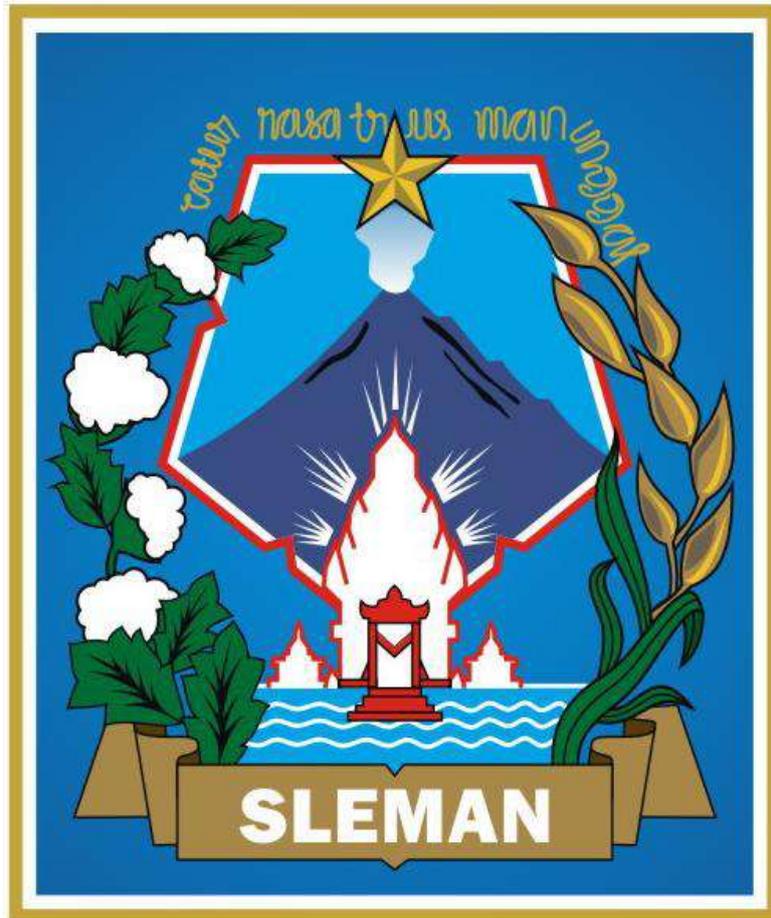


**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II**



**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.

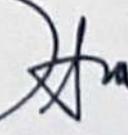
Kepada seluruh responden survei dan para pemangku kepentingan yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelenggaraan kegiatan ini, kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi. Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi instansi kami dalam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

Sekian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Sleman, 15 November 2024

Kapanewon Godean




ROHMIYANTO, AP
Pembina Tingkat I, IV/b
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 II.....	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.....	12
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
B. Rencana Tindak Lanjut.....	13
C. Upaya Perbaikan Yang Dapat Dindaklanjuti Langsung.....	15
BAB VI Kesimpulan.....	16
BAB VII Lampiran.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan 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/>

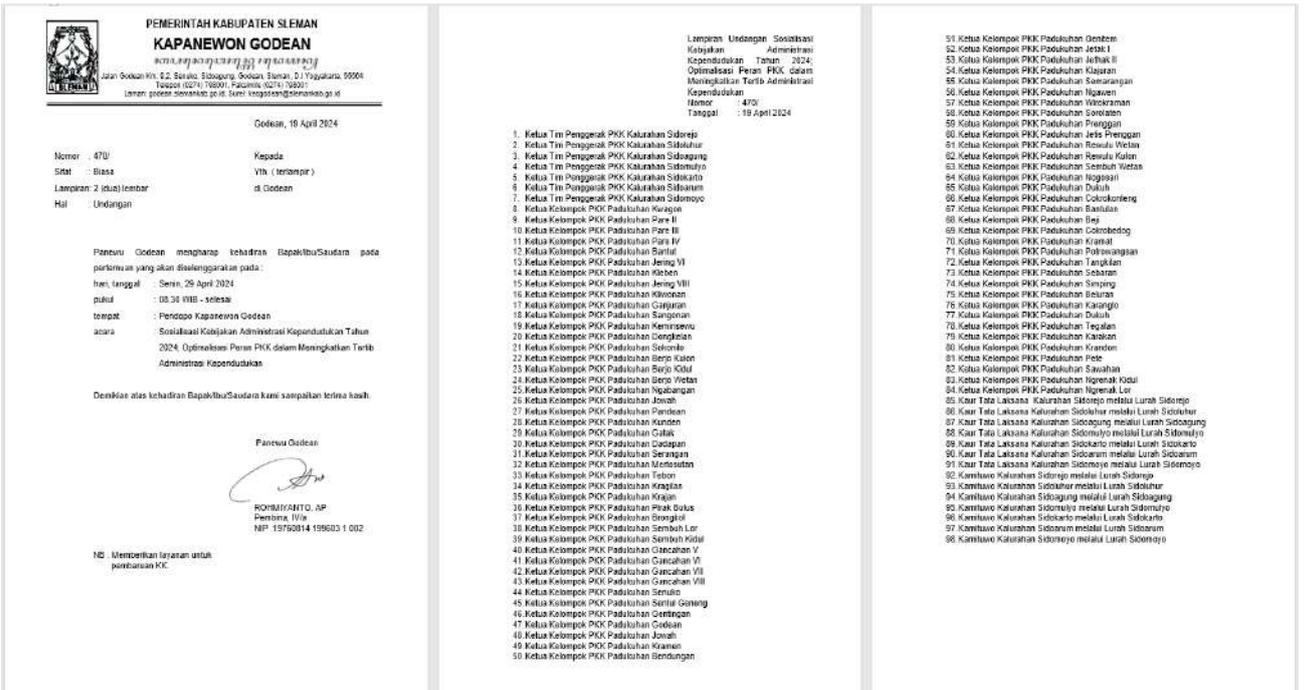
B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Kuesioner Rapat

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.



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 II

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/> dan pembagian kuisisioner secara manual yang disampaikan kepada pengguna layanan. Pengisian kuisisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, sehingga penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan 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 II, penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan efektif 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	10
2.	Pengumpulan Data	Juli – November 2024	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	5

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	276	54.12 %
		Perempuan	234	45.88 %
2	Pendidikan	SD Ke Bawah	1	0.19 %
		SLTP	53	10.40 %
		SLTA	262	51.37 %
		DIII	56	10.98 %
		S1	120	23.53 %
		S2	18	3.53 %
3	Pekerjaan	PNS/ TNI/ POLRI	30	5.88 %
		Instansi Luar	28	5.50 %
		Wirausahawan	50	9.80 %
		Petani	7	1.37 %
		Pelajar/ Mahasiswa	71	13.92 %
		Lainnya	324	63.53 %

2. Jumlah Responden SKM pada Kuesioner Rapat

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

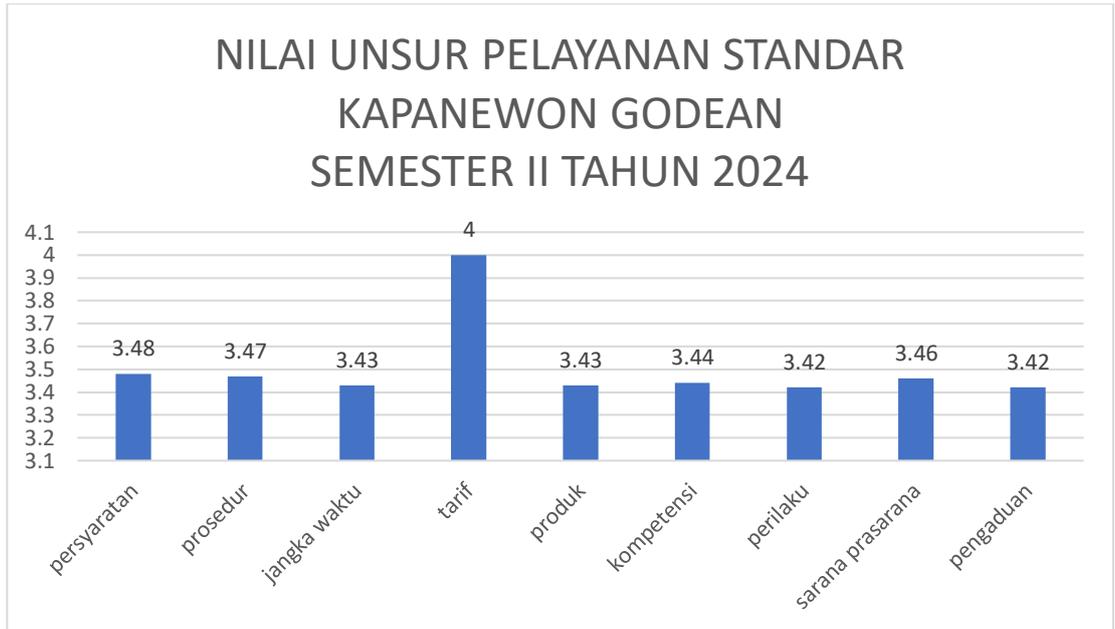
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	110	52.63 %
		Perempuan	99	47.37 %
2	Pendidikan	SD Ke Bawah	2	0.96 %
		SLTP	10	4.78 %
		SLTA	72	34.45 %
		DIII	17	8.13 %
		S1	95	45.45 %
		S2	13	6.22 %
3	Pekerjaan	Instansi Pemkab Sleman	19	9.09 %
		Pegawai Swasta	25	11.96 %
		Akademisi	3	1.43 %
		LSM	0	0 %
		Masyarakat	20	9.57 %
		Lainnya	142	67.94 %

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

1. Pengolahan data SKM berdasarkan kuesioner standar

Pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut :

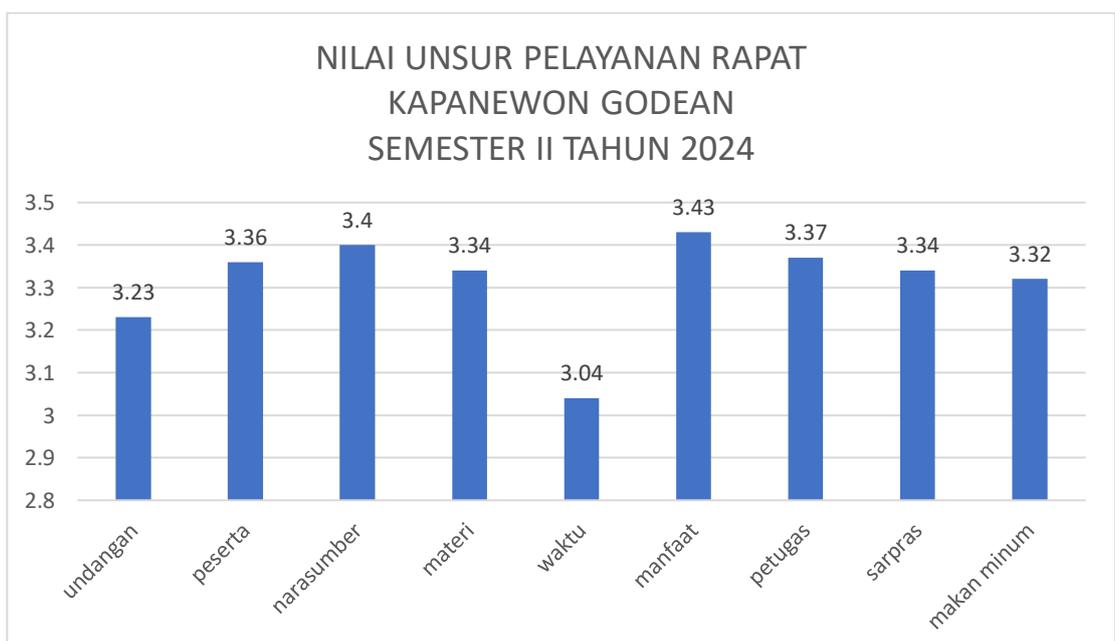
Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,48	3,47	3,43	4	3,43	3,44	3,42	3,46	3,42
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	86,83 (BAIK)								



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	3,23	3,36	3,40	3,34	3,04	3,43	3,37	3,34	3,32
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	82,04 (BAIK)								



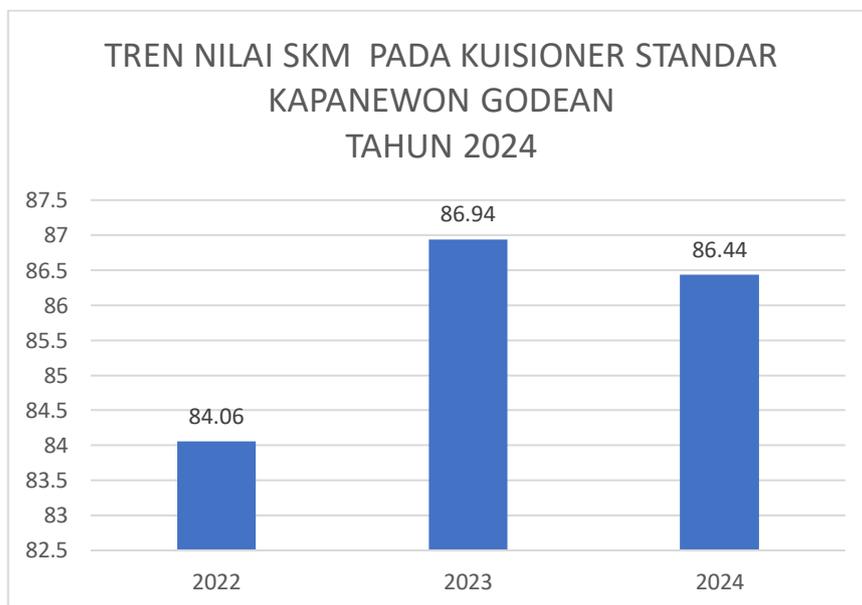
C. Tren Nilai SKM

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

TAHUN	NILAI
2022	84,06
2023	86,94
2024	86,44

Nilai SKM pada Kuisisioner Standar 2024 dihitung dari rata-rata Nilai SKM semester I dan Semester II Tahun 2024, jadi 86,04 dan 86,83 menjadi 86,44 adalah nilai SKM Kuisisioner Standar Tahun 2024.

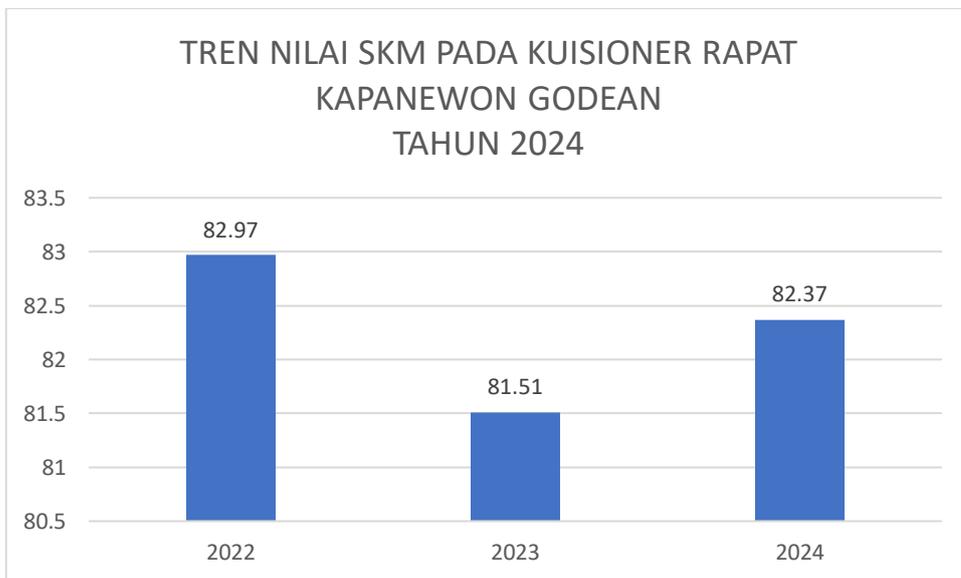


Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan dan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Kapanewon Godean. Penurunan tidak signifikan masih diatas nilai tahun 2022.

2. Tren Nilai SKM pada Kuesioner Rapat

TAHUN	NILAI
2022	82,97
2023	81,51
2024	82,37

Nilai SKM pada Kuisisioner Rapat 2024 dihitung dari rata-rata Nilai SKM semester I dan Semester II Tahun 2024, jadi 82,70 dan 82,04 menjadi 82,37 adalah nilai SKM Kuisisioner Rapat Tahun 2024.



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) pengaduan mendapatkan nilai 3,42;
 - 2) perilaku mendapatkan nilai 3,42;
 - 3) produk mendapatkan nilai 3,43; dan
 - 4) jangka waktu mendapatkan nilai 3,43.
- b. Nilai tertinggi, meliputi unsur:
 - 1) tarif mendapatkan nilai 4,00;
 - 2) persyaratan mendapatkan nilai 3,48; dan
 - 3) prosedur mendapatkan nilai 3,47.

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. "Petugas Satpam Mohon Lebih Ramah Lagi"
- b. "Sangat Baik dan Mudah dipahami"

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

- a. Pengaduan secara online melalui web Kapanewon Godean, pengaduan secara offline melalui kotak pengaduan yang tersedia di Kapanewon Godean. Kapanewon Godean sedang mengembangkan pembaruan informasi dan pengaduan layanan melalui kanal media sosial.
- b. Perilaku petugas telah melayani pengguna layanan dengan 3S (Salam, Senyum, Sapa).
- c. Produk pelayanan pada Kapanewon Godean terbatas karena Produk layanan yang lain berada di Dinas atau Instansi terkait.
- d. Jangka 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 3,04;
 - 2) Undangan mendapatkan nilai 3,33; dan
 - 3) Makan minum mendapatkan nilai 3,32.
- b. Nilai tertinggi, meliputi unsur:
 - 1) Manfaat mendapatkan nilai 3,43;
 - 2) Petugas mendapatkan nilai 3,37; dan
 - 3) Peserta 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. “Materi bermanfaat bagi kami. Saran waktu lebih tepat.”
- b. “Cukup bagus kami jadi tahu dengan apa yang disampaikan”
- c. “Tidak tepat waktu pesertanya”

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. Undangan rapat diberikan lebih awal atau tidak mendadak dan tepat sasaran.
- c. Makan minum termasuk tiga unsur terendah dalam penilaian Survey Kepuasan Masyarakat pada Kuisisioner Rapat, untuk kegiatan rapat yang akan dilaksanakan selanjutnya akan disediakan menu makanan yang lebih bervariasi.

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	Pengaduan	-Lapor Sleman	v	v	v	v	PPID
		-Kotak Aduan	v	v	v	v	
		-Pengaduan Langsung	v	v	v	v	
2	Perilaku	Pelayanan Prima, 3S	v	v	v	v	Seluruh Kepala Jawatan dan Kasubag
3	Produk		v	v	v	v	Seluruh Kepala Jawatan dan Kasubag
4	Jangka Waktu	Pelayanan tiga hari kerja sesuai SP dan SOP	v	v	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	v	v	Seluruh Kepala Jawatan dan Kasubag
2	Undangan	Sesuai materi dan tepat sasaran	v	v	v	v	Seluruh Kepala Jawatan dan Kasubag
3	Makan Minum	Menu baru yang bervariasi	v	v	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 II, 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 pemberi layanan.

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

Berdasarkan hasil SKM semester II, hal yang dapat ditindaklanjuti secara langsung adalah waktu ditindaklanjuti dengan memberi catatan pada undangan, agar hadir tepat waktu dan rapat segera dimulai sesuai dengan yang tertera di undangan.

BAB VI

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode II mulai Juli hingga November 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 86,83 menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu Tarif dengan nilai 4, Persyaratan dengan nilai 3,48 dan prosedur dengan nilai 3,47.
3. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu pengaduan dengan nilai 3,42, Perilaku dengan nilai 3,42, produk dengan nilai 3,43 dan jangka waktu 3,43.

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. Perilaku Petugas pelayanan
3. Produk Layanan
4. Jangka waktu pelayanan

B. Kesimpulan Hasil SKM pada Kuesioner Rapat

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Godean secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai 82,04 menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan rapat yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu manfaat dengan nilai 3,43, petugas dengan nilai 3,37 dan peserta dengan nilai 3,36.
3. Unsur pelayanan rapat yang mendapatkan nilai terendah yaitu waktu dengan nilai 3,04, undangan dengan nilai 3,23 dan makan minum mendapatkan nilai 3,32.

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. Makan minum dengan menu baru yang bervariasi.

Sleman, 15 November 2024



Panewu Godean

ROHMIYANTO, AP

Pembina Tingkat I, IV/b

NIP 19760814 199603 1 002

BAB VII LAMPIRAN

1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

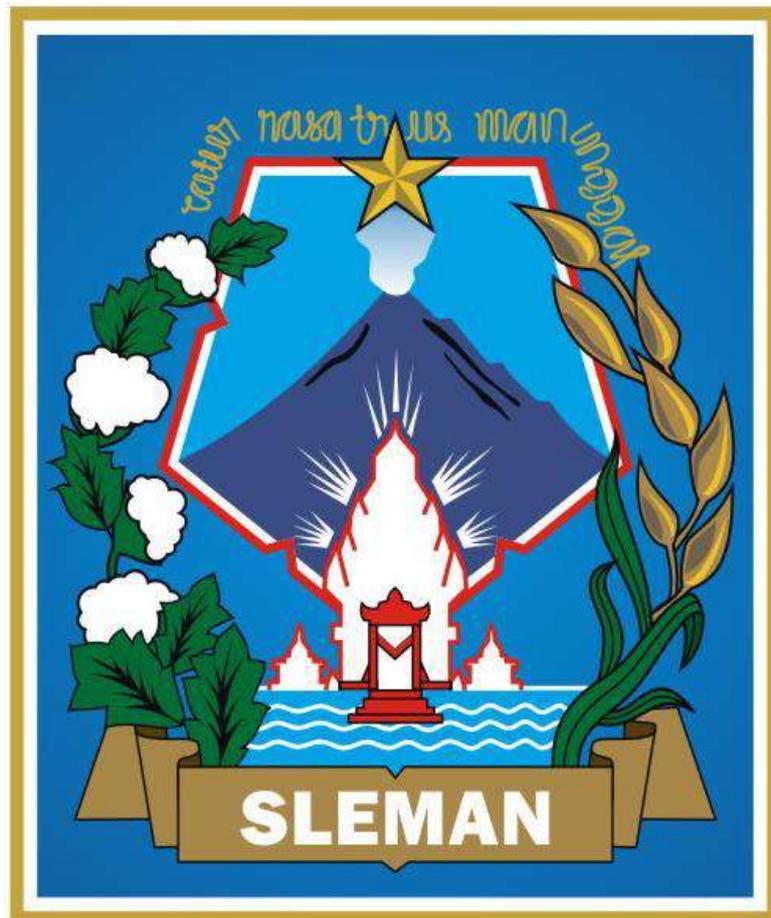


Gambar 1.4 Dokumentasi Pengisian Kuisiner Standar Semester II Tahun 2024 oleh pengguna layanan.

2. IKM Semester II Tahun 2024 Kapanewon Godean

JAWATAN SOSIAL	NILAI IKM STANDAR	88,00
	NILAI IKM RAPAT	78,50
JAWATAN PRAJA	NILAI IKM STANDAR	87,75
	NILAI IKM RAPAT	86,50
JAWATAN KEMAKMURAN	NILAI IKM STANDAR	86,00
	NILAI IKM RAPAT	83,25
SEKRETARIAT	NILAI IKM STANDAR	85,00
	NILAI IKM RAPAT	82,00
JAWATAN KEAMANAN	NILAI IKM STANDAR	85,50
	NILAI IKM RAPAT	79,00
JAWATAN UMUM	NILAI IKM STANDAR	88,75
	NILAI IKM RAPAT	83,00
	RATA-RATA NILAI IKM STANDAR	86,83
	RATA-RATA NILAI IKM RAPAT	82,04
	RATA-RATA NILAI IKM SEMESTER I TAHUN 2024	84,38
	RATA-RATA NILAI IKM SEMESTER II TAHUN 2024	84,44
	NILAI IKM TAHUN 2024	84,41

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



**KAPANEWON GODEAN
PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
2024**

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 I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode I

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,48	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,43	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,39	Baik
4	Biaya/Tarif	3,98	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,43	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,41	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,41	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,34	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,37	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 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

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 (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sarana Prasarana	Belum	Perbaikan dan peningkatan yang mendukung pelayanan kepada masyarakat.	-	Tiga tahun terakhir keterbatasan APBD menyebabkan rasionalisasi anggaran di Kapanewon. Salah satu yang dirasionalisasi adalah belanja modal.

2	Pengaduan	Sudah	Membalas secara online pengaduan masyarakat melalui media sosial		Admin tidak bisa selalu online 24 jam
3	Jangka waktu	Sudah	Jangka waktu pelayanan sudah sesuai SP dan SOP dan waktu penyelesaian dokumen pelayanan sudah dipercepat, warga bisa cetak mandiri dengan ketentuan yang sudah diinformasikan kepada warga Godean. Contoh: KK		Kurangnya pemahaman Masyarakat.

			(Kartu Keluarga) dapat dicetak mandiri dengan kertas HVS A4 80gm.		
--	--	--	--	--	--

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kapanewon Godean telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 67% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti yaitu perbaikan dan peningkatan sarana prasarana yang mendukung pelayanan kepada masyarakat.
3. Guna memastikan RTL (Rencana Tindak Lanjut) tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan Gedung dengan merencanakan penambahan fasilitas parkir	2025	Panewu Godean	-

Sleman, 15 November 2024

Panewu Godean



ROHMIYANTO, AP
Pembina Tingkat I, IV/b
NIP 19760814 199603 1 002