

**LAPORAN TINDAK LANJUT  
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP UNIT PELAYANAN  
DI KANTOR DESA BULUS**



**DESA BULUS  
KECAMATAN GEBANG  
KABUAPTEN PURWOREJO  
TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Di Kantor Desa Bulus. Laporan tersebut merupakan pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini menyampaikan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan di Kantor Desa Bulus. Melalui hasil survey yang dilaksanakan selama bulan Agustus 2023, diharapkan memberikan gambaran capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di Kantor Balai Desa Bulus. Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Pj. Kepala Desa Bulus  
  
Susilawati, S.Pd

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Berdasarkan pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan terhadap warga negara dan penduduk baik barang, jasa, dan atau pelayanan administratif. Pemerintah Desa Bulus memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat Desa Bulus. Komitmen tersebut dibuktikan dengan melakukan evaluasi secara menyeluruh yang langsung dirasakan oleh para warga Desa Bulus. Hasil evaluasi kemudian diolah dan dibuat laporan, selanjutnya dilakukan tindak lanjut dari survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan. Tindak lanjut dari survei tersebut adalah usaha untuk terus mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas Pelayanan yang diberikan. Berikut ini merupakan dokumen hasil tindak lanjut survey kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan di Kantor Desa Bulus.

### **B. Dasar Hukum**

Dasar hukum kegiatan seluruh proses pelaksanaan pelatihan mulai dari perencanaan sampai dengan survei diatur dalam peraturan berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Kewenangan PPATK; dan
3. Peraturan Kepala PPATK Nomor 12 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja PPATK.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **C. Tujuan**

Laporan Tindak Lanjut SKM yang disusun berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada stakeholder yang merupakan Masyarakat Desa Bulus.

Laporan ini bertujuan untuk membantu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Desa Bulus secara terus menerus.

#### D. Ruang Lingkup

Pelaksanaan Survei dilaksanakan melalui penyebaran formulir kuisisioner elektronik yang berbentuk google form kepada Masyarakat Desa Bulus. Adapun unsur pelayanan yang dilakukan terdiri dari 14 unsur penilaian, yaitu :

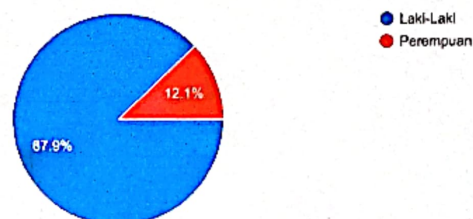
NO	MATERI
1	Prosedur
2	Persyaratan pelayanan
3	Kejelasan petugas pelayanan
4	Kedisiplinan petugas pelayanan
5	Tanggung jawab petugas pelayanan
6	Kemampuan petugas pelayanan
7	Kecepatan pelayanan
8	Keadilan mendapatkan pelayanan
9	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan
10	Kewajaran biaya pelayanan
11	Kepastian biaya pelayanan
12	Kepastian jadwal pelayanan
13	Kenyamanan lingkungan
14	Kenyamanan pelayanan

#### E. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Dari sekian banyak kuisisioner yang dibagikan kepada responden, terjaring sebanyak 33 responden yang mengirimkan jawaban kuisisioner. Data responden yang masuk sebagai berikut:

1. Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden adalah 33 responden yang terdiri dari 87,9 % orang laki-laki dan 12,1 % orang perempuan.

Jenis Kelamin  
33 responses



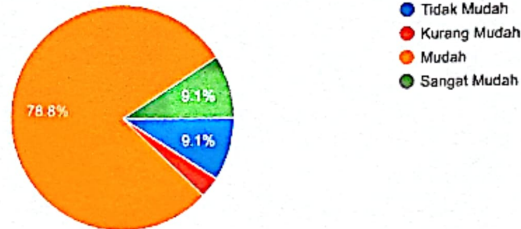


## 2. Penilaian Responden

### a. Prosedur

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang berada di Kantor Desa Bulus ?

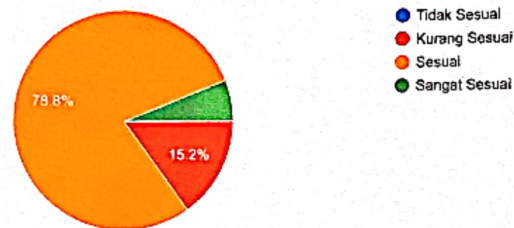
33 responses



### b. Persyaratan Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

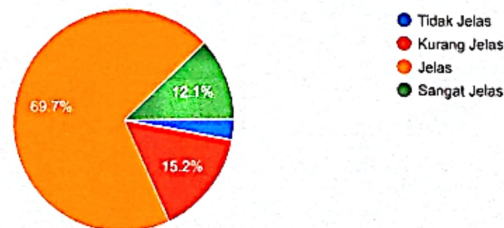
33 responses



### c. Kejelasan Petugas Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani ?

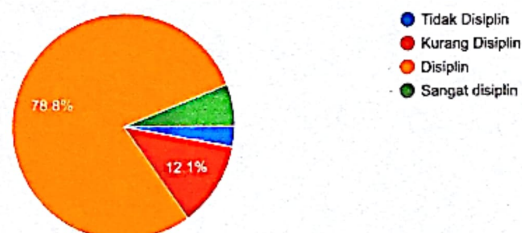
33 responses



### d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

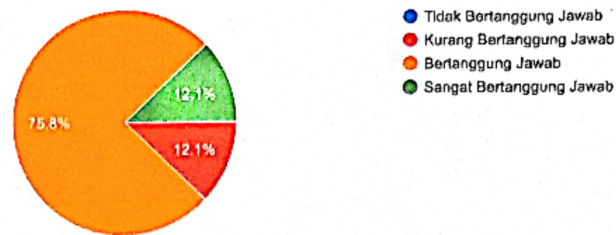
Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan ?

33 responses



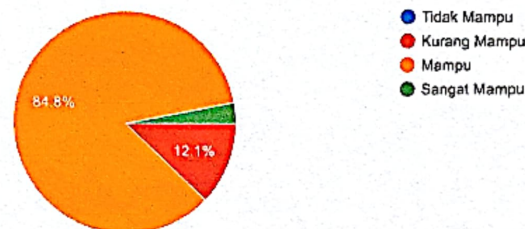
### e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?  
33 responses



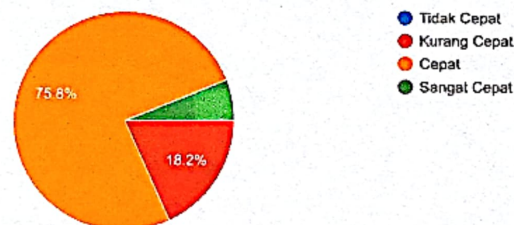
### f. Kemampuan Petugas Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?  
33 responses



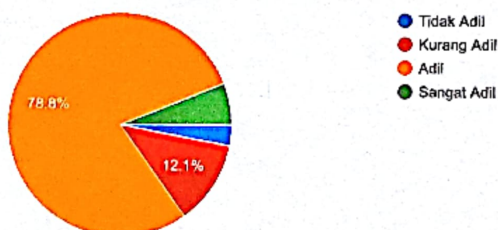
### g. Kecepatan Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di Kantor Desa Bulus ?  
33 responses



### h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

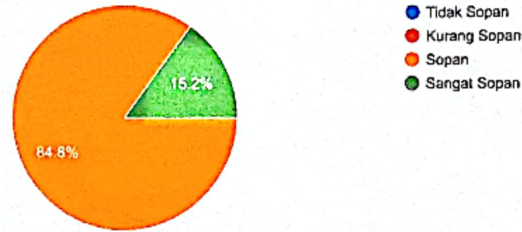
Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Desa Bulus ?  
33 responses



i. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?

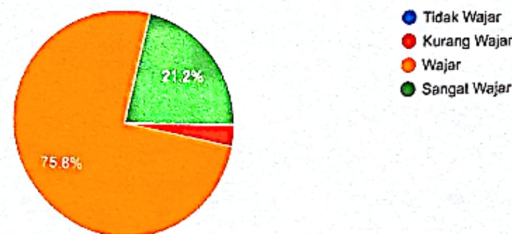
33 responses



j. Kewajaran biaya pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan ?

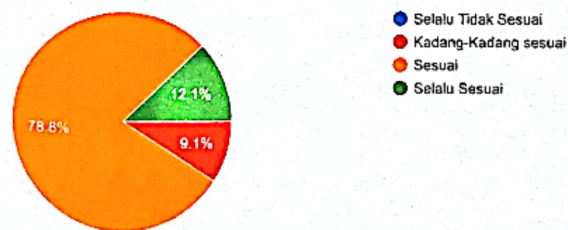
33 responses



k. Kepastian Biaya Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan ?

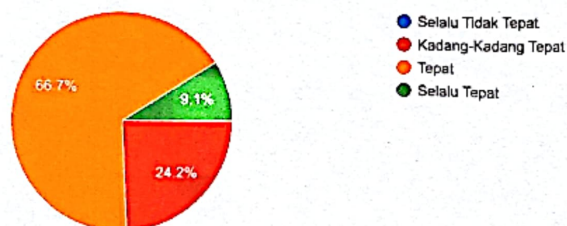
33 responses



l. Kepastian Jadwal Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan ?

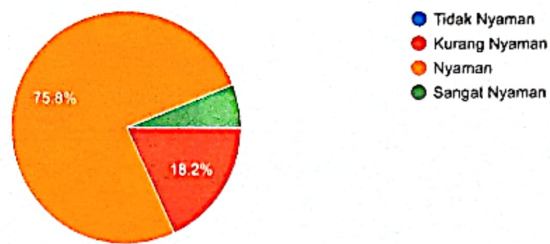
33 responses





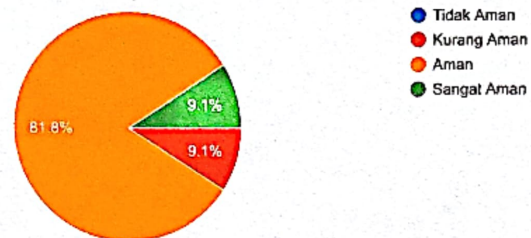
### m. Kenyamanan Lingkungan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan ?  
33 responses



### n. Kenyamanan Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di Desa Bulus ?  
33 responses





## F. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Rentang penilaian indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

NILAI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
81,26 – 100,00	A	Sangat baik
62,51 – 81,25	B	baik
43,76 – 62,50	C	Kurang baik
25 – 43,75	D	Tidak baik

Nilai yang diperoleh setiap kriteria sebagai berikut:

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
6	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
7	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
8	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	3
33	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3

JUMLAH NILAI PER UNSUR	95	96	96	95	99	96	95	95	104	105	100	94	95	99
NILAI RATA-RATA	2,88	2,91	2,91	2,88	3,00	2,91	2,88	2,88	3,15	3,18	3,03	2,85	2,88	3,00
NILAI TERTIMBANG	0,20	0,21	0,21	0,20	0,21	0,21	0,20	0,20	0,22	0,23	0,22	0,20	0,20	0,21
JUMLAH NILAI TERTIMBANG	2,93													
IKM	73,37													

Dari penghitungan data kuisioner yang masuk, diperoleh angka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Bulus adalah sebesar 73,37.

Dengan demikian kinerja pelayanan di Kantor Balai Desa Bulus termasuk dalam kategori BAIK.

## **G. Kesimpulan dan Rekomendasi Tindak Lanjut**

### **1. Kesimpulan**

Dari pengukuran indeks kepuasan Masyarakat diatas diketahui bahwa unsur pelayanan biaya/tarif mendapatkan penilaian NRR tertinggi yaitu dengan penilaian 4,00. Sedangkan terjadi penurunan pada 5 unsur pelayanan, diantaranya : Kedisiplinan, Kecepatan, Keadilan, Kepastian Jadwal, dan Kenyamanan Lingkungan.

### **2. Rekomendasi Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Kantor Desa Bulus dapat direkomendasikan hal-hal sebagai berikut :

- Petugas pelayanan di kantor Desa Bulus harus meningkatkan kedisiplinan termasuk juga dalam hal kepastian jadwal pelayanan dan kecepatan pelayanan.
- Seluruh Perangkat Desa harus menciptakan lingkungan yang nyaman di lingkungan Kantor Desa Bulus untuk terciptanya kenyamanan dalam melayani Masyarakat.