangan Pindah/Datang, Domisili, SKCK, Legalisasi Dokumen dan Kependudukan Lainnya; 2. Pelayanan Administrasi Surat Keterangan : SKU, SKTM, Pengantar Nikah, Ahli Waris, administrasi Pertanahan dan Surat Keterangan Lainnya; 3. Pelayanan Umum : Informasi, Konsultasi, Saran/Aduan dan Rekomendasi Lainnya	
NILAI IKM (setelah dikonversi) 83,22 Mutu Pelayanan : B Kinerja Unit Pelayanan : Baik	RESPONDEN Jumlah: 84 orang Jenis Kelamin: L = 44 orang P = 40 orang Pendidikan: SD = 10 orang SMP = 13 orang SMA = 48 orang DIII = 3 orang S1/DIV = 10 orang S2 = 0 orang S3 = 0 orang Periode Survei = 1 Januari s.d. 30 Juni 2026
Persyaratan : 3,307 Sistem, Mekanisme dan Prosedur : 3,259 Waktu Penyelesaian Pelayanan : 3,137 Biaya/tarif : 3,519 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: 3,311 Kompetensi Pelaksana : 3,287 Perilaku Pelaksana : 3,468 Penanganan Pengaduan, saran, dan Masukan: : 3,228 Sarana dan Prasarana : 3,303 Kesan : 3,471	
RENCANA TINDAK LANJUT:	
• Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas. • Memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan. • Membuat bagan alur pelayanan yang mudah dipahami. • Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan publik	
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	

Semugih, 10 Juli 2026
 LURAH,

 SUYATA S.I.P.

Lampiran 2

Data Responden

1. Data responden menurut jenis kelamin

Pengelompokan responden menurut jenis kelamin sebagai berikut :

No	Jenis kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	44
2	Perempuan	40
	Jumlah	84

2. Data responden menurut usia

Pengelompokan responden menurut usia diperoleh sebagai berikut :

No	Usia	Jumlah
1	16-25	16
2	26-35	34
3	36-46	30
4	➤ 46	3
	Jumlah	84

3. Data responden menurut pendidikan

Pengelompokan data responden menurut pendidikan diperoleh data sebagai berikut:

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD	10
2	SMP	13
3	SMA	48
4	DIII	3
5	S1/DIV	10
6	S2	0
7	S3	0
	Jumlah	84

4. Data responden menurut pekerjaan

Pengelompokan data responden menurut pekerjaan diperoleh data sebagai berikut:

No	Jenis pekerjaan	Jumlah
1	PNS	12
2	TNI	1
3	POLRI	0
4	Karyawan Swasta	26
5	Wiraswasta	12
6	Petani	9
7	Lainnya	24
	Jumlah	84



KABUPATEN GUNUNGKIDUL
KAPANEWON RONGKOP
PEMERINTAH KALURAHAN SEMUGIH

Desa Kalurahan Semugih
Karangwetan RT 006 RW 001 Semugih, Rongkop, Gunungkidul Kode Pos 55883
Posmail : dsemugih@gmail.com Laman : desasemugih.gunungkidulkab.go.id

KEPUTUSAN LURAH SEMUGIH
NOMOR 07.2 /KPTS/2026

TENTANG

TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENYELENGGARA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KALURAHAN SEMUGIH
TAHUN ANGGARAN 2026

LURAH SEMUGIH,

Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kalurahan Semugih Tahun 2026, perlu membentuk Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat Kalurahan Semugih Anggaran 2026;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut huruf a, perlu menerbitkan Keputusan Lurah Semugih tentang Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat Kalurahan Semugih Tahun Anggaran 2026;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta;

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Tahun 1950 Nomor 12, 13, 14, dan 15 hal Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi

Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 6 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gunungkidul;
7. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 20 Tahun 2020 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kalurahan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

- KESATU : Membentuk Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat Kalurahan Semugih Tahun Anggaran 2026 dengan susunan tim sebagaimana tersebut dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Tugas Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat Kalurahan Semugih Tahun Anggaran 2026 sebagaimana dimaksud diktum KESATU keputusan ini adalah:
1. Menyiapkan rencana dan jadwal pelaksanaan kegiatan serta melakukan persiapan data kuesioner;
 2. Melakukan survei dan mengumpulkan data dari kuesioner yang diberikan kepada masyarakat penerima pelayanan;
 3. Mengolah data dari kuesioner yang telah didapatkan dari masyarakat penerima layanan;
 4. Menyusun Laporan Hasil Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan melaporkan hasil tersebut kepada Panewu;
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana diktum KEDUA Keputusan ini, Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat Kalurahan Semugih Tahun Anggaran 2026 bertanggungjawab atas pelaksanaan tugasnya kepada Pengguna Anggaran/Pengguna Barang;

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku untuk Tahun Anggaran 2026 dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeiruan akan diubah dan dibetulkan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Semugih
pada tanggal 12 Januari 2026

LURAH SEMUGIH,


SUYATA

Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Gunungkidul;
2. Inspektur Daerah Kabupaten Gunungkidul;
3. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gunungkidul;
4. Kepala Bagian Organisasi Setda kabupaten Gunungkidul;
5. Yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN LURAH SEMUGIH
NOMOR 67.a/KPTS/2026
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENYELENGGARA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KALURAHAN SEMUGIH TAHUN ANGGARAN 2026

SUSUNAN TIM PENYELENGGARA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KALURAHAN SEMUGIH TAHUN ANGGARAN 2026

No	Nama	Jabatan dalam Dinas	Jabatan dalam Tim
1.	Suyata, S.I.P.	Lurah	Pengarah
2.	Bukhori Ibnu Romadhoni	Carik	Ketua
3.	Suparsa	Kamituwa	Anggota
4.	Mujiharyono, S.Pd.	Ulu Ulu	Anggota
5.	Shaqri Amsyori	Plt. Jagabaya	Anggota
6.	Sugiyono	Kaur Tata laksana	Sekretariat
7.	Panji Pamungkas. S.Kom.	Kaur Pangripta	Sekretariat
8.	Wahyu Agus Widodo	Kaur Danarta	Sekretariat
9.	Suparta, S.Pd.	Lurah Karangwuni	Pemantau

LURAH SEMUGIH,

