Pada bulan Juli tahun 2021 Kantor Pelayanan Pajak Daerah di Kabupaten Sleman telah menyelesaikan penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat untuk semester 1 tahun 2021. Dari survey tersebut menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Data tersebut dikumpulkan melalui survey kepuasan masyarakat yang mengukur secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Unsur survey kepuasan mayarakat terdiri atas 9 unsur sebagai beikut:

- Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- Biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- Produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- Kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
- Perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- Sarana yaitu 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).

Survey kepuasan masyarakat dilakukan terhadap terhadap 7 jenis pelayanan yang ada di KPPD Sleman dengan 747 responden yang terdiri atas 453 orang laki- laki dan 294 orang responden perempuan dan Indeks Kepuasan Masyarakat secara total mencapai nilai 79,90 de ngan predikat
BAIK
. Pencapaian tersebut terjadi peningkatan dari periode sebelumnya yang mencapai nilai 78,49 pada semester 2 tahun 2020