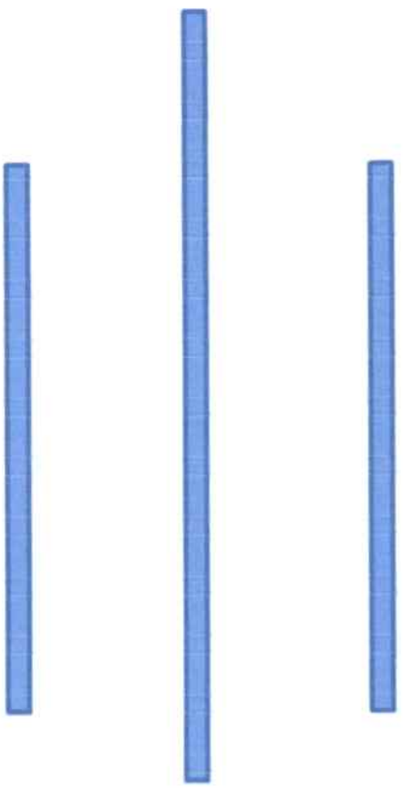
LAPORAN HASIL KEGIATAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I (JANUARI s/d JUNI)

TAHUN 2023



DESA MAOS LOR

KECAMATAN MAOS
KABUPATEN CILACAP

LAPORAN HASIL KEGIATAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I (JANUARI s/d JUNI)

TAHUN 2023



DISUSUN OLEH :

TIM PENYUSUN SKM DESA MAOS LOR

PEMERINTAH DESA MAOSLOR

Alamat : Jalan Raya Maoslor No.83 Maoslor Maos Cilacap
Kecamatan Maos, Kabupaten Cilacap - Jawa Tengah 53272

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan Publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara), sehingga salah satu kebutuhan dasarnya terpenuhi. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap Instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya menyerahkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Pemerintah Desa Maos Lor melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Publik selaku Penyedia Layanan Publik (Public Service Provider) yaitu di Desa Maoslor.

Laporan ini merupakan kompilasi hasil SKM beberapa layanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Maoslor yang memuat hasil survey kepada masyarakat dan atau pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit Pelayanan Publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Cilacap khususnya unit pelayanan terkait di masa mendatang.

Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik di Pemerintah Desa Maoslor.

RINGKASAN EKSEKUTIF

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

Pemerintah Kabupaten Cilacap melalui Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit pelayanan publik selaku Penyedia Layanan Publik (Publik Services Provider) pada Pemerintah Desa Maoslor sesuai dengan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 30 Tahun 2019, tanggal 18 Februari 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap.

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan setiap 6 (enam) bulan sekali. Laporan SKM pada Pemerintah Desa Maoslor Tahun 2023 berisi kompilasi laporan hasil SKM di beberapa layanan dengan mengambil 21 (dua puluh satu) layanan yang adadi Desa Maoslor. Dari hasil survei yang sudah dilaksanakan pada semester I (Januari s/d Juni Tahun 2023) menghasilkan nilai rata-rata **91,01** dengan kategori **SANGAT BAIK (A)**.

Dari hasil survei yang didapat kemudian ditindaklanjuti oleh bagian dari Unit Pelayanan Publik untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang oleh masyarakat/pengguna layanan. Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggara pelayanan publik, upaya-upaya peningkatan pelayanan publik. SKM juga dapat digunakan untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik maupun sebagai bahan pengambilan kebijakan sebagai langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR ISI

Judul

Kata Pengantar

Ringkasan Eksekutif

Daftar Isi

I. **PENDAHULUAN**

A. LATAR BELAKANG

B. MAKSUD DAN TUJUAN

C. SASARAN

D. RUANG LINGKUP

E. MANFAAT

II. **GAMBARAN UMUM / PROFIL PELAYANAN**

A. KEDUDUKAN, TUGAS POKOK DAN FUNGSI PEMDES MAOS LOR

B. VISI, MISI, MOTTO/MAKLUMAT/JANJI PELAYANAN PELAYANAN

C. PENGERTIAN DAN UNSUR-UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

D. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL SKM

E. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

III. **HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

A. TEKNIK PENGOLAHAN DATA

B. HASIL PENGUKURAN SKM

IV. **PENUTUP**

A. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

B. TINDAK LANJUT HASIL IKM

LAMPIRAN – LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Tim Penyusun SKM
2. Form Indeks Kepuasan Masyarakat

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat jenis pelayanan di Desa Maoslor cukup beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Desa Maoslor diperlukan pedoman yang dapat digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja di tiap pelayanan yang ada. Survey Kepuasan Masyarakat mengacu kepada Permen PAN dan RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Dimana survey dilaksanakan untuk menampung pendapat responden (warga masyarakat) dari 12 (dua belas) unsur yang dinilai pada kuisioner yang ada.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat di Desa Maoslor adalah sebagai berikut :

1. Survey dilaksanakan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.
2. Survey dapat dilakukan secara periodik (triwulan, semesteran dan minimal 1 kali setahun), untuk di Desa Maoslor dilaksanakan 2 kali dalam setahun.
3. Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara setiap jenis dan metodologi survei yang digunakan.
4. Hasil survey akan dilaporkan kepada Men.PAN dan RB setelah digabung menjadi satu dalam sebuah laporan di tingkat kabupaten bersama-sama dengan penyelenggara pelayanan publik yang lain.
5. Hasil survey di Men.PAN dan RB akan digunakan sebagai dasar penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat secara nasional.

Tujuan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

C. SASARAN

Sasaran dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pelayanan yang ada di Desa Maoslor cukup banyak dan bervariasi dengan jenis pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan Surat Permohonan KTP
2. Pelayanan Surat Permohonan KK
3. Pelayanan Surat Permohonan Pindah Keluar
4. Pelayanan Surat Permohonan Pindah Datang
5. Pelayanan Surat Permohonan Nikah
6. Pelayanan Surat Pengantar Umum

7. Pelayanan Surat Pengantar SKCK
8. Pelayanan Surat Pengantar Izin Keramaian
9. Pelayanan Surat Pernyataan Domisili Tempat Tinggal
10. Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran
11. Pelayanan Surat Keterangan Kematian
12. Pelayanan Surat Keterangan Usaha
13. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris
14. Pelayanan Surat Keterangan Umum
15. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu
16. Pelayanan Surat Keterangan Domisili/Tempat Tinggal
17. Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha
18. Pelayanan Surat Keterangan Taksiran Harga Tanah
19. Pelayanan Surat Keterangan Jual Beli Tanah
20. Pelayanan Surat Keterangan Fakir Miskin
21. Pelayanan Surat Keterangan Domisili Organisasi (Kesenian, Tempat Ibadah, Pendidikan Agama)

Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat yang masuk dalam pertanyaan-pertanyaan di dalam kuisioner adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

   Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan 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 Spesifik Jenis Pelayanan

   Produk spesifik jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasill 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. Maklumat Pelayanan

   Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

   Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

E. MANFAAT

Dengan dilakukannya Survei Kepuasan masyarakat diperoleh manfaat antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekuranagn 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.

BAB II

GAMBARAN UMUM / PROFIL PELAYANAN

A. KEDUDUKAN, TUGAS POKOK DAN FUNGSI DESA MAOSLOR

Pemerintah Desa Maos Lor sebagai unit pelayanan publik merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang mempunyai tugas pokok melaksanakan penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Pemerintah Desa Maos Lor menyelenggarakan fungsi : membina dan melestarikan nilai sosial budaya masyarakat desa; memberdayakan masyarakat dan lembaga kemasyarakatan di desa; mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup; dan. memberikan informasi kepada masyarakat desa.

B. VISI , MISI, MOTTO / MAKLUMAT / JANJI PELAYANAN

Visi :

"Bersama mewujudkan keadilan menuju Maoslor yang damai dan sejahtera"

MISI PELAYANAN

1. Meningkatkan pelayanan sosial dasar bagi masyarakat meliputi bidang Pendidikan Usia Dini, Layanan kesehatan dan kebersihan serta mengupayakan jaminan pelayanan kesehatan masyarakat melalui program pemerintah.
2. Meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada segenap masyarakat desa.

MOTO PELAYANAN

Moto Pemerintah Desa Maos Lor :

" SENYUM MASYARAKAT ADALAH PRIORITAS PELAYANAN KAMI"

MAKLUMAT / JANJI PELAYANAN

Dengan ini, kami seluruh penyelenggara Pemerintah Desa Maos Lor Kecamatan Maos Kabupaten Cilacap

"Menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah di tetapkan. Apabila kami tidak menepati janji ini, kami siap menerima saksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku "

C. PENGERTIAN DAN UNSUR-UNSUR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Pengertian

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Unsur-Unsur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dinilai adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

   Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan 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 Spesifik Jenis Pelayanan

   Produk spesifik jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan 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. Maklumat Pelayanan

   Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

   Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL SKM

Pemantauan

Untuk kelancaran kegiatan survei dan mendapatkan data yang akurat maka harus ada pemantauan baik dari tim penyusun SKM maupun oleh pelaksana survei langsung ke masyarakat dalam pengisian kuisioner.

Evaluasi

Evaluasi merupakan pelaksanaan penilaian terhadap hasil survei setelah data diolah dan dapat disimpulkan hasilnya, sehingga untuk ke depannya dapat ditindak lanjuti yaitu dengan memperbaiki unit pelayanan yang mendapatkan nilai pelayanan yang rendah, dan untuk mempertahankan atau meningkatkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai cukup tinggi.

Mekanisme pelaporan hasil SKM

Setelah laporan hasil survei dibuat, maka langkah selanjutnya adalah mengirimkan laporan ke bagian organisasi Setda Cilacap, dan di Cilacap digabung dengan unit pelayanan lain(OPD) lain, dan dibuat hasil SKM untuk tingkat Kabupaten dan selanjutnya dilaporkan ke Men.PAN dan RB untuk dijadikan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional.

E. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

Perencanaan

1. Mengevaluasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat tahun lalu
2. Mengusulkan kegiatan survey dalam perencanaan tahunan
3. Mengajukan kebutuhan anggaran kegiatan survey
4. Mengolah dan mengidentifikasi data pengaduan masyarakat

Persiapan

1. Penguatan Kapasitas SDM survey
2. Menetukan metode survey
3. Menyusun instrument survey
4. Mendesain kerangka pengolahan data
5. Penentuan sampel survey

Pelaksanaan

1. Menyebarkan kuisioner kepada responden yang telah ditetapkan
2. Melakukan wawancara pendalaman
3. Mengumpulkan kuisioner

Pengolahan data

1. Mengolah data responden (umur, pendidikan, pekerjaan, jeniskelamin)
2. Menginput data kuisioner
3. Memformulasikan data kuisioner kedalam berbagai bentuk grafik dan tabel
4. Menganalisis tingkat kepuasan setiap jenis pelayanan
5. Menganalisis tingkat kepuasan setiap unsure pelayanan
6. Menganalisis kontribusi masing-masing unsure padas etiap jenis pelayanan
7. Menganalis karakteristik masing-masing jenis dan unsure pelayanan
8. Menganalisa hasil survey secara triangulasi (metodekuisioner, wawancara)

Pelaporan

1. Menentukan sistematika pelaporan
2. Menyusun laporan
3. Memvalidasi laporan
4. Penyampaian laporan

Tindaklanjut

1. Evaluasi temuan lapangan
2. Menyusun agenda dan strategi perbaikan
3. Realisasi perbaikan sesuai hasil survey

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. TEKNIK PELAKSANAAN DAN PENGOLAHAN DATA

Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Karena penyusunan SKM di Pemerintah Desa Maos Lor dilaksanakan secara swakelola, makaTim penyusun terdiri dari :

a. Ketua
b. Sekretaris
c. Kordinator Survey
d. Anggota

2. Penyiapan bahan

b. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM di Pemerintah Desa Maos Lor digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

c. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

1. Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
2. Identitas pencacah
3. Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

d. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat tidak puas sampai dengan sangat puas. Untuk kategori **sangat tidak puas** diberi nilai persepsi **1, tidak puas** diberi nilai persepsi **2, cukup puas** diberi nilai persepsi **3, puas** diberi nilai persepsi **4**

3. **Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

   a. **Jumlah Responden**

   Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai kegiatan pelayanan yang ada di Pemerintah Desa Maos Lor. Pada survei terdahulu untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sebanyak minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar ("Jumlah unsur" + 1) X 10 = jumlah responden (14 + 1) X 10 = 150 responden. Di Pemerintah Desa Maos Lor penentuan responden didasarkan pada pemilihan secara acak pada **21 (dua puluh satu)** unit pelayanan dan masing-masing dipilih/diambil sampel responden sesuai dengan prosentase banyaknya jumlah warga untuk tiap permintaan pelayanan.

   b. **Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

   Pengumpulan data dilakukan di kantor Pemerintah Desa Maos Lor, mulai tanggal 1 Januari 2023 sampai dengan tanggal 26 Juni 2023 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/SurveyKepuasanMasyarakatpadaPelayananPublikPemdesMaosLor

4. **Penyusunan Jadwal**

   Penyusunan survey kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut :

   a. Persiapan , 12 hari kerja
   b. Pelaksanaan pengumpulan data, 180 hari kerja
   c. Pengolahan data indeks, 12 hari kerja
   d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 12 hari kerja

Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. **Pengumpulan Data**

   Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 12 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. **Pengisian kuesioner**

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

3. **Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan waktu pelayanan.

Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

B. HASIL PENGUKURAN SKM

Hasil akhir kegiatan penyusunan survey kepuasan masyarakat dari masing-masing pelayanan yang ada di Pemerintah Desa Maos Lor disusun dengan materi utama sebagai berikut :

Nilai Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2023 adalah **91,01** (sembilan puluh satu koma nol satu).

Responden berjumlah 319 (tiga ratus sembilan belas), yang terdiri dari Laki-laki 120 responden, dan Perempuan berjumlah 199 responden.

Setelah di ranking secara berurutan perolehan nilai sebagai berikut :

1. Ranking I : Unsur Pelayanan (U4), tentang Tarif Biaya, nilai 3,899
2. Ranking II : Unsur Pelayanan (U9), tentang Penanganan Layanan Pengaduan, nilai 3,857
3. Ranking III : Unsur Pelayanan (U5), tentang Produk Jenis Layanan, nilai 3,14
4. Ranking IV : Unsur Pelayanan (U10), tentang Manipulasi Peraturan, nilai 3.133
5. Ranking V : Unsur Pelayanan (U1), tentang Kesesuaian Jenis Pelayanan, nilai 3,123
6. Ranking VI : Unsur Pelayanan (U7), tentang Perilaku petugas, nilai 3,106
7. Rangking VII : Unsur Pelayanan (U5), tentang Sarana dan Prasarana, nilai 3,099
8. Ranking VIII : Unsur Pelayanan (U6), tentang Kompetensi Petugas, nilai 3,094
9. Ranking IX : Unsur Pelayanan (U3), tentang Kecepatan Waktu Pelayanan, nilai 3,074

Dari (sembilan) unsur pelayanan yaitu ranking I sampai rangking II adalah unsur pelayanan yang nilai nya di atas rata-rata, dan ada 9 (sembilan)unsur pelayanan yaitu ranking III sampai XI adalah unsur peLayanan yang nilainya dibawah rata-rata.

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dengan ditetapkannya Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib menyusun Hasil Survey Kepuasan Masyarakat secara periodik di lingkungan kerja masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Desa Maos Lor sebagai instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat telah menyusun hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Semester I tahun 2023 dengan hasil nilai konversi **91,01** dengan mutu pelayanan " **A** "dan kinerja rata-rata unsur pelayanan ***"Sangat Puas"***.

B. TINDAK LANJUT HASIL SKM

Untuk unsur pelayanan yang nilainya di bawah nilai rata-rata maupun yang di atasrata-rata dapat dibuat rencana tindak lanjut sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI	RENCANA TINDAK LANJUT
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,64	Menambah agenda sosialisasi terkait kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan agar masyarakat lebih paham. Tidak lupa pula memberikan update di media sosial agar masyarakat lebih mudah mengakses informasi tersebut.
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,51	Merumuskan alur pelayanan agar efektif dan efesien
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,44	Menambah sarana dan prasarana yang ada serta petugas pemberi layanan agar bekerja tepat waktu.
4	Biaya / Tarif	3,95	Pelayanan yang kami lakukan tidak dipungut/gratis.

5	Persyaratan Pelayanan	3,63	Karena pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa lbh banyak terkait dengan dinas diatasnya misalnya Disdukcapil, Disperkimta, Dinkes dan lainnya maka kami mohon agar persyaratan yg dilampirkan jangan terlalu banyak agar masyarakat tidak bingung
6	Kompetensi Petugas dlm Pelayanan	3,55	Meningkatkan keterampilam pemberi pelayanan dengan mengikutkan pelatihan sesuai dengan profesi masing-masing
7	Perilaku Pelaksana	3,62	Pemberi pelayanan selalu berusaha dengan memberikan pelayanan prima, dengan meningkatkan profesionalisme
8	Kualitas Sarana Prasarana	3,57	Perlu ditambahkan sarana dan prasarana yang memadai guna menunjang pelayanan di Pemdes Maos Lor
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,81	Perlu disosialisasikan lagi adanya layanan pengaduan di Pemdes Maos Lor
10	Manipulasi Peraturan	3,64	Menindak tegas oknum petugas yang melakukan tindak manipulasi peraturan tersebut

Maos Lor, 30-06-2023

KEPALA DESA MAOS LOR

PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP KEPALA DESA MAOS LOR KECAMATAN MAOS

MUKTI IRIYADI

Pertanyaan Survey Kepuasan Masyarakat yang ada di Google Form
dengan link =
https://docs.google.com/forms/d/1JTbN6WSyRMxgBnaGI9Ucx2_8Yr2o9szHPt7gMvbppdo/edit

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

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

1. Tidak Kompeten
2. Kurang Kompeten
3. Kompeten
4. Sangat Kompeten

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

10. Apakah pelayanan oleh petugas sudah sesuai prosedur dan ketentuan serta tidak dipersulit untuk maksud tertentu ? (Manipulasi Peraturan)

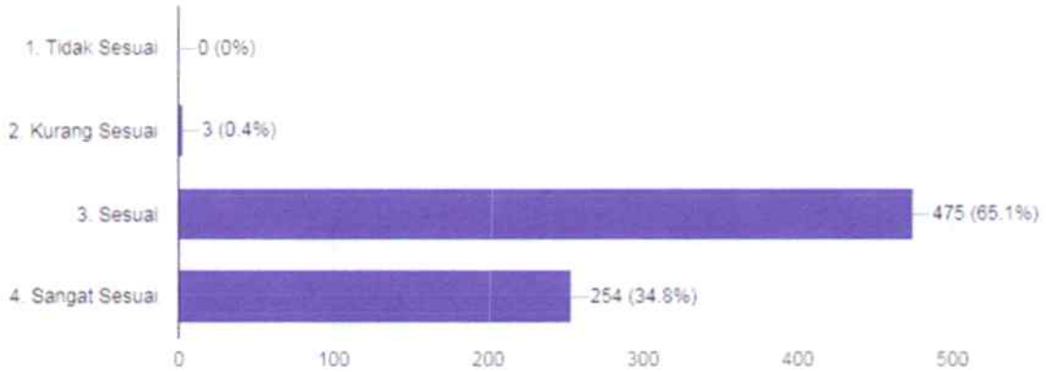
1. Tidak Sesuai
2. Kurang Sesuai
3. Sudah Sesuai
4. Sangat Sesuai

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2023 di Google Form

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

Copy

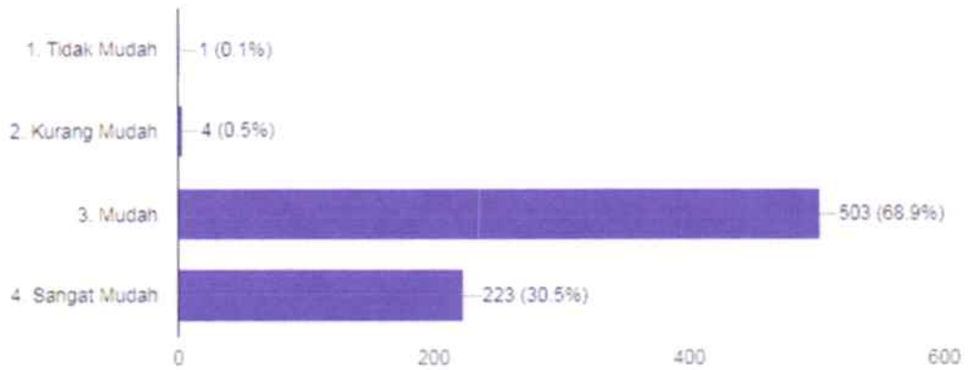
730 responses



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

Copy

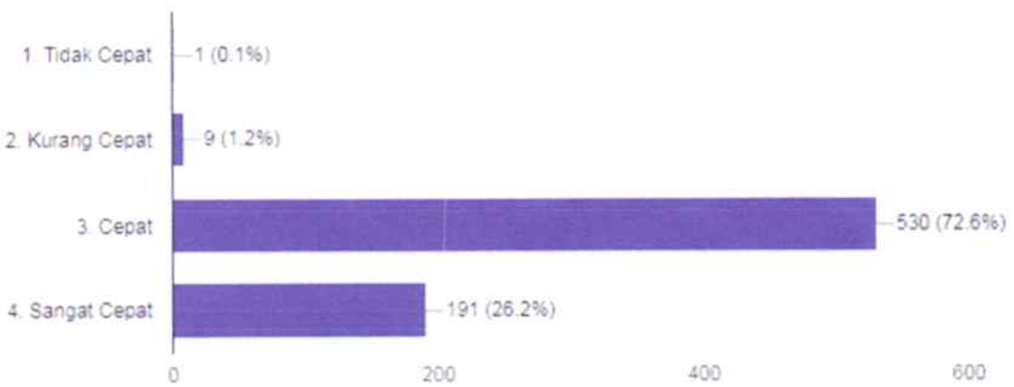
730 responses



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

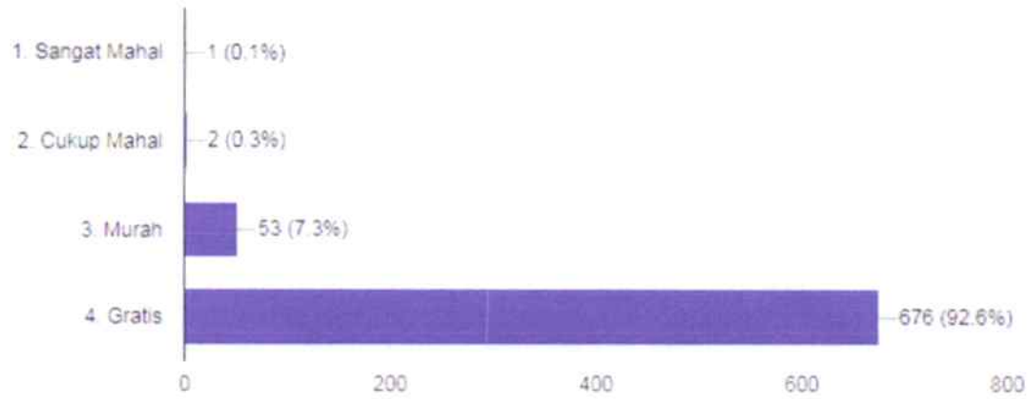
Co

730 responses



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

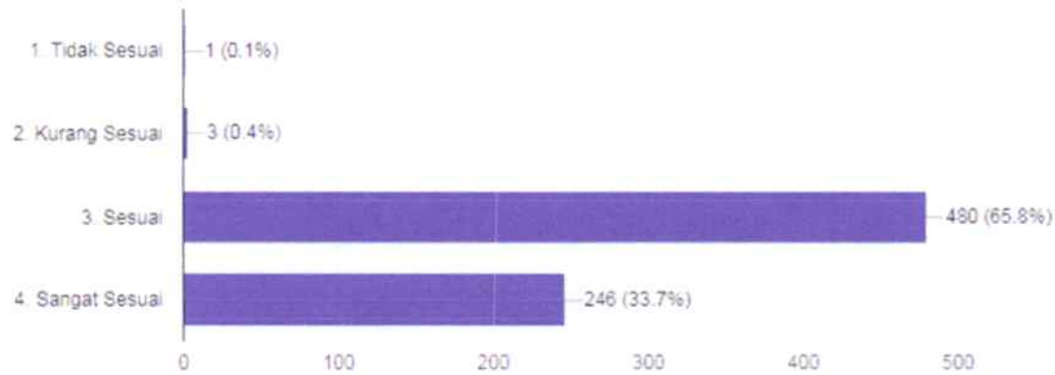
730 responses



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

Copy

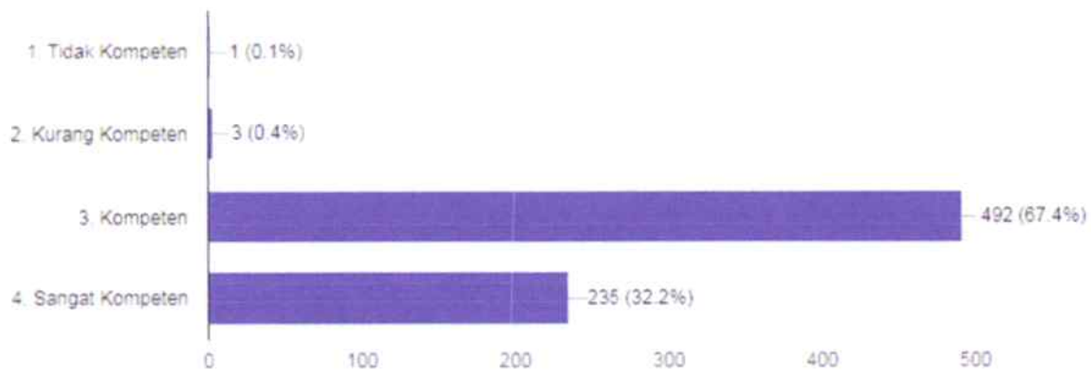
730 responses



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

Copy

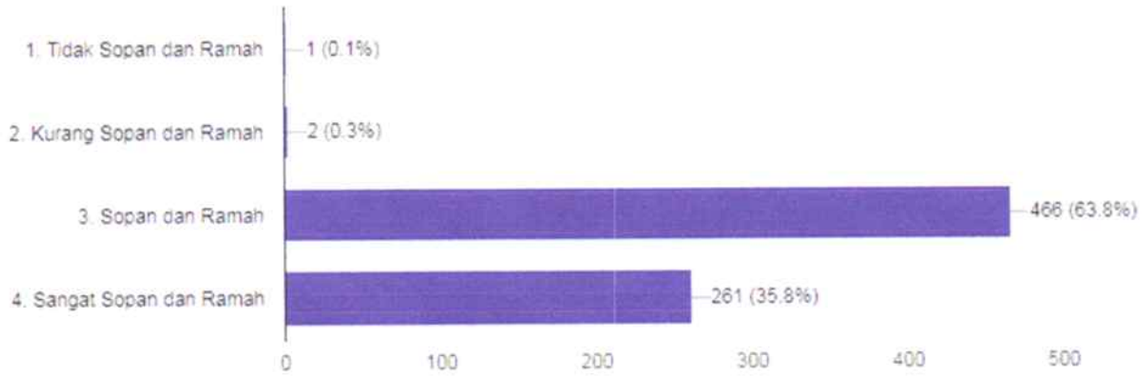
730 responses



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

Copy

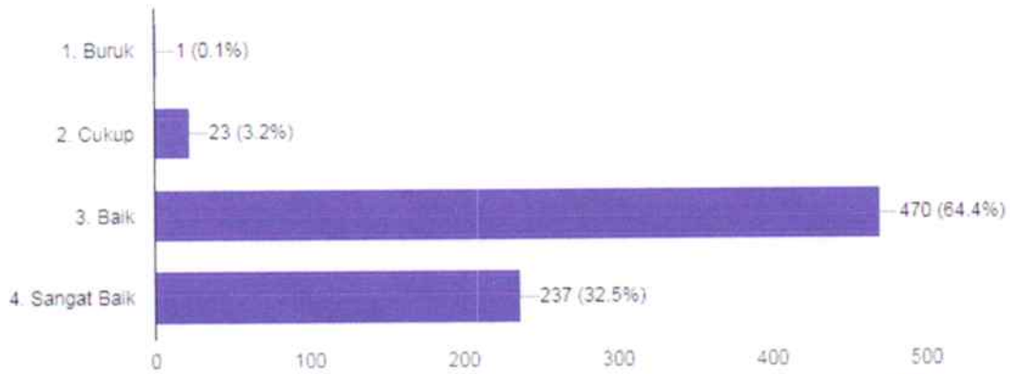
730 responses



8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

Copy

730 responses



9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Copy

730 responses

