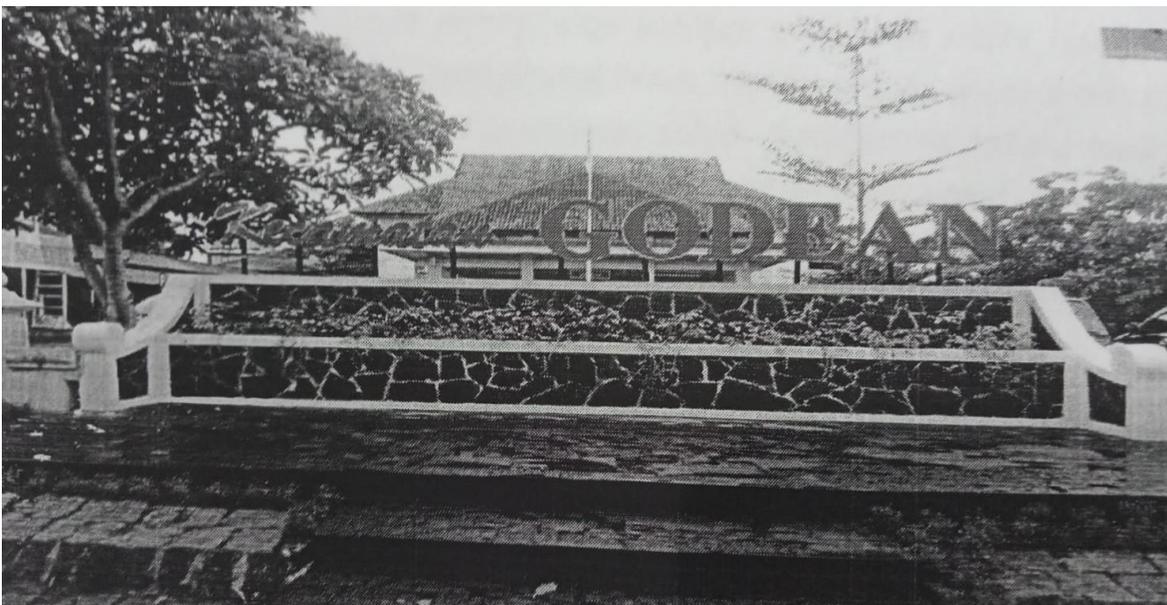


# LAPORAN PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Sleman

**Tahun 2021  
(Periode 2)**



**I K M**

KAPANEWON GODEAN

TAHUN 2021

# LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## PADA KAPANEWON GODEAN

---

### A. LATAR BELAKANG

Pelayanan adalah hak rakyat yang harus dipenuhi oleh Negara. Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu bentuk komitmen pemerintah guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam setiap unsur penyelenggaraan tugas dan fungsi pemerintah melalui 8 area perubahan. Salah satu area perubahan, peningkatan kualitas pelayanan publik, masih terus diupayakan secara intensif oleh pemerintah menuju terwujudnya “pelayanan publik yang berkualitas”. Harapan tersebut tidak akan bisa terwujud tanpa adanya upaya terus menerus dan berkesinambungan melalui pembenahan dan perubahan khususnya dari sisi penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini pemerintah. Tuntutan untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*), adalah hal yang tidak dapat dipungkiri oleh pemerintah.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan perubahan *mindset* masyarakat dalam pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha, kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik oleh pemerintah semakin meningkat. Masyarakat cenderung mempertanyakan mutu atau kualitas pelayanan publik yang semestinya mereka terima, tidak lagi persoalan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pelayanan publik. Saat ini, pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintah dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat saat ini. Hal tersebut dalam terlihat dari berbagai keluhan

masyarakat melalui berbagai media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dengan baik dan tepat, akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Pemerintah telah menerbitkan kebijakan pendukung perubahan dan perbaikan pelayanan publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang di dalamnya mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Regulasi tersebut juga telah dilengkapi dengan instrumen yang lebih aplikatif, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pada tingkatan kabupaten, Pemerintah Kabupaten Sleman juga tengah berusaha untuk mengefektifkan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang selama ini telah dan masih terus dilakukan, diantaranya ditandai dengan penetapan Peraturan Bupati Sleman Nomor 19 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman dan Keputusan Bupati Sleman Nomor 5.19/Kep.KDH/A/2019 tentang Indikator Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pemberlakuan kedua regulasi tersebut diharapkan memiliki daya akseleratif terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, sekaligus memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik guna membangun kepercayaan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah.

Upaya ini tidak terlepas dari potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini, yang secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik agar dapat mendekati harapan, kebutuhan, dan tuntutan masyarakat, tentunya memerlukan berbagai langkah dan upaya yang bersungguh-sungguh. Evaluasi terhadap praktek penyelenggaraan pelayanan publik yang sudah berjalan perlu dilakukan, sehingga dapat teridentifikasi dengan tepat kebutuhan perbaikan. Salah satu langkah yang diperlukan adalah mengukur kualitas pelayanan melalui tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani. Langkah ini dapat dilaksanakan hingga pada lingkup terkecil penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu Unit Pelayanan Publik yang dalam keseharian berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Menindaklanjuti kebutuhan tersebut, Kapanewon Godean sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman, pada tahun 2021 ini melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kegiatan yang secara langsung melibatkan masyarakat ini sekaligus melaksanakan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pada Pasal 1 regulasi

tersebut memuat ketentuan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Selain untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Kapanewon Godean, hasil Survei Kepuasan Masyarakat juga menyajikan penilaian masyarakat pada masing-masing unsur pelayanan publik. Selanjutnya berdasarkan hasil survei tersebut, akan dapat disusun rencana perbaikan pada unsur-unsur pelayanan yang masih mendapatkan penilaian paling rendah, rencana peningkatan pada unsur-unsur yang mendapat penilaian sedang, dan upaya-upaya mempertahankan untuk unsur-unsur pelayanan yang telah mendapatkan penilaian tinggi oleh masyarakat.

## **B. TUJUAN**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kapanewon Godean adalah untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kapanewon Godean;
2. Mengetahui secara berkala kinerja pelayanan publik pada Kapanewon Godean;
3. Menyiapkan bahan formulasi kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya terkait kebutuhan penentuan prioritasnya;
4. Mengetahui perbedaan persepsi atau kesenjangan antara harapan masyarakat dengan tingkat kualitas pelayanan yang mereka terima;

5. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kapanewon Godean.

### **C. MANFAAT**

Survei Kepuasan Masyarakat yang menghasilkan IKM pada Kapanewon Godean diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Menjadi sumber rujukan untuk mengetahui kelemahan, kekurangan, atau kekuatan dari masing-masing unsur pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Menyajikan data tingkat kinerja pelayanan publik secara periodik;
4. Menumbuhkan semangat perbaikan dan perubahan pada semua aparatur di lingkungan Kapanewon Godean untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
5. Mendorong penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kapanewon Godean untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
6. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik;
7. Memacu persaingan positif antar satuan organisasi di lingkungan Kapanewon Godean dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik;
8. Menjadi umpan balik dalam perbaikan pelayanan, dimana masyarakat bisa terlibat secara aktif mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

## D. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### 1. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Kapanewon Godean Kabupaten Sleman.

### 2. Penentuan Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan jenis pelayanan masing-masing unit pelayanan publik dan satuan organisasi pada Kapanewon Godean.

Tata cara penentuan jumlah responden survei adalah sesuai ketentuan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jumlah **RESPONDEN** dihitung berdasarkan jumlah **POPULASI** pengguna layanan, sehingga pada setiap Perangkat Daerah maupun UPT jumlah responden berbeda-beda, karena dihitung berdasarkan jumlah pengguna layanan pada masing-masing satuan organisasi.

“Jumlah Pengguna Layanan” berbeda dengan “Jumlah Layanan”. Dalam hal ini Jumlah Pengguna Layanan adalah jumlah pihak yang dilayani selama 1 tahun, dimana setiap 1 orang/lembaga hanya dihitung 1 kali. Sedangkan Jumlah Layanan adalah jumlah pelayanan dalam setiap harinya, yang dijumlahkan selama 1 tahun.

Jumlah populasi Survei Kepuasan Masyarakat di Kapanewon Godean, adalah “*Jumlah Pengguna Layanan*”, dan bukan “*Jumlah Layanan*”. Selanjutnya teknis penentuan jumlah populasi untuk Kuesioner Standar,

adalah dengan menjumlahkan pengguna layanan Kapanewon Godean sepanjang tahun 2020, yang antara lain:

- a. Pengguna layanan, total 7731: terdiri dari 7351 (standar) + 380 (rapat)
- b. Pasien 0
- c. Peminjam 0
- d. Tamu 0
- e. Peneliti 0
- f. dan sebagainya

Pada tahun 2021, Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dalam 2 periode, dengan jumlah populasi masing-masing unit kerja diperoleh melalui penjumlahan populasi pengguna layanan selama 1 tahun, kemudian dibagi menjadi 2. Sehingga populasi pada periode 1 dan 2 menggunakan jumlah yang sama. Data tersebut adalah data yang digunakan pada penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Periode 1 pada tahun 2021, untuk penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Periode 2 terdapat perubahan data populasi karena adanya PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat), data populasinya adalah sebagai berikut:

- a. Pengguna layanan, total 236 : terdiri dari 236 (standar) + 0 (rapat)
- b. Pasien 0
- c. Peminjam 0
- d. Tamu 0
- e. Penelitian 0
- f. dan sebagainya

Survey Kepuasan Masyarakat Periode 2 pada tahun 2021 untuk kuisisioner rapat 0 karena adanya Refokusing Anggaran, sehingga ada penghapusan beberapa pertemuan rapat. Selanjutnya, jumlah populasi akan menentukan jumlah responden yang diperlukan, yaitu didasarkan pada **“Tabel Sampel Morgan dan Krejcie”**.

**TEBEL KREJCIE AND MORGAN**

**Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi**

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Perincian jumlah populasi dan responden yang ditetapkan pada Kapanewon Godean adalah sebagai berikut (Periode 2) :

No	Satuan Organisasi	Kuesioner Standar		Kuesioner Rapat	
		Jumlah Populasi	Jumlah Responden	Jumlah Populasi	Jumlah Responden
1.	Sekretariat	9	9	0	0
2.	Jawatan Praja	22	19	0	0
3.	Jawatan Keamanan	25	24	0	0
4.	Jawatan Kemakmuran	25	24	0	0
5.	Jawatan Sosial	25	24	0	0
6.	Jawatan Umum	130	97	0	0

### 3. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai instrumen survei. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei sebagaimana panduan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman dilaksanakan menggunakan 2 (dua) macam kuesioner, yaitu:

- a. Kuesioner Standar (untuk layanan langsung); dan
- b. Kuesioner Rapat (untuk layanan rapat).

**Kuesioner Standar** tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

#### 1) Persyaratan

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

#### 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### 3) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### 4) Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### 5) Kualitas Produk

Kualitas produk adalah tingkat mutu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### 6) Kompetensi Pelaksana

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

#### 7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

Di samping itu, sebagai muatan lokal maka digunakan juga “**kuesioner rapat**”, mempertimbangkan bahwa praktek pelayanan yang diselenggarakan oleh Kapanewon Godean meliputi juga pelayanan rapat/pertemuan. Kuesioner rapat tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

- 1) Undangan Rapat
- 2) Peserta Rapat
- 3) Pimpinan/Narasumber Rapat
- 4) Materi Rapat
- 5) Waktu Rapat
- 6) Manfaat Rapat
- 7) Petugas Rapat
- 8) Sarana dan Prasarana Rapat
- 9) Makan dan Minum Rapat.

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan dimaksud. Adapun pengisian kuesioner dilakukan dengan dua metode, yaitu:

- a. Dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan melalui pengisian kuesioner secara mandiri;
- b. Dilakukan oleh Petugas Survei dengan cara mewawancarai pengguna layanan, dan kemudian diisikan dalam kuesioner.

Dalam rangka melengkapi perolehan data, dilakukan juga *interview* untuk memperjelas dan mengeksplorasi informasi dari responden, sehingga analisis data akan lebih akurat.

#### 4. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data IKM pada Kapanewon Godean dilaksanakan dengan menghitung isian responden pada kuesioner terhadap masing-masing unsur pelayanan, dengan menggunakan “**Tabel Pengolahan Data IKM**” yang telah disiapkan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11111$$

Untuk memperoleh nilai IKM, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Agar hasil penilaian IKM lebih mudah untuk diinterpretasikan, yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai pedoman. Tabel dimaksud adalah sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,**  
**Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Publik**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

#### E. DESKRIPSI UNIT PELAYANAN PUBLIK

Kapanewon Godean telah ditetapkan sebagai salah satu lokasi Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Sleman Tahun 2020. Kapanewon Godean merupakan salah satu Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman, yang dibentuk melalui Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman. Adapun kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Kapanewon Godean diatur dalam Peraturan Bupati Sleman Nomor 2.8 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kapanewon Godean.

a. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi

Kapanewon Godean merupakan wilayah kerja Panewu sebagai perangkat daerah dipimpin oleh Panewu yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Panewu mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan umum, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat serta melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati.

Panewu dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan rencana kerja Kapanewon;
- 2) Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan umum, pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat serta melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati;
- 3) Pelaksanaan urusan pemerintahan umum;
- 4) Pembinaan dan pengawasan pelaksanaan kegiatan desa;
- 5) Pengekoordinasian pelaksanaan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat kapanewon;
- 6) Pengekoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- 7) Pengekoordinasian penerapan dan penegakkan peraturan daerah dan peraturan bupati;
- 8) Pengekoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat lingkup perekonomian dan pembangunan;

- 9) Pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- 10) Pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- 11) Pelaksanaan dan Pembinaan pelayanan umum;
- 12) Pelaksanaan sebagian urusan pemerintahan lingkup pelayanan umum yang dilimpahkan Bupati; dan
- 13) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Struktur Organisasi

Susunan organisasi Kapanewon Godean, terdiri dari:

- 1) Panewu
- 2) Panewu Anom -> Sekretariat, terdiri dari:
  - Subbagian Umum dan Kepegawaian; dan
  - Subbagian Keuangan, Perencanaan dan Evaluasi.
- 3) Jawatan Praja;
- 4) Jawatan Keamanan;
- 5) Jawatan Kemakmuran;
- 6) Jawatan Sosial;
- 7) Jawatan Umum;
- 8) Kelompok Jabatan Fungsional.

c. Personil

Personil pada Kapanewon Godean adalah sebanyak 34 orang dengan komposisi 9 orang pejabat struktural, fungsional tertentu sebanyak 0

orang, dan fungsional umum (staf) sejumlah 14 orang, serta tenaga non-PNS 11 orang

#### F. IDENTITAS PETUGAS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Petugas Survei Kepuasan Masyarakat Kapanewon Godean Tahun 2021 adalah:

Nama : Ema Kusumawati  
NIK : 3404015007900001  
Status : Pegawai Non PNS  
Jabatan : Tenaga administrasi

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

#### G. TINDAK LANJUT ATAS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE 1 TAHUN 2021

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 Periode 1 Tahun 2021** di lingkungan Kapanewon Godean, berhasil diidentifikasi 3 unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian paling rendah dari para responden, yaitu:

1. Waktu Penyelesaian
2. Sarana dan Prasarana

### 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

1. Memperhatikan ketepatan dan kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tetap mngacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu contoh pada permohonan Kartu Keluarga waktu penyelesaian adalah 3 hari kerja setelah berkas permohonan Kartu Keluarga masuk. Berikut ini adalah foto tanda bukti penerimaan berkas dari permohonan Kartu Keluarga :

PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN  
KAPANEWON GODEAN  
Jalan Godean Km. 9,2, Senuko, Sidoagung, Godean , Sleman, D.I. Yogyakarta  
Telepon (0274) 798001, Faksimile (0274) 798001  
Laman : <http://godeankec.slemankab.go.id> Pos-el: [kecgodean@slemankab.go.id](mailto:kecgodean@slemankab.go.id)

**TANDA BUKTI PENERIMAAN BERKAS**

NIK : 3674052307680003  
Nama : Sunardi  
Alamat : Kungden, Sidoluhur  
Jenis Pelayanan :  KK  
 KTP-el  
 .....

Tanggal Pengambilan : 19-11-2021  
Sleman, 16-11-2021  
Petugas

F-1.02

271

PERUBAHAN DATA  
KK  
KTP-EI

3	Pisah KK			1.	Hilang	
4	Pindah Datang	C	HILANG/ RUSAK	2.	Rusak	C KIA
5	WNI dari LN karena Pindah	1.	Hilang			Melampirkan :
6	Rentan Adminduk	2.	Rusak		Perpanjangan ITAP	1) Formulir Perubahan Data; dan
(B)	PERUBAHAN DATA					2) Bukti Perubahan
1	Menumpang dalam KK	D	PERPANJANGAN ITAP	D	Lainnya	
2	Peristiwa Penting					
(3)	Perubahan					

2. Memperhatikan sarana dan prasarana fasilitas umum yang digunakan pengguna layanan, seperti kebersihan ruang pelayanan, kebersihan toilet, dan alat-alat fasilitas umum yang masih bagus. Berikut ini adalah foto ruang layanan yang bersih dan nyaman bagi masyarakat:



3. Peletakkan kotak aduan masyarakat di tempat yang strategis di Kantor Kapanewon Godean.



## H. HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### 1. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

Berdasarkan isian responden pada kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing Unsur Pelayanan dari semua responden yang memberikan jawaban melalui kuesioner.

Adapun Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada masing-masing satuan organisasi di Kapanewon Godean adalah sebagai berikut

**Tabel 2.1**  
**Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Sekretariat**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan	31
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	30
3.	Waktu Penyelesaian	26
4.	Biaya/Tarif	36
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	31
6.	Kompetensi Pelaksana	28
7.	Perilaku Pelaksana	30
8.	Sarana dan Prasarana	30
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	30

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021 Periode 2

**Tabel 2.2**  
**Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Jawatan Praja**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan	62
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	60
3.	Waktu Penyelesaian	58
4.	Biaya/Tarif	76
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	61
6.	Kompetensi Pelaksana	64
7.	Perilaku Pelaksana	61
8.	Sarana dan Prasarana	62
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	63

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021 Periode 2

**Tabel 2.3**  
**Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Jawatan Keamanan**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan	76
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	74
3.	Waktu Penyelesaian	76
4.	Biaya/Tarif	96
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77
6.	Kompetensi Pelaksana	77
7.	Perilaku Pelaksana	79
8.	Sarana dan Prasarana	81
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021 Periode 2

**Tabel 2.4**  
**Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Jawatan Kemakmuran**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan	79
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80
3.	Waktu Penyelesaian	78
4.	Biaya/Tarif	96
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	78
6.	Kompetensi Pelaksana	78
7.	Perilaku Pelaksana	73
8.	Sarana dan Prasarana	73
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	74

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021 Periode 2

**Tabel 2.5**  
**Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Jawatan Sosial**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan	81
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78
3.	Waktu Penyelesaian	78
4.	Biaya/Tarif	96
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	78
6.	Kompetensi Pelaksana	77
7.	Perilaku Pelaksana	76
8.	Sarana dan Prasarana	76
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021 Periode 2

**Tabel 2.6**  
**Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Jawatan Umum**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Persyaratan	326
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	315
3.	Waktu Penyelesaian	313
4.	Biaya/Tarif	388
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	315
6.	Kompetensi Pelaksana	319
7.	Perilaku Pelaksana	325
8.	Sarana dan Prasarana	311
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	313

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021 Periode 2

## 2. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden. Adapun NRR per Unsur Pelayanan pada pada masing-masing satuan organisasi di Kapanewon Godean adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Sekretariat**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan	3,44
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,33
3.	Waktu Penyelesaian	2,89
4.	Biaya/Tarif	4,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44
6.	Kompetensi Pelaksana	3,11
7.	Perilaku Pelaksana	3,33
8.	Sarana dan Prasarana	3,33
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,33

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021 Periode 2

**Tabel 3.2**  
**Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Jawatan Praja**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan	3,26
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,16
3.	Waktu Penyelesaian	3,05
4.	Biaya/Tarif	4,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21
6.	Kompetensi Pelaksana	3,37
7.	Perilaku Pelaksana	3,21
8.	Sarana dan Prasarana	3,26
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,32

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021 Periode 2

**Tabel 3.3**  
**Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Jawatan Keamanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan	3,17
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,08
3.	Waktu Penyelesaian	3,17
4.	Biaya/Tarif	4,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21
6.	Kompetensi Pelaksana	3,21
7.	Perilaku Pelaksana	3,29
8.	Sarana dan Prasarana	3,38
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,33

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021 Periode 2

**Tabel 3.4**  
**Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Jawatan Kemakmuran**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan	3,29
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,33
3.	Waktu Penyelesaian	3,25
4.	Biaya/Tarif	4,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25
6.	Kompetensi Pelaksana	3,25
7.	Perilaku Pelaksana	3,04
8.	Sarana dan Prasarana	3,04
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,08

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021 Periode 2

**Tabel 3.5**  
**Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Jawatan Sosial**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan	3,38
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25
3.	Waktu Penyelesaian	3,25
4.	Biaya/Tarif	4,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25
6.	Kompetensi Pelaksana	3,21
7.	Perilaku Pelaksana	3,17
8.	Sarana dan Prasarana	3,17
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,17

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021 Periode 2

**Tabel 3.6**  
**Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Jawatan Umum**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan	3,36
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25
3.	Waktu Penyelesaian	3,23
4.	Biaya/Tarif	4,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25
6.	Kompetensi Pelaksana	3,29
7.	Perilaku Pelaksana	3,35
8.	Sarana dan Prasarana	3,21
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,23

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021 Periode 2

### 3. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan

Untuk mengetahui NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan, maka NRR per Unsur Pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,11111.

Adapun NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan pada pada masing-masing satuan organisasi di Kapanewon Godean adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Sekretariat**

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan	0,38
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,37
3.	Waktu Penyelesaian	0,32
4.	Biaya/Tarif	0,44
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,38
6.	Kompetensi Pelaksana	0,35
7.	Perilaku Pelaksana	0,37
8.	Sarana dan Prasarana	0,37
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,37
	Jumlah	3,36

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021 Periode 2

**Tabel 4.2**  
**Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Jawatan Praja**

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan	0,36
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,35
3.	Waktu Penyelesaian	0,34
4.	Biaya/Tarif	0,44
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,36
6.	Kompetensi Pelaksana	0,37
7.	Perilaku Pelaksana	0,36
8.	Sarana dan Prasarana	0,36
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,37
	Jumlah	3,32

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021 Periode 2

**Tabel 4.3**  
**Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Jawatan Keamanan**

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan	0,35
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,34
3.	Waktu Penyelesaian	0,35
4.	Biaya/Tarif	0,44
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,36
6.	Kompetensi Pelaksana	0,36
7.	Perilaku Pelaksana	0,37
8.	Sarana dan Prasarana	0,37
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,37
	Jumlah	3,31

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021 Periode 2

**Tabel 4.4**  
**Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Jawatan Kemakmuran**

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan	0,37
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,37
3.	Waktu Penyelesaian	0,36
4.	Biaya/Tarif	0,44
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,36
6.	Kompetensi Pelaksana	0,36
7.	Perilaku Pelaksana	0,34
8.	Sarana dan Prasarana	0,34
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,34
	Jumlah	3,28

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021 Periode 2

**Tabel 4.5**  
**Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Jawatan Sosial**

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan	0,37
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,36
3.	Waktu Penyelesaian	0,36
4.	Biaya/Tarif	0,44
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,36
6.	Kompetensi Pelaksana	0,36
7.	Perilaku Pelaksana	0,35
8.	Sarana dan Prasarana	0,35
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,35
	Jumlah	3,31

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021 Periode 2

**Tabel 4.6**  
**Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan (*Kuesioner Standar*)**  
**pada Jawatan Umum**

No	Unsur pelayanan	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan	0,37
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,36
3.	Waktu Penyelesaian	0,36
4.	Biaya/Tarif	0,44
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,36
6.	Kompetensi Pelaksana	0,37
7.	Perilaku Pelaksana	0,37
8.	Sarana dan Prasarana	0,36
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,36
	Jumlah	3,35

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, 2021 Periode 2

#### 4. Konversi Indeks

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang (sebagaimana hasil pada Tabel 4.1 hingga Tabel 4.6) dengan nilai dasar 25.

Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh masing-masing satuan organisasi pada Kapanewon Godean adalah sebagai berikut:

1. Sekretariat, memperoleh :

$$3,36 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = 83,95 \text{ (hasil kuesioner standar)}$$

Nilai IKM yang diperoleh sekretariat adalah 83,95

2. Jawatan Praja, memperoleh :

$$3,32 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = 82,89 \text{ (hasil kuesioner standar)}$$

Nilai IKM yang diperoleh jawatan praja adalah 82,89

3. Jawatan Keamanan, memperoleh :

$$3,31 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = 82,87 \text{ (hasil kuesioner standar)}$$

Nilai IKM yang diperoleh jawatan keamanan adalah 82,87

4. Jawatan Kemakmuran, memperoleh :

$$3,28 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = 82,06 \text{ (hasil kuesioner standar)}$$

Nilai IKM yang diperoleh jawatan kemakmuran adalah 82,06

5. Jawatan Sosial, memperoleh :

$$3,31 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = 82,87 \text{ (hasil kuesioner standar)}$$

Nilai IKM yang diperoleh jawatan sosial adalah 82,87

6. Jawatan Umum, memperoleh :

$$3,35 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = 83,76 \text{ (hasil kuesioner standar)}$$

Nilai IKM yang diperoleh jawatan umum adalah 83,76

Selanjutnya nilai IKM yang diperoleh Kapanewon Godean adalah angka rata-rata dari nilai IKM yang diperoleh masing-masing satuan organisasi, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Perangkat Daerah	=	$\frac{83,95 + 82,89 + 82,87 + 82,06 + 82,87 + 83,76}{6}$
----------------------	---	---

Sehingga Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Periode 2 pada Kapanewon Godean telah menghasilkan nilai IKM =

**83,07**

Nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Konversi Indeks**

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak baik
65,00 – 76,60	C	Kurang baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Sehingga nilai IKM yang mencapai 83,07 jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 5, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

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

5. Apresiasi/Penghargaan, Kritik, maupun Saran dari Responden

Kuesioner yang digunakan sebagai instrumen dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Periode 2 ini menyediakan ruang bagi responden untuk menuliskan apresiasi/ penghargaan, kritik, maupun saran. Penyediaan ruang ini dimaksudkan untuk memberikan kesempatan bagi responden berpendapat secara leluasa atas penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari sisi kepentingan penyelenggara pelayanan publik, isian responden pada ruang dimaksud akan sangat membantu ketajaman analisis, sehingga semakin mendekati kebenaran.

Ada 44 (empat puluh empat) responden yang memanfaatkan ruang tersebut untuk menuliskan pendapatnya. Dari pendapat yang masuk, dapat ditarik benang merahnya sebagai berikut:

1. Sebagian responden (18 responden) menyatakan tentang pelayanan yang diberikan sudah bagus;
2. Sebagian responden (14 responden) mengharapkan pelayanan kedepan lebih ditingkatkan lagi.
3. Sebagian responden (7 responden) menyatakan bahwa petugas pelayanan sudah memenuhi standar 3S (Senyum, Salam, Sapa)

4. Sebagian responden (4 responden) menyatakan bahwa pelayanan di Kapanewon Godean cepat dan sesuai prosedur.
5. Sebagian responden (1 responden) menyatakan bahwa persyaratan mudah.

## 6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Periode 2 atas pelayanan yang diberikan oleh Kapanewon Godean, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Kapanewon Godean masuk dalam kategori BAIK.
- b. Kinerja pelayanan pada Kapanewon Godean masuk dalam kategori BAIK..

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kapanewon Godean masuk dalam kategori baik, namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Kapanewon Godean mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

## I. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei menggunakan kuesioner standar yang masing-masing meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan, 3 (tiga) unsur diantaranya

mendapatkan penilaian paling rendah dari para pengguna layanan di masing-masing satuan kerja, yaitu;

1. Di Sekretariat, 3 nilai terendah hasil survei menggunakan “**kuesioner standar**” adalah pada unsur:
  - a. Waktu penyelesaian, dengan NRR per unsur pelayanan 2.89;
  - b. Kompetensi pelaksana, dengan NRR per unsur pelayanan 3.11; dan
  - c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, dengan NRR per unsur pelayanan 3.33
2. Di Jawatan Praja, 3 nilai terendah hasil survei menggunakan “**kuesioner standar**” adalah pada unsur:
  - a. Waktu penyelesaian, dengan NRR per unsur pelayanan 3.05;
  - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur, dengan NRR per unsur pelayanan 3.16; dan
  - c. Kualitas Produk, dengan NRR per unsur pelayanan 3.21.
3. Di Jawatan Keamanan, 3 nilai terendah hasil survei menggunakan “**kuesioner standar**” adalah pada unsur:
  - a. Sistem, mekanisme, dan prosedur, dengan NRR per unsur pelayanan 3.08;
  - b. Waktu penyelesaian, dengan NRR per unsur pelayanan 3.17; dan
  - c. Persyaratan, dengan NRR per unsur pelayanan 3.17.
4. Di Jawatan Kemakmuran, 3 nilai terendah hasil survei menggunakan “**kuesioner standar**” adalah pada unsur:
  - a. Perilaku pelaksana, dengan NRR per unsur pelayanan 3.04;

- b. Sarana dan prasarana, dengan NRR per unsur pelayanan 3.04; dan
  - c. Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan, dengan NRR per unsur pelayanan 3.08.
5. Di Jawatan Sosial, 3 nilai terendah hasil survei menggunakan “**kuesioner standar**” adalah pada unsur:
- a. Perilaku pelaksana, dengan NRR per unsur pelayanan 3.17;
  - b. Sarana dan prasarana, dengan NRR per unsur pelayanan 3.17; dan
  - c. Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan, dengan NRR per unsur pelayanan 3.17.
6. Di Jawatan Umum, 3 nilai terendah hasil survei menggunakan “**kuesioner standar**” adalah pada unsur:
- a. Sarana dan prasarana, dengan NRR per unsur pelayanan 3.21;
  - b. Waktu Penyelesaian, dengan NRR per unsur pelayanan 3.23; dan
  - c. Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan, dengan NRR per unsur pelayanan 3.23.

Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa di Kapanewon Godean 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah sebagai hasil survei menggunakan “**kuesioner standar**” adalah:

1. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan
2. Sarana dan Prasarana
3. Perilaku Pelaksana

Menindaklanjuti hal tersebut, dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang riil, meliputi jumlah dan kompetensi personil, anggaran, alat kerja, serta sarana dan prasarana, maka telah dirumuskan rencana langkah-langkah perbaikan ke depan yaitu:

1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, senantiasa memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan hal tersebut sehingga masyarakat dapat menyampaikan saran dan masukkannya dengan baik di Kapanewon Godean.
2. Senantiasa memperhatikan sarana dan prasarana fasilitas umum yang digunakan pengguna layanan, seperti kebersihan ruang pelayanan, kebersihan toilet, dan alat-alat fasilitas umum lainnya.
3. Senantiasa melayani masyarakat dengan sepenuh hati, menerapkan service excellent dan 3S (senyum, sapa, salam) dengan tetap berpedoman pada SOP dan undang undang yang berlaku.

## J. PENUTUP

Secara umum pelayanan pada Kapanewon Godean disemua unsur pelayanan masuk dalam kategori baik, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan.

Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada Kapanewon Godean berada pada kategori baik. Capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya-upaya perbaikan. Justru sebaliknya, unsur-unsur pelayanan tersebut perlu terus dipertahankan dan

ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi..

Selanjutnya sebagaimana amanat Pasal 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka kami mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat melalui berbagai media informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.

- Foto Publikasi IKM di web <https://godeankec.slemankab.go.id/>

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://godeankec.slemankab.go.id/peraturan/>. The page features a decorative border on the left and right sides. The main content area includes several sections:

- Info Corona**: SLEMAN TANGGAP COVID-19
- INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**: A central graphic displays the following data:
  - TAHUN 2020: 82.73 BAIK
  - TAHUN 2021: PERIODE 1 83.03 BAIK, PERIODE 2 83.07 BAIK
- Statistik Kunjungan**: A digital counter showing 120470 total visits, with 1 visit today.
- LINK TERKAIT**: A list of related links including DESA SIDOLUHUR, DESA SIDOAGUNG, PUSKESMAS GODEAN I, PUSKESMAS GODEAN II, and PUSKESMAS GODEAN III.

IKM 2021  
PERIODE 2