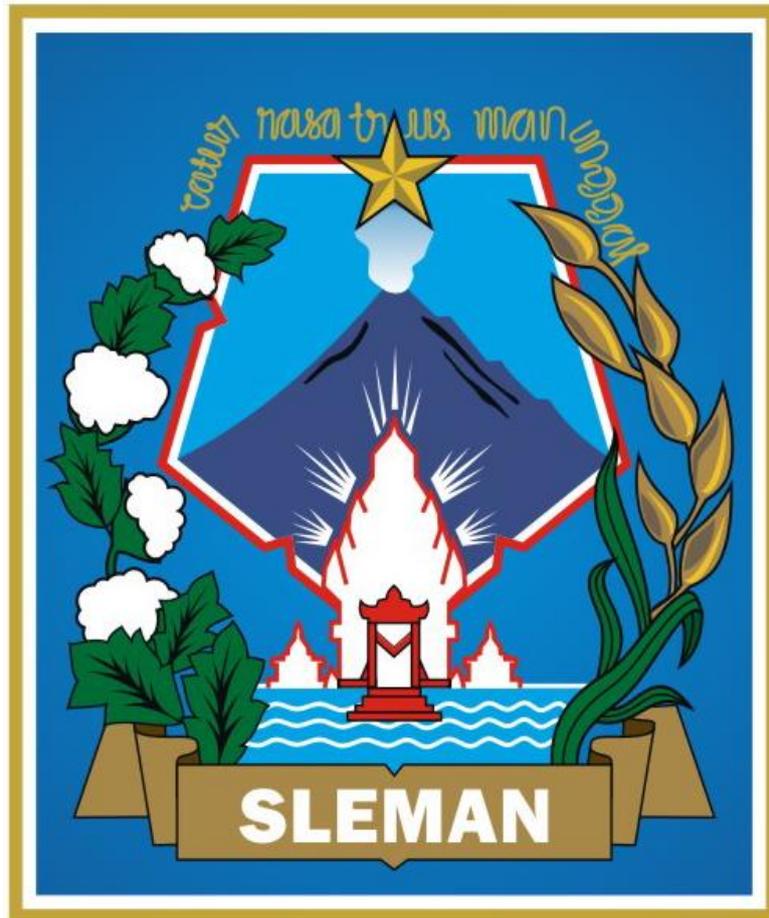


**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I**



**KAPANEWON GODEAN
PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
TAHUN 2024**

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 2024 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 Unit Pelayanan Publik yang terdiri dari Perangkat Daerah maupun Unit Pelaksana Teknis Daerah. 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, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Sleman, 30 Juli 2024

Kapanewon Godean



ROHMAYANTO, AP

Pembina, IV/a

NIP 19760814 199603 1 002

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	iii
BAB I Pendahuluan.....	1
BAB II Tindak Lanjut Atas Hasi Survei Kepuasan Masyarakat Tahun Sebelumnya (2023)..	2
BAB III Pengumpulan Data SKM 2024 Semester I.....	5
A. Pelaksana SKM.....	5
B. Metode Pengumpulan Data.....	5
C. Lokasi Pengumpulan Data.....	5
D. Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
E. Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB IV Hasil Pengolahan Data SKM.....	7
A. Jumlah Responden	7..
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
C. Tren Nilai SKM.....	10
Bab V Analisis Hasil SKM.....	11
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
B. Rencana Tindak Lanjut.....	12
C. Upaya Perbaikan Yang Dapat Dindaklanjuti Langsung.....	14
BAB VI Kesimpulan.....	15
Lampiran.....	17

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 sekaligus dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Selanjutnya, berdasarkan ketentuan perundang-undangan tersebut telah diterbitkan 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 pelayanan.

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 TAHUN SEBELUMNYA (2023)

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.

A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Kuesioner Standar

Pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 di lingkungan Kapanewon Godean, berhasil diidentifikasi 3 unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian paling rendah dari para responden, yaitu:

1. Kompetensi dengan nilai unsur 3,37
2. Sarana Prasarana dengan nilai unsur 3,39
3. Pengaduan dengan nilai unsur 3,40

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

1. Kompetensi, langkah-langkah upaya perbaikan yang dilakukan sebagai tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat 2023 adalah melakukan supervisi dan briefing kepada seluruh karyawan/karyawati Kapanewon Godean pada saat Apel Pagi setiap Hari Senin, sebelum jam pelayanan dan atau sesudah jam pelayanan.
2. Sarana Prasarana menjadi prioritas pembenahan di Kapanewon Godean Tahun 2024 sebagai tindak lanjut tiga (3) unsur terendah pada Kuisisioner Standar 2023 semester II, salah satunya adalah Pemilahan Sampah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman No. 6 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pengelolaan Sampah; dan juga Peraturan Bupati Sleman No. 22 Tahun 2022 tentang pedoman Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah. Kapanewon Godean telah menyediakan tempat sampah sesuai dengan kategori Pemilahan Sampah yaitu Tempat Sampah Organik dan Tempat Sampah Anorganik (Non Organik).



Gambar 1.1 dan 1.2 Tempat Sampah Organik dan Tempat Sampah Anorganik (Non Organik)

3. Pengaduan masyarakat dapat diakses offline di kotak pengaduan Kapanewon Godean dan online di web Kapanewon Godean yaitu dengan alamat: <https://godean.slemankab.go.id/>

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Kuesioner Rapat

Pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 di lingkungan Kapanewon Godean, berhasil diidentifikasi 3 unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian paling rendah dari para responden, yaitu:

1. Waktu dengan nilai unsur 3,08
2. Undangan dengan nilai unsur 3,16
3. Peserta dengan nilai unsur 3,33

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

1. Waktu menjadi prioritas pertama dalam pembenahan pelaksanaan Rapat di Kapanewon Godean. Dalam Pelaksanaan Rapat dikondisikan agar tepat waktu sesuai Undangan.
2. Undangan menjadi prioritas kedua dalam pembenahan pelaksanaan Rapat di Kapanewon Godean. Undangan diberikan tepat sasaran, tepat waktu (tidak mendadak) dan jelas dalam penyampaian kepada yang bersangkutan.



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
KAPANEWON GODEAN

Jalan Godean Km. 9,2. Seruko, Sidorejo, Godean, Sleman, D.I. Yogyakarta. 55584
Telepon 0274 795001. Faksimili 0274 795001
Laman: godesan.slemankab.go.id. Surel: kegoosan@slemankab.go.id

Godean, 19 April 2024

Nomor : 470/
Kepada
Sifat : Biasa
Yth. (terlampir)
Lampiran: 2 (dua) lembar
di Godean
Hal : Undangan

Panevu Godean mengharap kehadiran Bapak/Ibu/Saudara pada pertemuan yang akan diselenggarakan pada :
hari, tanggal : Senin, 29 April 2024
pukul : 08.30 WIB - selesai
tempat : Pendopo Kapanewon Godean
acara : Sosialisasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Tahun 2024, Optimalisasi Peran PKK dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan

Demikian atas kehadiran Bapak/Ibu/Saudara kami sampaikan terima kasih.

Panevu Godean

ROHMIYANTO, AP
Pemrita, N/A
NIP. 19760514 199603 1 002

NB : Memberikan layanan untuk
pemberian KK.

Lampiran Undangan Sosialisasi
Kebijakan Administrasi
Kependudukan Tahun 2024;
Optimalisasi Peran PKK dalam
Meningkatkan Tertib Administrasi
Kependudukan
Nomor : 470/
Tanggal : 19 April 2024

1. Ketua Tim Penggerak PKK Kalurahan Sidorejo
2. Ketua Tim Penggerak PKK Kalurahan Sidoluhur
3. Ketua Tim Penggerak PKK Kalurahan Sidosugung
4. Ketua Tim Penggerak PKK Kalurahan Sidomulyo
5. Ketua Tim Penggerak PKK Kalurahan Sidokarto
6. Ketua Tim Penggerak PKK Kalurahan Sidoarum
7. Ketua Tim Penggerak PKK Kalurahan Sidomoyo
8. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Kragan
9. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Pare II
10. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Pare III
11. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Pare IV
12. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Bantut
13. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Jering VI
14. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Kibon
15. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Jering VIII
16. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Kluwiran
17. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Casurjan
18. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Sangonan
19. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Kemirsowo
20. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Dongkian
21. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Sokonlo
22. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Berjo Kulon
23. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Berjo Kidul
24. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Ngabangan
25. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Ngabangan
26. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Jowah
27. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Pandean
28. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Kumben
29. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Catak
30. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Dadapan
31. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Sarangan
32. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Mertotulan
33. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Tebon
34. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Kragjan
35. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Kragjan
36. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Pirak Bulus
37. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Brongkil
38. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Sembuh Lor
39. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Sembuh Kidul
40. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Gancahan V
41. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Gancahan VI
42. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Gancahan VII
43. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Gancahan VIII
44. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Semuko
45. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Sentul Geneng
46. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Gendingan
47. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Godean
48. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Jowah
49. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Kramen
50. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Bendungan

51. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Genitem
52. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Jetak I
53. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Jetak II
54. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Klujuran
55. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Semarangan
56. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Ngevan
57. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Wikraman
58. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Soriatlan
59. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Prenggan
60. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Jeta Prenggan
61. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Revulu Witan
62. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Revulu Kulon
63. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Sembuh Witan
64. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Ngosari
65. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Dukuh
66. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Cotrokoteng
67. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Bantulan
68. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Beji
69. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Cotrokodog
70. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Kraman
71. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Potrowangan
72. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Tangkulan
73. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Sebaran
74. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Simpang
75. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Beluran
76. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Karangjo
77. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Dukuh
78. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Tegalan
79. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Kelakan
80. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Krandon
81. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Pele
82. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Saraban
83. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Ngenak Kidul
84. Ketua Kelompok PKK Padukuhan Ngenak Lor
85. Kaur Tata Laksana Kalurahan Sidorejo melalui Lurah Sidorejo
86. Kaur Tata Laksana Kalurahan Sidoluhur melalui Lurah Sidoluhur
87. Kaur Tata Laksana Kalurahan Sidosugung melalui Lurah Sidosugung
88. Kaur Tata Laksana Kalurahan Sidomulyo melalui Lurah Sidomulyo
89. Kaur Tata Laksana Kalurahan Sidokarto melalui Lurah Sidokarto
90. Kaur Tata Laksana Kalurahan Sidoarum melalui Lurah Sidoarum
91. Kaur Tata Laksana Kalurahan Sidomoyo melalui Lurah Sidomoyo
92. Kamituwo Kalurahan Sidorejo melalui Lurah Sidorejo
93. Kamituwo Kalurahan Sidoluhur melalui Lurah Sidoluhur
94. Kamituwo Kalurahan Sidosugung melalui Lurah Sidosugung
95. Kamituwo Kalurahan Sidomulyo melalui Lurah Sidomulyo
96. Kamituwo Kalurahan Sidokarto melalui Lurah Sidokarto
97. Kamituwo Kalurahan Sidoarum melalui Lurah Sidoarum
98. Kamituwo Kalurahan Sidomoyo melalui Lurah Sidomoyo

Gambar 1.3 Contoh Undangan Rapat Sosialisasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Tahun 2024; Optimalisasi Peran PKK dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan.

3. Peserta menjadi prioritas ketiga dalam pembenahan pelaksanaan Rapat di Kapanewon Godean. Peserta yang diundang adalah orang yang relevan dengan kegiatan yang dirapatkan.

BAB III
PENGUMPULAN DATA SKM TAHUN 2024
SEMESTER I

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan Petugas Survei Kepuasan Masyarakat Kapanewon Godean Tahun 2024 adalah:

Nama : Ema Kusumawati
NIK : 3404015007900001
Status : Pegawai Non ASN
Jabatan : Pengadministrasi Kependudukan

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

B. 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

C. Lokasi Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Kapanewon Godean.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM dilaksanakan 2 (dua) periode dalam 1 (satu) tahun. Pada periode I, 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	20
2.	Pengumpulan Data	Februari-Juni 2024	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	15

E. Penentuan Jumlah Responden

1. Penentuan Jumlah Responden pada Kuesioner Standar

Dalam penentuan responden pada kuesioner standar, 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 2024 ini, perincian jumlah populasi dan responden yang ditetapkan Kapanewon Godean sebagai berikut:

No	Satuan Organisasi	Kuesioner Standar		Kuesioner Rapat	
		Jumlah Populasi	Jumlah Responden	Jumlah Populasi	Jumlah Responden
1.	Sekretariat	10	10	10	10
2.	Jawatan Keamanan	20	19	40	36
3.	Jawatan Sosial	40	36	30	28
4.	Jawatan Praja	40	36	30	28
5.	Jawatan Kemakmuran	40	36	30	28
6.	Jawatan Umum	12.743	373	100	79

2. Penentuan Jumlah Responden pada Kuesioner Rapat

Dalam penentuan responden pada kuesioner rapat, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh pelayanan rapat pada Kapanewon Godean berdasarkan perhitungan dalam SIM IKM sesuai tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Pada survei tahun 2024 ini, perincian jumlah populasi dan responden yang ditetapkan Kapanewon Godean sebagai berikut:

No	Satuan Organisasi	Kuesioner Standar		Kuesioner Rapat	
		Jumlah Populasi	Jumlah Responden	Jumlah Populasi	Jumlah Responden
1.	Sekretariat	10	10	10	10
2.	Jawatan Keamanan	20	19	40	36
3.	Jawatan Sosial	40	36	30	28
4.	Jawatan Praja	40	36	30	28
5.	Jawatan Kemakmuran	40	36	30	28
	Jawatan Umum	12.743	373	100	79

BAB IV
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

1. Jumlah Responden SKM pada Kuesioner Standar

Responden SKM pada kuesioner standar berjumlah 510 dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	280	54,90 %
		Perempuan	230	49,09 %
2	Pendidikan	SD Ke Bawah	1	0,19 %
		SLTP	46	9,01 %
		SLTA	259	50,79 %
		DIII	51	10 %
		S1	118	23,13 %
		S2	35	6,87 %
3	Pekerjaan	PNS/ TNI/ POLRI	33	6,48 %
		Instansi Luar	45	8,82 %
		Wirusahawan	67	13,13 %
		Petani	9	1,77 %
		Pelajar/ Mahasiswa	110	21,57 %
		Lainnya	246	48,23 %

2. Jumlah Responden SKM pada Kuesioner Rapat

Responden SKM pada kuesioner rapat berjumlah 209 dengan rincian sebagai berikut:

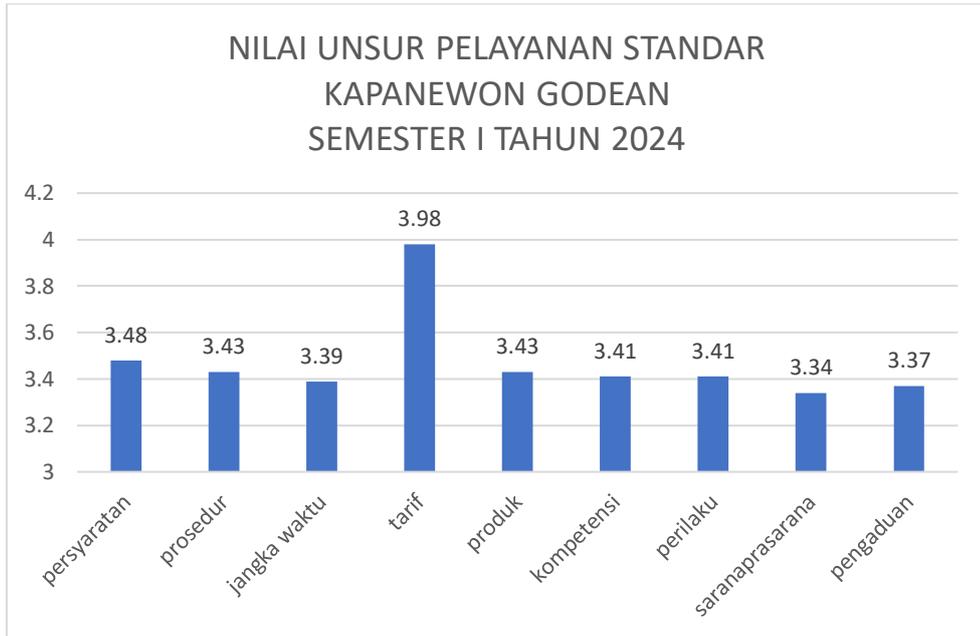
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	104	49,76 %
		Perempuan	105	50,23 %
2	Pendidikan	SD Ke Bawah	2	0,95 %
		SLTP	7	3,35%
		SLTA	82	39,23 %
		DIII	24	11,48 %
		S1	89	42,58 %
		S2	5	2,39 %
3	Pekerjaan	Instansi Pemkab Sleman	19	9,09 %
		Pegawai Swasta	6	2,87 %
		Akademisi	0	0
		LSM	0	0
		Masyarakat	19	9,09 %
		Lainnya	165	78,94 %

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

1. Pengolahan data SKM berdasarkan kuesioner standar

Pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut :

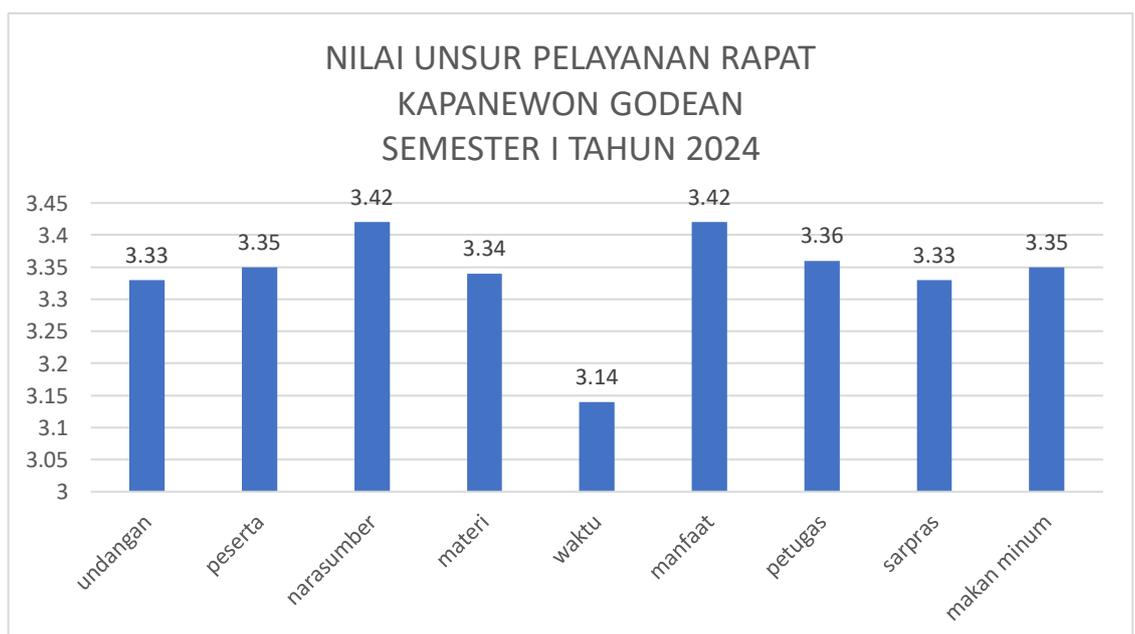
Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,48	3,43	3,39	3,98	3,43	3,41	3,41	3,34	3,37
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	86,04 (BAIK)								



2. Pengolahan data SKM berdasarkan kuesioner rapat

Pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut :

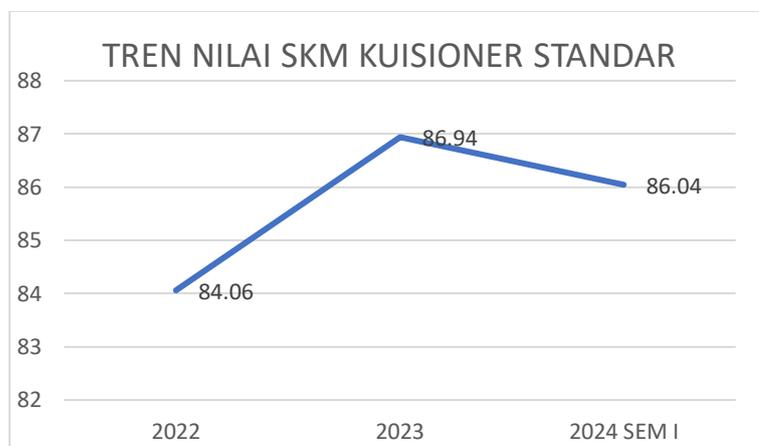
Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,33	3,35	3,42	3,34	3,14	3,42	3,36	3,33	3,35
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	82,70 (BAIK)								



C. Tren Nilai SKM

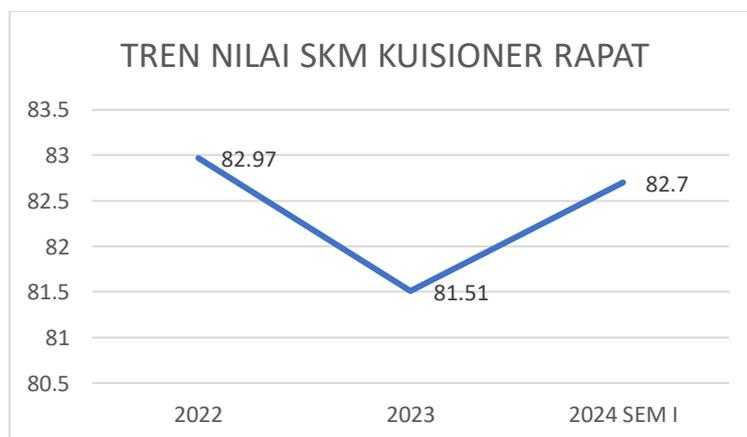
Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang 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 :

1. Tren Nilai SKM pada Kuesioner Standar



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan dan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Kapanewon Godean. Penurunan tidak signifikan masih diatas nilai tahun 2022.

2. Tren Nilai SKM pada Kuesioner Rapat



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan dan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Kapanewon Godean.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

1. SKM Berdasarkan Kuesioner Standar

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- a. Nilai terendah, meliputi unsur:
 - 1) sarana prasarana mendapatkan nilai 3,34;
 - 2) pengaduan mendapatkan nilai 3,37; dan
 - 3) jangka waktu mendapatkan nilai 3,39.
- b. Nilai tertinggi, meliputi unsur:
 - 1) tarif mendapatkan nilai 3,98;
 - 2) persyaratan mendapatkan nilai 3,48; dan
 - 3) prosedur mendapatkan nilai 3,43;
 - 4) produk mendapatkan nilai 3,43.

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 :

- a. "AC diatas di tambah biar dingin"
- b. "Baik. Kurang ada Playground untuk anak"
- c. "Tidak ada kritik atau saran karena pelayanan disini sangat memuaskan dengan pelayanan yang ramah dan cepat"

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

- a. Sarana prasarana dalam pelayanan masih dirasakan kurang, contoh seperti yang diberikan dalam kolom kritik dan saran yaitu unit AC di ruang pelayanan Lantai 2 belum ada dan Arena Bermain Anak di ruangan pelayanan Umum belum ada, namun Arena Bermain Anak di luar ruangan sudah tersedia.
- b. Pengaduan secara online melalui web Kapanewon Godean, pengaduan secara offline melalui kotak pengaduan yang tersedia di Kapanewon Godean.
- c. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat, untuk pelayanan sudah sesuai SOP dan SP.

2. SKM Berdasarkan Kuesioner Rapat

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- a. Nilai terendah, meliputi unsur:
 - 1) Waktu mendapatkan nilai 3,14;
 - 2) Sarana prasarana mendapatkan nilai 3,33; dan
 - 3) Undangan mendapatkan nilai 3,33.
- b. Nilai tertinggi, meliputi unsur:
 - 1) Narasumber mendapatkan nilai 3,42;
 - 2) Manfaat mendapatkan nilai 3,42; dan
 - 3) Petugas mendapatkan nilai 3,36.

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 :

- a. “disampaikan peserta rapat setelah selesai rapat membuang sampah pada tempat yang telah disediakan”
- b. “ketika AC dihidupkan lebih baik pintu ditutup”
- c. “saya sangat mengapresiasi dengan adanya sosialisasi ini kedepannya masyarakat bisa memahaminya mohon tepat waktu dalam kegiatan ini”

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

- a. Waktu dimulainya rapat menjadi sebagian besar kritik dan saran yang masuk dalam kolom kritik dan saran. Kondisi yang dapat digambarkan adalah Narasumber sudah datang, tetapi peserta belum banyak yang datang sehingga waktu dimulainya rapat menjadi mundur, atau sebaliknya.
- b. Sarana Prasarana dalam rapat sudah memenuhi untuk kebutuhan rapat.
- c. Undangan rapat diberikan lebih awal atau tidak mendadak dan tepat sasaran.

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis 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 Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan yang dapat ditindaklanjuti langsung, 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:

1. Rencana Tindak Lanjut SKM Berdasarkan Kuesioner Standar

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	AC Ruang Pelayanan Lantai 2	v	v			Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2	Pengaduan	-Lapor Sleman	v	v			PPID
		-Kotak Aduan	v	v			
		-Pengaduan Langsung	v	v			
3	Jangka Waktu	Pelayanan tiga hari kerja sesuai SP dan SOP	v	v			Seluruh Kepala Jawatan dan Kasubag

*) disesuaikan dengan nilai unsur terendah

2. Rencana Tindak Lanjut SKM Berdasarkan Kuesioner Rapat

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu	Tepat waktu sesuai undangan	v	v			Seluruh Kepala Jawatan dan Kasubag
2	Sarana Prasarana	Menyediakan mic/sound Proyektor LCD	v	v			Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3	Undangan	Sesuai materi dan tepat sasaran	v	v			Seluruh Kepala Jawatan dan Kasubag

*) disesuaikan dengan nilai unsur terendah

C. Upaya perbaikan yang dapat ditindaklanjuti langsung

1. Upaya perbaikan yang dapat ditindaklanjuti langsung pada hasil SKM Kuesioner Standar

Berdasarkan hasil SKM semester I, hal yang dapat ditindaklanjuti secara langsung adalah Jangka waktu, contoh untuk pelayanan umum ditindaklanjuti dengan menginformasikan kepada pengguna layanan bahwa produk KK dan KTP-el pengambilan tiga hari kerja dan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) pengambilan satu hari kerja. Pemberian Informasi ini dilakukan sebelum pengguna layanan memasukkan berkas permohonan, agar tidak terjadi miss komunikasi antara pengguna layanan dan pembeeri layanan.

2. Upaya perbaikan yang dapat ditindaklanjuti langsung pada hasil SKM Kuesioner Rapat

Berdasarkan hasil SKM semester I, hal yang dapat ditindaklanjuti secara langsung adalah Waktu ditindaklanjuti dengan mengkondisikan Narasumber dan Peserta agar tepat waktu hadir dalam rapat.

BAB VI

KESIMPULAN

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

A. Kesimpulan Hasil SKM pada Kuesioner Standar

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Godean secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,04 menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu Tarif dengan nilai 3,98, Persyaratan dengan nilai 3,48, prosedur dengan nilai 3,43 dan produk mendapatkan nilai 3,43.
3. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu sarana prasarana dengan nilai 3,34, pengaduan dengan nilai 3,37, dan jangka waktu 3,39.

Selanjutnya, guna peningkatan kualitas pelayanan publik telah disusun rencana tindak lanjut perbaikan dengan prioritas dimulai dari unsur dengan nilai paling rendah, antara lain meliputi:

1. Pengaduan dalam pelayanan
2. Jangka Waktu Pelayanan
3. Sarana prasarana ruang pelayanan

B. Kesimpulan Hasil SKM pada Kuesioner Rapat

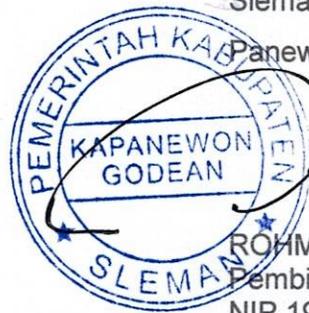
1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Godean secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai 82,70 menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan rapat yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu Narasumber dengan nilai 3,42, manfaat dengan nilai 3,42 dan petugas dengan nilai 3,36.
3. Unsur pelayanan rapat yang mendapatkan nilai terendah yaitu waktu dengan nilai 3,14, sarana prasarana dengan nilai 3,33 dan undangan mendapatkan nilai 3,33.

Selanjutnya, guna peningkatan kualitas pelayanan publik (rapat) telah disusun rencana tindak lanjut perbaikan dengan prioritas dimulai dari unsur dengan nilai paling rendah, antara lain meliputi:

1. Waktu, tepat waktu sesuai dengan undangan
2. Undangan sesuai materi dan tepat sasaran
3. Sarana prasarana

Sleman, 30 Juli 2024

Panewu Godean



ROHMIYANTO, AP
Pembina, IV/a

NIP 19760814 199603 1 002

LAMPIRAN

1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Gambar 1.4 Dokumentasi Pengisian Kuisisioner Standar Semester I Tahun 2024 oleh pengguna layanan.

IKM SEMESTER I TAHUN 2024

KAPANEWON GODEAN

JAWATAN SOSIAL	STANDAR	87,75
	RAPAT	86,25
JAWATAN PRAJA	STANDAR	87,50
	RAPAT	82,75
JAWATAN KEMAKMURAN	STANDAR	85,00
	RAPAT	82,75
SEKRE	STANDAR	82,50
	RAPAT	79,00
JAWATAN KEAMANAN	STANDAR	85,25
	RAPAT	82,75
JAWATAN UMUM	STANDAR	88,25
	RAPAT	82,75
	AVERAGE STANDAR	86,04
	AVERAGE RAPAT	82,70
	IKM SEMESTER I TAHUN 2024	84,37