

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KEPADA

**PEMERINTAH KALURAHAN NGAWU
KAPANEWON PLAYEN
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

PERIODE

01 Januari s/d 30 Juni 2026



**DIKELUARKAN OLEH :
PEMERINTAH KALURAHAN NGAWU
KAPANEWON PLAYEN
KABUPATEN GUNUNGKIDUL
TAHUN 2026**

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). 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 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 berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Kalurahan Ngawu dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kalurahan Ngawu khususnya dalam melakukan pelayanan terhadap warga masyarakat dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026. Akhirnya harapan kami agar dokumen ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Ngawu, 18 Agustus 2025
Lurah Ngawu

WIBOWO DWI JADMIKO

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL iii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

 A. Latar Belakang 1

 1. Dasar Hukum 2

 2. Ketentuan Umum 3

 B. Tujuan 4

 C. Manfaat 5

 D. Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat..... 5

 E. Periode dan Metode Survei 7

BAB II PELAKSANAAN SURVEI..... 8

 A. Pelaksana Survei 8

 B. Teknik Survei 8

 C. Pelaksanaan Survei 8

 D. Pengolahan Data 12

 E. Penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat 14

BAB III ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

 KEPUASAN MASYARAKAT 20

 A. Analisa Hasil Kepuasan Survei Kepuasan Masyarakat 20

 B. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat 21

BAB IV PENUTUP 27

LAMPIRAN-LAMPIRAN 28

 A. Lampiran 1 28

 B. Lampiran 2 29

 C. Lampiran 3 30

 D. Lampiran 4 31

 E. Lampiran 5 32

 F. Lampiran 6 35

 G. Lampiran 7 36

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Sampel *Krejcie and Morgan*..... 11

TABEL 1.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Publik. 13

TABEL 1.3 Nilai SKM Unit Pelayanan Publik 19

TABEL 2.1 Nilai IKM Hasil SKM 20

TABEL 2.2 Nilai IKM Unit Pelayanan Publik..... 21

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui

surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian

(hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dan diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Kapanewon Playen. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Oleh karena itu, pada tahun 2026 ini Tim Survey dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kalurahan Ngawu Kapanewon Playen Kabupaten Gunungkidul telah melakukan Pengukuran Survei Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Unit Pelayanan Umum Satu Pintu Kalurahan Ngawu. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

1. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang

- Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
 7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
 9. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 40 Tahun 2023 tentang Reformasi Kalurahan;
 10. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 185/KEP/2024 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Reformasi Kalurahan; dan
 11. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 3 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

2. Ketentuan Umum

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
2. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang berupa angka.
4. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga/instansi pemerintah, dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
5. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
6. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan

pelayanan publik.

7. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali.
8. Responden adalah sampel penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.
9. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas di bidang penelitian dan survei.
10. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
11. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah dan Badan Usaha Milik Daerah.
12. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pada Pemerintah Kabupaten Gunungkidul yang meliputi Perangkat Daerah dan Unit Pelaksana Teknis.
13. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah atau Badan Usaha Milik Daerah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
14. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Gunungkidul.
15. Bupati adalah Bupati Gunungkidul.
16. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.
17. Kabupaten adalah Kabupaten Gunungkidul.

B. TUJUAN

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan guna peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Kalurahan Ngawu, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
3. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat

yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit Pelayanan Umum Satu Pintu Kalurahan Ngawu sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Umum Satu Pintu Kalurahan Ngawu.
7. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit Pelayanan Umum Satu Pintu Kalurahan Ngawu.
9. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit Pelayanan Umum Satu Pintu Kalurahan Ngawu sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. MANFAAT

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan public 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 penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Memacu persaingan positif antar unit pelayanan publik dalam upaya peningkatan kinerja; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.

D. JENIS PELAYANAN DAN UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

3. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan 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 pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik yang besarnya ditetapkan berdasarkan pada Peraturan Kalurahan tentang Pungutan Kalurahan.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana

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

7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Penyelenggara pelayanan publik tidak dapat mengurangi atau mengubah unsur Survei Kepuasan Masyarakat, namun dapat menambah unsur Survei Kepuasan Masyarakat sesuai kebutuhan dan jenis pelayanan.

9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

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

E. PERIODE DAN METODE SURVEI

1. Periode Survei

Periode survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik. Survei, dapat dilakukan secara bertahap dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 bulan sekali (setiap semester) atau setahun dua kali. Untuk keperluan tertentu, penyelenggara pelayanan publik dapat menambah pelaksanaan survei sesuai kebutuhan.

2. Metode Survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif 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 dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB II

PELAKSANAAN SURVEI

A. PELAKSANA SURVEI

Pelaksana survei adalah setiap penyelenggara pelayanan publik. Dalam melaksanakan survei, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan secara :

1. Swakelola

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada pelaksanaan survei secara swakelola, penyelenggara pelayanan publik melibatkan perwakilan masyarakat pengguna pelayanan sebagai pemantau.

D. Dilaksanakan lembaga lain/unit independen

Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan oleh lembaga lain/unit independen yang sudah berpengalaman. Lembaga lain/unit independen tersebut antara lain:

- a. Badan Pusat Statistik (BPS);
- b. Perguruan Tinggi (Pakar);
- c. Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM); dan/atau
- d. Pelaku Usaha.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan oleh unit independen atau gabungan dari unit independen tersebut.

B. TEKNIK SURVEI

Teknik Survei Kepuasan Masyarakat antara lain :

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirim melalui surat;
- c. Kuosioner elektronik (*e-survey*);
- d. Diskusi, kelompok, terfokus; dan/atau
- e. Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.

C. PELAKSANAAN SURVEI

1. Persiapan Survei

a. Penetapan Pelaksana

- 1) Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

- a) Pengarah;

- b) Pelaksana;
 - 1. Ketua;
 - 2. Anggota sekaligus penyurvei sebanyak-banyaknya 5 Orang
 - c) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang; dan
 - d) Pemantau (dari perwakilan masyarakat pengguna pelayanan);
- 2) Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Kerjasama penyelenggara pelayanan dengan unit independen dalam pelaksanaan survei harus melalui Perjanjian Kerjasama dan tertuang dalam Berita Acara.

b. Penyiapan Bahan Survei

1. Materi Kuesioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner menurut unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang disesuaikan dengan jenis pelayanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari unit pelayanan publik.

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam:

a) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama Instansi

b) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan profil responden antara lain : jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Profil digunakan untuk menganalisis karakteristik responden terkait persepsi (penilaian) responden terhadap pelayanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

c) 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, di mana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

2. Bentuk Jawaban Kuesioner

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. Nilai persepsi tingkat kualitas pelayanan dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

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

Contoh:

Penilaian terhadap perilaku pelaksana pelayanan.

- a) Diberi nilai 1 (tidak sopan) apabila pelaksana/petugas pelayanan berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.
- b) Diberi nilai 2 (kurang sopan) apabila pelaksana/petugas pelayanan berperilaku kurang sopan dalam memberikan pelayanan.
- c) Diberi nilai 3 (sopan) apabila pelaksana/petugas pelayanan berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan.
- d) Diberi nilai 4 (sangat sopan) apabila pelaksana/petugas pelayanan berperilaku sangat sopan dalam memberikan pelayanan.

c. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis pelayanan, tujuan survei, dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak dari pengguna pelayanan yang disurvei sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi

dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

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

Keterangan:

- S = jumlah sampel
- λ^2 = lamda (faktor pengali) dengan dk=1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%,10%
- N = Populasi
- P (populasi menyebar normal)= Q= 0,5
- d = 0,

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel *Krejcie and Morgan* sebagai berikut:

Tabel.1.1
Sampel Krejcie and Morgan

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
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

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan pada :

- a) lokasi masing-masing unit pelayanan publik pada waktu jam pelayanan;
atau
- b) lingkungan perumahan, domisili, atau tempat lainnya, untuk penerima pelayanan tertentu.

d. Penyusunan Jadwal

Sebelum melaksanakan survei, penyelenggara pelayanan public menyusun jadwal pelaksanaan survei pada tahapan sebagai berikut :

- Persiapan survei;
- Pelaksanaan pengumpulan data;
- Pengolahan data; dan
- Penyusunan dan pelaporan hasil.

Penentuan jadwal survei dapat disesuaikan dengan kondisi unit pelayanan dan/atau jenis pelayanan.

2. Pengumpulan Data

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data oleh anggota tim/penyurvei berdasar waktu dan metode yang telah ditetapkan dengan menyampaikan kuesioner kepada responden sesuai unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang ditentukan. Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu dijelaskan kepada responden materi kuesioner dan jenis pelayanan yang diselenggarakan

b. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan:

- 1) dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima pelayanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan; dan/atau
- 2) dilakukan oleh penyurvei melalui wawancara.

D. PENGOLAHAN DATA

1. Langkah-Langkah Pengolahan Data

Setiap jawaban pertanyaan survei masing-masing diberi nilai. Nilai rata-rata per unsur selanjutnya dikalikan nilai penimbang. Dalam penghitungan data Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur yang dikaji, setiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang (bobot nilai rata-rata tertimbang) ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata terimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x}$$

x = Jumlah unsur yang disurvei

Contoh: Jika unsur Survei Kepuasan Masyarakat sebanyak 9 (sembilan) unsur.

$$\text{Bobot nilai rata-rata terimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

- Mengingat unit pelayanan publik mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan public dimungkinkan untuk :
- menambah unsur yang dianggap relevan; dan
 - memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel.1.2
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval IKM Terkonversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan Publik
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
---	---------------	----------------	---	-------------

- Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:
- a. Pengolahan dengan computer

Data *entry* dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *data base*.
 - b. Pengolahan secara manual
 - 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
 - 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks per jenis pelayanan, sebagai berikut:
 - a) 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.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
 - b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks per jenis pelayanan, dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata tertimbang dari semua unsur.

2. 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 pelayanan.

E. PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Dari Keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner dan terbagi menjadi 6 (enam) jenis pelayanan yang ada di Kalurahan Ngawu maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Pelayanan Administrasi dan Kependudukan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata		NRR Terimbang/Unsur		Indeks Terkonversi/Unsur	
		Smstr I 2026	Smstr II 2026	Smstr I 2026	Smstr II 2026	Smstr I 2026	Smstr II 2026
1	Persyaratan	3,169		0,352		8,80	
2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	3,034		0,337		8,43	
3	Waktu Penyelesaian pelayanan	2,983		0,331		8,29	
4	Biaya Tarif	3,847		0,427		10,69	
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,102		0,345		8,62	
6	Kompetensi Pelayanan	3,153		0,350		8,76	
7	Perilaku pelaksana	3,119		0,347		8,66	
8	Sarana dan prasarana	2,915		0,324		8,10	
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,661		0,407		10,17	

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan pada jenis pelayanan diatas, diperoleh hasil tertinggi pada **Biaya Tarif** dengan **nilai Nilai Indeks Terkonversi/Unsur 10,69** dan hasil terendah pada **Sarana dan Prasarana** dengan **Nilai Indeks Terkonversi/Unsur 8,10**. Nilai IKM setelah dikonversi pada jenis layanan ini sebesar **80,51**. Nilai ini berada pada kategori **BAIK** sesuai dengan Nilai Interval IKM Terkonversi dalam rentang **76,61 – 88,30**.

2. Pelayanan Keagamaan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata		NRR Terimbang/Unsur		Indeks Terkonversi/Unsur	
		Smstr I 2026	Smstr II 2026	Smstr I 2026	Smstr II 2026	Smstr I 2026	Smstr II 2026
1	Persyaratan	3,136		0,348		8,71	
2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	3,068		0,341		8,52	
3	Waktu Penyelesaian pelayanan	3,000		0,333		8,33	
4	Biaya Tarif	3,729		0,414		10,36	

5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,068		0,341		8,52	
6	Kompetensi Pelayanan	3,102		0,345		8,62	
7	Perilaku pelaksana	3,153		0,350		8,76	
8	Sarana dan prasarana	2,966		0,330		8,24	
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,644		0,405		10,12	

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan pada jenis pelayanan diatas, diperoleh hasil tertinggi pada **Biaya Tarif** dengan **nilai Nilai Indeks Terkonversi/Unsur 10,36** dan hasil terendah pada **Sarana dan Prasarana** dengan **nilai Nilai Indeks Terkonversi/Unsur 8,24**. Nilai IKM setelah dikonversi pada jenis layanan ini sebesar **80,18**. Nilai ini berada pada kategori **BAIK** sesuai dengan Nilai Interval IKM Terkonversi dalam rentang **76,61 – 88,30**.

3. Pelayanan Pertanahan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata		NRR Terimbang/Unsur		Indeks Terkonversi/ Unsur	
		Smstr I 2026	Smstr II 2026	Smstr I 2026	Smstr II 2026	Smstr I 2026	Smstr II 2026
1	Persyaratan	3,085		0,343		8,57	
2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	3,017		0,335		8,38	
3	Waktu Penyelesaian pelayanan	2,966		0,330		8,24	
4	Biaya Tarif	3,729		0,414		10,36	
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,051		0,339		8,47	
6	Kompetensi Pelayanan	3,068		0,341		8,52	
7	Perilaku pelaksana	3,085		0,343		8,57	
8	Sarana dan prasarana	2,881		0,320		8,00	
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,559		0,395		9,89	

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan pada jenis pelayanan diatas, diperoleh hasil tertinggi pada **Biaya Tarif** dengan **nilai Nilai Indeks Terkonversi/Unsur 10,36** dan hasil terendah pada **Sarana dan Prasarana** dengan **nilai Nilai Indeks Terkonversi/Unsur 8,00**. Nilai IKM setelah dikonversi pada jenis layanan ini sebesar **79,00**. Nilai ini berada pada kategori **BAIK** sesuai dengan Nilai Interval IKM Terkonversi dalam rentang **76,61 – 88,30**.

4. Pelayanan Ketenteraman, Ketertiban Umum dan Usaha

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata		NRR Terimbang/Unsur		Indeks Terkonversi/Unsur	
		Smstr I 2026	Smstr II 2026	Smstr I 2026	Smstr II 2026	Smstr I 2026	Smstr II 2026
1	Persyaratan	3,102		0,345		8,62	
2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	3,000		0,333		8,33	
3	Waktu Penyelesaian pelayanan	2,898		0,322		8,05	
4	Biaya Tarif	3,746		0,416		10,40	
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,017		0,335		8,38	
6	Kompetensi Pelayanan	3,068		0,341		8,52	
7	Perilaku pelaksana	3,102		0,345		8,62	
8	Sarana dan prasarana	2,814		0,313		7,82	
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,441		0,382		9,56	

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan pada jenis pelayanan diatas, diperoleh hasil tertinggi pada **Biaya Tarif** dengan **nilai Nilai Indeks Terkonversi/Unsur 10,40** dan hasil terendah pada **Sarana dan Prasarana** dengan **nilai Nilai Indeks Terkonversi/Unsur 7,82**. Nilai IKM setelah dikonversi pada jenis layanan ini sebesar **78,30**. Nilai ini berada pada kategori **BAIK** sesuai dengan Nilai Interval IKM Terkonversi dalam rentang **76.61 - 88.30**.

5. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata		NRR Terimbang/Unsur		Indeks Terkonversi/Unsur	
		Smstr I 2026	Smstr II 2026	Smstr I 2026	Smstr II 2026	Smstr I 2026	Smstr II 2026
1	Persyaratan	3,153		0,350		8,76	
2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	3,034		0,337		8,43	
3	Waktu Penyelesaian pelayanan	3,034		0,337		8,43	
4	Biaya Tarif	3,712		0,412		10,31	
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,119		0,347		8,66	
6	Kompetensi Pelayanan	3,136		0,348		8,71	
7	Perilaku pelaksana	3,153		0,350		8,76	
8	Sarana dan prasarana	2,898		0,322		8,05	
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,458		0,384		9,60	

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan pada jenis pelayanan diatas, diperoleh hasil tertinggi pada **Biaya Tarif** dengan **nilai Nilai Indeks Terkonversi/Unsur 10,31** dan hasil terendah pada **Sarana dan Prasarana** dengan **nilai Nilai Indeks Terkonversi/Unsur 8,05**. Nilai IKM setelah dikonversi pada jenis layanan ini sebesar **79,71**. Nilai ini berada pada kategori **BAIK** sesuai dengan Nilai Interval IKM Terkonversi dalam rentang **76.61 - 88.30**.

6. Pelayanan Umum

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata		NRR Terimbang/Unsur		Indeks Terkonversi/Unsur	
		Smstr I 2026	Smstr II 2026	Smstr I 2026	Smstr II 2026	Smstr I 2026	Smstr II 2026
1	Persyaratan	3,119		0,347		8,66	
2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	2,983		0,331		8,29	
3	Waktu Penyelesaian pelayanan	2,983		0,331		8,29	
4	Biaya Tarif	3,695		0,411		10,26	

5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,085		0,343		8,57	
6	Kompetensi Pelayanan	3,136		0,348		8,71	
7	Perilaku pelaksana	3,153		0,350		8,76	
8	Sarana dan prasarana	2,915		0,324		8,10	
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,695		0,411		10,26	

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan pada jenis pelayanan diatas, diperoleh hasil tertinggi pada **Biaya Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** dengan masing-masing nilai **Nilai Indeks Terkonversi/Unsur 10,26** dan hasil terendah pada **Sarana dan Prasarana** dengan nilai **Nilai Indeks Terkonversi/Unsur 8,10**. Nilai IKM setelah dikonversi pada jenis layanan ini sebesar **79,90**. Nilai ini berada pada kategori **BAIK** sesuai dengan Nilai Interval IKM Terkonversi dalam rentang **76.61 - 88.30**.

Dari hasil survei 6 (enam) jenis Pelayanan pada Kalurahan Ngawu dapat di lihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.3
NILAI SKM UNIT PELAYANAN PUBLIK

NO.	JENIS PELAYANAN	NILAI IKM (setelah dikonversi)	
		Smstr I 2026	Smstr II 2026
1	Pelayanan Administrasi dan Kependudukan	80,51	
2	Pelayanan Keagamaan	80,18	
3	Pelayanan Pertanahan	79,00	
4	Pelayanan Ketenteraman, Ketertiban Umum dan Usaha	78,30	
5	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu	79,71	
6	Pelayanan Umum	79,90	
Nilai IKM Unit Pelayanan Publik (setelah dikonversi)		79,79	

BAB III
ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT

A. Analisa Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Dari hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat atas enam jenis pelayanan publik pada Pemerintah Kalurahan Ngawu yang dilakukan oleh Tim Pelaksana Survei, diperoleh nilai IKM tertinggi adalah pada **Pelayanan Administrasi dan Kependudukan** dengan nilai **IKM 80,51** dan nilai IKM terendah ada pada **Pengantar Ijin Keramaian** dengan nilai **IKM 77,34**, angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat paling tinggi ada pada **Pelayanan Ketenteraman, Ketertiban Umum dan Usaha**. Dengan hasil tersebut maka nilai IKM dari 6 (enam) jenis pelayanan di Kalurahan Ngawu diperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan Publik setelah dikonversi sejumlah **79,79**. Nilai tersebut sudah lebih dari batas minimal nilai untuk memperoleh **Kategori B (Baik)** pada rentang **76,61 – 88,30** hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan pada Kalurahan Ngawu sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut.

Berikut ini disajikan tabel penilaian 6 (enam) jenis pelayanan pada Kalurahan Ngawu Semester I Tahun 2026 sebagai berikut :

Tabel 2.1
NILAI IKM HASIL SKM

NO.	JENIS PELAYANAN	NILAI IKM (setelah dikonversi)	
		Smstr I 2026	Smstr II 2026
1	Pelayanan Administrasi dan Kependudukan	80,51	
2	Pelayanan Keagamaan	80,18	
3	Pelayanan Pertanahan	79,00	
4	Pelayanan Ketenteraman, Ketertiban Umum dan Usaha	78,30	
5	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu	79,71	
6	Pelayanan Umum	79,90	
Nilai IKM Unit Pelayanan Publik (setelah dikonversi)		79,79	

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unit pelayanan yang mempunyai nilai paling rendah dan unsur yang mengalami penurunan nilai IKM sedangkan pelayanan yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Hasil ini cukup menggembirakan bagi Pemerintah Kalurahan Ngawu dan warga Masyarakat dikarenakan survei yang dilaksanakan kali ini merupakan survei yang pertama kali dilakukan oleh Pemerintah Kalurahan Ngawu dan memperoleh hasil yang cukup membanggakan. Namun demikian, sesuai dengan adanya saran dan masukan yang disampaikan oleh responden peluang untuk terus selalu melakukan perbaikan masih terbuka.

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas terus selalu berkembang sesuai dengan inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kalurahan, selaras dengan hal tersebut, maka ke tujuh jenis pelayanan diatas harus terus ditingkatkan melalui pembenahan pada unsur-unsur yang mendapat nilai rendah demi mewujudkan mutu pelayanan publik dengan kategori A (sangat baik). Namun meskipun belum mencapai kategori A namun 6 (enam) jenis pelayanan dengan 9 (sembilan) unsur dimasing-masing jenis pelayanannya sudah mendapatkan nilai IKM sangat menggembirakan.

B. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Tabel 2.2
NILAI IKM UNIT PELAYANAN PUBLIK
(NILAI RATA-RATA PER UNSUR PELAYANAN)

NO.	JENIS PELAYANAN	UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Pelayanan Administrasi dan Kependudukan	3,169	3,034	2,983	3,847	3,102	3,153	3,119	2,915	3,661
2	Pelayanan Keagamaan	3,133	3,089	3,044	3,711	3,089	3,133	3,200	3,044	3,667
3	Pelayanan Pertanahan	3,064	3,021	2,979	3,681	3,064	3,064	3,106	2,915	3,532
4	Pelayanan Ketenteraman, Ketertiban Umum dan Usaha	3,085	3,000	2,894	3,702	3,021	3,064	3,128	2,830	3,383
5	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu	3,156	3,044	3,089	3,689	3,156	3,178	3,200	2,956	3,422

6	Pelayanan Umum	3,106	2,979	3,000	3,638	3,106	3,149	3,191	2,957	3,702
Total nilai rata-rata per unsur pelayanan		3,119	3,028	2,998	3,711	3,090	3,123	3,157	2,936	3,561
Total nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan		0,347	0,336	0,333	0,412	0,343	0,347	0,351	0,326	0,396
Total indeks terkonversi per unsur pelayanan		8,664	8,411	8,328	10,31	8,582	8,676	8,77	8,156	9,89
Nilai IKM Unit Pelayanan Publik (setelah dikonversi)								79,79		

Keterangan :

- U1 = Persyaratan
- U2 = Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- U3 = Waktu Penyelesaian Pelayanan
- U4 = Besaran Biaya/Tarif yang dikenakan
- U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6 = Kompetensi Pelaksana
- U7 = Perilaku Pelaksana
- U8 = Kualitas Sarana dan Prasarana
- U9 = Mekanisme dan/atau Tindak Lanjut Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari perolehan nilai rata-rata pada tiap unsur pelayanan dalam table diatas, dapat diperoleh unsur jenis pelayanan dengan kategori nilai dibawah rata-rata dari tiap jenis pelayanan yang ada. Hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jenis Pelayanan Administrasi dan Kependudukan, unsur-unsur pelayanan dengan nilai tersebut terdapat pada Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Waktu Penyelesaian Pelayanan; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Kualitas Sarana dan Prasarana.
2. Jenis Pelayanan Keagamaan, unsur-unsur pelayanan dengan nilai tersebut terdapat pada Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Waktu Penyelesaian Pelayanan; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Kualitas Sarana dan Prasarana.
3. Jenis Pelayanan Pertanahan, unsur-unsur pelayanan dengan nilai tersebut terdapat pada Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Waktu Penyelesaian Pelayanan; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Kualitas Sarana dan Prasarana.
4. Jenis Pelayanan Ketenteraman, Ketertiban Umum dan Usaha, unsur-unsur pelayanan dengan nilai tersebut terdapat pada Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Waktu Penyelesaian Pelayanan; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;

- Kompetensi Pelaksana; Kualitas Sarana dan Prasarana.
5. Jenis Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu, unsur-unsur pelayanan dengan nilai tersebut terdapat pada Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Waktu Penyelesaian Pelayanan; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Kualitas Sarana dan Prasarana.
 6. Jenis Pelayanan Umum, unsur-unsur pelayanan dengan nilai tersebut terdapat pada Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Waktu Penyelesaian Pelayanan; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Kualitas Sarana dan Prasarana.

Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa kecuali unsur pelayanan pada Biaya Tarif dan Mekanisme dan/atau Tindak Lanjut Pengaduan, Saran dan Masukan mendapat nilai yang masih dibawah rata-rata.

Rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kalurahan Ngawu dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Administrasi dan Kependudukan	1. Persyaratan 2. Sistem Mekanisme dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan 4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Memberikan penjelasan kepada pengguna layanan 2. Adanya Sosialisasi dan Pembinaan melalui Ketua RT/RW	Setiap Hari Tahun Berjalan	Jagabaya Jagabaya
		1. Kompetensi Pelaksana 2. Perilaku Pelaksana	1. Adanya Koordinasi dan Pembinaan serta Evaluasi didalam Peningkatan unsur tersebut 2. Peningkatan Kualitas Petugas Pelayanan melalui Pembinaan dan Pelatihan di Kabupaten	Tahun Berjalan Tahun Berjalan	Lurah Lurah
		1. Kualitas Sarana dan Prasarana	1. Menambah perlengkapan yang diperlukan sesuai kebutuhan	Tahun Berjalan	Kaur Tata Laksana
2	Keagamaan	1. Persyaratan 2. Sistem Mekanisme dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan	1. Memberikan penjelasan kepada pengguna layanan	Setiap Hari	Kamituwa

		4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2. Adanya Sosialisasi dan Pembinaan melalui Ketua RT/RW	Tahun Berjalan	Kamituwa, Jagabaya
		1. Kompetensi Pelaksana 2. Perilaku Pelaksana	1. Adanya Koordinasi dan Pembinaan serta Evaluasi didalam Peningkatan unsur tersebut 2. Peningkatan Kualitas Petugas Pelayanan melalui Pembinaan dan Pelatihan di Kabupaten	Tahun Berjalan Tahun Berjalan	Lurah Lurah
		1. Kualitas Sarana dan Prasarana	1. Menambah perlengkapan yang diperlukan sesuai kebutuhan	Tahun Berjalan	Kaur Tata Laksana
3	Pertanahan	1. Persyaratan 2. Sistem Mekanisme dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan 4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Memberikan penjelasan kepada pengguna layanan 2. Adanya Sosialisasi dan Pembinaan melalui Ketua RT/RW	Setiap Hari Tahun Berjalan	Jagabaya Jagabaya
		1. Kompetensi Pelaksana 2. Perilaku Pelaksana	1. Adanya Koordinasi dan Pembinaan serta Evaluasi didalam Peningkatan unsur tersebut 2. Peningkatan Kualitas Petugas Pelayanan melalui Pembinaan dan Pelatihan di Kabupaten	Tahun Berjalan Tahun Berjalan	Lurah Lurah
		1. Kualitas Sarana dan Prasarana	Menambah perlengkapan yang diperlukan sesuai kebutuhan	Tahun Berjalan	Kaur Tata Laksana
4	Ketenteraman, Ketertiban Umum dan Usaha	1. Persyaratan 2. Sistem Mekanisme dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan 4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Memberikan penjelasan kepada pengguna layanan 2. Adanya Sosialisasi dan Pembinaan melalui Ketua	Setiap Hari Tahun Berjalan	Jagabaya, Ulu Ulu Ulu Ulu, Jagabaya

			RT/RW		
		1. Kompetensi Pelaksana	1. Adanya Koordinasi dan Pembinaan serta Evaluasi didalam Peningkatan unsur tersebut. 2. Peningkatan Kualitas Petugas Pelayanan melalui Pembinaan dan Pelatihan di Kabupaten	Tahun Berjalan Tahun Berjalan	Lurah Lurah
		1. Kualitas Sarana dan Prasarana	1. Menambah perlengkapan yang diperlukan sesuai kebutuhan	Tahun Berjalan	Kaur Tata Laksana
5	Surat Keterangan Tidak Mampu	1. Persyaratan 2. Sistem Mekanisme dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan 4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Memberikan penjelasan kepada pengguna layanan 2. Adanya Sosialisasi dan Pembinaan melalui Ketua RT/RW	Setiap Hari Tahun Berjalan	Kamituwa Kamituwa, Jagabaya
		1. Kompetensi Pelaksana 2. Perilaku Pelaksana	1. Adanya Koordinasi dan Pembinaan serta Evaluasi didalam Peningkatan unsur tersebut. 2. Peningkatan Kualitas Petugas Pelayanan melalui Pembinaan dan Pelatihan di Kabupaten	Tahun Berjalan Tahun Berjalan	Lurah Lurah
		1. Kualitas Sarana dan Prasarana	1. Menambah perlengkapan yang diperlukan sesuai kebutuhan	Tahun Berjalan	Kaur Tata Laksana
6	Umum	1. Persyaratan 2. Sistem Mekanisme dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan 4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Memberikan penjelasan kepada pengguna layanan 2. Adanya Sosialisasi dan Pembinaan melalui Ketua RT/RW	Setiap Hari Tahun Berjalan	Lurah Lurah
		1. Kompetensi Pelaksana 2. Perilaku Pelaksana	1. Adanya Koordinasi dan Pembinaan serta	Tahun Berjalan	Lurah

			Evaluasi didalam Peningkatan unsur tersebut. 2. Peningkatan Kualitas Petugas Pelayanan melalui Pembinaan dan Pelatihan di Kabupaten	Tahun Berjalan	Lurah
		1. Kualitas Sarana dan Prasarana	1. Menambah perlengkapan yang diperlukan sesuai kebutuhan	Tahun Berjalan	Kaur Tata Laksana

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada dilapangan dalam kegiatan survei SKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Masih terbatasnya sarana dan prasarana yang dimiliki Pemerintah Kalurahan Ngawu untuk dapat memberikan pelayanan yang representative dan selaras dengan kebutuhan dan perkembangan zaman;
2. Masyarakat (responden) kurang respek atau kurang bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya/kurang obyektif, hal ini penyebabnya adalah :
 - a. Kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survei SKM;
 - b. Kurangnya kepercayaan responden terhadap upaya perubahan paradikma di jajaran pemerintah kalurahan sekarang ini; dan
 - c. Data yang diisikan pada lembar kuisisioner tidak lengkap.

Berdasarkan permasalahan diatas maka alternatif pemecahannya adalah :

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang betapa pentingnya survei-survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (public service) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima layanan;
2. Diperlukanya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik disemua sektor untuk terus meningkatkan kemampuan, ketrampilan, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana dan prasarana pendukung dan mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel;
3. Peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survei SKM; dan
4. Sarana dan prasarana pendukung di pelayanan perlu diperbaiki dan di tingkatkan dari tahun ke tahun.

BAB IV

PENUTUP

Dalam melaksanakan tugas survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I tahun 2026 pada Pelayanan Kalurahan Ngawu dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan Publik (Publik service) pada Kantor Pemerintah Kalurahan Ngawu secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik, Nilai IKM pelayanan di Kantor Kalurahan Ngawu pada Semester I Tahun 2026 berada pada Interval (76,61 – 88,30) ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah **B (baik)** atau kategori **Baik**;
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas baik oleh pengambil keputusan, pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan secara tidak diskriminatif; dan
3. Berupaya memperbaiki Sarana dan Prasarana pelayanan publik dari tahun ke tahun agar pengguna layanan merasa nyaman dan terlayani dengan baik sesuai harapan masyarakat.

Demikian laporan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Pemerintah Kalurahan Ngawu pada Semester I tahun 2026 ini, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lurah Ngawu,

WIBOWO DWI JADMIKO

Lampiran 1

HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KALURAHAN NGAWU SEMESTER I TAHUN 2026	
PELAYANAN PADA KANTOR KALURAHAN NGAWU	
NILAI IKM (setelah dikonversi) 79,79 Mutu Pelayanan : B Kinerja Unit Pelayanan : Baik	RESPONDEN Jumlah : 354 orang Jenis Kelamin Laki-laki : 176 orang Perempuan : 178 orang Pendidikan SD : 39 orang SMP : 62 orang SMA : 212 orang S I : 49 orang S 2 : 1 orang S 3 : 0 orang
1. Persyaratan : 8,664 2. Sistem Mekanisme, dan Prosedur : 8,411 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan : 8,328 4. Biaya Tarif : 10.31 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 8,582 6. Kompetensi Pelaksana : 8,676 7. Perilaku Pelaksana : 8,77 8. Sarana dan Prasarana Pelayanan : 8,156 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan : 9.89	PERIODE SURVEI 15 Juli s/d 31 Juli 2026
RENCANA TINDAK LANJUT	
Dari 9 (Sembilan) unsur Pelayanan pada Kantor Kalurahan Ngawu semester I tahun 2026, nilai IKM tertinggi terdapat pada Biaya/Tarif dengan Nilai Terkonversi 10,31 (sepuluh koma tiga puluh satu) sementara nilai IKM terendah terdapat pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana, dengan Nilai Terkonversi 8,156 (delapan koma seratus Lima puluh enam). Nilai IKM ini berada pada kategori B (Baik) sesuai dengan nilai interval IKM Terkonversi dalam rentang 76.61-88.30. Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan kedepan, yaitu berupaya mempertahankan dan terus meningkatkan nilai IKM agar mencapai nilai tertinggi dengan kategori A (Sangat Baik) dan memperbaiki unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah dengan meningkatkan mekanisme dan sistem pelayanan serta sarana dan prasarana yang ada, dengan tetap mengharap saran-saran dan masukan dari masyarakat, agar pelayanan di Kalurahan Ngawu khususnya ke depan lebih baik lagi.	
TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI, AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

Lurah Ngawu,
WIBOWO DWI JADMIKO



CONTOH FORMULIR KUOSIONER
SURVEI INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM)
UNIT PELAYANAN PUBLIK PADA KALURAHAN NGAWU

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)									
PEMERINTAH KALURAHAN NGAWU									
Tanggal Survei : / / 2026 Jam Survei : 08.00-12.00 WIB 13.00-17.00 W									
PROFIL RESPONDEN (Beri tanda centang pada kolom yang tersedia)									
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P									
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3									
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA									
JENIS LAYANAN YANG DITERIMA : ADMINISTRASI DAN KEPENDUDUKAN									
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN									
(Lingkari kode angka sesuai jawaban anda)									
01	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P*)	06	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayananan	P*)				
	Tidak sesuai	1		Tidak kompeten	1				
	Kurang sesuai	2		Kurang kompeten	2				
	Sesuai	3		Kompeten	3				
	Sangat sesuai	4		Sangat kompeten	4				
02	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		07	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.					
	Tidak Mudah	1		Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1				
	Kurang Mudah	2		Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2				
	Mudah	3		Sopan dan Ramah	3				
	Sangat Mudah	4		Sangat Sopan dan Ramah	4				
03	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		08	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana					
	Tidak Cepat	1		Buruk	1				
	Kurang Cepat	2		Cukup	2				
	Cepat	3		Baik	3				
	Sangat Cepat	4		Sangat Baik	4				
04	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.		09	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan					
	Sangat Mahal	1		Tidak Ada	1				
	Cukup Mahal	2		Ada tetapi Tidak Berfungsi	2				
	Murah	3		Berfungsi kurang Maksimal	3				
	Gratis	4		Dikelola dengan Baik	4				
05	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan								
	Tidak sesuai	1							
	Kurang sesuai	2							
	Sesuai	3							
	Sangat sesuai	4							
SARAN/MASUKAN:									

DAFTAR SEBARAN KUESIONER
SURVEI INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM)
UNIT PELAYANAN PUBLIK PADA KALURAHAN NGAWU

NO.	JENIS PELAYANAN	JUMLAH SAMPEL	KETERA NGAN
1.	Pelayanan Administrasi dan Kependudukan	59	
2.	Pelayanan Keagamaan	59	
3.	Pelayanan Pertanahan	59	
4	Pelayanan ketenteraman Ketertiban Umum dan Usaha	59	
5	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu	59	
6	Pelayanan Umum	59	
	JUMLAH	354	

Lampiran 4

**SEBARAN DATA RESPONDEN
SURVEI INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM)
UNIT PELAYANAN PUBLIK PADA KALURAHAN NGAWU**

1. Berdasarkan Jenis Kelamin Responden:

- a. Laki-laki = 176 orang
- b. Perempuan = 178 orang

2. Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden:

- a. SD ke bawah = 39 orang
- b. SLTP = 62 orang
- c. SLTA = 212 orang
- d. D1/D2/D3 = 40 orang
- e. S1/D IV = 1 orang
- f. S2 ke atas = 0 orang

3. Berdasarkan Pekerjaan Utama Responden:

- a. PNS = 15 orang
- b. TNI = 3 orang
- c. POLRI = 1 orang
- d. Swasta = 13 orang
- e. Wirausaha = 92 orang
- f. Lainnya = 230 orang

SARAN-SARAN
SURVEI INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM)
UNIT PELAYANAN PUBLIK PADA KALURAHAN NGAWU

Dari formulir survei yang disampaikan, diperoleh beberapa saran dan masukan dari responden. Berdasarkan pada jenis pelayanan yang ada, saran dan masukan tersebut disampaikan sebagai berikut :

A. Jenis Pelayanan Administrasi dan Kependudukan, mendapatkan masukan dari responden sebagai berikut :

1. Tingkatkan pelayanan dan mempermudah dalam mengurus surat-surat agar warga lebih nyaman.
2. Tingkatkan pelayanan dan mempermudah dalam mengurus surat-surat agar warga puas dan senang.
3. Pemerataan bantuan.
4. Pelayanannya baik, sopan, ramah, sesuai dan kompeten.
5. Diadakan senam atau bazaar dan kembangkan Tamkul biar ramai, karena penjual belum komplet.
6. Kami minta perangkat desa/pegawai kalau ada acara minta berpakaian rapi, jangan kaosan, terima kasih.
7. Pertahankan/tingkatkan.
8. Dalam berkantor/pertemuan pakaian yang sopan.
9. Dimohon kunjungan tiap-tiap RT ada pertemuan.
10. Mohon jam pelayanan yg tepat.

B. Jenis Pelayanan Keagamaan, mendapatkan masukan dari responden sebagai berikut:

1. Pelayanan cukup baik.
2. Mohon ditingkatkan pelayanannya, dalam melayani masyarakat.
3. Tingkatkan dan jaga kebersihan dan keamanan dlm lingkungan setempat.
4. Adakan kegiatan yang lebih banyak lagi baik itu berupa kesenian, maupun acara yang bias memberikan hiburan pada masyarakat setempat.
5. Tingkatkan terus.
6. Semoga bisa amanah.
7. Tingkatkan pelayanan masyarakat. Tingkatkan pendekatan kepada masyarakat. Jujur sopan dan adil.
8. *Aku urung tau entuk bantuan.*
9. Bantuan kurang merata.

C. Jenis Pelayanan Pertanahan, mendapatkan masukan dari responden sebagai berikut:

1. Perangkat/Pamong sering-seringlah terjun ke warga seluruh Kalurahan Ngawu, meskipun itu Cuma nongkrong atau singgah sebentar, biar warga tahu dan kenal pegawai kalurahan.
2. Mohon ijin untuk selalu survey/update data-data kependudukan. Terutama untuk penerima bantuan-bantuan dalam bentuk apapun dan juga desil-desil yang tidak sesuai dengan keadaan saat ini (keadaan setiap masyarakat) bahwasanya itu dapat mempengaruhi untuk anak-anak penerima bantuan PIP dan juga disaat mencari sekolah dengan jalur afirmasi. Terima kasih.

3. Tingkatkan kinerja semua perangkat desa terutama dukuh. Setiap datang ke kalurahan tidak lain tidak bukan hanya Pak Kasno yang melayani.
4. Lebih ramahlah pada masyarakat. Seringlah bersapa dahulu pada masyarakat saat bertemu. Jujur dan adil dalam melayani masyarakat serta sopan dan ramah santun.
5. Maksimalkan pelayanan.
6. Kurang pemerataan dalam hal BANTUAN.

D. Jenis Pelayanan Ketenteraman, Ketertiban Umum dan Usaha, mendapatkan masukan dari responden sebagai berikut :

1. Untuk lebih mendengarkan aspirasi rakyat.
2. Kalau ketemu tolong saling menyapa, kalau sudah sering ketemu pernah saya ketemu salah satu petugas tidak mesem, guyu. Terima kasih.
3. Saran untuk pegawe dimohon untuk berpenampilan rapi di waktu acarapun contohe layat, jagong, rapat, karna warga ada yg melihat pegawe kadang hanya memakai kaos, topi, celana color. Terima kasih.
4. Kami mohon tingkatkan kedisiplinan.
5. Kami mohon pendekatan diri kepada masyarakat.
6. Perlu peningkatan.
7. Tingkatan.
8. Tingkatkan kekompakan, ketertiban, kebersihan supaya masyarakat bias puas dan senang.
9. Lebih ramah dengan masyarakat. Jujur dan trasnparan dalam semua hal.
10. Kurang pemerataan dalam hal bantuan.
11. Tingkatkan pelayanan masyarakatan.

E. Jenis Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu, mendapatkan masukan dari responden sebagai berikut :

1. Tingkatkan pelayanan terhadap masyarakat.
2. Tingkatkan kinerja aparat desa.
3. Saya melihat ada beberapa petugas tdk berpakaian rapi dlm suatu acara, mungkin bias ditertibkan lagi terimakasih.
4. Mbok diadakan senam sehat 2 aatau 1 minggu sekali.
5. Mohon pertahankan pelayanan yang sudah berjalan dengan baik. Tingkatkan kedisiplinan dlm pelayanan.
6. Cukup.
7. Harus dilayani dengan baik dan cepat karena ini sangat penting bagi yg tidak mampu.
8. Layani dengan baik karena ini kaitannya dg warga tdk mampu.
9. Pertahankan pelayanan.
10. Jalan masuk mohon diperbaiki agar mulus.

F. Jenis Pelayanan Umum, mendapatkan masukan dari responden sebagai berikut :

1. Pelayanan harus ditingkatkan.
2. Mohon lebih ditertibkan ketika dalam menerima bantuan no antrian/sesuaikan no antrian jangan pilih kasih yang ini didahulukan yang itu dibelakangkan jangan dibuat alas an terima kasih.
3. Mohon pegawe berpenampilan rapi ketika diacara jangan kaosan celana koloran dan topinan dan saling menyapa. Terima kasih.

4. Perlu peningkatan pelayanan umum.
5. Semoga lebih baik lagi.
6. Semoga lebih baik lagi.
7. Tingkatkan pelayanan dan mempermudah dalam mengurus surat-surat agar warga puas dan senang.
8. Tingkatkan pelayanan supaya warga lebih mudah. Jaga kebersihan supaya baik terlihat bersih.
9. Maksimalkan pelayanan masyarakat.
10. Tingkatkan pelayanan biar lebih baik lagi.

SK TIM PELAKSANA

Lampiran 7

DOKUMENTASI DAN BUKTI PUBLIKASI PELAKSANAAN
SURVEI INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM)
UNIT PELAYANAN PUBLIK PADA KALURAHAN NGAWU

