



. FAKTOR PENDUKUNG KEBERHASILAN

1. Masyarakat

Dukungan masyarakat dalam keberhasilan pencapaian predikat **Sangat Berhasil** dalam pencapaian sasaran adalah:

- a. Masyarakat telah merespon bentuk akuntabilitas dan transparansi Pemerintah Kabupaten Sleman secara langsung dapat dipertanggungjawabkan. Respon tersebut disampaikan dalam dialog langsung kunjungan eksekutif ke lapangan ataupun *via* dialog interaktif di media elektronik dan dalam bentuk surat tertulis dan melalui web site sleman.go.id, yang selanjutnya digunakan sebagai *feedback* dalam kinerja pemerintah.
- b. Kondisi sosial masyarakat Kabupaten Sleman yang semakin maju mendorong tingkat kesadaran masyarakat dalam memberikan kontribusi pendapatan daerah melalui sektor pajak dan retribusi, serta kemandirian masyarakat yang semakin tinggi tercermin pada tingkat swadaya masyarakat yang tinggi.
- c. Responsifitas masyarakat dalam menanggapi program dari pemerintah cukup baik, hal ini terlihat dari meningkatnya kesadaran masyarakat yang secara aktif ikut menjaga dan memelihara sarana perhubungan yang ada serta dalam pemeliharaan dan peningkatan sarana dan prasarana pendukung produksi pertanian seperti bendungan dan irigasi. Sebagai contoh dari keterlibatan masyarakat dalam hal ini adalah aktivitas gotong royong masyarakat dalam memelihara dan meningkatkan sarana-prasarana perhubungan, pemeliharaan saluran irigasi di lingkungannya. Dalam pemberdayaan budaya gotong royong pemerintah memberikan bantuan stimulan guna mensupport aktivitas tersebut.
- d. Komitmen Pemerintah Kabupaten Sleman didukung oleh kesadaran masyarakat tentang pentingnya menjaga kualitas lingkungan hidup dalam pengelolaan lingkungan. Hal ini terlihat dalam pengelolaan lingkungan perumahan dan permukiman.
- e. Peran aktif masyarakat dalam peningkatan upaya pendidikan wajib belajar 9 tahun dan rintisan wajar 12 tahun, yang terlihat adanya dukungan biaya



dari masyarakat melalui kemitraan sekolah, adanya dukungan dari Komite Sekolah dan Dewan Pendidikan.

- f. Besarnya tingkat pemahaman masyarakat tentang kesehatan dan Pola Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) serta Kesadaran masyarakat dalam pemanfaatan sarana pelayanan kesehatan.

2. Internal Pemerintah Daerah

Dukungan dari internal pemerintah daerah dalam keberhasilan pencapaian target kinerja sasaran adalah:

- a. Menejemen pembangunan baik dari tahap perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi sudah berjalan sinergis. Hal ini dapat terlihat dari penggunaan *input* berupa dana pada kegiatan dapat dialokasikan secara efektif dan efisien tetapi capaian dari *output* sampai dengan *outcome* kegiatan dapat mencapai hasil yang maksimal. Secara terperinci dapat dilihat pada Lampiran II PKK.
- b. Disusunnya Dokumen KUA dan Prioritas dan Plafon Anggaran Tahun Anggaran 2009 sebagai acuan dan arah pembangunan daerah.
- c. LAKIP instansi pada tiap satuan kerja perangkat daerah dilingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman telah dibuat secara periodik sebagai bentuk transparansi dan pengukuran kinerja instansi, dengan didukung oleh keselarasan dan kesesuaian indikator kinerja kegiatan dan indikator kinerja sasaran pada masing-masing satuan unit kerja sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas kinerja instansi.
- d. Kesesuaian penyusunan APBD Kabupaten Sleman dengan jadwal dan ketentuan yang berlaku.
- e. Adanya kebijakan pemerintah daerah dalam memfasilitasi pelaku usaha dalam melakukan promosi melalui pameran-pameran maupun gelar potensi.
- f. Paradigma pemerintah daerah dalam proses pembangunan menempatkan masyarakat sebagai salah satu subyek pembangunan, yang tercermin dalam kebijakan pemberian dana stimulan gotong royong.
- g. Adanya kebijakan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana prasarana perumahan dan permukiman.



- h. Adanya kebijakan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pendidikan dalam pengentasan wajib belajar 9 tahun dan rintisan wajar 12 tahun, yang terlihat dalam luncuran program bea siswa baik dari APBN maupun APBD; tambahan insentif kesejahteraan guru sebagai penambah motivasi dalam melaksanakan fungsinya sebagai tenaga pendidik; kebijakan penerapan dalam pengelolaan sekolah dengan pendekatan manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah (MPMBS); kebijakan bantuan imbal swadaya rehab gedung dan dana alokasi khusus dan dana dari APBD; serta monitoring luncuran Bantuan Operasional Siswa (BOS) agar tepat alokasi.
- i. Keberhasilan kebijakan pemerintah kabupaten dalam memberikan stimulan untuk meningkatkan kinerja instansi melalui pemberian *reward* kepada satuan kerja perangkat daerah yang berhasil memenuhi target kinerja yang ditetapkan, dan usaha peningkatan kinerja pegawai negeri sipil salah satunya dalam bentuk penerimaan uang pembinaan PNS bagi pejabat struktural, dan pejabat fungsional non guru, dapat memacu kualitas layanan publik yang terlihat dari kebarhasilan 12 unit kerja yang memperoleh sertifikat ISO 9001:2000. Upaya perolehan predikat tersebut akan terus dikembangkan terhadap instansi lain secara bertahap.

3. Survey Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah banyak mendapatkan perhatian baik dari komponen masyarakat baik secara individu/keluarga maupun secara institusi baik bisnis ataupun pendidikan. Isu yang muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah adalah pendekatan yang diterapkan dalam memberikan pelayanan didasarkan pada paradigma *rule government* (pendekatan legalitas). Perumusan, penyusunan dan menetapkan kebijakan senantiasa didasarkan pada pendekatan prosedur dan keluaran (*out put*), serta dalam prosesnya menyandarkan atau berlandung pada peraturan perundang-undangan atau mendasarkan pada pendekatan legalitas saja. Sedangkan proses merumuskan, menyusun dan menetapkan



kebijakan, kurang optimal melibatkan *stakeholder* (pemangku kepentingan di lingkungan birokrasi, maupun masyarakat).

Pemerintah Kabupaten Sleman sebagai penyelenggara layanan publik (*public service*) telah berupaya mewujudkan paradigma *good governance* dengan mengedepankan proses dan prosedur, dimana dalam proses persiapan, perencanaan, perumusan dan penyusunan suatu kebijakan senantiasa mengedepankan kebersamaan dan dilakukan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan.

Salah satu upaya kongkrit yang dilakukan adalah Pemerintah Kabupaten Sleman telah melakukan evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya digunakan sebagai *feedback* dalam upaya penyempurnaan penyelenggaraan layanan publik. Upaya tersebut ditempuh salah satunya melalui survey yang dimaksudkan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik, serta mengukur tingkat kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit-unit pelayanan instansi Pemerintah Kabupaten Sleman.

Tahun 2009 Pemerintah Kabupaten Sleman melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

a. Lokus dan Vokus Survey

Lokus survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2009 dilakukan pada 3 (tiga) Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebagai unit layanan publik yaitu: Dinas Permukiman, Prasarana Wilayah dan Perhubungan, Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap serta Kantor Pengelolaan Pasar. Sedangkan Vokus dari survey adalah mengukur mutu dan kinerja unit pelayanan sesuai dengan amanat Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2003.



Produk layanan publik yang diselenggarakan OPD adalah sebagai berikut:

- 1) Dinas Permukiman, Prasarana Wilayah dan Perhubungan

**Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor
Tahun 2005 dan 2009**

No	Tahun	Jumlah Kendaraan yang diujikan
1.	2005	17.416
2.	2006	16.104
3.	2007	17.308
4.	2008	15.702
5.	2009	n/a*

Sumber: Dinas Permukiman, Prasarana Wilayah dan Perhubungan

- 2) Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap

**Pelayanan Perizinan pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu
Atap Tahun 2006 dan 2009**

No	Jenis Pelayanan	Tahun 2006	Tahun 2007	Tahun 2008	Tahun 2009
1.	Ijin Lokasi	829	10	6	2
2.	Ijin Pemanfaatan Tanah		209	319	139
3.	Ijin Perubahan dan Penggunaan Tanah		731	283	283
4.	Ijin Konsolidasi Tanah		1	1	1
5.	Ijin Penetapan Lokasi Pembangunan Untuk Kepentingan Umum		2	1	1
6.	Ijin Mendirikan Bangunan	4034	149	76	76
	a) Pemutihan		1356	917	917
	b) Sementara		1025	741	741
	c) Tetap				
7.	Ijin Trayek	615	529	292	292
8.	Ijin Reklame	32	-	-	-
9.	Ijin Usaha Gangguan/ HO	1711	1943	1950	1120
10.	Ijin Usaha rekreasi dan Hiburan Umum	76	79	84	55
11.	Ijin Usaha Kawasan Wisata	-	-	-	-
12.	Ijin Usaha Biro Perjalanan Wisata, Agen, Travel	27	31	28	16
13.	Ijin Usaha Perkemahan Wisata	-	-	-	-
14.	Ijin Usaha Penginapan Remaja	-	-	-	-
15.	Ijin Pondok Wisata	18	103	41	11
16.	Ijin Restoran	12	6	7	4



17	Ijin Rumah Makan	28	20	25	18
18	Ijin Usaha Hotel dengan Tanda Bunga Melati	18	17	17	18
19	Ijin pembohran dan Pengambilan Air Bawah Tanah	27	66	97	13
20	Ijin Usaha Pertambangan bahan galian Gol C	7	6	13	9
	Jumlah	7.434	6.283	6.681	3.716

Sumber: Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap

3) Kantor Pengelolaan Pasar

Jumlah Pedagang Pasar Tahun 2009

No	Nama Pasar	Pedagang Tetap			Pedagang di Luar Dasaran	Jumlah
		Kios	Los	Bango		
1.	Prambanan	208	534	265	254	1.261
2.	Ps. Hewan Prambanan	-	-	-	24	24
3.	Godean	185	990	109	347	1.631
4.	Ngijon	49	156	33	120	358
5.	Tempel	193	625	213	293	1.324
6.	Turi	32	157	109	96	394
7.	Srowolan	2	9	-	-	11
8.	Ngablak	18	18	-	-	36
9.	Ps. Hewan Tempel	-	-	-	6	6
10	Sleman	49	574	123	163	909
11	Kemloko	-	28	-	-	28
12	Denggung	12	179	70	-	261
13	Medari	-	10	-	-	10
14	Cebongan	41	477	88	201	807
15	Jombor	-	6	-	-	6
16	Pakem	38	545	134	148	910
17	Ps. Hewan Pakem	-	-	-	147	147
18	Ngino	1	338	126	-	465
19	Gendol	-	18	22	4	44
20	Kalasan	19	74	-	-	93
21	Sambilegi	44	301	52	74	471
21	Salakan	-	6	5	-	11
22	Kejambon	44	194	129	121	488
23	Jangkang	11	199	21	150	381
24	Bronggang	11	4	-	-	15



25	Pucung	11	-	-	-	11
26	Tegalsari	39	196	31	-	266
27	Potrojayan	32	154	15	-	201
28	Kenaran	8	72	-	56	136
29	Condongcatur	1	268	83	106	458
30	Resto PKL Mrican	-	32	-	-	32
31	Sardjito	-	65	-	-	65
32	Monjali	-	28	-	4	32
33	Gamping	73	696	73	203	1.045
34	Gentan	23	137	34	6	200
35	Setum	-	4	1	-	5
36	Wonosari	-	86	41	-	127
37	Balangan	97	150	23	-	270
38	Kebonagung	-	108	4	12	124
	Total	1.286	7.438	1.804	2.535	13.063

b. Responden

Responden dalam survei IKM pada tahun 2009 adalah masyarakat dan badan usaha yang sedang atau pernah mendapatkan pelayanan pada tahun 2009 di Kantor Pengelolaan Pasar, Unit Pelaksanaan teknis Pengujian Kendaraan Bermotor, dan Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap, baik pada pelayanan perizinan maupun non-perizinan. Penentuan responden dipilih secara acak (random sampling) dengan penentuan jumlah sampling sebagai berikut:

No	Organisasi Perangkat Daerah	Jumlah Responden
1.	Kantor Pengelolaan Pasar	150
2.	Unit Pelaksanaan teknis Pengujian Kendaraan Bermotor	150
3.	Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap	150

c. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat yang Dinilai

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian



dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 3) **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- 4) **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 8) **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- 9) **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;



- 12) **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

d. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai pedoman sebagai berikut:



Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Kep. MenPAN 25/2004

Metode pengolahan data dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan program Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik sesuai panduan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

e. Hasil Survey

Hasil survey dari ketiga lokus survey secara umum memperoleh hasil sebagai berikut:

No	OPD	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Dinas Kimpraswilhub	B	Baik
2	Kantor Penglolaan Pasar	B	Baik
3	Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap	B	Baik

Hasil diatas diperoleh dari perhitungan tersebut pada uraian dalam sub bab selanjutnya.

Perhitungan Survey pada Dinas Permukiman, Prasarana Wilayah dan Perhubungan

1. Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor

a. Jumlah nilai per unsur pelayanan

Merupakan jumlah nilai dari masing-masing unsur pelayanan sesuai dengan isian responden, dimana diperoleh jumlah nilai sebagai berikut:



Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan
Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor

No	Unsur pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Prosedur pelayanan	421
2.	Persyaratan pelayanan	480
3.	Kejelasan petugas pelayanan	502
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	486
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	490
6.	Kemampuan petugas pelayanan	492
7.	Kecepatan pelayanan	453
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	463
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	472
10.	Kewajaran biaya pelayanan	488
11.	Kepastian biaya pelayanan	513
12.	Kepastian jadwal pelayanan	465
13.	Kenyamanan lingkungan	444
14.	Keamanan pelayanan	470

Sumber: Hasil Survei

Berdasarkan jumlah nilai per unsur pelayanan yang diperoleh pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan terlihat bahwa semua unsur pelayanan mendapatkan nilai cukup tinggi dan berada dalam kategori baik. Sesuai jumlah nilai yang diperoleh dapat diartikan bahwa masyarakat penerima layanan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor. Dari tabel terlihat bahwa jumlah nilai per unsur pelayanan berada dalam rentang nilai 421 sampai dengan 513, nilai terendah adalah prosedur pelayanan dengan nilai 421, diikuti kenyamanan lingkungan dengan nilai 444, dan kecepatan pelayanan dengan nilai



453. Sedangkan jumlah nilai tertinggi adalah kepastian biaya pelayanan dengan nilai 513, kejelasan petugas pelayanan dengan nilai 502, dan kemampuan petugas pelayanan dengan nilai 492. Keenam unsur pelayanan tadi merupakan 3 peringkat dari nilai terendah dan tertinggi.

Mengacu pada hasil nilai per unsur pelayanan tersebut maka dapat diartikan bahwa pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor, unsur yang perlu ditingkatkan adalah pada prosedur pelayanan, dengan penyederhanaan prosedur ataupun alur pelayanan yang dilaksanakan. Dari unsur kenyamanan lingkungan yang masih perlu ditingkatkan adalah kebersihan dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan sehingga menambah kenyamanan pencari layanan, dan dari unsur kecepatan pelayanan yang masih perlu ditingkatkan adalah target waktu penyelesaian pelayanan, disesuaikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan, untuk mengantisipasi jumlah pencari layanan yang banyak setiap harinya, sehingga tidak terjadi penundaan ataupun penumpukan pelayanan.

b. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Merupakan nilai rata-rata (NRR) per unsur pelayanan, yang diperoleh dari jumlah nilai dibagi dengan jumlah responden (150), dimana diperoleh nilai sebagai berikut:

Nilai Rata-rata (NRR) Per Unsur Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor

No	Unsur pelayanan	Nilai unsur pelayanan
1.	Prosedur pelayanan	2,81
2.	Persyaratan pelayanan	3,20
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,35
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,24
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,27



6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,28
7.	Kecepatan pelayanan	3,02
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,09
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,15
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,25
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,42
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,10
13.	Kenyamanan lingkungan	2,96
14.	Keamanan pelayanan	3,13

Sumber: Hasil Survei

Semua unsur pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor mempunyai nilai rata-rata per unsur pelayanan yang masuk dalam kategori baik dalam rentang nilai antara 2,81 sampai dengan 3,42, dengan nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang dilakukan telah dapat memuaskan pencari layanan. Meskipun demikian ada unsur-unsur pelayanan yang bisa lebih ditingkatkan, seperti pada prosedur pelayanan yang memperoleh nilai 2,81 dan kenyamanan lingkungan yang memperoleh nilai 2,96, kedua unsur ini memiliki nilai rata-rata dibawah 3,00. Sedangkan ke-12 unsur lainnya memperoleh nilai rata-rata diatas 3,00.

Berdasarkan nilai rata-rata tersebut, secara umum pelayanan yang dilaksanakan pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor sudah cukup memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan. Meskipun demikian ada unsur pelayanan yang mempunyai nilai rata-rata dibawah 3,00 yakni prosedur pelayanan dan kenyamanan lingkungan. Meskipun dengan nilai rata-rata dibawah 3,00 tetapi masih berada dalam rentang kategori baik yaitu berada pada nilai interval 2,51 – 3,25. Berdasarkan nilai tersebut maka dalam



aspek prosedur dan kenyamanan lingkungan pelayanan masih perlu ditingkatkan, dengan langkah penyerderhanaan alur pelayanan dan meningkatkan kondusifitas tempat dan lingkungan pelayanan dengan meningkatkan kebersihan dan penataan yang terarah.

Nilai rata-rata unsur pelayanan lainnya seperti persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, keamanan pelayanan berada dalam rentang nilai rata-rata antara 3,02 sampai dengan 3,42. Bahkan ada 4 (empat) unsur pelayanan yang masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan baik sekali, berada dalam nilai interval 3,26 – 4,00. Unsur-unsur pelayanan tersebut adalah kepastian biaya pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, dan tanggungjawab petugas pelayanan. Berdasarkan nilai tersebut dilihat dari aspek personil dan biaya maka kinerja Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor sangat memuaskan pencari layanan yang dibuktikan dengan perolehan nilai rata-rata dari unsur pelayanan tersebut berada dalam kategori sangat baik. Dengan demikian unsur-unsur tersebut agar dipertahankan kualitas kinerjanya.

c. Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan

Untuk mengetahui nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka nilai unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,071. Hasil perkalian tersebut kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dimana berdasarkan penghitungan didapat nilai sebagai berikut:



**Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan
Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor**

No	Unsur pelayanan	Nilai rata-rata tertimbang
1.	Prosedur pelayanan	0,199
2.	Persyaratan pelayanan	0,227
3.	Kejelasan petugas pelayanan	0,238
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	0,230
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	0,232
6.	Kemampuan petugas pelayanan	0,233
7.	Kecepatan pelayanan	0,214
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	0,219
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	0,223
10.	Kewajaran biaya pelayanan	0,231
11.	Kepastian biaya pelayanan	0,243
12.	Kepastian jadwal pelayanan	0,220
13.	Kenyamanan lingkungan	0,210
14.	Keamanan pelayanan	0,222
	Jumlah	3,143

Sumber: Hasil Survei

Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan yang didapatkan dari nilai unsur pelayanan dikalikan nilai penimbang 0,071 diperoleh hasil seperti dalam tabel di atas. Nilai rata-rata tertimbang pada setiap unsur pelayanan berada pada kisaran nilai 0,199 sampai dengan 0,243. Rentang nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor masuk dalam kategori baik.

Nilai indeks unit pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor diperoleh dari akumulasi nilai rata-rata tertimbang pada seluruh unsur pelayanan, nilai indeks yang diperoleh adalah sebesar 3,143, dimana nilai ini berada dalam kategori baik.



Berdasarkan nilai indeks unit pelayanan tersebut, akan dapat diinterpretasikan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan dilakukan konversi dan pengalihan nilai indeks dengan nilai dasar 25.

d. Konversi Indeks

Nilai indeks unit pelayanan diperoleh dengan mengalihkan nilai indeks dengan nilai dasar 25. Hasil yang diperoleh sama dengan $3,143 \times 25 = 78,58$

Nilai kemudian dikonversi dengan pedoman sebagai berikut:

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 43,75	D	Tidak baik
43,76 – 62,50	C	Kurang baik
62,51 – 81,25	B	Baik
81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Kep.MenPAN 25/2004

Nilai **78,58** dikonversikan dengan tabel pedoman, dan didapat hasil sebagai berikut:

- Mutu Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor = **B**,
- Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor dalam pelayanan = **Baik**.

Berdasarkan hasil konversi dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor masuk dalam kategori baik. Sesuai dengan nilai baku dalam nilai interval konversi, nilai yang masuk dalam kategori baik berada dalam rentang 62,51 sampai dengan 81,25. Nilai yang diperoleh Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor sebesar 78,58 maka masuk dalam kategori baik. Mengacu pada hasil nilai indeks



tersebut, maka mutu dan kinerja pelayanan Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor berada pada kategori baik, sehingga yang perlu dilakukan adalah minimal mempertahankan mutu dan kinerja pelayanan, dan apabila memungkinkan dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanan sehingga masyarakat lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan. Upaya peningkatan kualitas dapat dilakukan terutama pada unsur pelayanan yang mempunyai nilai indeks lebih rendah dibandingkan dengan unsur lainnya.

e. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Mutu pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor masuk dalam kategori baik.
- 2) Kinerja pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor masuk dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil survei indeks kepuasan masyarakat pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa mutu dan kinerja pelayanan berada dalam kategori baik. Beberapa unsur pelayanan bahkan memperoleh nilai indeks lebih dari 3,26 yang berarti kinerja dari unsur tersebut masuk kategori sangat baik, unsur tersebut adalah tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, dan kepastian biaya pelayanan. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapat nilai antara 2,51 - 3,25 adalah unsur; persyaratan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, dan keamanan pelayanan. Berdasarkan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa secara umum mutu dan kinerja dari Unit



Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor dapat memuaskan pencari layanan, dibuktikan nilai semua unsur minimal masuk dalam kategori pelayanan baik, bahkan ada beberapa yang masuk kategori sangat baik. Upaya yang perlu dilakukan adalah dengan mempertahankan kualitas pelayanan dari unsur-unsur yang telah mendapatkan nilai dalam kategori baik, dan berupaya meningkatkan apabila memungkinkan pada unsur pelayanan yang mempunyai nilai lebih rendah dibandingkan yang lainnya.

Peningkatan mutu dan kinerja pelayanan yang perlu dilakukan diantaranya pada unsur yang mempunyai nilai rata-rata dibawah 3,00, yaitu;

- Kenyamanan lingkungan, dapat dilakukan dengan memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan dan meningkatkan kebersihan, kerapihan, dan keteraturan lingkungan pelayanan sehingga dapat memberikan rasa nyaman bagi pencari layanan.
- Prosedur pelayanan, untuk lebih meningkatkan kualitas layanan dari unsur prosedur pelayanan ini dapat dilakukan dengan penyederhanaan tahapan dan proses pelayanan dengan mengedepankan transparansi pada pencari layanan. Dengan demikian pencari layanan akan dengan mudah mendapatkan informasi mengenai apa yang harus dilakukan dalam memperoleh pelayanan dengan alur dan tahapan yang jelas.

2. Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap

a. Jumlah nilai per unsur pelayanan

Merupakan jumlah nilai dari masing-masing unsur pelayanan sesuai dengan isian responden, dimana diperoleh jumlah nilai sebagai berikut:



**Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan
Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap**

No	Unsur pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Prosedur pelayanan	432
2.	Persyaratan pelayanan	444
3.	Kejelasan petugas pelayanan	457
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	444
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	460
6.	Kemampuan petugas pelayanan	463
7.	Kecepatan pelayanan	402
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	450
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	466
10.	Kewajaran biaya pelayanan	443
11.	Kepastian biaya pelayanan	438
12.	Kepastian jadwal pelayanan	398
13.	Kenyamanan lingkungan	450
14.	Keamanan pelayanan	460

Sumber: Hasil Survei

Berdasarkan jumlah nilai yang didapat dari hasil survei indeks kepuasan masyarakat, pada seluruh unsur pelayanan mendapatkan hasil yang baik, artinya masyarakat pencari layanan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap. Dari tabel terlihat bahwa nilai unsur pelayanan pada tiap unsur mempunyai jumlah nilai yang cukup tinggi, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas dengan nilai 466, kemudian unsur Kemampuan Petugas Pelayanan dengan nilai 563, dan diikuti unsur Tanggungjawab Petugas Pelayanan, dan Keamanan Pelayanan dengan masing-masing memperoleh nilai 460.

Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah apabila dibandingkan dengan unsur yang lain yaitu unsur kenyamanan



lingkungan dengan nilai 398, diikuti oleh unsur kecepatan pelayanan dengan nilai 402. Ke-12 unsur pelayanan yang lain berada dalam rentang antara 432 sampai dengan 466, berdasarkan perolehan nilai tersebut maka dapat diartikan bahwa pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap oleh pencari layanan dianggap telah cukup baik.

Berdasarkan perolehan nilai per unsur pelayanan tersebut, dapat diartikan bahwa unsur kenyamanan lingkungan dan unsur kecepatan pelayanan perlu ada upaya perbaikan, dengan perbaikan sarana dan prasarana pendukung yang bisa lebih memberikan kenyamanan pada pencari layanan, seperti ketersediaan ruangan yang representatif, kerapihan dan kebersihan ruangan penunjang pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman pada pencari layanan. Sedangkan unsur pelayanan lain yang perlu juga diprioritaskan untuk ditingkatkan adalah kecepatan pelayanan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan, artinya perlu konsistensi terhadap target waktu selesainya pelayanan apabila segala persyaratan telah terpenuhi, sehingga dapat lebih memuaskan pencari layanan.

b. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Merupakan nilai rata-rata (NRR) per unsur pelayanan, yang diperoleh dari jumlah nilai dibagi dengan jumlah responden (150), dimana diperoleh nilai sebagai berikut:

**Nilai Rata-rata (NRR) Per Unsur Pelayanan
Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap**

No	Unsur pelayanan	Nilai unsur pelayanan
1.	Prosedur pelayanan	2,88
2.	Persyaratan pelayanan	2,96
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,05
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,96



5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,07
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,09
7.	Kecepatan pelayanan	2,68
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,00
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,11
10.	Kewajaran biaya pelayanan	2,95
11.	Kepastian biaya pelayanan	2,92
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,65
13.	Kenyamanan lingkungan	3,00
14.	Keamanan pelayanan	3,07

Sumber: Hasil Survei

Nilai rata-rata per unsur pelayanan pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap berdasarkan hasil survei menunjukkan nilai yang cukup baik, dimana rentang nilai yang diperoleh berada pada angka 2,65 sampai dengan 3,11. Berdasarkan nilai yang diperoleh tersebut dapat dikatakan bahwa mutu dan kinerja pelayanan sudah dalam kategori baik, dengan nilai rata-rata per unsur pelayanan terbagi dua kelompok dengan jumlah sama yakni 7 unsur mendapatkan nilai dibawah 3,00 dan 7 unsur diatas 3,00. Nilai rata-rata per unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Kepastian Jadwal Pelayanan dengan perolehan nilai 2,65, dan diikuti unsur Kecepatan Pelayanan dengan nilai 2,68. Rendahnya nilai unsur kepastian jadwal pelayanan ini menunjukkan bahwa pencari layanan masih mengharapkan perlu peningkatan kepastian jadwal pelayanan ketika mencari layanan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan kewenangan yang ada pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap dalam menentukan jadwal pelayanan menjadikan nilai pada unsur kepastian jadwal pelayanan ini menjadi rendah apabila dibandingkan dengan unsur pelayanan yang lain. Sedangkan mengenai kecepatan pelayanan, karena Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap hanya berfungsi sebagai *front office* sehingga



penyelesaian pelayanan perizinan masih menjadi kewenangan dari instansi teknis maka penyelesaian pelayanan masih sangat tergantung dari kecepatan instansi teknis dalam memproses perizinan yang diajukan pemohon. Dengan mekanisme demikian maka dari unsur kecepatan pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap masih perlu dikoordinasikan lebih intensif dengan instansi teknis sehingga dapat mempercepat proses penyelesaian pelayanan perizinan yang diajukan oleh masyarakat.

Nilai rata-rata tertinggi diperoleh unsur kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai 3,11, kemudian diikuti unsur kemampuan petugas pelayanan dengan nilai 3,09, dan unsur tanggungjawab petugas pelayanan serta unsur keamanan pelayanan dengan nilai 3,07. Berdasarkan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa mutu dan kinerja pelayanan yang diberikan masuk kategori baik, sehingga unsur pelayanan ini mutu dan kinerjanya perlu dipertahankan, sedangkan unsur-unsur lain masih sangat memungkinkan untuk ditingkatkan untuk mencapai nilai dalam kategori sangat baik.

c. Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan

Untuk mengetahui nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan maka nilai unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,071. Hasil perkalian tersebut kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dan berdasarkan penghitungan didapat nilai sebagai berikut:

Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap

No	Unsur pelayanan	Nilai rata-rata tertimbang
1.	Prosedur pelayanan	0,204
2.	Persyaratan pelayanan	0,210



3.	Kejelasan petugas pelayanan	0,216
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	0,210
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	0,218
6.	Kemampuan petugas pelayanan	0,219
7.	Kecepatan pelayanan	0,190
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	0,213
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	0,221
10.	Kewajaran biaya pelayanan	0,210
11.	Kepastian biaya pelayanan	0,207
12.	Kepastian jadwal pelayanan	0,188
13.	Kenyamanan lingkungan	0,213
14.	Keamanan pelayanan	0,218
	Jumlah	2,938

Sumber: Hasil Survei

Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan yang didapatkan dari nilai unsur pelayanan dikalikan nilai penimbang 0,071 diperoleh hasil seperti dalam tabel di atas. Nilai rata-rata tertimbang pada setiap unsur pelayanan berada pada kisaran nilai 0,188 sampai dengan 0,221, dengan rentang nilai tersebut maka dapat dikatakan bahwa nilai yang diperoleh Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap masuk dalam kategori baik.

Rentang nilai yang diperoleh berada pada rentang yang cukup lebar. Nilai rata-rata tertimbang terendah apabila dibandingkan dengan nilai unsur yang lain adalah pada unsur kepastian jadwal pelayanan dan kecepatan pelayanan. Dengan demikian peningkatan kualitas pada unsur kepastian jadwal pelayanan dan kecepatan pelayanan menjadi harapan pencari layanan yang masih menganggap nilai unsur ini perlu lebih ditingkatkan dengan upaya percepatan proses pelayanan melalui peningkatan intensitas koordinasi dengan instansi teknis pengampu pelayanan perizinan yang melalui Unit Pelayanan Terpadu Perizinan



Satu Atap, sehingga target penyelesaian proses perizinan dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

Nilai indeks unit pelayanan pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap yang diperoleh dari akumulasi nilai rata-rata tertimbang pada seluruh unsur pelayanan adalah sebesar 2,938, dimana nilai ini berada dalam kategori baik. Berdasarkan nilai indeks unit pelayanan tersebut, akan dapat diinterpretasikan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan dilakukan konversi dan pengalihan nilai indeks dengan nilai dasar 25.

d. Konversi Indeks

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan adalah dengan mengkalikan nilai indeks dengan nilai dasar 25. Hasil yang diperoleh sama dengan $2,938 \times 25 = 73,45$.

Nilai kemudian dikonversi dengan pedoman sebagai berikut:

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 43,75	D	Tidak baik
43,76 – 62,50	C	Kurang baik
62,51 – 81,25	B	Baik
81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Kep.MenPAN 25/2004

Nilai **73,45** dikonversikan dengan tabel pedoman didapat hasil sebagai berikut:

- Mutu Pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap = **B**,
- Kinerja Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap dalam pelayanan = **Baik**.

e. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap, dapat disimpulkan bahwa:



- 1) Mutu pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap masuk dalam kategori baik.
- 2) Kinerja pelayanan pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap masuk dalam kategori baik.

Berdasarkan survey, secara umum nilai yang diperoleh pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap masuk dalam kategori baik, dengan perolehan nilai unsur pelayanan yang cukup tinggi meskipun demikian terdapat beberapa unsur yang perlu untuk ditingkatkan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan maupun kinerja pelayanannya.

Unsur pelayanan yang masuk kategori baik dengan nilai indeks cukup tinggi pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap adalah unsur kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan dan keamanan pelayanan. Penilaian pencari layanan pada unsur-unsur tersebut adalah mereka merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pada unsur-unsur pelayanan tersebut, para pencari layanan sangat puas, terbukti dengan perolehan nilai yang masuk dalam kategori sangat baik. Sedangkan nilai unsur-unsur pelayanan lainnya berada pada posisi moderat, artinya masuk dalam kategori baik dengan rentang nilai berada pada titik tengah kategori baik.

Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap berada pada kategori baik dengan beberapa unsur yang perlu dipertahankan seperti unsur kepastian biaya dan kepastian jadwal pelayanan, sedangkan unsur pelayanan lainnya perlu untuk ditingkatkan agar dapat lebih memuaskan pencari layanan.

Berdasarkan hasil survei yang meliputi 14 unsur pelayanan, unsur yang mempunyai nilai rata-rata per unsur pelayanan di bawah 3,00 adalah; unsur prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kewajaran



biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan.

Nilai terendah diperoleh pada unsur kepastian jadwal pelayanan dengan nilai 2,65 diikuti kecepatan pelayanan dengan nilai 2,68. Kepastian jadwal pelayanan dan kecepatan pelayanan menjadi keluhan utama para pencari layanan untuk segera ditingkatkan kualitasnya, sehingga bisa memberikan kepuasan untuk pencari layanan.

Peningkatan mutu dan kinerja pelayanan yang perlu dilakukan diantaranya pada unsur yang mempunyai nilai rata-rata dibawah 3,00, yaitu;

- Kepastian jadwal pelayanan, untuk dapat memberikan kepastian atas jadwal pelayanan kepada pencari layanan, beberapa hal yang dapat dilakukan adalah dengan konsistensi dalam pemberian waktu pelayanan disesuaikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Juga peningkatan intensitas koordinasi dengan instansi teknis lain, misalnya pada beberapa perizinan yang memerlukan tinjau lokasi, sehingga secara pasti dapat memberikan informasi pada pencari layanan kapan pelayanan tersebut dapat dilaksanakan.
- Kecepatan pelayanan, unsur ini menjadi salah satu unsur yang mendapatkan nilai rendah karena berkaitan dengan penyelesaian pelayanan perizinan yang kewenangannya masih berada pada instansi teknis pengampu perizinan. Salah satu langkah yang bisa dilakukan adalah dengan koordinasi intensif dengan instansi teknis pengampu perizinan sehingga dapat mempercepat proses selesainya perizinan. Dalam konteks kebijakan mendatang maka perlu adanya pelimpahan kewenangan penyelesaian perizinan pada instansi pelayanan terpadu sehingga proses pelayanan dapat dipercepat sehingga dapat lebih memuaskan pencari layanan.



3. Kantor pengelolaan Pasar

a. Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan Kantor Pengelolaan Pasar

No	Unsur pelayanan	Jumlah Nilai
1.	Prosedur pelayanan	456
2.	Persyaratan pelayanan	456
3.	Kejelasan petugas pelayanan	459
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	462
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	467
6.	Kemampuan petugas pelayanan	462
7.	Kecepatan pelayanan	446
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	457
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	470
10.	Kewajaran biaya pelayanan	461
11.	Kepastian biaya pelayanan	482
12.	Kepastian jadwal pelayanan	474
13.	Kenyamanan lingkungan	444
14.	Keamanan pelayanan	438

Sumber: Hasil Survei

Berdasarkan hasil isian responden dalam kuesioner dari ke-14 unsur pelayanan, akumulasi nilai jawaban responden pada tiap unsur menunjukkan nilai yang cukup tinggi, dengan rentang jumlah nilai antara 438 sampai dengan 482. Rentang nilai demikian menunjukkan bahwa seluruh unsur pelayanan dari Kantor Pelayanan Perizinan sudah dalam kategori baik. Beberapa unsur pelayanan yang menonjol adalah kepastian biaya pelayanan yang mendapatkan jumlah nilai/skor 482. Nilai ini menunjukkan bahwa responden puas atas unsur kepastian biaya pelayanan. Nilai tertinggi kedua adalah pada unsur kepastian jadwal pelayanan yang mendapatkan jumlah nilai 474. Nilai ini menunjukkan bahwa dari sisi kepastian jadwal pelayanan, responden puas atas kepastian jadwal pelayanan yang diberikan. Nilai tertinggi ketiga adalah pada unsur kesopanan dan keramahan petugas yang mendapatkan jumlah nilai 470. Nilai ini



menunjukkan bahwa responden puas atas kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

Berdasar nilai tersebut, ketiga unsur dengan nilai tertinggi menunjukkan sebaran tidak hanya dalam satu aspek/unsur pelayanan, tergambar bahwa dari aspek biaya, jadwal, dan personal dinilai cukup memuaskan pengguna layanan.

Unsur-unsur pelayanan lain seperti prosedur, persyaratan, kejelasan, kedisiplinan, tanggungjawab, dan kemampuan petugas, serta unsur pelayanan yang lainnya mendapatkan jumlah nilai yang cukup tinggi dan masuk dalam kategori pelayanan yang baik. Dua unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur keamanan pelayanan yang mendapatkan jumlah nilai 438, hal ini menunjukkan bahwa keamanan pelayanan menurut responden masih perlu untuk lebih ditingkatkan, meskipun unsur ini tidak berada dalam kategori rendah. Nilai yang mendekati sama juga didapat oleh unsur kenyamanan lingkungan yang mendapatkan jumlah nilai 444, dengan nilai tersebut maka kenyamanan lingkungan pelayanan pada Kantor Pengelolaan Pasar masih perlu ditingkatkan, meskipun nilai yang diperoleh cukup tinggi. Kedua unsur pelayanan ini meskipun masih masuk dalam kategori baik, tetapi dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya memperoleh nilai terendah. Berdasarkan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal keamanan pelayanan dan kenyamanan lingkungan masih perlu lebih ditingkatkan. Artinya masyarakat masih menginginkan pelayanan yang aman dan bebas dari resiko dengan lingkungan yang nyaman.

Secara umum, berdasarkan akumulasi nilai dari setiap unsur, pelayanan Kantor Pengelolaan Pasar dapat dikategorikan dalam kriteria baik. Penentuan kriteria ini dapat dilihat dari rentang nilai per unsur pelayanan yang berada dalam angka 2,92 sampai dengan 3,21. Rentang nilai tersebut menunjukkan angka perbedaan yang tidak begitu jauh, artinya antara unsur pelayanan dengan nilai terendah dan tertinggi perbedaannya tidak begitu jauh, dengan batas rata-rata nilai yang cukup tinggi.



Berdasarkan nilai unsur pelayanan tersebut maka dapat dipetakan unsur mana yang masih perlu dikembangkan dan unsur mana yang perlu untuk dipertahankan. Dengan kata lain bahwa unsur seperti kepastian biaya, dan kepastian jadwal pelayanan meskipun telah mendapatkan nilai tinggi masih perlu untuk ditingkatkan, atau minimal nilai tersebut dipertahankan. Unsur yang perlu lebih ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah unsur keamanan pelayanan, dan kenyamanan lingkungan yang dinilai oleh masyarakat lebih rendah dibandingkan unsur-unsur yang lain.

b. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Merupakan nilai rata-rata (NRR) per unsur pelayanan yang diperoleh dari jumlah nilai dibagi dengan jumlah responden (150), sehingga diperoleh nilai sebagai berikut:

**Nilai Rata-rata (NRR) Per Unsur Pelayanan
Kantor Pengelolaan Pasar**

No	Unsur pelayanan	Nilai unsur pelayanan
1.	Prosedur pelayanan	3,04
2.	Persyaratan pelayanan	3,04
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,06
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,08
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,11
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,08
7.	Kecepatan pelayanan	2,97
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,05
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,13
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,07
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,21
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,16
13.	Kenyamanan lingkungan	2,96
14.	Keamanan pelayanan	2,92

Sumber: Hasil Survei



Semua unsur pelayanan apabila dibandingkan dengan nilai interval IKM masuk dalam kategori baik, yaitu berada pada nilai 2,51 – 3,25. Berdasarkan nilai yang diperoleh tersebut, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pengelolaan Pasar telah mampu memuaskan masyarakat yang memperoleh pelayanan. Meskipun demikian masih ada beberapa unsur pelayanan yang saat ini memiliki nilai/skor kepuasan di bawah angka 3,00, yaitu pada unsur kecepatan pelayanan, keamanan pelayanan, dan kenyamanan lingkungan. Nilai rata-rata ke-3 unsur pelayanan ini sebetulnya juga sudah masuk dalam kategori baik, tetapi apabila dibandingkan dengan unsur-unsur lainnya yang mempunyai nilai rata-rata lebih dari 3,00, tentunya perlu upaya untuk mendorong unsur-unsur tersebut agar mempunyai nilai yang sebanding dengan nilai unsur-unsur yang lain, dengan lebih mengoptimalkan kinerja unit pelayanan tersebut terutama pada unsur pelayanan saat ini yang memperoleh nilai kurang dari 3,00.

Untuk menyetarakan nilai setiap unsur pelayanan dapat dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan fokus pada unsur keamanan pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan kecepatan pelayanan, sehingga ketiga unsur tersebut dapat lebih ditingkatkan kualitasnya sehingga akan setara dengan unsur-unsur pelayanan lainnya. Upaya nyata yang dapat dilakukan diantaranya adalah dengan menambah sarana dan prasarana pelayan termasuk didalamnya adalah pembenahan sarana dan prasarana yang diarahkan dapat meningkatkan rasa aman pencari layanan, dengan upaya tersebut diharapkan sekaligus dapat menjadikan tempat pelayanan lebih nyaman dan kondusif. Selain itu, dari unsur kecepatan pelayanan yang perlu dilakukan adalah meningkatkan kinerja aparatur pelayanan, dan dengan mempersingkat proses pelayanan apabila hal tersebut dimungkinkan.



c. Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan

Untuk mengetahui nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan maka nilai unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,071. Hasil perkalian tersebut kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan. Berdasarkan penghitungan didapat nilai sebagai berikut:

Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan Kantor Pengelolaan Pasar

No	Unsur pelayanan	Nilai rata-rata tertimbang
1.	Prosedur pelayanan	0,216
2.	Persyaratan pelayanan	0,216
3.	Kejelasan petugas pelayanan	0,217
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	0,219
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	0,221
6.	Kemampuan petugas pelayanan	0,219
7.	Kecepatan pelayanan	0,211
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	0,216
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	0,222
10.	Kewajaran biaya pelayanan	0,218
11.	Kepastian biaya pelayanan	0,228
12.	Kepastian jadwal pelayanan	0,224
13.	Kenyamanan lingkungan	0,210
14.	Keamanan pelayanan	0,207
	Jumlah	3,045

Sumber: Hasil Survei

Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan yang didapatkan dari nilai unsur pelayanan dikalikan nilai penimbang 0,071 diperoleh hasil seperti dalam tabel di atas. Nilai rata-rata tertimbang pada setiap unsur pelayanan berada pada kisaran nilai 0,207 sampai dengan 0,228 yang menunjukkan pada kategori baik.



Nilai indeks unit pelayanan diperoleh dari akumulasi nilai rata-rata tertimbang pada seluruh unsur pelayanan, dimana pada Kantor Pengelolaan Pasar diperoleh nilai indeks unit pelayanan sebesar 3,045 yang artinya berada dalam kategori baik. Berdasarkan nilai indeks unit pelayanan tersebut akan dapat diinterpretasikan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan dilakukan konversi dan pengalihan nilai indeks dengan nilai dasar 25.

d. Konversi Indeks

Nilai indeks unit pelayanan diperoleh dengan mengalihkan nilai indeks dengan nilai dasar 25. Hasil yang diperoleh sama dengan $3,045 \times 25 =$ **76,13**

Nilai kemudian dikonversi dengan pedoman sebagai berikut:

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 43,75	D	Tidak baik
43,76 – 62,50	C	Kurang baik
62,51 – 81,25	B	Baik
81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Kep.MenPAN 25/2004

Nilai **76,13** dikonversikan dengan tabel pedoman dan didapat hasil sebagai berikut:

- Mutu Pelayanan Kantor Pengelolaan Pasar = **B**,
- Kinerja Kantor Pengelolaan Pasar dalam pelayanan = **Baik**.

Berdasarkan hasil konversi dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Kantor Pengelolaan Pasar masuk dalam kategori baik. Sesuai dengan nilai baku dalam nilai interval konversi, mutu dan kinerja unit pelayanan, nilai yang masuk dalam kategori baik berada dalam rentang 62,51 sampai dengan 81,25. Nilai yang diperoleh Kantor Pengelolaan Pasar sebesar 76,13 tersebut maka masuk dalam kategori baik. Mengacu pada hasil nilai indeks tersebut,



maka mutu dan kinerja pelayanan Kantor Pengelolaan Pasar berada pada kategori baik, sehingga yang perlu dilakukan adalah setidaknya mempertahankan mutu dan kinerja pelayanan, dan apabila memungkinkan dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanan sehingga masyarakat lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan.

e. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pengelolaan Pasar, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Mutu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pengelolaan Pasar masuk dalam kategori baik.
- 2) Kinerja pelayanan pada Kantor Pengelolaan Pasar masuk dalam kategori baik.

Meskipun hasil dari survei indeks kepuasan masyarakat secara umum pada Kantor Pengelolaan Pasar masuk dalam kategori baik, tetapi ada beberapa unsur yang perlu untuk ditingkatkan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan maupun kinerja pelayanannya.

Berdasarkan hasil survei, dari ke-14 unsur pelayanan yang mempunyai nilai rata-rata per-unsur pelayanan lebih dari 3,00 adalah pada unsur; prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Unsur-unsur pelayanan tersebut minimal perlu dipertahankan kualitas pelayanannya, dan perlu diupayakan untuk selalu ditingkatkan agar bisa mencapai nilai yang lebih baik dan bisa masuk dalam kategori sangat baik.



Unsur-unsur yang mempunyai nilai rata-rata per-unsur pelayanan dibawah 3,00 adalah unsur; kecepatan pelayanan, keamanan pelayanan, dan kenyamanan lingkungan. Meskipun nilai unsur-unsur pelayanan ini masuk dalam kategori baik, tetapi masih perlu ditingkatkan untuk bisa disetarakan dengan unsur-unsur pelayanan lainnya, sehingga akan dapat meningkatkan nilai indeks yang artinya ada peningkatan kepuasan masyarakat yang merupakan cerminan dari mutu dan kinerja pelayanan dari Kantor Pengelolaan Pasar.

Peningkatan mutu dan kinerja pelayanan yang perlu dilakukan diantaranya pada;

- Kecepatan pelayanan, dapat dilakukan dengan meningkatkan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan, sehingga target waktu dari selesainya pelayanan dapat sesuai dengan ketentuan yang ada.
- Keamanan pelayanan, berkaitan dengan terjaminnya keamanan lingkungan ataupun sarana yang digunakan dalam pelayanan sehingga masyarakat menjadi lebih tenang dalam mendapatkan pelayanan. Langkah yang perlu dilakukan adalah dengan menyediakan sarana pelayanan yang lebih memadai, dan penempatan personil yang kompeten sehingga dapat memberikan rasa aman pada penerima pelayanan.
- Kenyamanan lingkungan, unsur pelayanan ini perlu ditingkatkan kualitasnya dengan menciptakan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang lebih bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman pada penerima pelayanan.



E. KENDALA DAN PEMECAHANNYA

Dari 17 sasaran yang ada dalam Penetapan Kinerja Kabupaten Sleman Tahun 2009, capaian kinerja sasaran rata-ratanya mencapai 92,25% dengan predikat *Sangat Berhasil*. Walaupun demikian masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaan kegiatan, yaitu:

1. Permasalahan dalam penerapan SOP adalah SOP sebagai sebuah sarana untuk memperlancar pelaksanaan tugas belum dirasakan sebagai sebuah kebutuhan serta ketidakjelasan akan jumlah dan jenis SOP yang perlu disiapkan dan dibutuhkan instansi. Disamping itu, belum adanya format yang baku tentang SOP atau standar kerja, cukup menyulitkan dalam penyusunan SOP masing-masing kegiatan/pelayanan publik
2. Dari hasil survey kepuasan masyarakat pada Kantor Pengelolaan Pasar, Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor, dan Unit Pelayanan Terpadu Perijinan Satu Atap (UPTPSA) masih terdapat unsur-unsur yang belum memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan, antara lain kenyamanan lingkungan, hal tersebut berkait dengan kesiapan SDM dan keterbatasan sarana prasarana pendukung pelayanan.
3. Penanganan pengaduan lewat SMS meskipun bisa langsung direspon, namun ada beberapa penganganan pengaduan yang penyelesaian akhirnya masih memerlukan koordinasi lebih lanjut.
4. Kurangnya SDM dibandingkan dengan luas wilayah.
5. Jumlah SDM yang mau dan mampu memanfaatkan teknologi informasi masih sangat terbatas,
6. Perangkat pendukung untuk perangkat teknologi informasi masih terbatas, seperti ruang data center yang belum ideal, ketersediaan daya listrik yang mencukupi, ketersediaan AC dan ketersediaan generator listrik yang memadai.
7. Kurangnya representatif dan kemampuan mengartikulasikan kebutuhan masyarakat yang diwakilinya dalam proses perencanaan.
8. Kemampuan masyarakat dalam mengidentifikasi kebutuhan pada proses perencanaan masih kurang.
9. Terbatasnya SDM yang tersedia dan terbatasnya peralatan yang dibutuhkan untuk penanganan bencana.



10. Kewenangan mengurangi kriminal ada di Polres Sleman, bukan ada di Dinas Pol PP dan Tibmas Sleman, sehingga hanya berwenang menegakkan Perda dan Perbup.
11. Masih rendahnya kualitas SDM, terbatasnya akses permodalan dan lemahnya pemasaran bagi pelaku usaha industri.
12. Semakin kuatnya persaingan produk pada pasar global.
13. Komoditas pertanian merupakan komoditas yang sangat sensitif terhadap perubahan iklim, terjadinya perubahan iklim global menyebabkan mundurnya musim tanam dan sangat mempengaruhi siklus perkembangbiakan Organisme Pengganggu Tanaman (OPT), ketersediaan pupuk, sehingga beberapa komoditas pertanian produksinya mengalami penurunan.
14. Dampak dari terjadinya krisis ekonomi global yang melanda sejak pertengahan tahun 2008 hingga kini masih terus berlanjut, dampak ini juga berimbas terhadap para importir antara lain:
 - a. Transaksi menggunakan L/C merugikan importir (pengimpor barang dari negara lain) karena harus memberikan jaminan kepada opening bank 100 % yang sebelum krisis besar jaminan hanya 10 – 20 %.
 - b. Dengan naiknya deposit tersebut diatas banyak importir yang menunda bahkan membatalkan transaksi, yang pada gilirannya bagi eksportir kita yang telah memegang PO (Purchasing Order) terpaksa banyak yang ditunda bahkan dimungkinkan dibatalkan oleh importir.
15. Persaingan di pasar global yang semakin kompetitif antara sesama negara berkembang terhadap produk ekspor sejenis, kualitas maupun harga produk, sehingga *buyer* mempunyai banyak pilihan dan posisi serta kondisi pasar cenderung semakin *buyer market*. Disamping itu, Indonesia juga menjadi incaran mereka karena pasarnya sangat potensial dilihat dari banyaknya jumlah penduduk.
16. Semakin maraknya atribut ekspor (non-tariff barrier) yang dipersyaratkan negara pembeli mulai tahun 2007 seperti Amerika dan Eropa dengan berbagai pertimbangan seperti keselamatan konsumen, perlindungan flora dan fauna, pencegahan pencemaran lingkungan, serangan bakteri/virus yang dibawa oleh produk impor maupun keamanan nasional.



17. Krisis finansial global yang terjadi sejak tahun 2007,
18. Tingginya harga lahan di wilayah Sleman baik untuk disewa maupun dibeli.
19. Laju kerusakan jalan tidak sebanding dengan kemampuan anggaran untuk pemeliharaan secara berkala.
20. Keterbatasan prasarana khususnya alat berat untuk menunjang swadaya masyarakat yang cukup besar dalam pembangunan jalan.
21. Perilaku dan pemahaman masyarakat terhadap perlunya turut serta menjaga fisik jalan beserta fungsi – fungsinya masih kurang.
22. Alokasi anggaran (APBD) yang sangat terbatas sehingga kerusakan bangunan irigasi tidak dapat segera diperbaiki pada tahun yang sama, hal ini menyebabkan akumulasi kerusakan untuk tahun mendatang dilihat dari kerusakan dan realisasi perbaikan maka kemampuan APBD baru 20% untuk perbaikannya. Artinya butuh waktu 5 tahun untuk dapat memperbaiki keseluruhannya bangunan irigasi.
23. Pelanggaran atas aturan penutupan saluran maupun sempadan saluran berakibat sering terjadinya kerusakan akibat perubahan dimensi bangunan dan kesulitan didalam pemeliharannya.
24. Banyaknya pengembang yang belum memenuhi persyaratan standar pembangunan perumahan.
25. Keterbatasan anggaran daerah.
26. Masih banyaknya limbah rumah tangga atau limbah dari kegiatan pertanian, peternakan, industri kecil atau kegiatan lainnya yang dibuang ke sungai tanpa diolah terlebih dahulu.
27. Disepanjang sungai banyak dijumpai pembuangan sampah ilegal
28. Kualifikasi tenaga pendidik (guru) belum sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) dan syarat sertifikasi guru (S1).
29. Partisipasi masyarakat terhadap dunia pendidikan belum optimal khususnya pada jenjang SD dan SMP.
30. Masih adanya anemi gizi pada ibu hamil.
31. Masih adanya kasus balita gizi buruk dari kelompok keluarga miskin.
32. Adanya sebagian masyarakat berperilaku buruk pada kesehatan lingkungan
33. Tidak sebandingnya penawaran tenaga kerja terlatih dengan kebutuhan pasar kerja.



34. Kurangnya kompetensi tenaga kerja dalam memasuki pasar kerja.
35. Sikap mental negatif sebagian masyarakat untuk mengaku miskin.
36. Masih kurangnya kepedulian masyarakat dalam penanganan PMKS

Pemerintah Kabupaten Sleman dalam mensikapi kendala tersebut telah menempuh upaya sebagai berikut:

1. Dilaksanakan identifikasi dan inventarisasi SOP serta prioritas penyusunannya serta terus mengupayakan dan memprioritaskan penyusunan SOP di berbagai instansi dalam rencana program kegiatan Pemerintah Daerah, dan mengintensifkan implementasi SOP yang telah ada.
2. Mengikutsertakan pelaku pelayanan masyarakat dalam pelatihan-pelatihan dan mengoptimalkan sarana prasarana pendukung pelayanan yang tersedia serta mendesain tata letak/ruang pelayanan masyarakat serta
3. Mengoptimalkan pelaksanaan koordinasi antar instansi terkait.
4. Penambahan jam kerja / lembur dan kerjasama dengan pihak ke III dalam penanganan pajak reklame.
5. Meningkatkan kemampuan dan ketrampilan SDM dan diperlukan aturan / produk hukum yang mewajibkan untuk memanfaatkan aplikasi system informasi yang ada,
6. secara bertahap perangkat pendukung dipenuhi sesuai kebutuhan.
7. Pelatihan dan sosialisasi yang terkait dengan perencanaan.
8. Pelibatan lebih banyak unsur-unsur di luar pemerintah seperti tokoh-tokoh masyarakat dan LSM;
9. Penggunaan tenaga harian lepas yang sewaktu – waktu dapat dipanggil saat penanganan bencana (on call) dan pemenuhan sarana dan prasarana penanganan bencana secara bertahap.
10. Meningkatkan koordinasi lintas sektoral antara lain dengan TNI, PMI, Polres Sleman, PLN, dan Organisasi Masyarakat.
11. Pembinaan dan pelatihan baik manajerial maupun teknis bagi pelaku usaha industri.
12. Fasilitas pemasaran melalui berbagai event pameran baik yang bersifat lokal, regional maupun internasional.



13. Mengintensifkan kegiatan perlindungan tanaman melalui penerapan pola tanam, penggunaan varietas benih unggul dan pergiliran varietas benih serta pengendalian penyakit pada ternak dan ikan serta terpenuhinya kebutuhan pupuk.
14. Melakukan peningkatan kualitas produk melalui pelatihan-pelatihan terhadap pelaku industri.
15. Melakukan fasilitasi pemasaran melalui pameran dagang dan promosi baik dalam negeri maupun luar negeri.
16. Meningkatkan kualitas management ekspor melalui pelatihan ekspor.
17. Meningkatkan terciptanya iklim usaha yang kondusif
18. Meningkatkan koordinasi antar tingkat pemerintah, baik dengan pemerintah provinsi maupun dengan pemerintah pusat.
19. Mengajukan usulan ke Pemerintah Pusat untuk pembangunan jalan, jembatan dan gorong-gorong.
20. Pengadaan alat berat untuk pembangunan peningkatan jalan secara bertahap.
21. Penyuluhan akan pentingnya peran serta masyarakat dalam memelihara jalan dan jembatan.
22. Memberikan porsi/dana yang cukup untuk operasi dan pemeliharaan sarana dan prasarana pengairan.
23. Peningkatan kerjasama pengelolaan irigasi dengan P3A atau Gabungan P3A.
24. Meningkatkan pemahaman tentang teknis bangunan. .
25. Mencari sumber pembiayaan lain diluar APBD.
26. Pembangunan IPAL Komunal untuk limbah rumah tangga maupun limbah industri kecil.
27. pembangunan jaringan untuk pembuangan limbah rumah tangga ke IPAL Sewon.
28. Dilaksanakan program kualifikasi pendidikan dengan Universitas Terbuka, UNY dan lain-lain baik yang dilakukan dengan bea siswa maupun swadana.
29. Pemberdayaan masyarakat melalui Komite sekolah dan pemberdayaan dunia usaha/dunia industri.
30. Pemberian makanan tambahan dan tablet FE pada ibu hamil.



31. Survelians Gizi, penanganan gizi buruk dan pemberian makanan tambahan pada balita.
32. Peningkatan kesadaran masyarakat melalui Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS)
33. Memperluas kesempatan kerja di berbagai sektor pembangunan, kerjasama dengan pihak ketiga dan penyelenggaraan pelatihan kerja yang dapat menumbuhkan usaha mandiri maupun bekerja di sektor lapangan kerja formal
34. Sebelum pelatihan dilakukan identifikasi kebutuhan latihan yang sesuai dengan pasar kerja
35. Penanganan keluarga miskin yang terkoordinasi dan terintegrasi antar SKPD yang lebih intensif dan tepat sasaran.
36. Meningkatkan jejaring sosial di masyarakat