

# LAPORAN

## PELAKSANAAN SURVEI KEPUJASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II TAHUN 2022



**PEMERINTAH  
KAPANEWON GODEAN**

Jl. Godean Km.9,2 Senuko, Sidoagung, Godean, Sleman, Yogyakarta  
Telpon (0274) 798001 Faksimili : (0274) 798001  
website: [godeankec.slemankab.go.id](http://godeankec.slemankab.go.id), E-mail: [kecgodean@Slemankab.go.id](mailto:kecgodean@Slemankab.go.id)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan perkenan dan pertolongan-Nya maka Survei Kepuasan Masyarakat pada Kapanewon Godean dapat terlaksana dengan lancar. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penyusunan IKM pada Kapanewon Godean merupakan bagian dari pelaksanaan kegiatan Penyusunan IKM Pemerintah Kabupaten Sleman, yang pada tahun ini kembali dilaksanakan secara serentak di seluruh Perangkat Daerah maupun UPT. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu bentuk pelibatan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik. Selanjutnya melalui hasil survei berupa IKM telah didapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima, sekaligus unsur-unsur pelayanan publik yang perlu menjadi fokus perhatian dan prioritas peningkatan di Kapanewon Godean.

Kepada seluruh responden survei dan para pemangku kepentingan yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelenggaraan kegiatan ini, kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi. Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi instansi kami dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana semangat Reformasi Birokrasi, menuju tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Sekian, terima kasih.

Sleman, November 2022

Panewu Godean



IKHSAN WALUYO, S.Sos, MAP  
Pembina Tingkat I, IV/b  
NIP 19710610 199703 1 003

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
Bab I Pendahuluan .....	1
Bab II Tindak Lanjut Atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022 .....	2
Bab III Pengumpulan Data SKM 2022 Semester II .....	6
A. Pelaksana SKM.....	6
B. Metode Pengumpulan Data.....	6
C. Lokasi Pengumpulan Data .....	7
D. Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
E. Penentuan Jumlah Responden .....	7
Bab IV Hasil Pengolahan Data SKM .....	9
A. Jumlah Responden .....	9
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..	11
Bab V Analisis Hasil SKM .....	13
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	13
B. Rencana Tindak Lanjut.....	13
C. Rata – Rata Hasil SKM Tahun 2022.....	14
D. Tren Nilai SKM.....	14
E. Hal Yang Dapat Ditindaklanjuti Langsung .....	15
Bab VI Kesimpulan .....	16
Lampiran.....	17
Publikasi Hasil SKM Kapanewon Godean Tahun 2022 Semester II.....	18

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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.

Selanjutnya, berdasarkan ketentuan perundang-undangan tersebut, disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 Godean sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Sleman, diselenggarakan SKM tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. 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 SKM 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.

## BAB II

### TINDAK LANJUT ATAS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2022

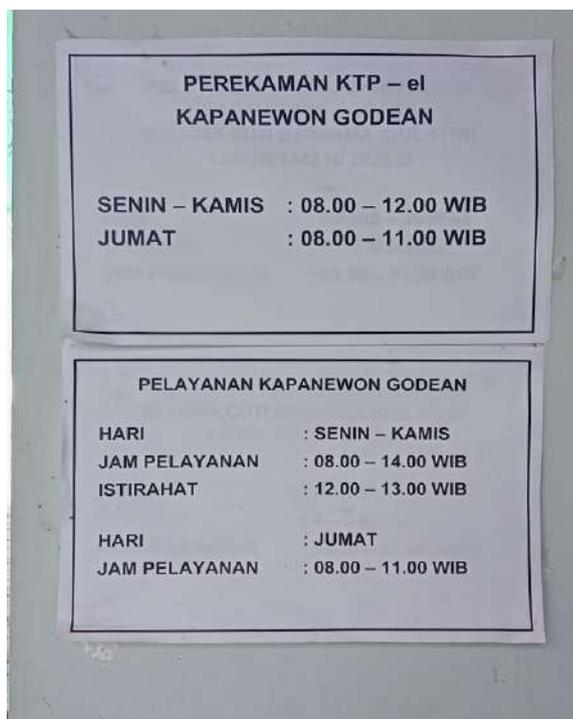
Survei Kepuasan Masyarakat merupakan sebuah langkah periodik dan berkesinambungan, sehingga upaya perbaikan yang telah dilakukan sebagai tindak lanjut dari hasil survei dimaksud perlu disajikan, guna menjadi referensi pada waktu-waktu berikutnya.

Pada **hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022** di lingkungan Kapanewon Godean berhasil diidentifikasi 3 unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian paling rendah dari para responden, yaitu:

1. Jangka Waktu
2. Produk
3. Pengaduan

Selanjutnya ketiga unsur pelayanan tersebut telah menjadi fokus dan prioritas pembenahan, melalui langkah-langkah upaya perbaikan yang sudah dilakukan, antara lain:

1. Jangka Waktu pelayanan, pada aspek tersebut Kapanewon Godean mempunyai jam pelayanan untuk seluruh jawatan, yaitu Senin s.d Kamis jam 08.00 s.d 12.00 WIB dan 13.00 s.d 14.00 WIB kemudian untuk hari Jum'at jam 08.00 s.d 11.00 WIB. Jam pelayanan tersebut tertempel di dekat pintu masuk Kapanewon Godean.



Gambar 1.1 Jam Pelayanan di Kapanewon Godean

Pelayanan permohonan KK dan KTP-el jangka waktu pengambilan adalah tiga hari kerja dan untuk SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia) jangka waktu pengambilan adalah satu hari kerja.

PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN  
**KAPANEWON GODEAN**  
Kantor Kecamatan Kapanewon Godean  
 Jalan Godean Km. 9,2, Senuko, Sidoagung, Godean, Sleman, D.I. Yogyakarta  
 Telepon (0274) 798001, Faksimile (0274) 798001  
 Laman : <http://godean.slemankab.go.id> Surel : [godean@slemankab.go.id](mailto:godean@slemankab.go.id)

**TANDA BUKTI PENERIMAAN BERKAS**

NIK : 3406020505750005  
 Nama : Sukarjo  
 Alamat : Jember VI, Sidorejo  
 Jenis Pelayanan :  KK  
 KTP-el  
 SKPWNI

Tanggal Pengambilan : 29-11-2022  
 Goda : 29-11-2022  
 Petugas

4	Pindah Datang	C	HILANG/ RUSAK	2.	Rusak	C
5	WNI dari LN karena Pindah	1.	Hilang			

Gambar 1.2 Tanda Terima permohonan KK, waktu pengambilan 3 (tiga) hari kerja

PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN  
**KAPANEWON GODEAN**  
Kantor Kecamatan Kapanewon Godean  
 Jalan Godean Km. 9,2, Senuko, Sidoagung, Godean, Sleman, D.I. Yogyakarta  
 Telepon (0274) 798001, Faksimile (0274) 798001  
 Laman : <http://godean.slemankab.go.id> Surel : [godean@slemankab.go.id](mailto:godean@slemankab.go.id)

**TANDA BUKTI PENERIMAAN BERKAS**

NIK : 3401060206150001  
 Nama : Adriansyah Pratama Arghyanto  
 Alamat : Ngasari, Sidokarto  
 Jenis Pelayanan :  KK  
 KTP-el  
 SKPWNI

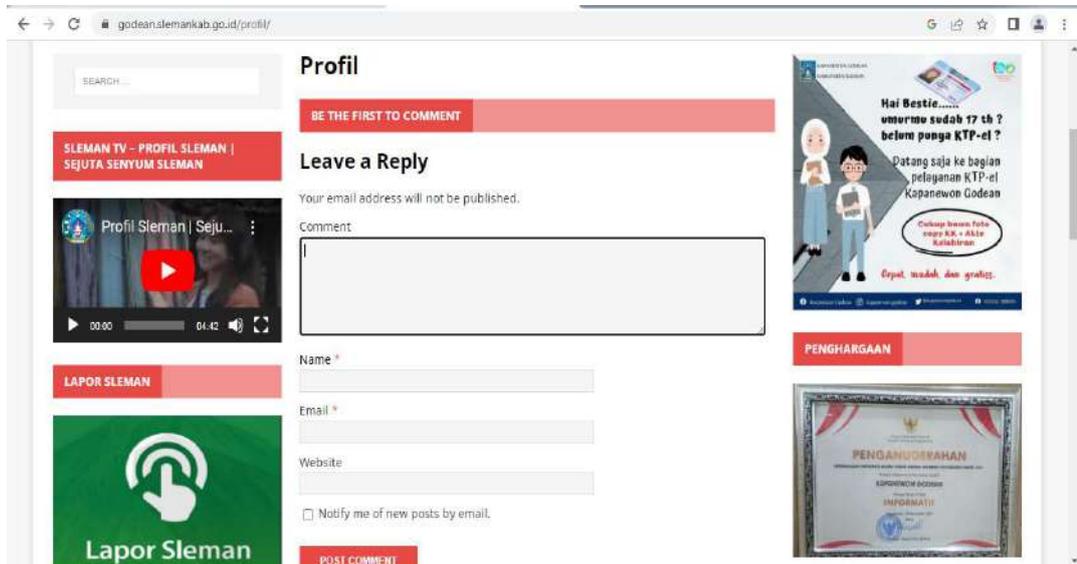
Tanggal Pengambilan : 29-11-2022  
 Goda : 29-11-2022  
 Petugas

Pekerjaan : Pelajar  
 Status : BELUM KAWIN

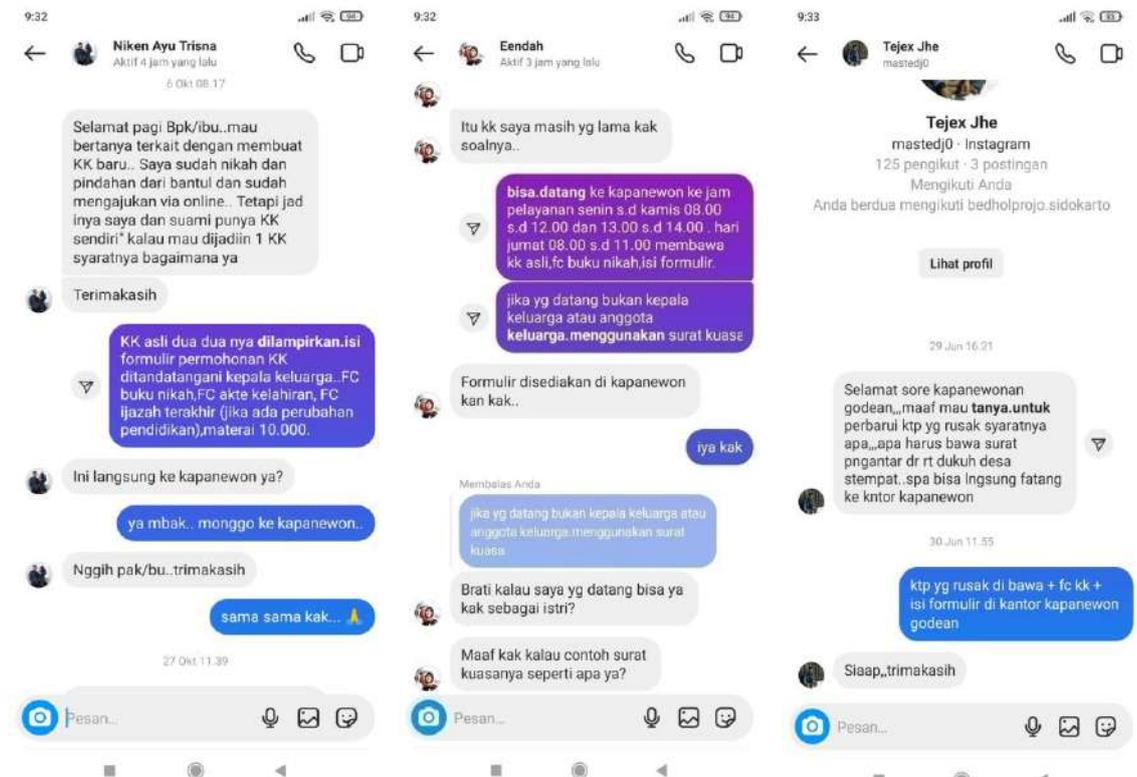
Gambar 1.3 Tanda Terima permohonan SKPWNI, waktu pengambilan 1 (satu) hari kerja

2. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan (SP) dengan hasil yang di berikan oleh instansi, dalam hal ini Kapanewon Godean senantiasa melayani masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP yang berlaku di instansi kami.
3. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan senantiasa memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan hal tersebut sehingga masyarakat dapat

menyampaikan saran dan masukannya dengan baik di Kapanewon Godean melalui online maupun offline.



Gambar 2.1 Penanganan, pengaduan, saran dan masukan melalui online di website <https://godean.slemankab.go.id/>



Gambar 2.2 Penanganan pengaduan, saran, dan masukan melalui online di Instagram : kapanewon.godean



Gambar 2.3 Penanganan pengaduan, saran, dan masukan melalui offline di Kotak Aduan

**BAB III**  
**PENGUMPULAN DATA SKM TAHUN 2022**  
**SEMESTER II**

**1. Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan Petugas Survei Kepuasan Masyarakat Kapanewon Godean Tahun 2022 adalah:

Nama : Ema Kusumawati  
NIK : 3404015007900001  
Status : Pegawai Non ASN  
Jabatan : Pengadministrasi Umum pada Jawatan Umum

Dalam melaksanakan survei, Petugas Survei dibantu dan didukung oleh semua jajaran birokrasi di lingkungan Kapanewon Godean berdasarkan Keputusan Panewu Godean.

**2. Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan SIM IKM dengan alamat <https://ikm.slemankab.go.id/> yang disampaikan kepada pengguna layanan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, sehingga penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari Kapanewon Godean. Metode Pengumpulan Data di Kapanewon Godean menggunakan sistem Online dan Offline, uraiannya adalah sebagai berikut:

**1. Online (SIM IKM)**

Menggunakan QR Code yang dibagikan ke Unit Kerja di Kapanewon Godean, realisasinya masyarakat yang sudah selesai dilayani di minta untuk scan Barcode menggunakan *device* atau perangkat masing-masing seperti *Handphone* dan *Tablet* bisa menggunakan aplikasi Pemindai QR Code yang di download di Playstore, atau menggunakan Google Lens atau jika handphone yang dimiliki adalah *iphone* bisa langsung masuk ke kamera dan scan QR code yang tersedia di masing-masing unit kerja. Pengumpulan data SKM, masyarakat bisa juga mengklik alamat URL <https://skm.slemankab.go.id/> . Saat pengumpulan data ada sebanyak 664 responden menggunakan SIM IKM dari jumlah 1.057 sampel responden, senilai dengan 62,82 %.

**2. Offline**

Dalam masa transisi antara pengisian kuisisioner offline (lembar kuisisioner) ke pengisian kuisisioner secara online tersebut, ada masyarakat yang mempunyai kendala dalam menggunakan perangkat untuk scan QR code atau menyetikkan alamat URL, kami berikan lembar kuisisioner untuk diisi sesuai pelayanan yang telah didapat. Terdapat 393 responden dari 1.057 sampel responden

menggunakan lembar kuisisioner dalam pengisian kuisisionernya, senilai dengan 37,18 %.

Pencapaian Metode Pengumpulan data	
Online	62,82 %
Offline	37,18 %

### 3. Lokasi Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Kapanewon Godean Kabupaten Sleman.

### 4. Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM dilaksanakan 2 (dua) periode dalam 1 (satu) tahun. Pada periode II, penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2022	20
2.	Pengumpulan Data	Agustus-November 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2022	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2022	2

### 5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kapanewon Godean berdasarkan perhitungan dalam SIM IKM sesuai tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Pada survei tahun 2022 ini, perincian jumlah populasi dan responden yang ditetapkan Kapanewon Godean sebagai berikut:

NO	UNIT KERJA	POPULASI STANDAR (1 TAHUN)	POPULASI RAPAT (1 TAHUN)	SEMESTER 2			
				POPULASI STANDAR	SAMPEL STANDAR	POPULASI RAPAT	SAMPEL RAPAT
1	Sekretariat	26	32	13	10	16	14
2	Jawatan Kemakmuran	174	80	87	70	40	36
3	Jawatan Keamanan	218	204	109	86	102	80
4	Jawatan Praja	280	180	140	103	90	73
5	Jawatan Sosial	330	162	165	118	81	66
6	Jawatan Umum	10634	98	5317	361	49	40
<b>Jumlah</b>		<b>11662</b>	<b>756</b>	<b>5831</b>	<b>748</b>	<b>378</b>	<b>309</b>

**BAB IV**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**1. Jumlah Responden SKM**

**a. Jumlah Responden SKM berdasarkan Kuesioner Standar**

Responden SKM berdasarkan kuesioner standar berjumlah 748 dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	464	62,03 %
		Perempuan	284	37,97 %
2	Pendidikan	SLTP	23	3,07 %
		SLTA	346	46,26 %
		DI-D3	88	11,76 %
		S1	248	33,16 %
		S2	41	5,48 %
		Tidak mengisi	2	0,27 %
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	77	10,29 %
		Instansi Luar	22	2,94 %
		Wirausaha	84	11,23 %
		Petani	16	2,14 %
		Pelajar/ Mahasiswa	94	12,57 %
		Lainnya	455	60,83 %

**b. Jumlah Responden SKM berdasarkan Kuesioner Rapat**

Responden SKM berdasarkan kuesioner rapat berjumlah 309 dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	149	48,22 %
		Perempuan	159	51,46 %
		Tidak mengisi	1	0,32 %
2	Pendidikan	SLTP	1	0,32 %
		SLTA	134	43,37 %
		DI-D3	42	13,59 %
		S1	123	39,81 %
		S2	8	2,59 %
		Tidak mengisi	1	0,32 %
		3	Pekerjaan	Instansi Pemkab Sleman
Instansi Luar/ Pegawai Swasta	9			2,91 %
Akademisi	4			1,29 %
Masyarakat	162			52,43 %
Lainnya	89			28,80 %
Tidak mengisi	1			0,32 %

**2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)**

**a. Pengolahan data SKM berdasarkan kuesioner standar**

Pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,28	3,26	3,26	3,96	3,30	3,27	3,25	3,29	3,27
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	84,06 (BAIK)								

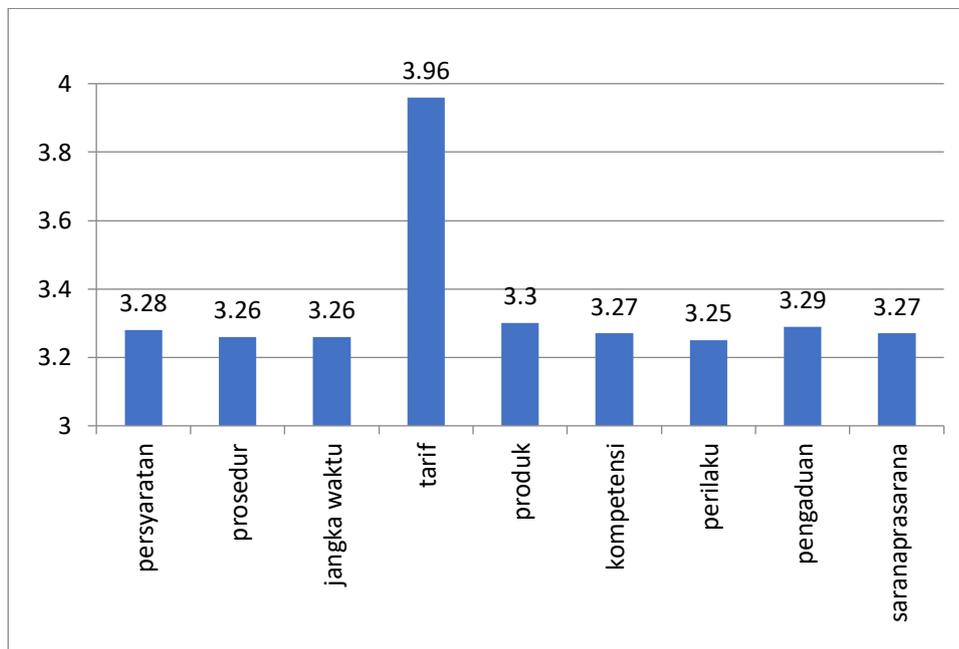


Diagram 1.1 IKM per unsur pada Kapanewon Godean Tahun 2022 Semester II (Kuisisioner Standar)

**b. Pengolahan data SKM berdasarkan kuesioner rapat**

Pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,42	3,35	3,45	3,38	3,11	3,44	3,32	3,38	3,31
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	82,97 (BAIK)								

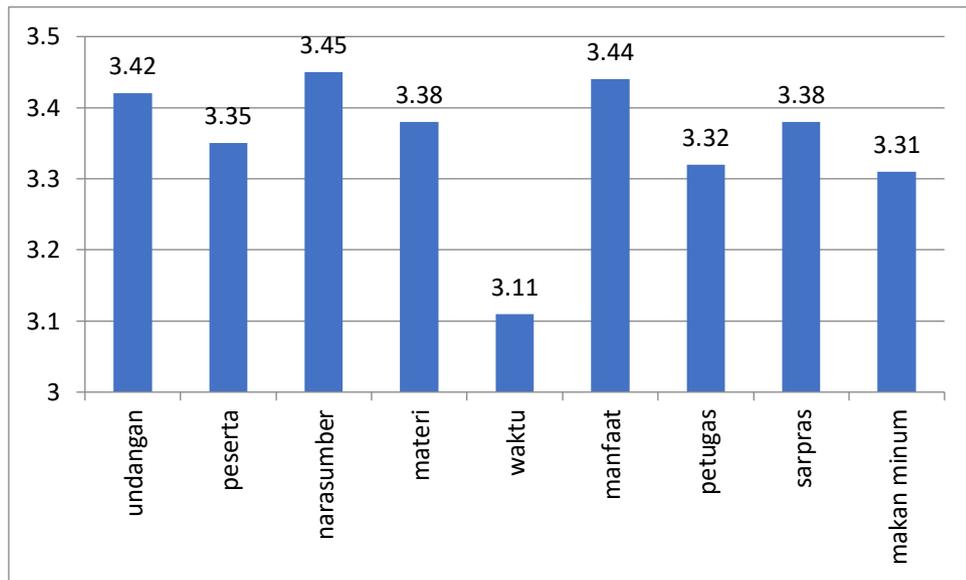


Diagram 1.2 IKM per unsur pada Kapanewon Godean Tahun 2022 Semester II (Kuisisioner Rapat)

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 semester II pada Kapanewon Godean telah menghasilkan nilai IKM:

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{IKM unit layanan (Standar)} + \text{IKM unit layanan (Rapat)}}{2}$$

$$\text{Nilai IKM} = \frac{84,06 + 82,97}{2}$$

$$= 83,51$$

maka didapatkan hasil sebagai berikut:

- Mutu Pelayanan Kapanewon Godean = B
- Kinerja Kapanewon Godean = Baik

## BAB V

### ANALISIS HASIL SKM

#### 1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

##### a. SKM Berdasarkan Kuesioner Standar

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- 1) Perilaku petugas mendapatkan nilai terendah yaitu 3,25. Selanjutnya jangka waktu layanan yang mendapatkan nilai 3,26 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur termasuk 3 (tiga) unsur terendah dengan nilai yang sama 3,26
- 2) Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,96 dari unsur layanan, dan produk mendapatkan nilai 3,30 serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,29.

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 :

- 1) "Mohon dilanjutkan sesuai dengan pedoman yang ada"
- 2) "Tolong ditingkatkan lagi untuk mencapai pelayanan prima"

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

- 1) Diperlukan pelatihan untuk petugas pelayan masyarakat atau review SP, SOP agar pelayanan dapat sesuai standar.
- 2) Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi atau pun *punishment* bagi petugas yang melanggar SOP

#### 2. Rencana Tindak Lanjut

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

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	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>			v		Kepala Jawatan Umum
2	Jangka Waktu/ Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi <i>online</i> melalui website : <a href="http://dukcapionline.slemankab.go.id">dukcapionline.slemankab.go.id</a> sehingga pengguna layanan tidak perlu mengantri				v	Kepala Jawatan Umum
3	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan			v		Kepala Jawatan Umum

### 3. Rata-Rata Hasil SKM Tahun 2022

Berikut ini kami sampaikan rata-rata hasil SKM tahun 2022 :

$$\text{SKM Tahun 2022} = \frac{\text{SKM Semester I} + \text{SKM Semester II}}{2}$$

$$\text{SKM Tahun 2022} = \frac{83,08 + 83,51}{2}$$

$$= 83,29$$

maka didapatkan hasil sebagai berikut:

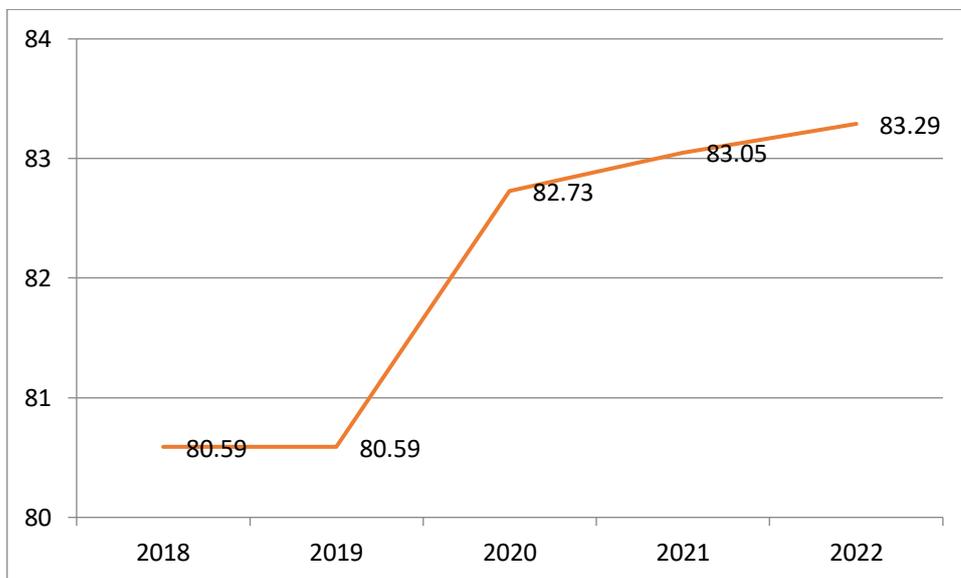
- Mutu Pelayanan Kapanewon Godean = B
- Kinerja Kapanewon Godean = Baik

### 4. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta

melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kapanewon Godean dapat dilihat melalui grafik berikut :

Tahun	Nilai SKM
2018	80,59
2019	80,59
2020	82,73
2021	83,05
2022	83,29



Grafik 2.1 Nilai SKM Kapanewon Godean Tahun 2018-2022

Berdasarkan tabel dan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022 pada Kapanewon Godean.

## 5. Hal Yang Dapat Dindaklanjuti Langsung

Berdasarkan hasil SKM semester II, hal yang dapat ditindaklanjuti secara langsung sebagai berikut:

1. Perilaku Petugas, ditindaklanjuti dengan briefing sebelum pelayanan, menyamakan persepsi agar petugas pelayanan semakin solid dan kompak.
2. Prosedur pelayanan, ditindaklanjuti dengan melakukan briefing pagi sebelum melakukan pelayanan, monitoring saat pelayanan dan evaluasi pelayanan setelah jam pelayanan selesai pada setiap hari pelayanan.

## BAB VI KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode II , mulai Juli hingga November 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Godean secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM pada semester II tahun 2022 ini 83,51. Rata-Rata SKM tahun 2022 menjadi 83,29. Dengan demikian, nilai SKM menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga tahun 2022.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu perilaku, jangka waktu, dan prosedur.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,96 dari unsur layanan, produk mendapatkan nilai 3,30 dan pengaduan mendapatkan nilai 3,29.

Sleman, November 2022

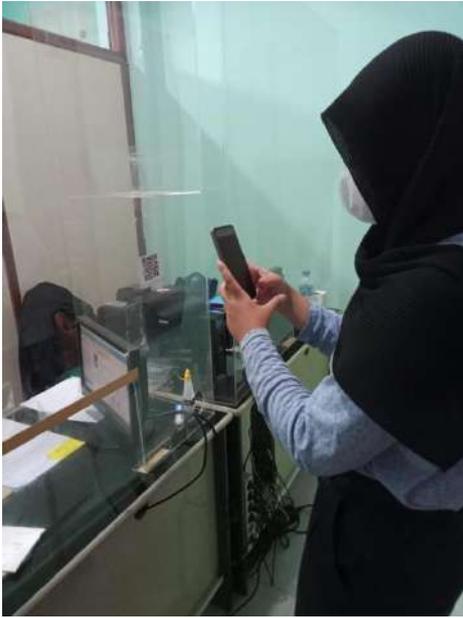
Panewu Godean



IKHSAN WALUYO, S.Sos, MAP  
Pembina Tingkat I, IV/b  
NIP 19710610 199703 1 003

## LAMPIRAN

### 1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM di Kapanewon Godean Tahun 2022 Semester II



Gambar 3.1 Pengisian SKM menggunakan sistem online / scan QR code



Gambar 3.2 Pengisian SKM menggunakan lembar kuisisioner

## 2. Publikasi Hasil SKM Kapanewon Godean Tahun 2022 Semester II

Publikasi hasil SKM dilakukan secara offline dan online. Offline akan di tempel di papan pengumuman, sedangkan online akan disampaikan melalui media sosial website, facebook, instagram, dan twitter. Publikasi hasil IKM penting dilakukan sebagai sarana untuk menginformasikan kinerja layanan publik Kapanewon Godean kepada masyarakat.





**PEMERINTAH  
KAPANEWON GODEAN**