

PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN  
KECAMATAN GODONG  
DESA JATILOR



2022

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### TRIWULAN III

Jl. Raya Purwodadi-Semarang Km.13 Jatilor  
[www.desajatilor.grobogan.go.id](http://www.desajatilor.grobogan.go.id)



**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK  
DI PEMERINTAH DESA JATILOR  
PERIODE : TRIWULAN III TAHUN 2022**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Disahkan di Jatilor  
Pada tanggal 15 September 2022

Kepala Desa Jatilor

ttd

PURWADI

Ketua Tim Survei

ttd

SUPARWAN, S.Pd.I.,MM

---



## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2022 telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Triwulan III Tahun 2022 ini diselenggarakan mulai bulan Juli 2022 sampai dengan bulan September 2022.

Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan yang dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Desa Jatilor, selain itu Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Pemerintah Desa Jatilor. Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Desa Jatilor Triwulan III Tahun 2022 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jatilor, 15 September 2022

Tim Survei

---



## RINGKASAN EKSEKUTIF (Executive Summary)

Salah satu upaya yang dilakukan dalam rangka perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintah Desa Jatilor. Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali berisi capaian nilai setiap unsur pelayanan pada Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jatilor. Untuk laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan III Tahun 2022 nilai rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Desa Jatilor adalah **84,39** atau kategori **baik**. Nilai tertinggi unsur layanan adalah unsur **Biaya/Tarif (4,000)**, sedangkan nilai terendahnya unsur **Sarana dan Prasarana (3,065)**.

Pemerintah Desa Jatilor melaksanakan maupun menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara mandiri. Dari hasil survei yang diperoleh kemudian ditindaklanjuti untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang baik oleh masyarakat.



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dalam rangka mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dipandang belum mengatur hal teknis pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (*tripilar* dalam konsepsi *government*). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Pemerintah Desa memiliki kewenangan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Desa dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai

---



---

kinerja pelayanan publik yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Untuk mewujudkan visi Desa dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, Pemerintah Desa Jatilor melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Triwulan III Tahun 2022.

## **B. Tujuan**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintah Desa Jatilor.

---



### **C. Target dan Sasaran**

Target dan sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai Kinerja penyelenggara pelayanan di Pemerintah Desa Jatilor;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Jatilor;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pemerintah Desa Jatilor; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pemerintah Desa Jatilor.

### **D. Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

---



---

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Bahwa pelaksanaan survei harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan survei, pencacah tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

### **E. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Surat Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

### **F. Unsur SKM**

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

---





---

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan serta 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).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## **G. Manfaat**

Dengan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat antara lain:

---



1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **H. Pengertian Umum**

Sesuai dengan pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.



5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di Universitas/Perguruan Tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

## **I. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;



- 
2. Undang-Undang Nomor Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
  4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5539) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6321);
-



- 
7. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kewenangan Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1037);
  10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1100);
  11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 156);
  12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
  13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
  14. Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penataan dan Penetapan Desa (Lembaran Daerah Kabupaten Grobogan Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Grobogan Nomor 4);
  15. Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Kewenangan dan Kelembagaan Desa (Lembaran Daerah Kabupaten Grobogan Tahun 2016 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Grobogan Nomor 5);
-



- 
16. Peraturan Bupati Grobogan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Pedoman Penataan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa (Berita Daerah Kabupaten Grobogan Tahun 2016 Nomor 43);
  17. Peraturan Bupati Grobogan Nomor 23 Tahun 2019 tentang Daftar Kewenangan Desa Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa di Kabupaten Grobogan (Berita Daerah Kabupaten Grobogan Tahun 2019 Nomor 23);
  18. Peraturan Bupati Grobogan Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan Desa (Berita Daerah Kabupaten Grobogan Tahun 2020 Nomor 18);
  19. Peraturan Desa Jatilor Nomor 4 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa (Lembaran Desa Jatilor Tahun 2016 Nomor 4);
  20. Peraturan Desa Jatilor Nomor 6 Tahun 2019 tentang Kewenangan Desa Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa (Lembaran Desa Jatilor Tahun 2019 Nomor 6);
  21. Peraturan Desa Jatilor Nomor 8 Tahun 2019 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Desa Jatilor Tahun 2019 Nomor 8);
  22. Peraturan Kepala Desa Jatilor Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Desa Jatilor (Berita Desa Jatilor Tahun 2022 Nomor 5).
-



## BAB II

### METODE SURVEI

#### A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 (tiga) bulanan.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Survei dilakukan secara berkala dalam jangka waktu/periode 3 (tiga) bulan sekali atau Triwulan. Dimana survei dilakukan setiap bulan Januari s/d Maret, Bulan April s/d Juni, Bulan Juli s/d September dan Bulan Oktober s/d Desember pada tahun berjalan.

#### B. Metode Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik Pemerintah Desa Jatilor menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan *Skala Likert*. *Skala Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini

---



**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PEMERINTAH DESA JATILOR  
TRIWULAN III TAHUN 2022**

---

dikembangkan oleh Rensis Likert. *Skala Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.





### **BAB III**

#### **PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

##### **A. Pelaksanaan**

###### **1. Pelaksana Survei**

- a. Pelaksana Survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- b. Pelaksanaan survei dilaksanakan sendiri oleh Pemerintah Desa Jatilor.

###### **2. Tahapan Survei**

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

---



---

## **B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat**

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (*e-survei*);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Pemerintah Desa Jatilor dalam melaksanakan survei menggunakan teknik survei kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat dan teknik kuesioner elektronik (*e-survei*).

## **C. Penyusunan Laporan**

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

1. Pendahuluan, yang memuat:
    - a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
    - b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
-



- 
- c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
  - d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
  - e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

## 2. Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei sebelumnya.

## 3. Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

---



## **BAB IV**

### **PENYUSUNAN DAN PENGOLAHAN DATA**

#### **A. Persiapan Survei**

##### **1. Penetapan Pelaksana**

Pelaksanaan survei dilaksanakan secara swakelola, dengan membentuk Tim penyusunan Survei kepuasan masyarakat berdasarkan Surat Keputusan Kepala Desa Jatilor Nomor : 800/21/2022 yang terdiri dari:

a. Pengarah : Kepala Desa Jatilor

b. Pelaksana, terdiri dari :

- Ketua : Suparwan, S.Pd.I.,MM

- Anggota : Moh Ehwani

Sutiyono, S.Kep

Supardi

Suwarto

H. Suparno, SP

- Sekretariat : Nasiri, SP

Puji Handayaniningsih

Suwartoyo

##### **2. Penyusunan Jadwal**

Penyusunan Survei kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 22 (dua puluh dua) hari kerja dengan rincian sebagai berikut:

a. Persiapan, 4 (empat) hari kerja;

b. Pelaksanaan pengumpulan data, 12 (dua belas) hari kerja;

c. Pengolahan data survei, penyusunan dan pelaporan hasil 6 (enam) hari kerja.

---



---

### 3. Penyiapan Bahan Survei

#### a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

#### b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

##### 1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan Survei.

##### 2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

##### 3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

#### c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan

---



kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas.

Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3; dan
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## **B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

### **1. Penetapan Jumlah Responden**

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan Survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:



$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,

taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung dapat melihat pada tabel berikut :

Tabel 1  
Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354



**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PEMERINTAH DESA JATILOR  
TRIWULAN III TAHUN 2022**

95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Berdasarkan tabel diatas, ditentukan responden terpilih sebanyak 92 (sembilan puluh dua) orang.

## 2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Kantor Desa Jatilor mulai tanggal 24 Agustus 2022 sampai dengan tanggal 7 September 2022 dimana pengumpulan data bisa dilakukan melalui sarana offline tertulis dan juga melalui media elektronik dengan menggunakan QR Scan barcode:



dan juga menggunakan media elektronik google form dengan alamat URL <https://bit.ly/SurveiKepuasanMasyarakatDesaJatilor>





### 3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

#### a. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pemerintah Desa Jatilor menetapkan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang akan ditanyakan kepada seluruh responden, yaitu unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Kualitas Sarana dan Prasarana serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

#### b. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat atau link yang telah disediakan.

### C. Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode Survei dilakukan sebagai berikut:

#### 1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan Survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" pada masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$



Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Penyelenggara Pelayanan Publik digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 2  
Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi,  
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

#### D. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem database.

2. Pengolahan secara manual

- a. Data Isian kuesioner dari setiap Responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:



1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh Responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah Responden yang mengisi.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

---



## BAB V

### HASIL PENGUKURAN

#### A. Hasil Penyusunan Indeks

Data akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan publik Pemerintah Desa Jatilor, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap Penyelenggara Pelayanan Publik diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai Survei komposit (gabungan) untuk setiap Penyelenggara Pelayanan Publik, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Adapun nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh setiap unsur pelayanan pada Pemerintah Desa Jatilor adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3

Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat
1	Pelayanan	3,304
2	Prosedur	3,293
3	Waktu pelayanan	3,141
4	Biaya/tarif	4,000
5	Produk layanan	3,293
6	Kompetensi pelaksana	3,315
7	Perilaku pelaksana	3,239
8	Sarana dan Prasarana	3,065
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,728



Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,304 \times 0,11) + (3,293 \times 0,11) + (3,141 \times 0,11) + (4,000 \times 0,11) + (3,293 \times 0,11) + (3,315 \times 0,11) + (3,293 \times 0,11) + (3,065 \times 0,11) + (3,728 \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

adalah **3,376**

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= 3,376 \times 25$$
$$= \mathbf{84,39}$$

b. Mutu Pelayanan = **B**

c. Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**

## 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

Tabel 4  
Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	NRR per unsur	NRR Tertimbang per unsur
1	Pelayanan	3,304	0,367
2	Prosedur	3,293	0,366
3	Waktu pelayanan	3,141	0,349
4	Biaya/tarif	4,000	0,444
5	Produk layanan	3,293	0,366
6	Kompetensi pelaksana	3,315	0,368
7	Perilaku pelaksana	3,239	0,360
8	Sarana dan Prasarana	3,065	0,341
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,728	0,414
<b>Nilai Indeks</b>			<b>3,376</b>
<b>Nilai Indeks setelah dikonversi (NI x 25)</b>			<b>84,39</b>



Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata atau nilai interval dikategorikan menjadi dua, yaitu:

a. Nilai interval **3,0644 – 3,532 (Baik)** untuk penilaian unsur SKM:

1) Pelayanan	(3,304)
2) Prosedur	(3,293)
3) Waktu pelayanan	(3,141)
4) Produk layanan	(3,293)
5) Kompetensi pelaksana	(3,315)
6) Perilaku pelaksana	(3,239)
7) Sarana dan prasarana	(3,065)

b. Nilai interval **3,5324 – 4,00 (Sangat baik)** untuk penilaian unsur SKM:

1) Biaya/Tarif	(4,000)
2) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	(3,728)

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan oleh Pemerintah Desa Jatilor, diperoleh bahwa pada Pemerintah Desa Jatilor memiliki indeks **3,376** dengan IKM sebesar **84,39 (Baik)**, namun terdapat 3 (tiga) unsur terendah yang perlu dievaluasi, diantaranya:

- Sarana dan Prasarana mendapat indeks = 3,065
- Waktu pelayanan mendapat indeks = 3,141
- Perilaku pelaksana mendapat indeks = 3,239

## **B. Hasil Tindak Lanjut**

### **1. Sarana dan Prasarana**

Pemerintah Desa Jatilor berusaha untuk melengkapi, meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang memadai serta memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan.



## 2. Waktu Pelayanan

Pemerintah Desa Jatilior berusaha untuk memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dalam waktu secepatnya.

## 3. Perilaku Pelaksana

Pemerintah Desa Jatilior berusaha meningkatkan performa pelaksana dengan menerapkan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) jangka pendek dapat dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 5

Prioritas Unsur, Program/Kegiatan, Waktu dan Penanggungjawab Jangka Pendek

No	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM KEGIATAN	WAKTU			PENANGGUNG JAWAB
			Okt	Nov	Des	
1	Sarana dan Prasarana (3,065)	Peningkatan Sarana dan Prasarana pelayanan publik (Ruang Laktasi/Ibu Menyusui, Ruang Bermain Anak)	V	V	V	Kaur TU dan Umum
2	Waktu pelayanan (3,141)	Pengadaan Aplikasi Pelayanan Online	V	V	V	Kasi Pemerintahan
3	Perilaku Pelaksana (3,239)	Penerapan Budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa)	V	V	V	Kasi Pelayanan

### C. Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Terkait pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat periode Triwulan III Tahun 2022 di Lingkungan Pemerintah Desa Jatilior, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi diantaranya:

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada responden oleh petugas survei terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Kepuasan Masyarakat;
2. Perlunya penambahan responden dari instansi lain yang ada kaitannya dengan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Jatilior;



**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PEMERINTAH DESA JATILOR  
TRIWULAN III TAHUN 2022**

- 
3. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner, sehingga perlu dicoba pelaksanaan survei dengan teknik wawancara tatap muka.





## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survei, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik Pemerintah Desa Jatilor dipersepsikan **Baik** oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari hasil/capaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berada pada interval konversi 76,61 – 88,30. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 (sembilan) unsur pelayanan adalah **84,39**.
2. Unsur **Biaya/Tarif (4,000)** dan Unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,728)** sudah menunjukkan hasil **Sangat baik**, sedangkan unsur lainnya menunjukkan hasil **Baik**. Adapun unsur **Sarana dan Prasarana** mempunyai nilai terendah dibandingkan dengan unsur-unsur pelayanan yang lainnya, dimana pencapaiannya berada pada nilai interval **3,065**

#### B. Rekomendasi

1. Perlu adanya tindak lanjut/upaya untuk meningkatkan unsur Sarana dan Prasarana, waktu pelayanan dan perilaku pelaksana pelayanan publik.
  2. Perlu dilakukan inovasi dalam memberikan pelayanan agar kualitas pelayanan dapat dilakukan secepat mungkin.
- 
-



LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PEMERINTAH DESA JATILOR  
TRIWULAN III TAHUN 2022

LAMPIRAN 1

PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN  
KECAMATAN DODONG  
DESA JATILOR

**SELAMAT DATANG**  
Anda Memasuki Kawasan **IT** RUPA  
**ZONA INTEGRITAS**

Pelayanan Prima   Bebas Pengantian   Bersih dalam Melayani

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DESA JATILOR

[jatilor.grobogan@gmail.com](mailto:jatilor.grobogan@gmail.com) (tidak dibagikan) Ganti akun

\* Wajib

Nama \*

Jawaban Anda

Tanggal Survey \*

Tanggal

hh/bb/tttt

Jam Survey \*

08.00-12.00 WIB

13.00-15.30

Jenis Kelamin \*

08/22 17:39 KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DESA JATILOR

Laki-laki

Perempuan

Usia \*

Jawaban Anda

Pendidikan \*

SD

SMP

SMA

S1

S2

Pekerjaan \*

PNS

TNI

POLRI

SWASTA

WIRUSAHA

LAINNYA

08/22 17:39 KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DESA JATILOR

Jenis Layanan yang diterima \*

Surat Pengantar

Surat Keterangan Domisili

Surat Keterangan Domisili Usaha

Surat Ijin Keramaian

Surat Keterangan Kematian / Akta Kematian

Surat Keterangan Kelahiran / Akta Kelahiran

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Surat Keterangan Usaha

Surat Pernyataan

Surat Pengantar Nikah

Kartu Keluarga

Berikutnya Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Layanan Penyediaan](#) · [Persyaratan Layanan](#) · [Kejurian Privasi](#)

Google Formulir

PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN  
KECAMATAN DODONG  
DESA JATILOR

**SELAMAT DATANG**  
Anda Memasuki Kawasan **IT** RUPA  
**ZONA INTEGRITAS**

Pelayanan Prima   Bebas Pengantian   Bersih dalam Melayani

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DESA JATILOR

[jatilor.grobogan@gmail.com](mailto:jatilor.grobogan@gmail.com) (tidak dibagikan) Ganti akun

\* Wajib

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

1. Tidak Sesuai

2. Kurang Sesuai

3. Sesuai

4. Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. \*

1. Tidak Mudah

2. Kurang Mudah

3. Mudah

4. Sangat Mudah



**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PEMERINTAH DESA JATILOR  
TRIWULAN III TAHUN 2022**

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. \*

- 1. Tidak Cepat
- 2. Kurang Cepat
- 3. Cepat
- 4. Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. \*

- 1. Sangat Mahal
- 2. Cukup Mahal
- 3. Murah
- 4. Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. \*

- 1. Tidak Sesuai
- 2. Kurang Sesuai
- 3. Sesuai
- 4. Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. \*

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLS4Bv\\_DEUdpr\\_3aHpmgryCa3Q-zVEafzK14pGPhSSPj\\_NRAwiform/Response](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLS4Bv_DEUdpr_3aHpmgryCa3Q-zVEafzK14pGPhSSPj_NRAwiform/Response)

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

- 1. Tidak Sopan dan Ramah
- 2. Kurang Sopan dan Ramah
- 3. Sopan dan Ramah
- 4. Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

- 1. Buruk
- 2. Cukup
- 3. Baik
- 4. Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

- 1. Tidak ada
- 2. Ada tetapi tidak berfungsi
- 3. Berfungsi kurang maksimal
- 4. Dikelola dengan baik

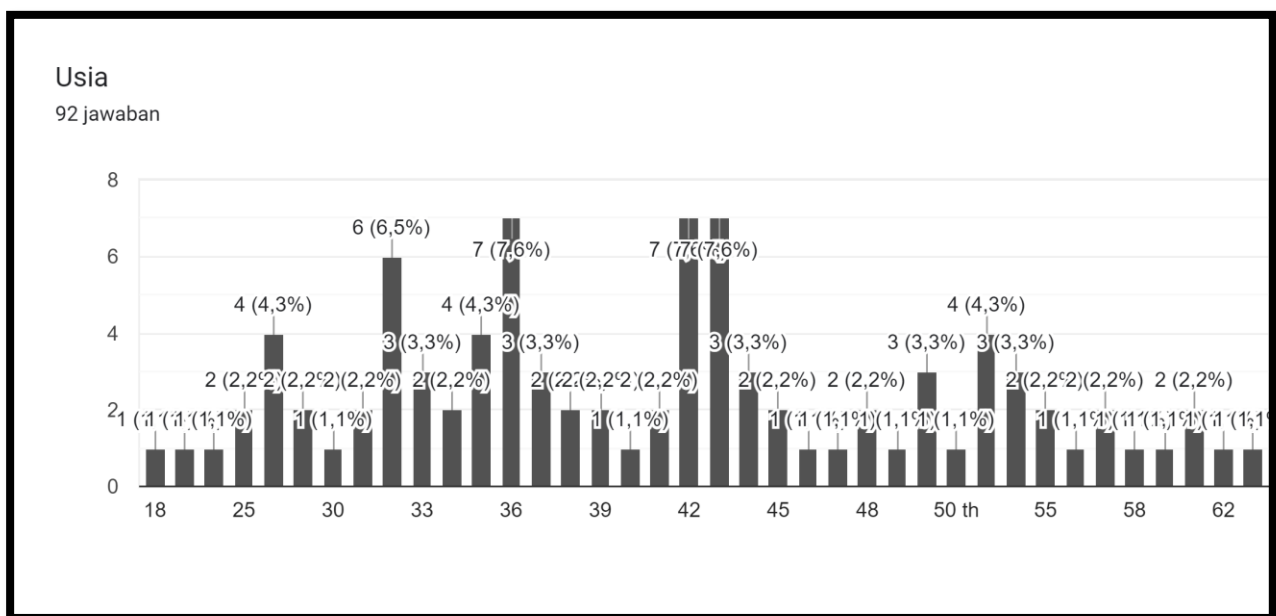
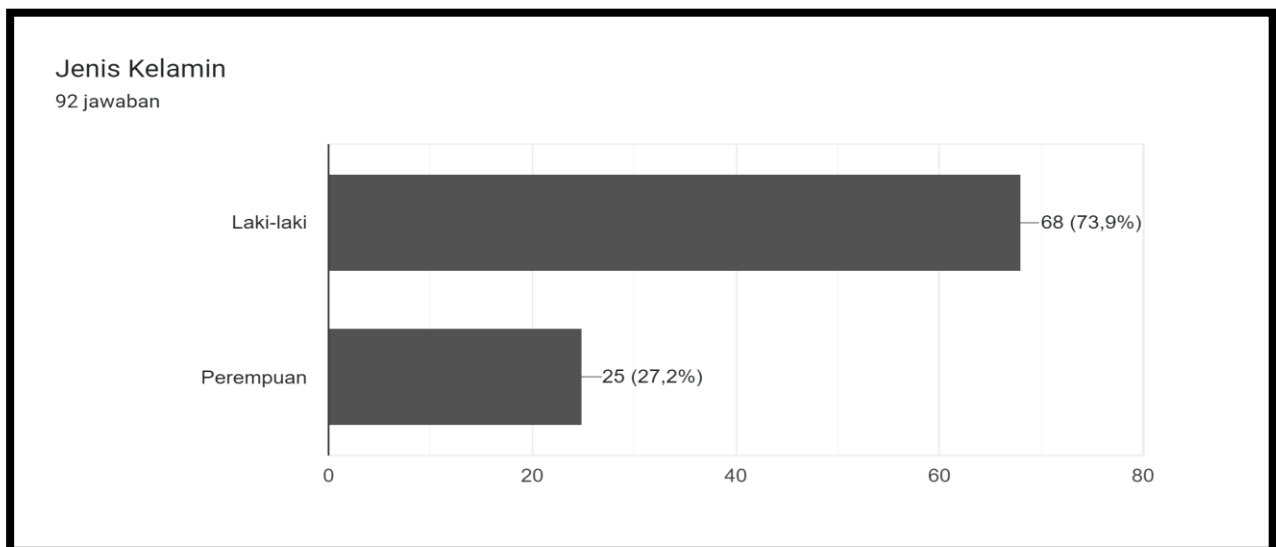
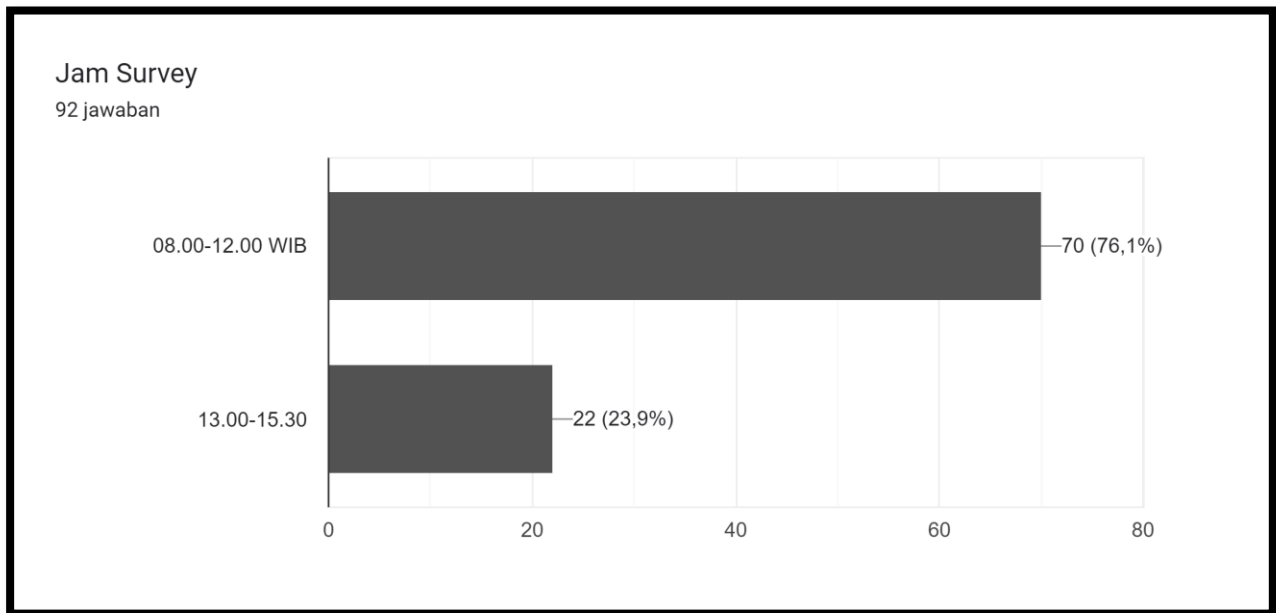
Kembali Kirim Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLS4Bv\\_DEUdpr\\_3aHpmgryCa3Q-zVEafzK14pGPhSSPj\\_NRAwiform/Response](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLS4Bv_DEUdpr_3aHpmgryCa3Q-zVEafzK14pGPhSSPj_NRAwiform/Response)



LAMPIRAN 2

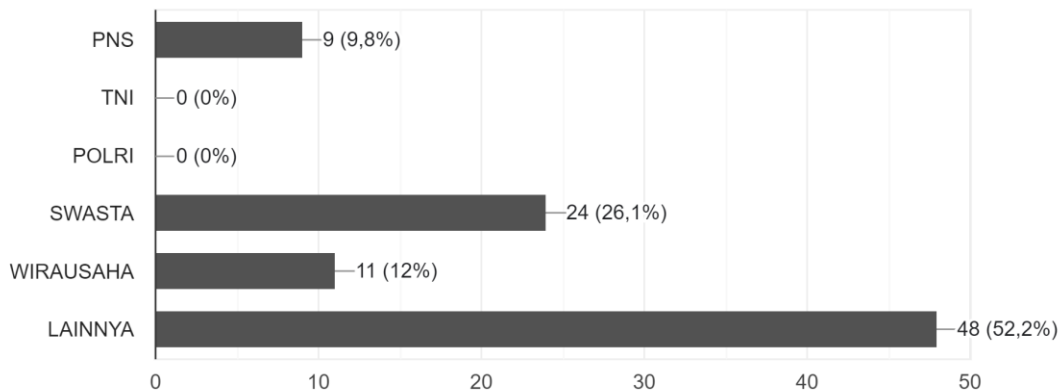




**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PEMERINTAH DESA JATILOR  
TRIWULAN III TAHUN 2022**

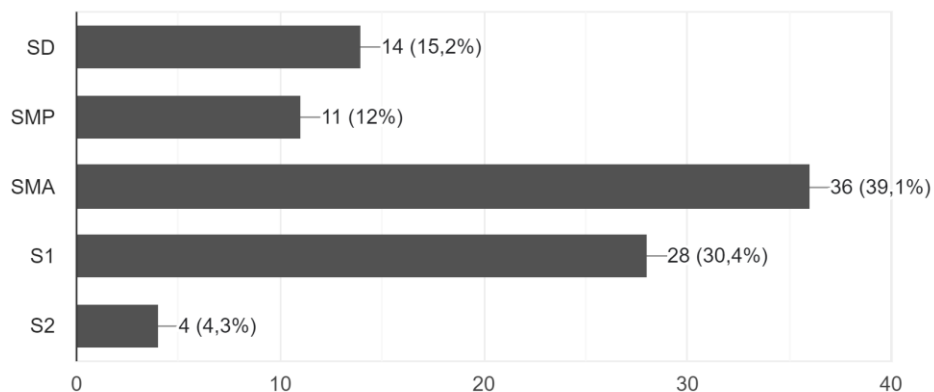
**Pekerjaan**

92 jawaban



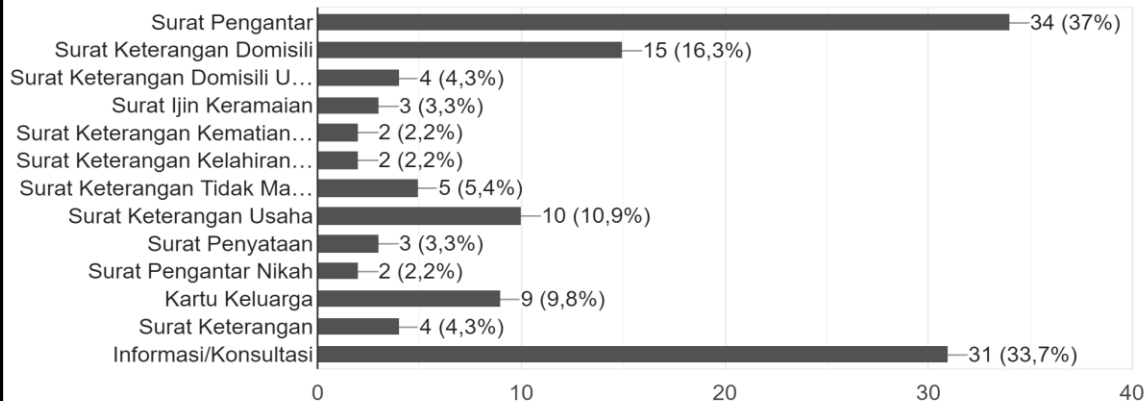
**Pendidikan**

92 jawaban



**Jenis Layanan yang diterima**

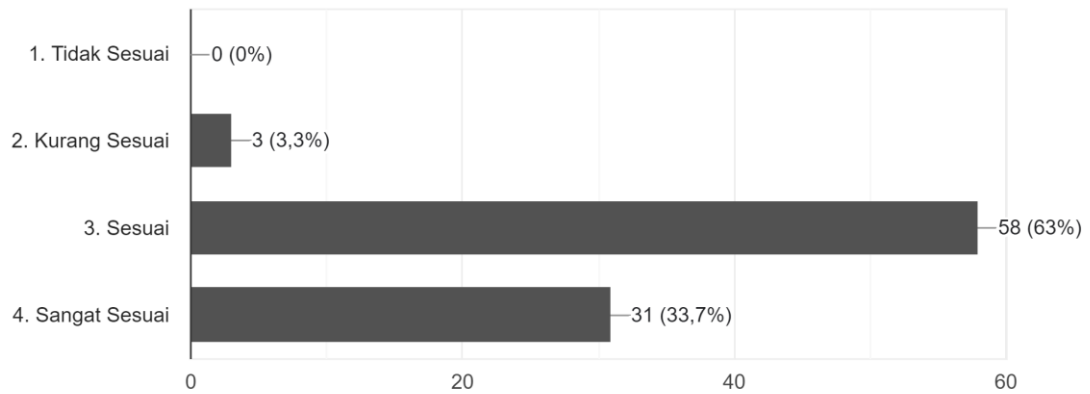
92 jawaban





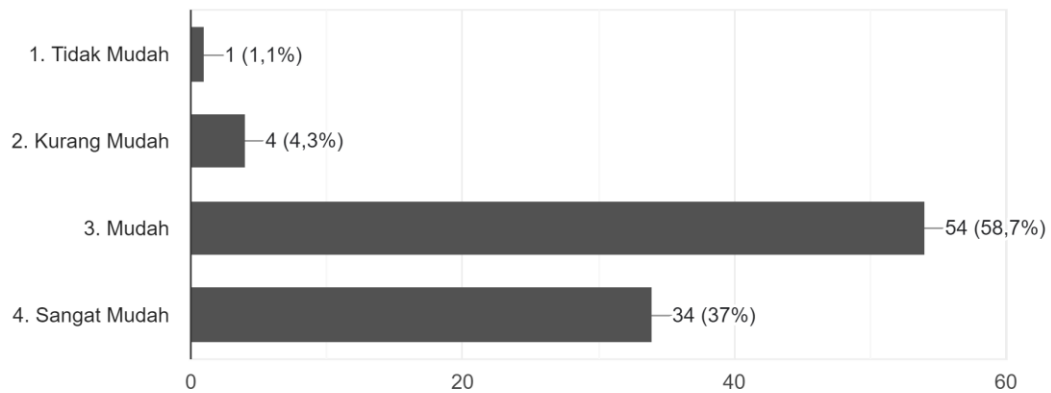
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

92 jawaban



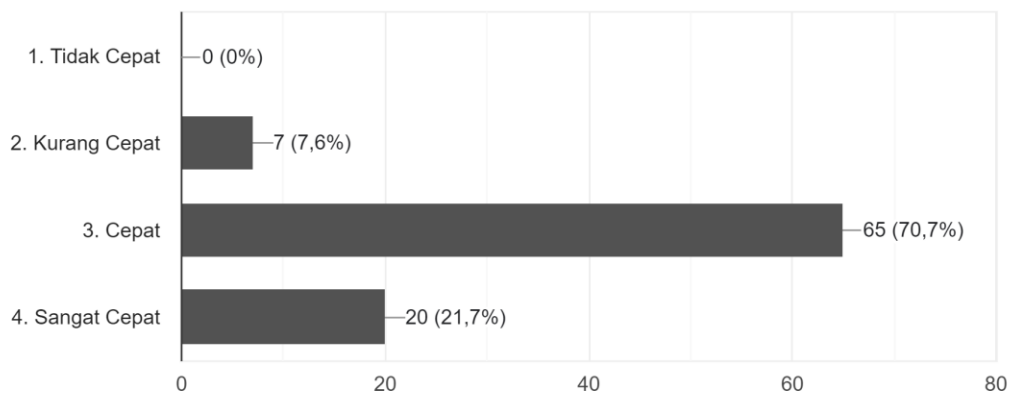
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

92 jawaban



3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

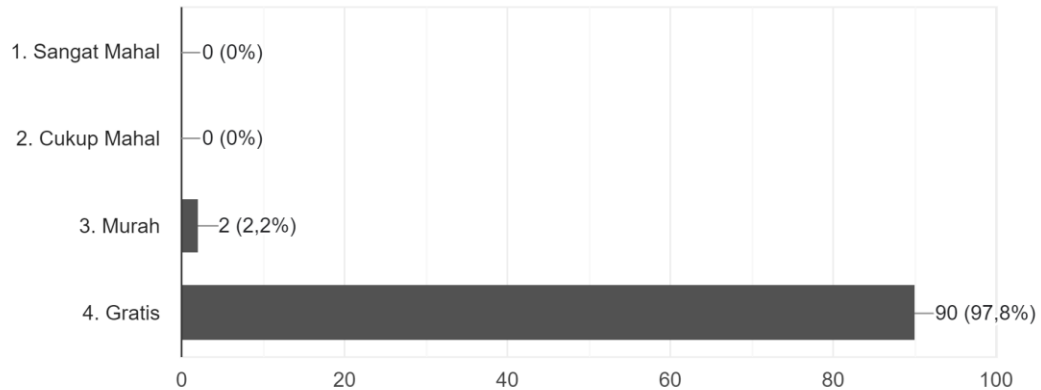
92 jawaban





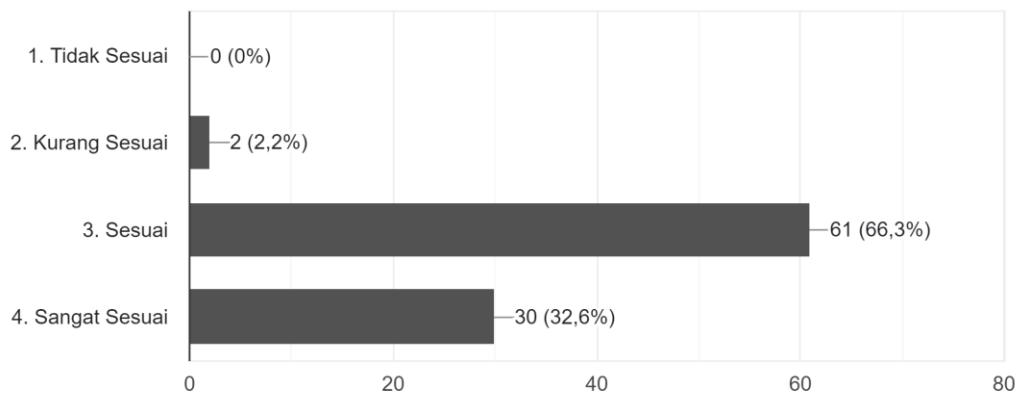
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

92 jawaban



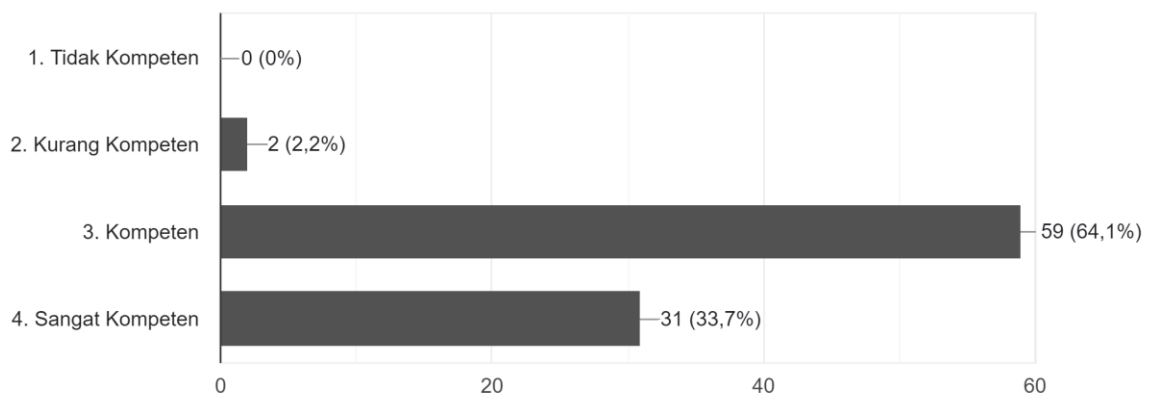
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

92 jawaban



6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.

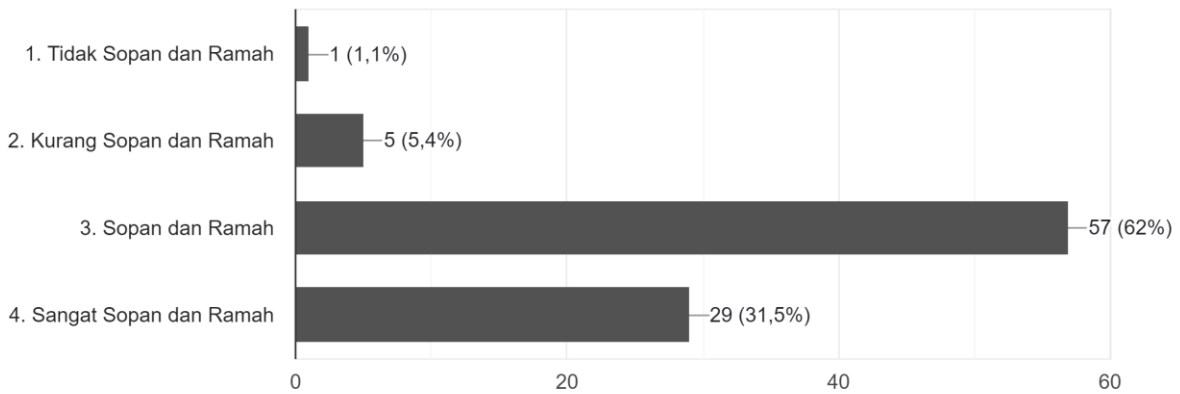
92 jawaban





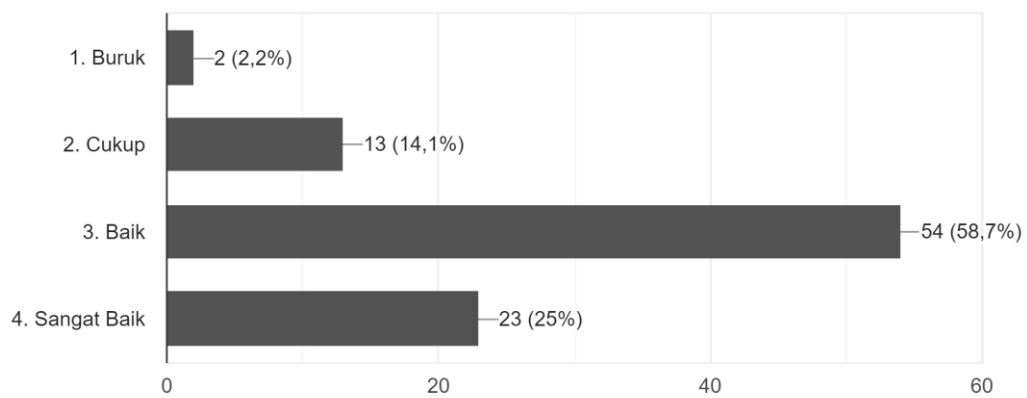
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

92 jawaban



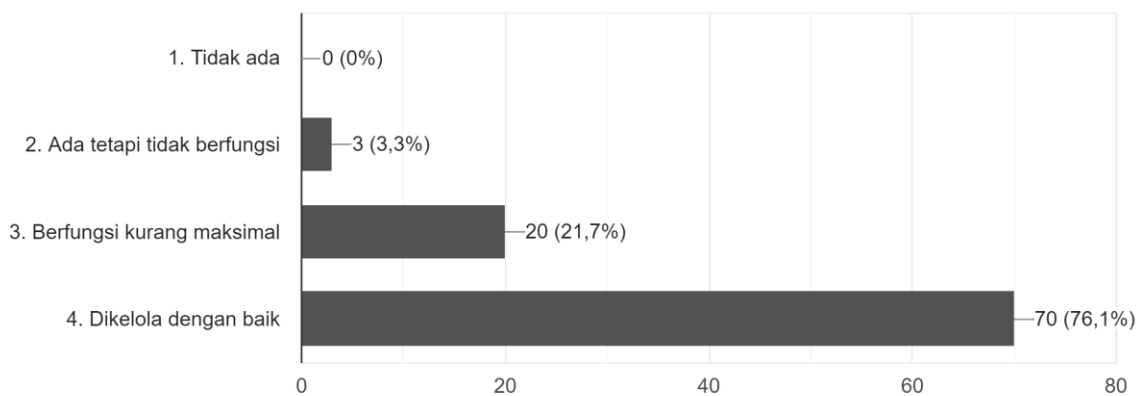
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

92 jawaban



9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

92 jawaban







LAMPIRAN 3

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PER RESPONDEN  
LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TRIWULAN III TAHUN 2022  
PADA PEMERINTAH DESA JATILOR

NO RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KET
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	4	3	3	2	4	
6	4	3	3	4	4	3	3	2	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
8	3	3	3	4	3	3	2	2	4	
9	3	3	3	4	3	4	3	2	4	
10	3	2	3	4	3	3	3	2	4	
11	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
12	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
13	3	4	3	4	3	4	3	2	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
15	3	2	2	4	3	3	4	4	4	
16	2	3	2	4	3	2	1	2	2	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
19	3	3	2	4	3	4	3	3	4	
20	3	1	3	4	2	3	3	1	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
25	2	3	2	4	3	3	2	3	3	
26	2	2	2	4	3	3	2	2	3	
27	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
28	3	2	2	4	3	3	3	2	3	
29	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
30	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
32	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
37	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
42	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
45	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
46	3	4	3	4	4	3	4	4	4	





LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PEMERINTAH DESA JATILOR  
TRIWULAN III TAHUN 2022

LAMPIRAN 4

