

LAPORAN SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN DI BIDANG PEMERINTAHAN
PEMERINTAH DESA PLESUNGAN
KECAMATAN KAPAS
KABUPATEN BOJONEGORO



PERIODE JANUARI – JUNI 2023

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

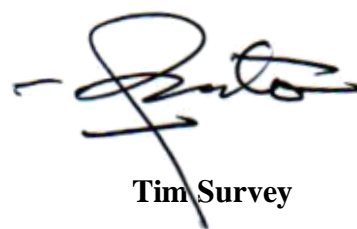
Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Pemerintah Desa Plesungan mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan layanan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/ diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Pemerintah Desa Plesungan, yang diambil dengan kuesioner Google Form.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan- perbaikan kedepan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran Pemerintah Desa Plesungan dan masyarakat pengguna layanan pemerintah Desa Plesungan.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Plesungan, 5 Juli 2023



Tim Survey

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
LEMBAR PENGESAHAN
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Tujuan dan Sasaran
- C. Rencana Kerja Pelaksanaan
- D. Tahapan Pelaksanaan
- E. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat
- F. Teknik Analisis Data

BAB II. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNAN LAYANAN DI DESA PLESUNGAN

- A. Analisis Data Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Desa Plesungan

BAB III. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

- A. Kesimpulan

RUJUKAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah Desa merupakan sebuah Lembaga Pemerintah paling bawah yang berkedudukan di Desa. Sebagai Pelayan Tingkat Pertama, Pemerintah Desa berfungsi untuk melayani berbagai kebutuhan dasar dari masyarakat pada umumnya.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan, dimata masyarakat secara umum masih terkesan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit- belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pemerintah Desa Plesungan melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintah Desa Plesungan. Adapun sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pemerintah Desa Plesungan.
- b. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pemerintah Desa Plesungan.
- c. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk tidak korupsi, penerimaan suap atau gratifikasi di bidang pemerintahan Desa Plesungan.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pemerintah Desa Plesungan ini dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2023 dengan menetapkan target 10 % dari Jumlah Penduduk Desa Plesungan/ 3191 Jiwa (LKPPD, 2020: 5).

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pemerintah Desa Plesungan, antara lain :

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa Googleform.
3. Tim survei memberikan Link kepada masyarakat.
4. Tim survei memeriksa kuesioner dan merekap melalui sistem yang tersedia.
5. Tim survei menyajikan hasil dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

E. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat

Ruang lingkup/ indikator pada survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain :

1. Persyaratan, merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur, merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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, merupakan 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, merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana, merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat pelayanan, merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pemerintah Desa Plesungan ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut diatas, selanjutnya disusun kedalam kuesioner dengan 23 item, dengan empat opsi jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi kedalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pemerintah Desa Plesungan ditentukan sebagai berikut :

Kategori Mutu Pelayanan

NO.	Mutu Pelayanan	SKOR	
1.	A (Sangat Baik)	81,26 – 100	3,26 – 4,00
2.	B (Baik)	62,51 – 81,25	2,51 – 3,25
3.	C (Kurang Baik)	43,76 – 62,5	1,76 – 2,50
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 43,75	1,00 – 1,75

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PEMERINTAH DESA

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 328 Responden. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Desa Plesungan Kecamatan Kapas Kabupaten Bojonegoro dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pemerintah Desa Plesungan sebesar 86 % pada kategori “**SANGAT BAIK**” (pada interval 81,26 – 100).

A. ANALISIS DATA SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PEMERINTAH DESA PLESUNGAN

Hasil rekapitulasi/ perhitungan pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada tanggal 10 Januari 2023 sampai dengan 30 Juni 2023, melalui Googleform yang disebar luaskan keseluruh masyarakat Desa Plesungan melalui Grup WhatsApp Lembaga Desa, organisasi masyarakat dan lain sebagainya. Perolehan hasil survei Pemerintah Desa Plesungan sebagai berikut :

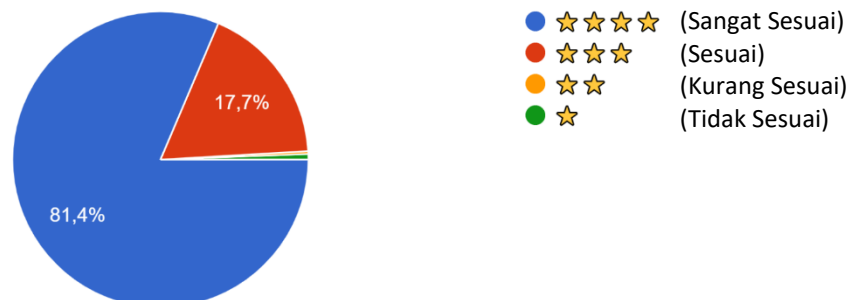
1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative, Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar 81,4% % berada pada interval skor 62,51 – 81,25 kategori BAIK, Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Plesungan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori BAIK.

Diagram.1 Kepuasan Masyarakat terhadap kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang anda pilih ?

328 jawaban

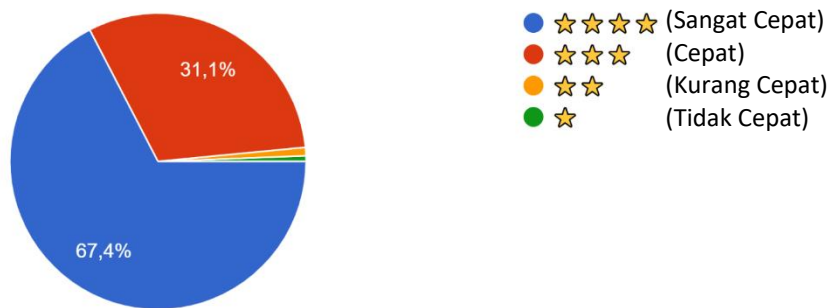


2. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 67,4 % berada pada interval skor 62,51 – 81,25 kategori BAIK Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Plesungan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori BAIK.

Diagram.2 Kepuasan Masyarakat terhadap kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?
328 jawaban

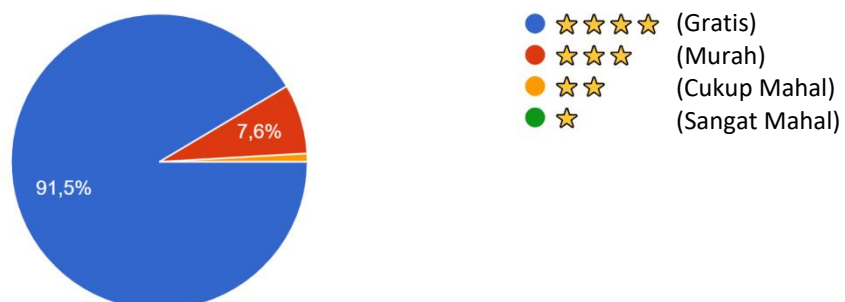


3. Biaya/ Tarif

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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 91,5% berada pada interval skor 81,26 – 100 kategori SANGAT BAIK. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Plesungan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori SANGAT BAIK.

Diagram.3 Kepuasan Masyarakat terhadap biaya/ tarif pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
328 jawaban



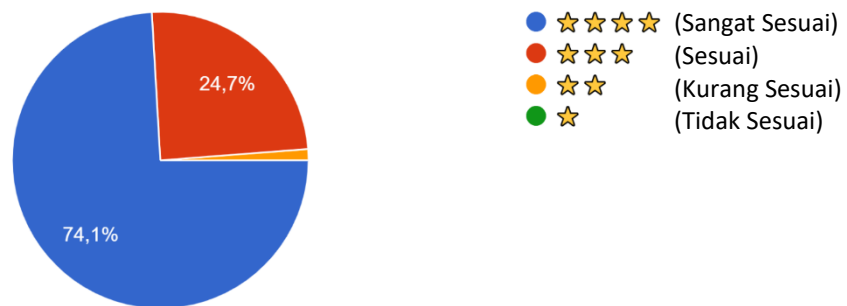
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi 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. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 74,1% berada pada interval skor 62,51 – 81,25 kategori BAIK. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Plesungan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori BAIK.

Diagram.4 Kepuasan Masyarakat terhadap produk pelayanan

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

328 jawaban



5. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 74,7% berada pada interval skor 62,51 – 81,25 kategori BAIK. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Plesungan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori BAIK.

Diagram.5 Kepuasan Masyarakat terhadap kompetensi petugas pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?

328 jawaban



6. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 68,3% berada pada interval skor 62,51 – 81,25 kategori BAIK. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Plesungan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori BAIK.

Diagram.6 Kepuasan Masyarakat terhadap perilaku/ sikap petugas dalam pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku/sikap petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?

328 jawaban



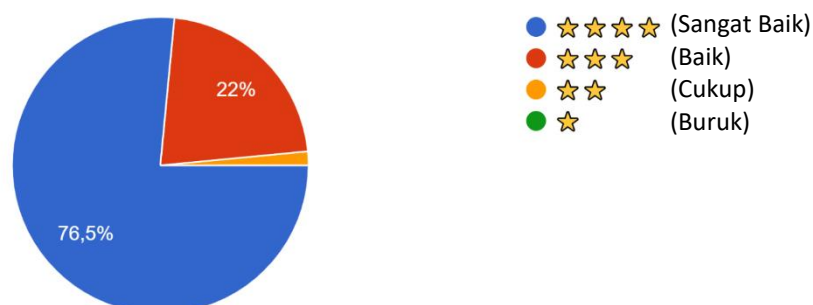
7. Kualitas Sarana dan Prasarana

Sarana adalah peralatan yang bergerak dan umumnya dipakai secara langsung, misalnya ada kertas, pulpen, buku, komputer, dan lain-lain. Sedangkan prasarana adalah penunjang dan umumnya merupakan fasilitas yang tidak bergerak, misalnya gedung dan ruangan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 76,5% berada pada interval skor 62,51 – 81,25 kategori BAIK. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Plesungan, ruang lingkup kualitas sarana dan prasarana berada pada kategori BAIK.

Diagram.6 Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas sarana dan prasarana

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?

328 jawaban



BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Desa Plesungan Kecamatan Kapas Kabupaten Bojonegoro pada bidang pelayanan Pemerintahan Desa sebesar 86% dan berada pada kategori SANGAT BAIK. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Pemahaman masyarakat tentang kesesuaian persyaratan prosedur pelayanan di Kantor Pemerintah Desa Plesungan SANGAT SESUAI (81,4 %)
2. Kepuasan Masyarakat terhadap kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (67,4 %)
3. Kepuasan Masyarakat terhadap biaya/ tarif pelayanan GRATIS (91%)
4. Kepuasan Masyarakat terhadap kesesuaian terhadap produk pelayanan SANGAT SESUAI (74,1 %)
5. Kepuasan Masyarakat terhadap kompetensi petugas pelayanan SANGAT KOMPETEN (74,7 %)
6. Kepuasan Masyarakat terhadap perilaku/ sikap petugas dalam pelayanan SANGAT SOPAN DAN RAMAH (68,3 %)
7. Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas sarana dan prasarana SANGAT BAIK (76,5 %)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan Pemerintah Desa Plesungan berdasarkan peringkat ruang lingkungannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “Biaya/ Tarif Pelayanan” dengan skor 91% disusul ruang lingkup “Kesesuaian Persyaratan Pelayanan” dengan skor 81.4%.

RUJUKAN

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/ 2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Laporan Keterangan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (LKPPD) Akhir Tahun Anggaran 2022 Desa Plesungan Kecamatan Kapas Kabupaten Bojonegoro.