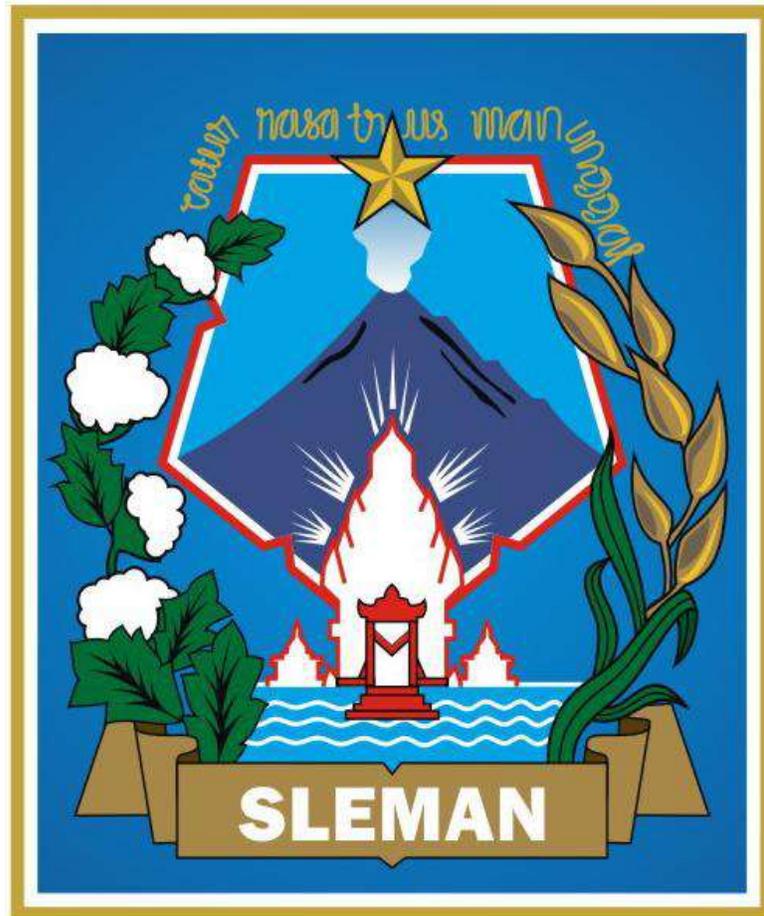


**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I**



**KAPANEWON GODEAN
PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
TAHUN 2025**

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 2025 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, 24 Juli 2025

Panewu Godean



EDI WIBOWO, S.STP, M.Eng

Pembina, IV/a

NIP 19780507 199711 1 001

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	iii
BAB I Pendahuluan.....	1
BAB II Tindak Lanjut Atas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun Sebelumnya (2023)..	2
BAB III Pengumpulan Data SKM 2024 Semester I.....	4
A. Pelaksana SKM.....	4
B. Metode Pengumpulan Data.....	4
C. Lokasi Pengumpulan Data.....	4
D. Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
E. Penentuan Jumlah Responden.....	5
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.....	9
Bab V Analisis Hasil SKM.....	11
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
B. Rencana Tindak Lanjut.....	13
C. Upaya Perbaikan Yang Dapat Dindaklanjuti Langsung.....	14
BAB VI Kesimpulan.....	15
BAB VII 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 (2024)

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 2024 pada Kuesioner Standar

Pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 di lingkungan Kapanewon Godean, berhasil diidentifikasi 4 unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian paling rendah dari para responden, yaitu:

1. Perilaku dengan nilai unsur 3,42
2. Pengaduan dengan nilai unsur 3,42
3. Produk dengan nilai unsur 3,43
4. Jangka Waktu dengan nilai unsur 3,43

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

1. Perilaku, petugas diberikan penjelasan atau pengarahan secara singkat oleh atasan, sebelum memulai pelayanan.
2. Pengaduan masyarakat dapat di akses melalui website Kapanewon Godean yaitu <https://godean.slemankab.go.id/> dan instagram @kapanewon.godean .
3. Produk pelayanan di Kapanewon Godean sudah sesuai SP dan SOP.
4. Jangka waktu disesuaikan SP dan SOP.

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Kuesioner Rapat

Pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 di lingkungan Kapanewon Godean, berhasil diidentifikasi 3 unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian paling rendah dari para responden, yaitu:

1. Waktu dengan nilai unsur 3,04
2. Undangan dengan nilai unsur 3,23
3. Makan Minum dengan nilai unsur 3,32

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

1. Waktu pelaksanaan rapat di Kapanewon Godean dikondisikan agar tepat waktu sesuai dengan undangan.
2. Undangan pelaksanaan rapat di Kapanewon Godean diberikan ke peserta rapat dengan jelas, tepat sasaran, dan tidak mendadak.
3. Makan minum dalam rapat disajikan secara prasmanan untuk mengurangi sampah organik dari sisa makanan dan sampah anorganik dari pembungkus makanan.

BAB III
PENGUMPULAN DATA SKM TAHUN 2025
SEMESTER I

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan Petugas Survei Kepuasan Masyarakat Kapanewon Godean Tahun 2025 adalah:

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

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/> dan pengisian di lembar kuisisioner yang disampaikan kepada pengguna layanan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, sehingga penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan. Metode pengumpulan data survey kepuasan masyarakat di Kapanewon Godean menggunakan cara online dan offline.

C. Lokasi Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Kapanewon Godean, Kabupaten Sleman.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM dilaksanakan 2 (dua) periode dalam 1 (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	Februari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari - Juni 2025	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	8

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 2025 ini, perincian jumlah populasi dan responden yang ditetapkan Kapanewon Godean sebagai berikut:

No	Satuan Organisasi	Kuesioner Standar	
		Jumlah Populasi	Jumlah Responden
1.	Sekretariat	10	10
2.	Jawatan Sosial	40	36
3.	Jawatan Praja	40	36
4.	Jawatan Keamanan	10	10
5.	Jawatan Kemakmuran	40	36
6.	Jawatan Umum	4.713	355

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 2025 ini, perincian jumlah populasi dan responden yang ditetapkan Kapanewon Godean sebagai berikut:

No	Satuan Organisasi	Kuesioner Rapat	
		Jumlah Populasi	Jumlah Responden
1.	Sekretariat	10	10
2.	Jawatan Sosial	30	28
3.	Jawatan Praja	30	28
4.	Jawatan Keamanan	40	36
5.	Jawatan Kemakmuran	30	28
6.	Jawatan Umum	49	44

BAB IV
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

1. Jumlah Responden SKM pada Kuesioner Standar

Responden SKM pada kuesioner standar berjumlah 483 dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	255	52,79 %
		Perempuan	228	47,21 %
2	Pendidikan	SD ke bawah	7	1,50 %
		SLTP	34	7,0 %
		SLTA	313	64,80 %
		DI- DIII- DIV	22	4,55 %
		S1	87	18,01 %
		S2	20	4,14 %
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	28	5,80 %
		Instansi Luar	23	4,77 %
		Petani	6	1,25 %
		Wirausahawan	43	8,90 %
		Pelajar/ Mahasiswa	183	37,88 %
		Lainnya	200	41,40 %

2. Jumlah Responden SKM pada Kuesioner Rapat

Responden SKM pada kuesioner rapat berjumlah 174 dengan rincian sebagai berikut:

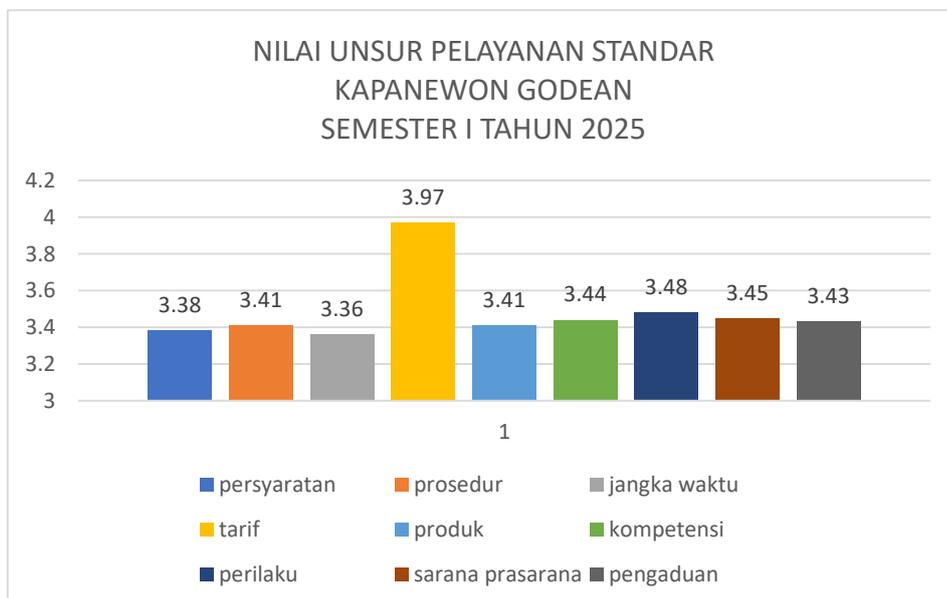
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	101	58,04 %
		Perempuan	73	41,96 %
2	Pendidikan	SLTP	2	1,15 %
		SLTA	73	41,95 %
		DI- DIII- DIV	14	8,05 %
		S1	72	41,38 %
		S2	13	7,47 %
3	Pekerjaan	Instansi Pemkab Sleman	26	14,95 %
		Pegawai Swasta	14	8,05 %
		Masyarakat	12	6,90 %
		Lainnya	122	70,10 %

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

1. Pengolahan data SKM berdasarkan kuesioner standar

Pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut :

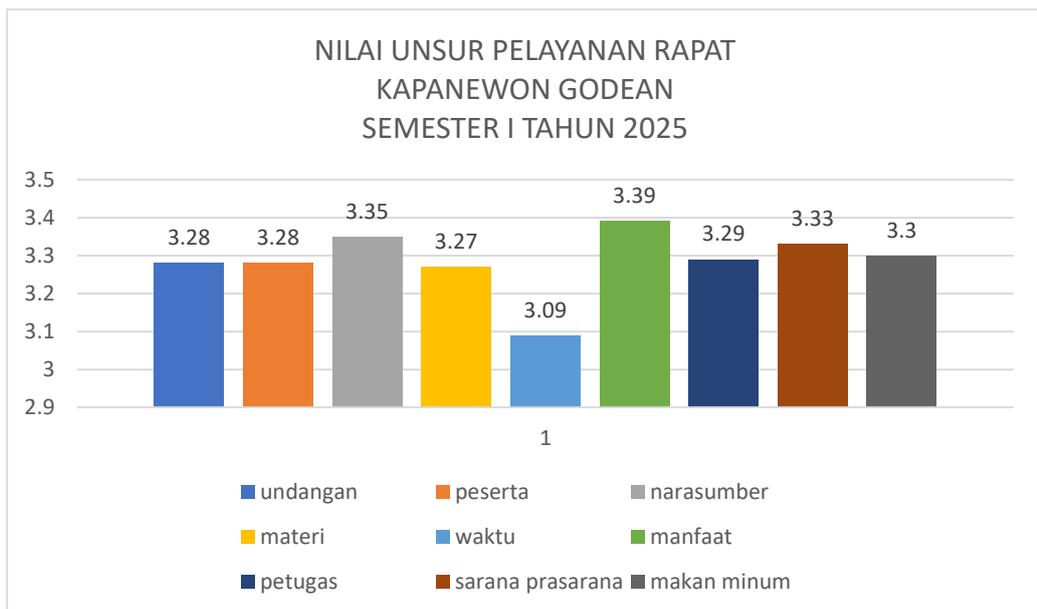
Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,38	3,41	3,36	3,97	3,41	3,44	3,48	3,45	3,43
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	86,99 (BAIK)								



2. Pengolahan data SKM berdasarkan kuesioner rapat

Pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut :

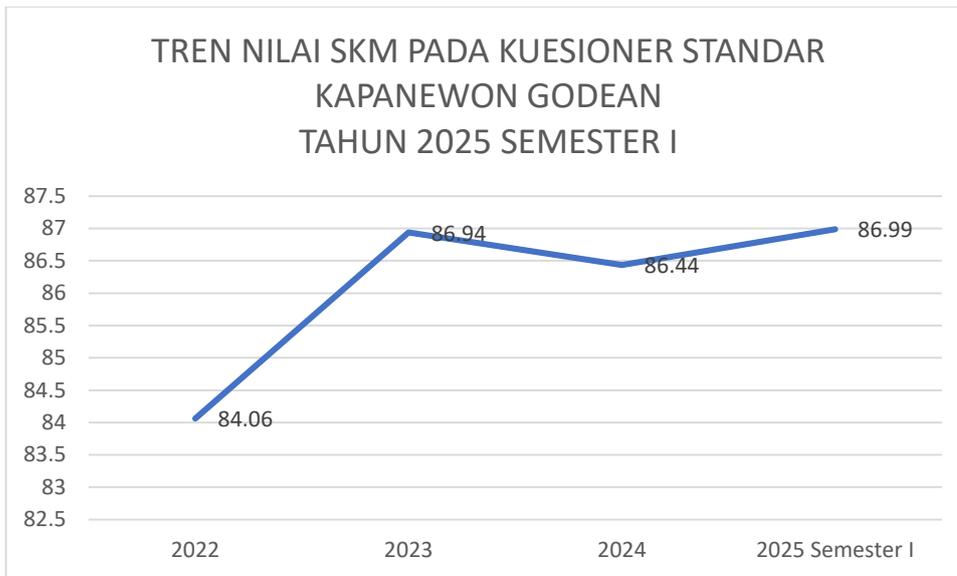
Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,28	3,28	3,35	3,27	3,09	3,39	3,29	3,33	3,30
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	82.15 (BAIK)								



C. Tren Nilai SKM

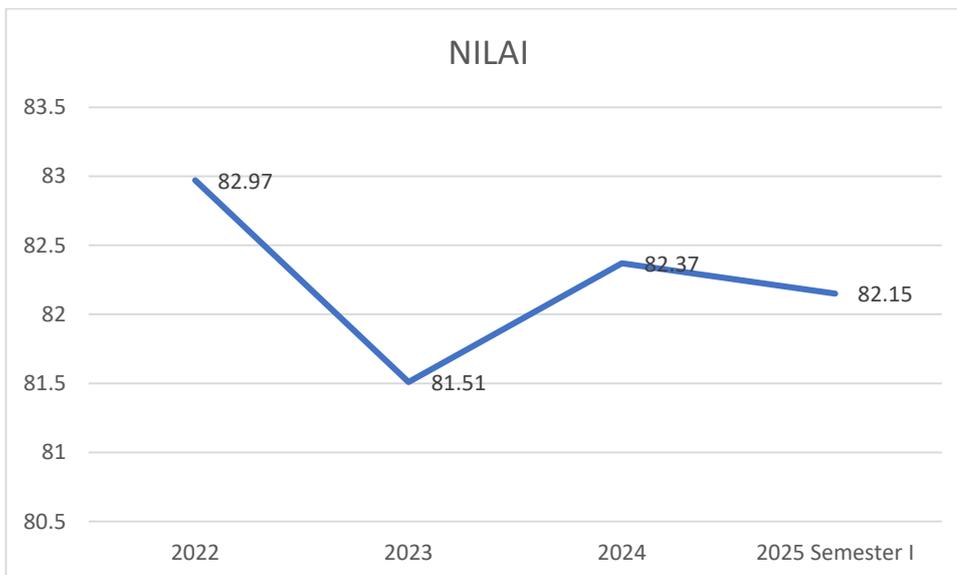
Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang 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 konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada kuesioner standar dari tahun 2022 hingga 2025 semester I pada Kapanewon Godean.

2. Tren Nilai SKM pada Kuesioner Rapat



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada kuesioner rapat dari tahun 2022 hingga 2025 semester I 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) Jangka waktu mendapatkan nilai 3.36;
 - 2) Persyaratan mendapatkan nilai 3.38;
 - 3) Produk mendapatkan nilai 3.41; dan
 - 4) Prosedur mendapatkan nilai 3.41.
- b. Nilai tertinggi, meliputi unsur:
 - 1) Tarif mendapatkan nilai 3.97
 - 2) Perilaku mendapatkan nilai 3.48
 - 3) Sarana prasarana mendapatkan nilai 3.45

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. “Mungkin di ruang tunggu bisa diberi kipas karena pada saat siang terasa sumuk dan panas”.
- b. “Bagusnya jika ada backdrop atau poster terkait layanan yang ada di kantor sehingga prosedur pelayanan dan syarat-syarat yang berkaitan dengan layanan bisa jelas dipahami oleh konsumen tamu”.

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

- a. Jangka waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
Layanan online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara *online* dan langsung datang ke lokasi layanan.
- b. Persyaratan layanan masih dirasakan sulit karena masyarakat kurang memahami persyaratan yang dibutuhkan.
Persyaratan ada pada pamflet di ruang tunggu pelayanan dan di website Kapanewon Godean.
- c. Produk layanan di Kapanewon Godean sudah sesuai SP dan SOP.

Produk layanannya terbatas karena produk layanan yang lain berada di Dinas atau instansi terkait.

d. Prosedur sudah sesuai SP dan SOP.

Alur pelayanan belum terinfokan kepada masyarakat karena belum ada bagan atau alur berupa poster atau banner publikasi di ruang pelayanan, jadi banyak warga yang belum mengetahui.

2. SKM Berdasarkan Kuesioner Rapat

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

a. Nilai terendah, meliputi unsur:

- 1) Waktu mendapatkan nilai 3.09;
- 2) Materi mendapatkan nilai 3.27;
- 3) Peserta mendapatkan nilai 3.28; dan
- 4) Undangan mendapatkan nilai 3.28.

b. Nilai tertinggi, meliputi unsur:

- 1) Manfaat mendapatkan nilai 3.39;
- 2) Narasumber mendapatkan nilai 3,35; dan
- 3) Sarana prasarana mendapatkan nilai 3,33.

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. "Waktu harus ontime termasuk narasumber".
- b. "Jika bisa ditambahi air putih".
- c. "Fasilitator tidak mengendalikan peserta beberapa bicara keras sehingga mengganggu dalam peserta lain mengikuti mendengar paparan".

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

- a. Waktu menjadi nilai terendah pada kuesioner rapat. Rapat dimulai melebihi jam yang tertera dalam undangan, hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor antara lain peserta datang terlambat, narasumber datang tidak tepat waktu, pembawa acara atau moderator tidak segera memulai jalannya rapat.
- b. Materi menjadi unsur terendah dalam kuesioner rapat, seringkali narasumber tidak memberikan materi sebelum rapat dimulai sehingga peserta kurang menguasai tema yang sedang dirapatkan.
- c. Peserta rapat telah diundang sesuai dengan tema yang dirapatkan.
- d. Undangan diberikan tepat dan jelas kepada peserta rapat/ pertemuan.

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

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	Jangka Waktu Penyelesaian	Pelayanan sesuai SP dan SOP.	V	V	V	V	Seluruh Kepala Jawatan dan Kasubbag
2	Persyaratan	Publikasi ulang persyaratan di website dan media sosial Kapanewon Godean.	V	V	V	V	Seluruh Kepala Jawatan dan Kasubbag
		Pamflet dan banner ditempatkan di tempat (ruang tunggu) yang strategis.	V	V	V	V	Seluruh Kepala Jawatan dan Kasubbag
3	Produk	Jenis layanan menyesuaikan instansi terkait.	V	V	V	V	Seluruh Kepala Jawatan dan Kasubbag
4	Prosedur	Pembuatan Alur Layanan.			V	V	Seluruh Kepala Jawatan dan Kasubbag

*) 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	V	V	Seluruh Kepala Jawatan dan Kasubbag
2	Materi	Materi disusun berdasarkan undangan/ peserta.	V	V	V	V	Seluruh Kepala Jawatan dan Kasubbag
3	Peserta	Peserta diundang berdasarkan materi yang akan disampaikan.	V	V	V	V	Seluruh Kepala Jawatan dan Kasubbag
4	Undangan	Undangan sesuai materi dan tepat sasaran.	V	V	V	V	Seluruh Kepala Jawatan dan Kasubbag

*) 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 persyaratan, ditindaklanjuti dengan publikasi ulang persyaratan di website dan di media sosial Kapanewon Godean. Pamflet dan banner ditempatkan di tempat (ruang tunggu) yang strategis

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 dalam pelaksanaan rapat, ditindaklanjuti dengan memberi catatan pada undangan, agar hadir tepat waktu dan rapat dimulai sesuai undangan.

BAB VI

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode I mulai Januari hingga Juli 2025, 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 86.99. Nilai SKM Tahun 2025 Semester I menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga tahun 2025 Semester I.
2. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu tarif 3.97, perilaku 3.48 dan sarana prasarana 3.45.
3. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu jangka waktu penyelesaian 3.36, persyaratan 3.38, produk 3.41 dan prosedur 3.41.

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. Jangka waktu pelayanan dengan pelayanan sesuai SP dan SOP, peningkatan sosialisasi registrasi secara "online";
2. Persyaratan ditindaklanjuti dengan publikasi ulang persyaratan di website dan media sosial Kapanewon Godean;
3. Prosedur ditindaklanjuti dengan pembuatan alur layanan.

B. Kesimpulan Hasil SKM pada Kuesioner Rapat

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Godean secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82.15.
2. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu manfaat dengan nilai 3.39, narasumber 3.35 dan sarana prasarana 3.33.
3. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu waktu dengan nilai 3.09, materi 3.27, peserta 3.28 dan undangan 3.28.

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. Waktu pelaksanaan rapat ditindaklanjuti dengan tepat waktu sesuai undangan.
2. Materi rapat ditindaklanjuti dengan materi disusun berdasarkan undangan/ peserta.
3. Peserta rapat ditindaklanjuti dengan peserta diundang berdasarkan materi yang akan disampaikan.
4. Undangan rapat ditindaklanjuti dengan undangan sesuai materi dan tepat sasaran.

Sleman, 24 Juli 2025

Panewu Godean



EDI WIBOWO, S.STP, M.Eng
Pembina, IV/a

NIP 19780507 199711 1 001

BAB VII
LAMPIRAN

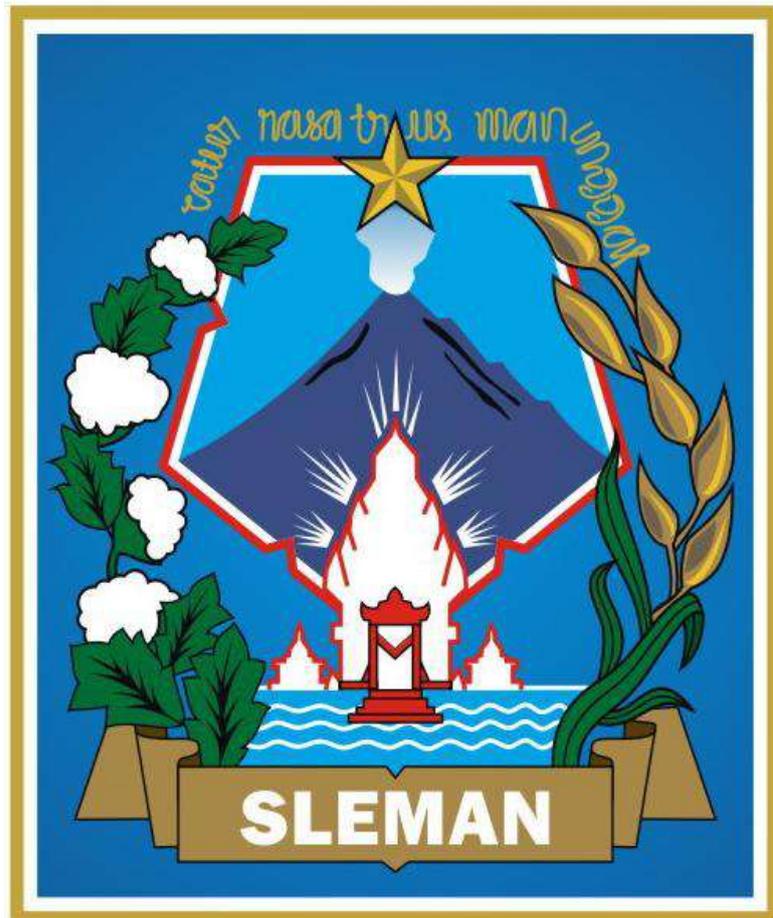
1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM Tahun 2025 Semester I



2. IKM Semester I Tahun 2025 Kapanewon Godean

NO	KETERANGAN	KATEGORI	NILAI
1	JAWATAN SOSIAL	STANDAR	88.13
		RAPAT	79.28
2	JAWATAN PRAJA	STANDAR	88.28
		RAPAT	80.55
3	JAWATAN KEAMANAN	STANDAR	84.73
		RAPAT	80.78
4	SEKRETARIAT	STANDAR	86.10
		RAPAT	86.68
5	JAWATAN KEMAKMURAN	STANDAR	85.88
		RAPAT	80.75
6	JAWATAN UMUM	STANDAR	88.83
		RAPAT	84.85
RATA RATA NILAI IKM STANDAR			86.99
RATA RATA NILAI IKM RAPAT			82.15
NILAI IKM 2025 SEMESTER I			84.57

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode II Tahun 2024**



**KAPANEWON GODEAN
PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
2025**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kapanewon Godean perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang

berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kapanewon Godean periode II Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode II Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.48	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.47	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.43	Baik
4	Biaya/Tarif	4	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.43	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.44	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.42	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.42	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.46	Baik

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

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

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Perilaku	Petugas diberikan penjelasan atau pengarahan secara singkat oleh atasan, sebelum memulai pelayanan.	V	V	V	V	Seluruh Kepala Jawatan dan Kasubbag
2	Pengaduan	Pengaduan masyarakat dapat di akses melalui website, media sosial Kapanewon Godean dan Lapor Sleman.	V	V	V	V	PPID
3	Produk	Jenis layanan menyesuaikan instansi terkait	V	V	V	V	PPID

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Perilaku	Sudah	Petugas diberikan penjelasan atau pengarahan secara singkat oleh atasan, sebelum memulai pelayanan.		Jenis layanan yang beragam yang diinginkan masyarakat.

2	Pengaduan	Sudah	Admin memberi tanggapan langsung secara online melalui media sosial.	 <p>08.35</p> <p>hemsapayaa_ Sedang aktif</p> <p>hemsapayaa_ 204 pengikut · 2 postingan Tidak saling mengikuti di Instagram</p> <p>Lihat profil</p> <p>4 MAR, 07:04</p> <p>halo kak, untuk membuat ktp yang hilang gimana ya perosedurnya</p> <p>7 MAR, 17:57</p> <p>Hallo kak, maaf slow respon ya kak... Pertama bawa asli surat hilang dari polsek ya kak, foto copy KK dan isi form di kapanewon... itu ya kak.... 🙏</p> <p>Kirim pesan...</p> <p>Q W E R T Y U I O P A S D F G H J K L ↑ Z X C V B N M ↵ 123 Spasi Kembali</p>	Admin tidak bisa selalu online 24 jam.
3	Produk	Sudah	Produk layanan menyesuaikan instansi terkait.	-	Jenis layanan menyesuaikan instansi terkait.

BAB IV KESIMPULAN

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kapanewon Godean periode II Tahun 2024 terdapat tiga unsur terendah dalam pelayanan publik. Ketiga unsur tersebut adalah perilaku, pengaduan dan produk. Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, Kapanewon Godean telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.

Sleman, 24 Juli 2025

Panewu Godean



EDU WIBOWO, S.STP, M.Eng
Pembina, IV/a

NIP 19780507 199711 1 001