



KPPD DIY di Kabupaten Kulon Progo telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat pada 14 KPPD DIY di Kabupaten Kulon Progo telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat pada 21 Juni 2021-2 Juli 2021. Sesuai Permen 14 2017, laporan hasil dari Survey Kepuasan Masyarakat digunakan untuk menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Kemenpan-RB. Indeks Kepuasan Masyarakat sendiri merupakan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survey Kepuasan Masyarakat terdiri atas 9 unsur, yaitu:

- Persyaratan, berkaitan dengan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- Prosedur, berkaitan dengan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan;

- Waktu penyelesaian, berkaitan dengan 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 layanan, 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, keterampilan, dan pengalaman;
- Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- Sarana dan Prasarana, sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana berkaitan dengan benda bergerak, sedangkan prasarana berkaitan dengan benda tidak bergerak;
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap 9 jenis pelayanan yang ada di KPPD DIY di Kabupaten Kulon Progo, dengan responden sebanyak 2.111 orang yang terdiri atas 1.282 responden laki-laki dan 829 responden perempuan. Rentang umur responden yaitu antara 17 tahun hingga 75 tahun serta pendidikan terakhir responden yaitu antara SD hingga S2. Hasil IKM secara total mencapai 87,42 dengan predikat BAIK. Dengan ini KPPD DIY di Kabupaten Kulon Progo akan selalu berupaya meningkatkan dan memaksimalkan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan di KPPD DIY di Kabupaten Kulon Progo.