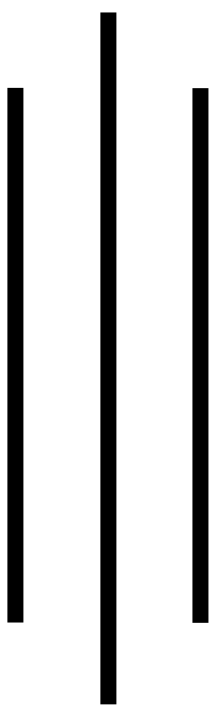


**LAPORAN DAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEY PERILAKU MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN
PEMERINTAH DESA BULUS**



**DESA BULUS
KECAMATAN GEBANG
KABUPATEN PURWOREJO
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya laporan tindak lanjut Survei Perilaku Masyarakat terhadap pelayanan di kantor Desa Bulus. Laporan ini merupakan pertanggung jawaban dantolak ukur Tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan program dan kebijakan pelayanan yang ditetapkan.

Laporan ini menyampaikan tindak lanjut hasil Survei Perilaku Masyarakat terhadap pelayanan di kantor Desa Bulus. Melalui survey yang dilaksanakan selama semester pertama tahun 2024, diharapkan dapat memberikan Gambaran capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan 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.

Purworejo, 25 Juli 2024

Kepala Desa Bulus,

The image shows a circular official stamp in purple ink. The text around the border reads "PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO" at the top and "KECAMATAN GEDANG" at the bottom. In the center of the stamp, it says "KEPALA DESA BULUS". To the right of the stamp is a handwritten signature in blue ink.

Susilawati, S.Pd

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan pada undang-undang no. 25 tahun 2009 terkait pelayanan public, penyelenggara pelayanan public wajib memberikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan terhadap warga negara dan penduduk baik barang, jasa, dan atau pelayanan administrative. Pemerintah Desa Bulus memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat. Komitmen tersebut dibuktikan dengan melakukan evaluasi secara menyeluruh yang harus dirasakan oleh para warga desa. Hasil evaluasi kemudian diolah dan dibuat laporan, yang kemudian selanjutnya dilakukan tindak lanjut dari hasil Survei Perilaku Masyarakat yang telah dilaksanakan. Tindak lanjut hasil survey tersebut adalah usaha untuk terus mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Berikut ini merupakan dokumen hasil tindak lanjut Survei Perilaku Masyarakat terhadap pelayanan di kantor Desa Bulus.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum kegiatan seluruh proses pelaksanaan survey diatur dalam peraturan berikut :

1. Undang-Undang Republic Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Public.
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 Republic Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Perilaku Masyarakat Unit Pelayanan Public.

C. Tujuan

laporan tindak lanjut Survei Perilaku Masyarakat yang disusun berdasarkan hasil Survei Perilaku 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

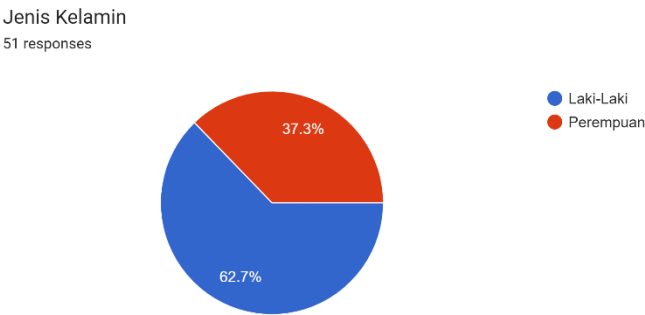
Pelaksanaan survey dilaksanakan melalui penyebaran formular kuisisioner elektronik yang berbentuk google form kepada Masyarakat Desa Bulus. Adapaun unsur pelayanan yang dilakukan terdiri dari 14 unsur penilaian, yaitu :

NO	MATERI
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan
3.	Kecepatan Pelayanan
4.	Biaya Pelayanan
5.	Pungutan Biaya Pelayanan
6.	Kesesuaian Pelayanan
7.	Kemampuan Petugas Pelayanan
8.	Kesopanan dan Keramahan Pelayanan
9.	Penanganan Aduan
10.	Alat atau Media Aduan
11.	Efektifitas Alat Pelayanan
12.	Kemudahan Akses Informasi Pelayanan
13.	Media Informasi Pelayanan
14.	Kemudahan Informasi APBDes
15.	Maklumat Pelayanan
16.	Keterlibatan Penyusunan RKPDesa
17.	Keterlibatan Masyarakat dalam Pembangunan Desa
18.	Adat penggerak Antikorupsi
19.	tokoh Masyarakat penggerak Antikorupsi
20.	Kepuasan Pelayanan

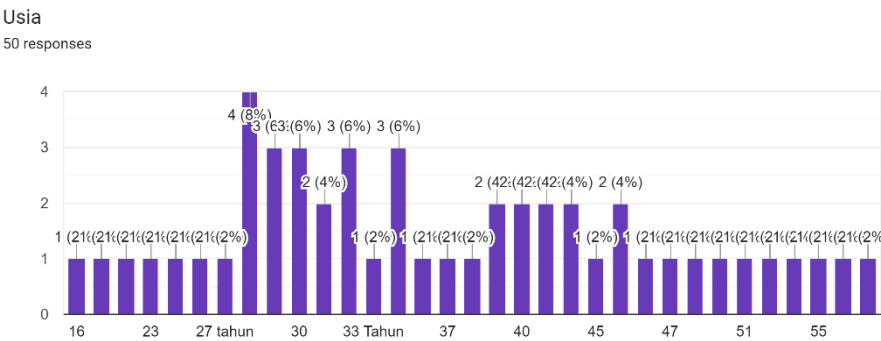
E. Hasil Survei Perilaku Masyarakat

Dari kuisisioner elektrinik yang telah dibagikan kepada Masyarakat, terjaring 58 responden yang mengirimkan jawaban kuisisioner. Data responden yang masuk sebagai berikut :

a. Berdasarkan jenis kelamin



b. Berdasarkan kelompok umur

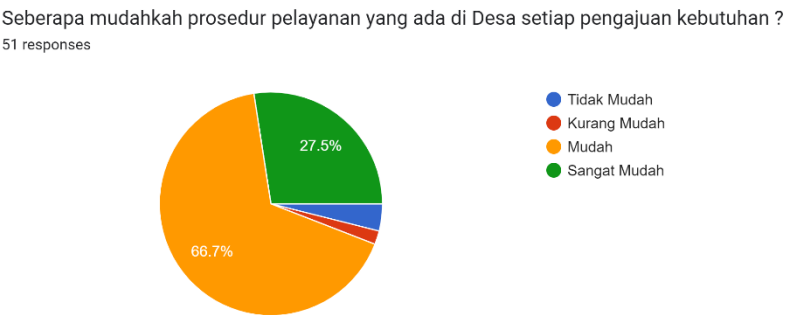


c. Penilain Responden

1. Kemudahan Persyaratan Pelayanan



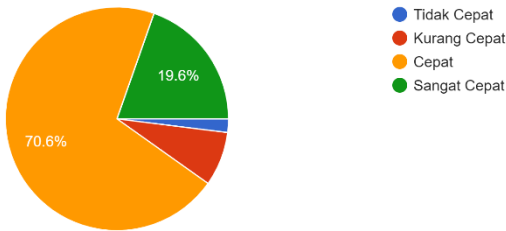
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan



3. Kecepatan Pelayanan

Seberapa cepat waktu pelayanan yang dibutuhkan di kantor Desa dalam memberikan pelayanan

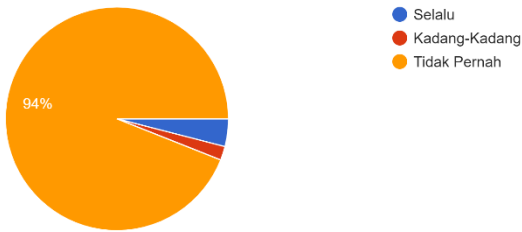
51 responses



4. Biaya Pelayanan

Apakah saudara pernah ada permintaan uang/biaya dari Perangkat Desa dalam pelayanan?

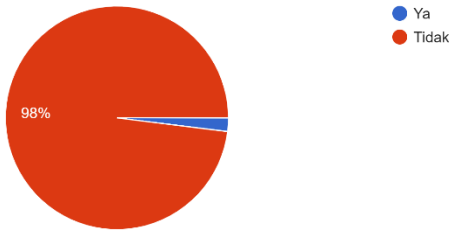
50 responses



5. Pungutan Biaya Pelayanan

Apakah pelayanan di kantor Desa di pungut biaya?

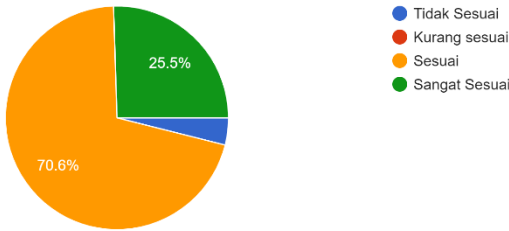
51 responses



6. Kesesuaian Pelayanan

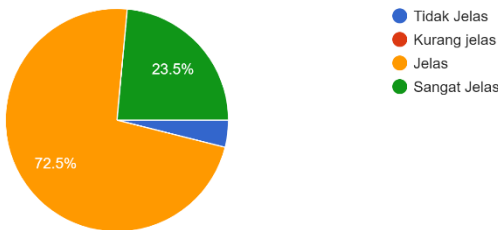
Apakah jenis pelayanan yang diterima sesuai dengan kebutuh saudara?

51 responses



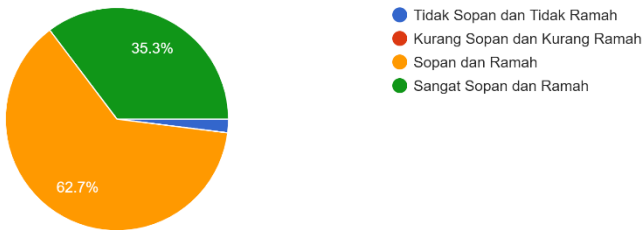
7. Kemampuan Petugas Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan perangkat desa dalam memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan?
51 responses



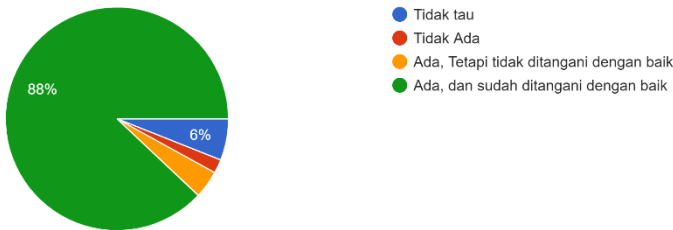
8. Kesopanan dan Keramahan Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan perangkat Desa dalam memberikan pelayanan?
51 responses



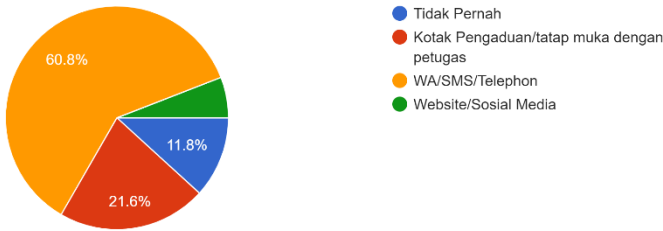
9. Penanganan Aduan

Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan dan penanganan layanan pengaduan masyarakat
50 responses



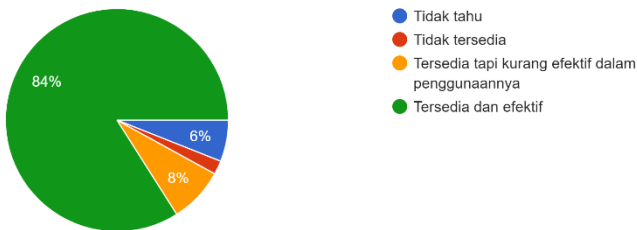
10. Alat atau Media Aduan

Media apa yang paling sering saudara gunakan untuk pengaduan ke Desa?
51 responses



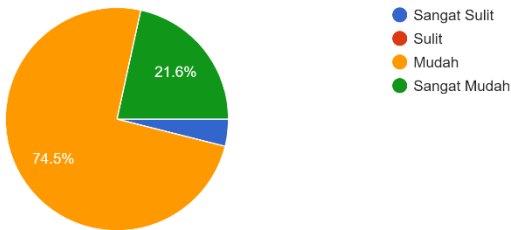
11. Efektifitas Alat Pelayanan

Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan dan efektivitas peralatan seperti komputer, scanner, printer, dan jaringan internet yang digunakan dalam pelayanan?
50 responses



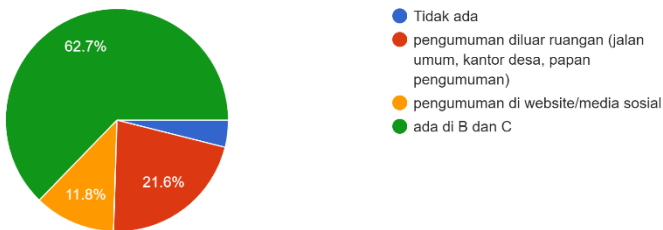
12. Kemudahan Akses Informasi Pelayanan

Kemudahan akses Informasi standar pelayanan minimal (kesehatan, pendidikan, sosial, lingkungan, trantibumlinmas, pekerjaan umum), pembangunan, kependudukan, keuangan, dan pelayanan lainnya?
51 responses



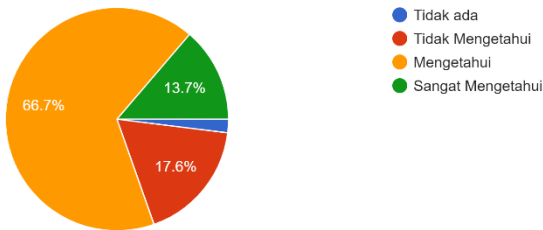
13. Media Informasi Pelayanan

dimanakah saudara bisa memperoleh informasi standar pelayanan minimal (kesehatan, pendidikan, sosial, lingkungan, trantibumlinmas, ...n, kependudukan, keuangan, dan pelayanan lainnya)?
51 responses



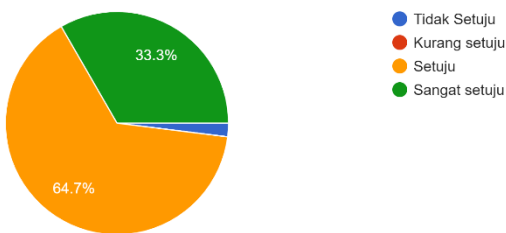
14. Kemudahan Informasi APBDes

Apakah saudara mengetahui informasi tentang Anggaran Pendapatan Belanja Desa (APBDes) di kantor Desa ?
51 responses



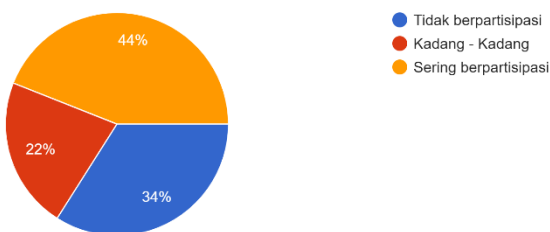
15. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan "Dengan ini kami Pemerintah Desa Bulus, Kecamatan Gebang, Kabupaten Purworejo menyatakan sanggup menyelenggarakan ...dara setuju dengan Maklumat Pelayanan di atas?
51 responses



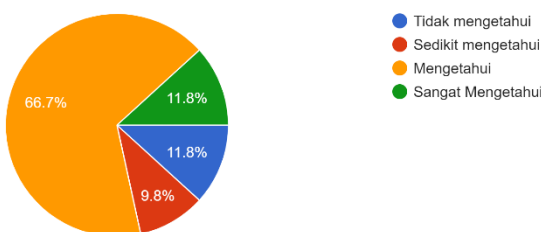
16. Keterlibatan Penyusunan RKPDesa

Apakah saudara ikut berpartisipasi dan dalam penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Desa (RKPDes) ?
50 responses



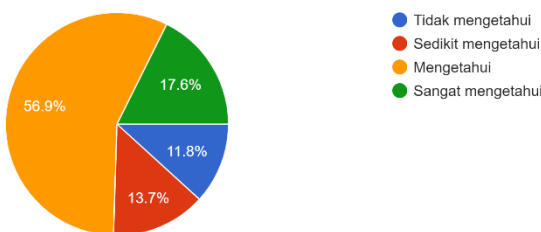
17. Keterlibatan Masyarakat dalam Pembangunan Desa

Apakah Saudara mengetahui keterlibatan lembaga-lembaga desa dan Masyarakat dalam pembangunan desa?
51 responses



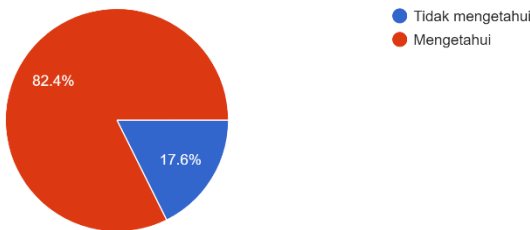
18. Tokoh Adat penggerak Antikorupsi

Apakah saudara mengetahui adanya adat istiadat yang mendorong upaya pencegahan tindak pidana?
51 responses



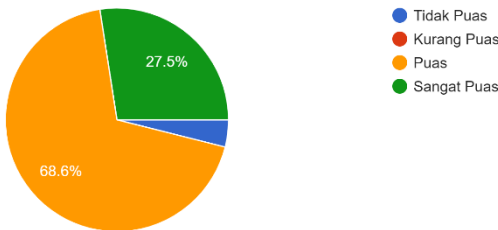
19. tokoh Masyarakat penggerak Antikorupsi

Apakah saudara mengetahui tokoh masyarakat, tokoh agama, tokoh pemuda, dan kaum perempuan yang mendorong upaya pencegahan tindak pidana korupsi?
51 responses



20. Kepuasan Pelayanan

Seberapa puaskah Saudara dengan pelayanan di Kantor Desa Bulus?
51 responses



F. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unit 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 adalah sebagai berikut :

NO URUT RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	U20
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3
2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	4	3	2	2	3	1	1	1	1	3
4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4
8	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3	2	4	3	3	1	1	4	3	4	2	3	3	3	1	1	3
10	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	2	2	3	1	3
11	4	3	3	3	2	4	4	4	4	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	2	2	3	3	3
14	4	4	4	3	2	3	3	3	3	1	1	3	2	2	3	1	1	2	1	3
15	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4
16	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	1	2	2	1	3
18	3	3	3	1	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3
19	4	3	4	1	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
20	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
21	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
22	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	1	3	2	3	4
23	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3
24	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	2	1	3
25	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	4	4	4	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
27	3	4	4	3	2	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4
28	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
29	3	1	1	3	2	1	1	3	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1</

Dari perhitungan data kuisioner yang masuk, diperoleh angka Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di kantor Desa Bulus dengan nilai IKM sebesar **75,10**.

Dengan demikian kinerja pelayanan dikantor Desa Bulus dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah **B** dengan kinerja pelayanan **BAIK**.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI TINDAK LANJUT

1. Kesimpulan

Dari pengukuran indeks kepuasan Masyarakat diatas diketahui bahwa unsur Pengaduan Masyarakat mendapatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu dengan penilaian 3,7.

2. Rekomendasi Tindak Lanjut

- a. Mempertahankan nilai yang baik yaitu pada kewajaran biaya dengan tidak adanya pelayanan yang dipungut biaya sepeserpun dari pemerintah desa.
- b. Mempertahankan kegiatan rekap aduan Masyarakat setiap tahunnya dan dilaksanakan evaluasi.
- c. Meningkatkan pelayanan pada unsur-unsur yang lain menjadi lebih baik kedepannya.
- d. Keterlibatan Masyarakat dalam penyusunan RKPDes memang tidak sepenuhnya dilibatkan, karena dalam proses penyusunannya hanya tokoh Masyarakat setempat yang dilibatkan.