LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

DI PEMERINTAH DESA BOGOHARJO
PERIODE : SEMESTER III TAHUN 2026

RINGKASAN EKSEKUTIF

(Executive Summary)

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

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali berisi capaian nilai setiap unsur pelayanan pada Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bogoharjo. Untuk laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan III Tahun 2026 nilai rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Desa Bogoharjo adalah **89,75** atau kategori **Sangat Baik**. Nilai tertinggi unsur layanan adalah unsur **Biaya/Tarif (4,82),** sedangkan nilai terendahnya unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (4,46).**

Pemerintah Desa Bogoharjo melaksanakan maupun menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara mandiri. Dari hasil survei yang diperoleh kemudian ditindaklanjuti untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang baik oleh masyarakat.

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (*tripilar* dalam konsepsi *government).*

Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government).*

Pemerintah Desa memiliki kewenangan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Desa dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Untuk mewujudkan visi Desa dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, Pemerintah Desa Bogoharjo melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Triwulan III Tahun 2026.

B. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintah Desa Bogoharjo.

C. Target dan Sasaran

Target dan sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai Kinerja penyelenggara pelayanan di Pemerintah Desa Bogoharjo;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Bogoharjo;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pemerintah Desa Bogoharjo; dan

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Pemerintah Desa Bogoharjo.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

   Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

   Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

   Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

   Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

   Bahwa pelaksanaan survei harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas
   Dalam melakukan survei, pencacah tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Unsur SKM

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) meliputi:

1. Persyaratan
   tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
2. Prosedur
   kemudahan pemahaman dan alur prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas.
3. Waktu Penyelesaian
   Tentang kecepatan waktu proses pelayanan yang diberikan.
4. Biaya/Tarif
   tentang kewajaran dan kesesuaian biaya atau tarif pelayanan.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
   hasil akhir pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan ketentuan/harapan.
6. Kesopanan Pelaksana
   penilaian terhadap kesopanan petugas dalam melayani.
7. Perilaku Pelaksana
   penilaian terhadap keramahan petugas dalam melayani.

8. Kemampuan Pelaksana
   penilaian terhadap kemampuan petugas dalam melayani
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
   kecepatan dan ketanggapan unit pelayanan dalam merespons saran, masukan, atau keluhan.
10. Sarana dan Prasarana.
    Sarana dan Prasarana di ruang layanan kami.

F. Manfaat

Dengan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan 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.

G. Dasar Hukum

1. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

.

BAB II
PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Pelaksana Survei
   a. Pelaksana Survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
   b. Pelaksanaan survei dilaksanakan sendiri oleh Pemerintah Desa Bogoharjo.
2. Tahapan Survei
   Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei
   Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik

yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Pemerintah Desa Bogoharjo dalam melaksanakan survei menggunakan teknik survei kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat dan teknik kuesioner elektronik *(e-survei).*

BAB III
PELAKSANAAN DAN PENGOLAHAN DATA

A. Pelaksanaan

1. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

   Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Kantor Desa Bogoharjo mulai tanggal 8 Agustus 2026 sampai dengan tanggal 28 September 2026 dimana pengumpulan data dilakukan melalui sarana media elektronik dengan menggunakan QR Scan barcode :

   dan juga menggunakan media elektronik google form dengan alamat URL

   https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe6Fbv7l_No8F0x6Y6askKvfmIHHKbocHSrCPl0ieQ3lMV92A/viewform?usp=dialog

B. Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode Survei dilakukan sebagai berikut:

1. Langkah-Langkah Penghitungan SKM
   a. Menghitung Nilai Rata-Rata per Unsur (NRR):
      Rumus NRR adalah :

$$\text{NRR unsur} = \frac{Jumlah\ Nilai\ Per\ Unsur}{Jumlah\ Responden}$$

      Dilakukan untuk setiap unsur pelayanan 10 (sepuluh) unsur.

      Contoh : Jumlah Unsur Persyaratan 48 dari 10 responden, maka NRR adalah

$$\text{NRR unsur} = \frac{48}{10} = 4{,}8$$

   b. Menghitung Bobot Nilai Tertimbang

      Karena setiap unsur memiliki bobot yang sama dalam Permenpan RB

No. 14/2017, bobot per unsur dihitung dengan rumus:

$$\text{Bobot per unsur} = \frac{1}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{10} = 0{,}1$$

c. Menghitung NRR Timbang per Unsur

Cari Nilai Rata-rata (NRR) masing-masing unsur terlebih dahulu, lalu kalikan dengan bobot (0,10) :

$$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR unsur x } 0{,}10$$

d. Rumus Akhir Indeks SKM (Skala 1–5)

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Penyelenggara Pelayanan Publik digunakan pendekatan nilai rata_rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Indek SKM} = \sum_i^{10}(NRR\ Unsur\ i\ X\ 0{,}10)$$

e. Konversi ke Skala 100 (Opsional)
Untuk mengubah nilai indeks dari skala 1–5 ke skala 100, gunakan rumus penyesuaian proporsi skala:

$$\text{Nilai Indeks Skala 100} = \left(\frac{Nilai\ Indeks\ (Skala\ 1-5)-1}{4}\right) \text{ x } 100$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan tabel sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 1,79	25	E	Sangat Kurang Baik
2	1,80 – 2,60	25,01 – 43,75	D	Kurang Baik
3	2,61 – 3,40	43,76 – 62,50	C	Cukup Baik
4	3,41 – 4,21	62,51 – 81,25	B	Baik
5	4,22 – 5,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB IV
PROFIL RESPONDEN

A. Jenis Kelamin

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	55	44.35
2	Perempuan	69	55,65
	Jumlah	124	100

Berdasarkan tabel 3 Responden menurut Karakteriksit Jenis Kelamin diatas mayoritas responden pada survei ini berjenis kelamin **Perempuan sebanyak 69 orang (55,65%).**

B. Usia

Responden Menurut Karakteristik Usia

No	Usia	Frekuensi	%
1	≤ 20	1	0.80
2	21 - 30	15	12.10
3	31 - 40	26	20.97
4	41 - 50	35	28.23
5	51 - 60	34	27.42
6	> 61	13	10.48
Jumlah		124	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik usia diatas mayoritas responden pada penelitian ini berusia **41-50 tahun** sebanyak **35 orang (28,23%).**

C. Pendidikan Terakhir

Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD/Sederajat	13	10.48
2	SMP/Sederajat	16	12.90
3	SLTA/Sederajat	55	44.35
4	Diploma I/II/III	2	1.61
5	Diploma IV / Sarjana	38	30.65
6	S II/III	0	0.00
	Jumlah	124	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada survei ini berpendidikan terakhir **SMA** sebanyak **55 orang (44,35%).**

BAB VI
ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Analisa Hasil Survei

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 124 angket.

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pemerintah Desa Bogoharjo dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pemerintah Desa Bogoharjo sebesar **89,75** berada pada kategori **"SANGAT BAIK"** (pada interval 81,26 - 100).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari Sepuluh ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesepuluh ruang lingkup tersebut.

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Pada Pemerintah Desa Bogoharjo adalah sebagai berikut :

No	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	4,53	Sangat Baik	7
2	Prosedur	4,50	Sangat Baik	8
3	Waktu penyelesaian	4,46	Sangat Baik	9
4	Biaya/tarif	4,82	Sangat Baik	1
5	Produk layanan	4,58	Sangat Baik	6
6	Kompetensi pelaksana	4,65	Sangat Baik	3
7	Kesopanan Pelaksana	4,60	Sangat Baik	5
8	Perilaku pelaksana	4,65	Sangat Baik	4
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,46	Sangat Baik	10
10	Sarana dan Prasarana	4,67	Sangat Baik	2

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: (4,53 x 0,1) + (4,50 x 0,1) + (4,46 x 0,1) + (4,82 x 0,1) + (4,58 x 0,1) + (4,65 x 0,1) + (4,60 x 0,1) + (4,65 x 0,1) + (4,46 x 0,1) + (4,67 x 0,1) = Nilai Indeks (X) adalah **4,59** Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai beikut :

a. Nilai SKM setelah dikonversi skala 100

Nilai Indeks Skala 100 $= \left(\frac{Nilai\ Indeks\ (Skala\ 1-5)-1}{4}\right)$ x 100

$= \frac{4{,}59-1}{4}$ x 100

= 0,8975 x 100

= **89,75**

b. Mutu Pelayanan = **A**

c. Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

Adapun perincian analisis dari Kesepuluh keusioner diuraikan sebagai berikut:

1. Persyaratan

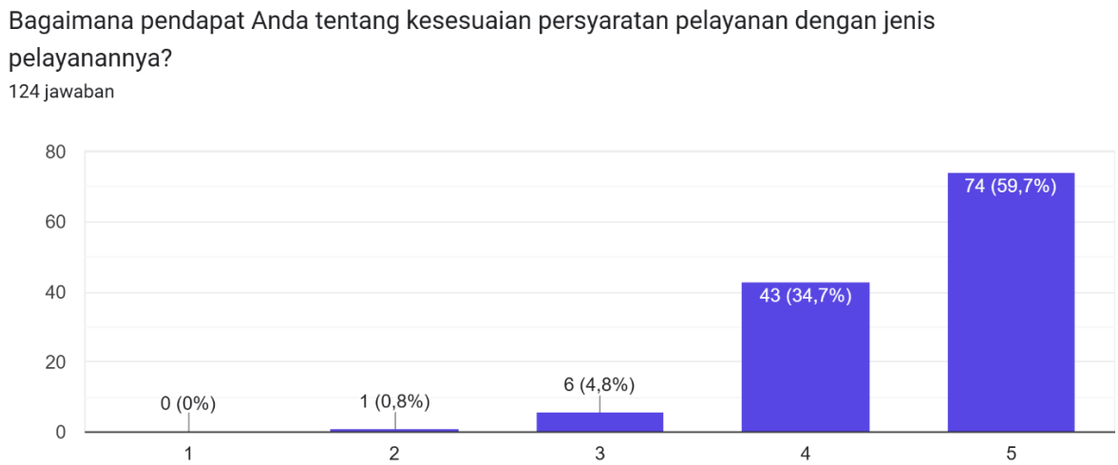
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,53** berada pada interval skor 4,22 – 5,00 kategori **"SANGAT BAIK".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Bogoharjo ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan

Pemerintah Desa Bogoharjo ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini:

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Tidak Sesuai	1	0	0
2	Tidak Sesuai	2	1	0,8
3	Cukup Sesuai	3	6	4,8
4	Sesuai	4	43	34,7
5	Sangat Sesuai	5	74	59,7
Jumlah			124	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



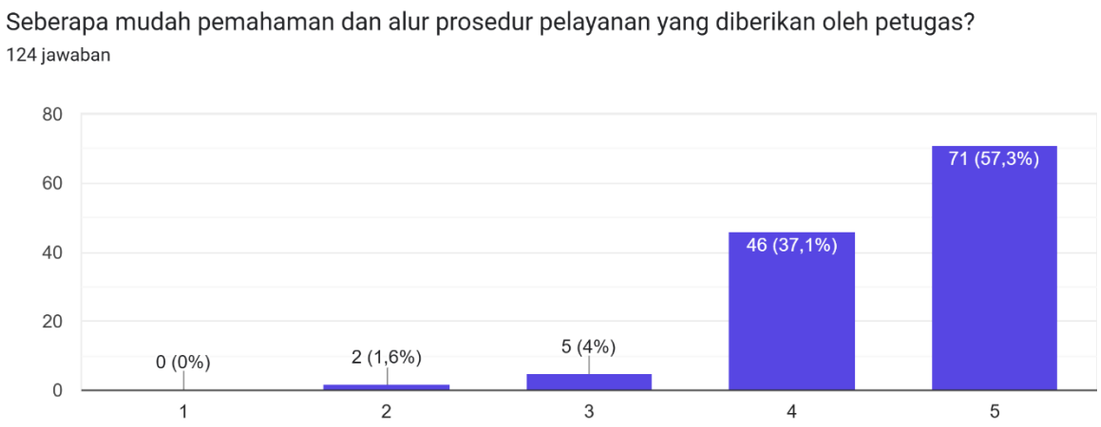
2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Daeri hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,50** berada pada interval skor 4,22 – 5,00 kategori **"SANGAT BAIK".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Bogoharjo ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Bogoharjo ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini:

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Tidak Mudah	1	0	0
2	Tidak Mudah	2	2	1,6
3	Cukup Mudah	3	5	4
4	Mudah	4	46	37,1
5	Sangat Mudah	5	71	57,3
		Jumlah	100	100

Berdasarkan tabel diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



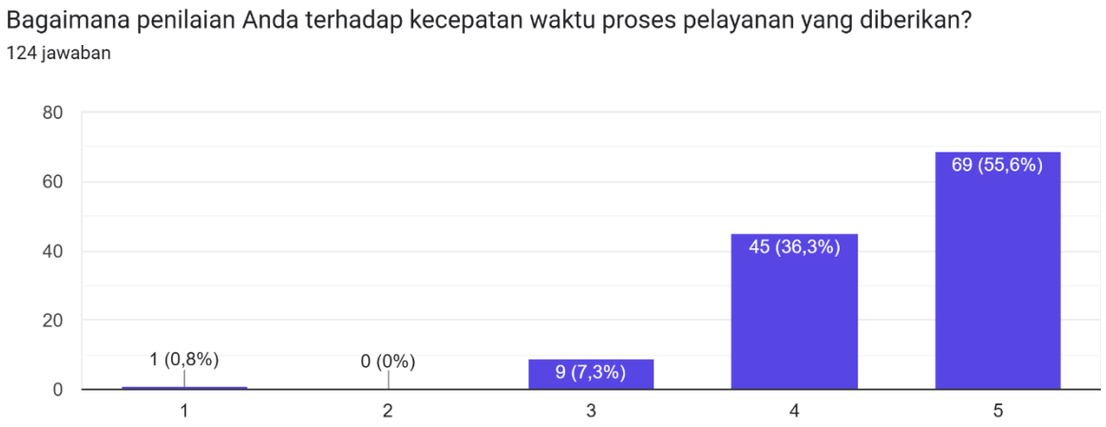
3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,46** berada pada interval skor 4,22–5,00 kategori **"SANGAT BAIK".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Bogoharjo ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Bogoharjo ruang lingkup waktu penyelesaian disajikan pada tabel berikut ini:

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Lama	1	1	0,8
2	Lama	2	0	0
3	Cukup Lama	3	9	7,3
4	Cepat	4	45	36,3
5	Sangat Cepat	5	69	55,6
		Jumlah	124	100

Berdasarkan tabel diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif tidak ada dalam seluruh pelayanan di Pemerintah Desa Bogoharjo atau dengan kata lain **GRATIS**. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 4,82 berada pada interval skor 4,22–5,00 kategori **"SANGAT BAIK".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Bogoharjo, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Bogoharjo ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini:

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mahal	1	0	0
2	Mahal	2	1	0,8
3	Murah	3	4	3,2
4	Sangat Murah	4	11	8,9
5	Gratis	5	108	87,1
		Jumlah	92	100

Berdasarkan tabel diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

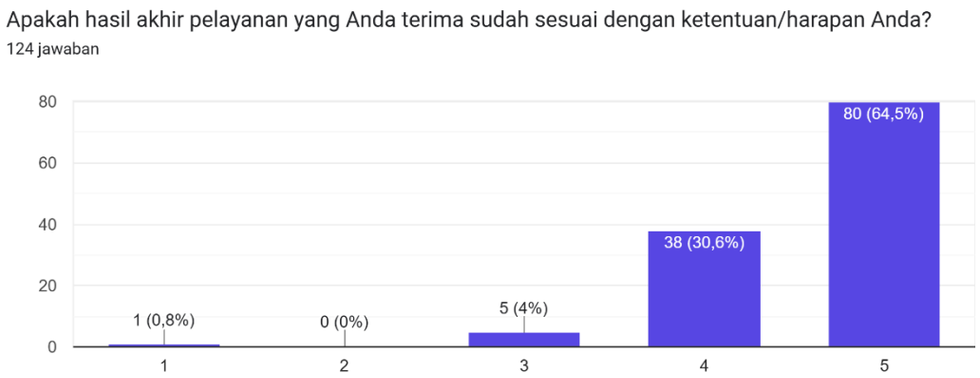
5. Produk Layanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,293** berada pada interval skor 4,22–5,00 kategori **"SANGAT BAIK".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Bogoharjo, ruang lingkup produk spesifikasi layanan berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Bogoharjo ruang lingkup produk layanan disajikan pada tabel berikut ini:

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Tidak Sesuai	1	1	0,8
2	Tidak Sesuai	2	0	0
3	Cukup Sesuai	3	5	4
4	Sesuai	4	38	30,6
5	Sangat Sesuai	5	80	64,5
		Jumlah	124	100

Berdasarkan tabel diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



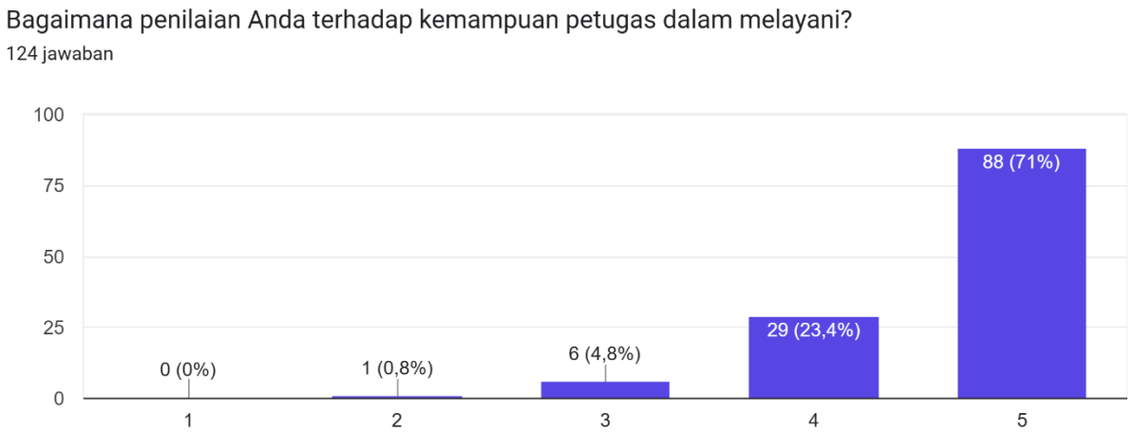
6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,65** berada pada interval skor 4,22–5,00 kategori **"SANGAT BAIK".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Bogoharjo, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Bogoharjo, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Tidak Kompeten	1	0	0
2	Kurang Kompeten	2	1	0,8
3	Cukup Kompeten	3	6	4,8
4	Kompeten	4	29	23,4
5	Sangat Kompeten	5	88	71
		Jumlah	124	100

Berdasarkan tabel diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



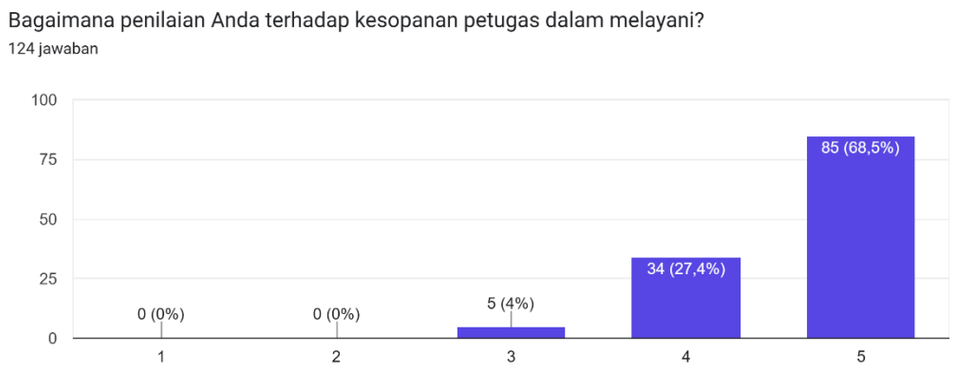
7. Kesopanan pelaksana

Kesopanan Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,60** berada pada interval skor 4,22–5,00 kategori **"SANGAT BAIK".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Bogoharjo, ruang lingkup kesopanan pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Bogoharjo, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Tidak Sopan	1	0	0
2	Tidak Sopan	2	0	0
3	Cukup Sopan	3	5	4
4	Sopan	4	34	27,4
5	Sangat Sopan	5	85	68,6
		Jumlah	124	100

Berdasarkan tabel diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



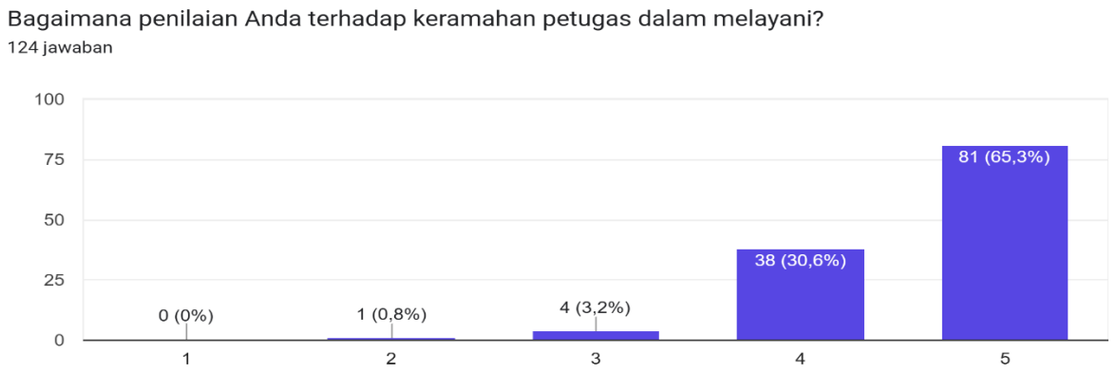
8. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,65** berada pada interval skor 4,22–5,00 kategori **"SANGAT BAIK".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Bogoharjo, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Bogoharjo, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Tidak Ramah	1	0	0
2	Tidak Ramah	2	1	0,8
3	Cukup Ramah	3	4	3,2
4	Ramah	4	38	30,6
5	Sangat Ramah	5	81	65,4
		Jumlah	124	100

Berdasarkan tabel diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini

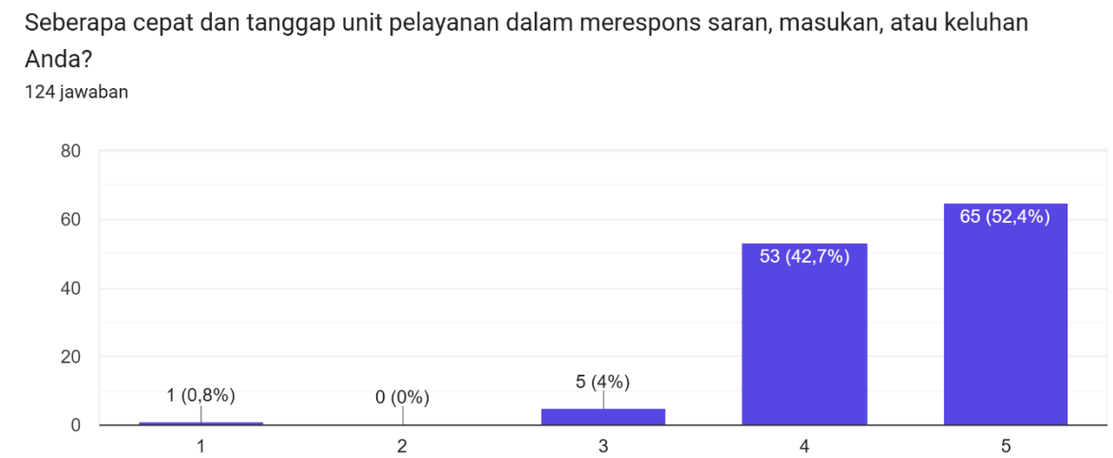


9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,46** berada pada interval skor 4,22–5,00 kategori **"SANGAT BAIK"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Bogoharjo, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Bogoharjo, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini;

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Lambat	1	1	0,8
2	Lambat	2	0	0
3	Cukup Cepat	3	5	4
4	Cepat	4	53	42,7
5	Sangat Cepat	5	65	52,4
		Jumlah	124	100

Berdasarkan tabel diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:

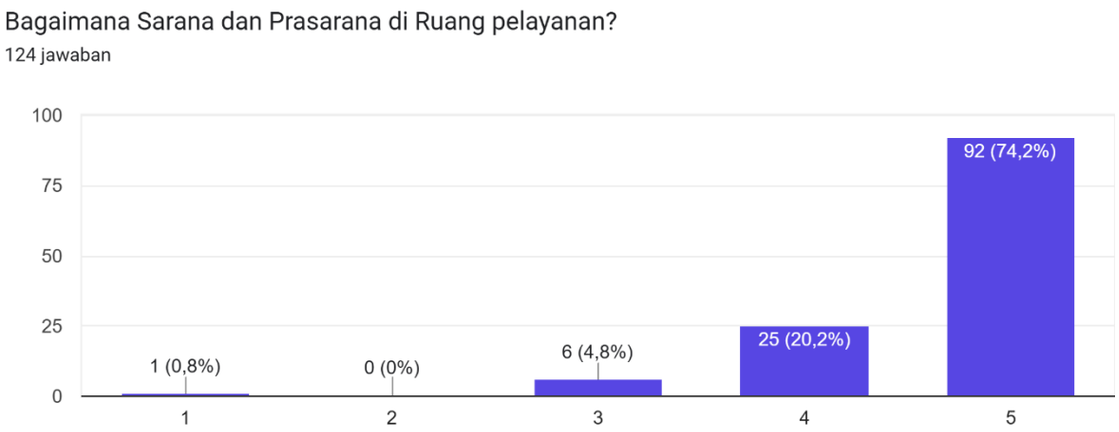


10. Sarana dan Prasarana

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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **4,67** berada pada interval skor 4,22–5,00 kategori **"SANGAT BAIK".** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Bogoharjo, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik.
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Bogoharjo, ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini:

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Tidak Bagus	1	1	0,8
2	Tidak Bagus	2	0	0
3	Cukup Bagus	3	6	4,8
4	Bagus	4	25	20,2
5	Sangat Bagus		92	74,2
		Jumlah	124	100

Berdasarkan tabel diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



B. Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas mulai dari unsur yang paling rendah nilainya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan proiritas jangka pendek, menengah dan jangka panjang. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil survei Kepuasan Masyarakat oleh Pemerintah Desa Bogoharjo adalah sebagai berikut :

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU					PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	THN	
1	Persyaratan	Sosialisasi kepada masyarakat pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan	√	√	√	√	2026/2027	Kasi Pemerintahan
2	Prosedur	Melaksanakan review standar pelayanan dan SOP sesuai kebutuhan dan tugas bidang	√	√	√	√	2026/2027	Kasi Pemerintahan
3	Waktu Penyelesaian	Memanfaatkan teknologi informasi untuk efektivitas waktu pelayanan	√	√	√	√	2026/2027	Kasi Pemerintahan
4	Biaya/Tarif	-Membuat spanduk/banner/ leaflet berisi tentang slogan pelayanan tidak dipungut biaya/gratis - Melaksanakan sosialisasi tentang biaya/tarif pelayanan gratis melalui tatap muka maupun infografis	√	√	√	√	2026/2027	Kasi Pemerintahan
5	Produk Layanan	Sosialisasi kepada masyarakat pengguna layanan terkait produk spesifikasi jenis layanan	√	√	√	√	2026/2027	Kasi Pemerintahan
6	Kompetensi pelaksana	· Mengikutsertakan petugas layanan pada kegiatan bimbingan teknis dan studi komparasi sesuai bidang tugas masing masing. · Menyusun analisis beban kerja dan analisis jabatan	√	√	√	√	2026/2027	Kasi Pelayanan
7	Perilaku pelaksana	Memberikan bimbingan/arahan kepada petugas/pelaksana secara rutin	√	√	√	√	2026/2027	Kasi Pelayanan
8	Sarana dan Prasarana	Pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor sesuai kebutuhan	√	√	√	√	2026/2027	Kaur TU dan Umum
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	➢ Optimalisasi penanganan pengaduan dengan memanfaatkan teknologi informasi	√	√	√	√	2026/2027	Kaur Perencanaan

Melalui penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan hasil survei Kepuasan masyarakat diharapkan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Desa Bogoharjo akan menjadi lebih baik dan membahagiakan masyarakat.

BAB VII
PENUTUP

A. Kesimpulan

Persepsi masyarakat terhadap tingkat kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Bogoharjo telah diuraikan dalam laporan ini, oleh karena itu perbaikan dalam rencana tindak lanjut yang akan dirumuskan diharapkan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna layanan publik. Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di

Pemerintah Desa Bogoharjo sebesar **89,75** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK (A)**.

B. Rekomendasi

Persepsi “Sangat Baik” atau “Baik” dari masyarakat, bukan merupakan kesempurnaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, untuk itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan, antara lain :

1. Perlu upaya pemberian pelatihan dan pemahaman yang berkesinambungan bagi penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai penyedia layanan yang berkualitas dengan berpedoman pada Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur dan meningkatkan kedisiplinan serta rasa tanggung jawab petugas.
2. Perlu upaya optimalisasi penerapan teknologi informasi (IT) dan kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan secara online.
3. Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik yang melibatkan pengguna layanan (Perwakilan Masyarakat, LSM, Media Massa, Perwakilan Asosiasi, akademisi dan *stakeholder* yang terkait) agar dilaksanakan secara berkala dan saran masukan dari Forum Konsultasi Publik agar dapat dijadikan sebagai bahan dalam penentuan kebijakan guna meningkatkan mutu pelayanan publik.
3. Perlu upaya optimalisasi publikasi terkait perubahan persyaratan dan prosedur layanan, baik melalui media cetak maupun media sosial.
4. Rencana tindak lanjut yang telah dirumuskan agar segera di tindaklanjuti untuk perbaikan layanan publik.
5. Perlu mendorong terciptanya inovasi pelayanan yang membahagiakan masyarakat sehingga tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan semakin meningkat.
6. Perlu meningkatkan kompetensi pegawai dengan mengikutsertakan pegawai dalam bimtek service excellence dan bimtek pegawai sesuai dengan bidang tugasnya masing masing.

Menyetujui Kepala Desa Bogoharjo	Ketua Tim Survey
WIJI SLAMET PRIYADI	**APIN ANDRIANTO**

Lampiran

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk Layanan	Kompetensi	Kesopanan	Perilaku	Saran	Prasarana
1	Responden 1	L	35	Diploma IV/ Sarjana	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
2	Responden 2	P	51	SLTA/Sederajat	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
3	Responden 3	P	45	SLTA/Sederajat	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
4	Responden 4	P	28	SLTA/Sederajat	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
5	Responden 5	L	37	SLTA/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	Responden 6	L	35	Diploma IV/ Sarjana	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
7	Responden 7	P	40	SLTA/Sederajat	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
8	Responden 8	L	37	SLTA/Sederajat	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
9	Responden 9	P	40	SLTA/Sederajat	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
10	Responden 10	L	38	Diploma IV/ Sarjana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	Responden 11	L	44	SD/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	Responden 12	L	29	SLTP/Sederajat	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
13	Responden 13	L	39	SLTA/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	Responden 14	L	45	SLTA/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	Responden 15	L	45	SLTA/Sederajat	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
16	Responden 16	P	25	Diploma IV/ Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Responden 17	P	17	SLTA/Sederajat	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5

18	Responden 18	L	34	SLTA/Sederajat	2	2	1	2	1	3	2	2	1	1
19	Responden 19	P	27	SLTA/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	Responden 20	P	42	Diploma IV/ Sarjana	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
21	Responden 21	P	57	Diploma IV/ Sarjana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	Responden 22	L	57	SLTA/Sederajat	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
23	Responden 23	L	57	SLTA/Sederajat	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
24	Responden 24	L	24	Diploma IV/ Sarjana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	Responden 25	L	60	Diploma IV/ Sarjana	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
26	Responden 26	P	54	Diploma IV/ Sarjana	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
27	Responden 27	P	61	Diploma IV/ Sarjana	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
28	Responden 28	L	49	Dilploma I/II/III	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
29	Responden 29	P	34	Diploma IV/ Sarjana	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
30	Responden 30	P	60	Diploma IV/ Sarjana	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
31	Responden 31	P	39	SLTA/Sederajat	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
32	Responden 32	L	56	SD/Sederajat	5	4	3	5	3	5	5	5	4	5
33	Responden 33	L	57	SLTP/Sederajat	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
34	Responden 34	P	47	SLTP/Sederajat	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
35	Responden 35	P	57	SLTA/Sederajat	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
36	Responden 36	P	56	SLTA/Sederajat	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
37	Responden 37	P	70	SD/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	Responden 38	P	30	SLTA/Sederajat	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5

39	Responden 39	P	58	SD/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	Responden 40	P	42	SLTA/Sederajat	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
41	Responden 41	P	46	Diploma IV/ Sarjana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	Responden 42	P	42	Diploma IV/ Sarjana	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
43	Responden 43	P	48	SLTP/Sederajat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Responden 44	P	64	Diploma IV/ Sarjana	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5
45	Responden 45	P	59	SD/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	Responden 46	P	54	SD/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	Responden 47	L	38	Diploma IV/ Sarjana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	Responden 48	P	33	SLTA/Sederajat	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3
49	Responden 49	P	48	SLTP/Sederajat	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
50	Responden 50	P	61	Diploma IV/ Sarjana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	Responden 51	L	63	Diploma IV/ Sarjana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	Responden 52	P	48	SLTP/Sederajat	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
53	Responden 53	P	37	SLTP/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	Responden 54	P	43	Diploma IV/ Sarjana	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
55	Responden 55	P	45	SLTA/Sederajat	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
56	Responden 56	L	44	SLTA/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	Responden 57	P	42	SLTP/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	Responden 58	L	57	SLTA/Sederajat	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
59	Responden 59	P	30	SLTA/Sederajat	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3

60	Responden 60	L	31	SLTA/Sederajat	3	4	5	4	4	3	5	5	5	4
61	Responden 61	P	57	Diploma IV/ Sarjana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	Responden 62	P	24	SLTA/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	Responden 63	L	62	SLTA/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	Responden 64	P	26	SLTA/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	Responden 65	L	74	Diploma IV/ Sarjana	4	4	3	5	5	4	4	3	4	5
66	Responden 66	P	41	Diploma IV/ Sarjana	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
67	Responden 67	L	45	Diploma IV/ Sarjana	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
68	Responden 68	L	41	Diploma IV/ Sarjana	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5
69	Responden 69	P	29	Diploma IV/ Sarjana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	Responden 70	L	48	SLTA/Sederajat	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	Responden 71	P	53	SLTA/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	Responden 72	P	58	SLTA/Sederajat	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
73	Responden 73	L	36	Diploma IV/ Sarjana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	Responden 74	L	36	SD/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	Responden 75	L	68	Diploma IV/ Sarjana	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
76	Responden 76	P	41	SLTA/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
77	Responden 77	L	57	SLTA/Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	Responden 78	P	61	Diploma IV/ Sarjana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	Responden 79	P	28	SLTA/Sederajat	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
80	Responden 80	L	57	Diploma IV/ Sarjana	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5

81	Responden 81	P	39	SLTA/Sederajat	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
82	Responden 82	L	43	SLTP/Sederajat	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
83	Responden 83	P	76	SD/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	Responden 84	L	52	SLTA/Sederajat	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
85	Responden 85	P	51	Diploma IV/ Sarjana	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
86	Responden 86	L	45	Diploma IV/ Sarjana	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
87	Responden 87	L	56	SLTA/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	Responden 88	L	54	SD/Sederajat	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
89	Responden 89	P	26	SLTA/Sederajat	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
90	Responden 90	L	61	SLTA/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	Responden 91	P	54	SLTA/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	Responden 92	L	50	SLTP/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	Responden 93	P	48	SLTP/Sederajat	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
94	Responden 94	L	39	SLTP/Sederajat	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
95	Responden 95	L	48	SLTA/Sederajat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	Responden 96	P	27	Dilploma I/II/III	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
97	Responden 97	P	37	Diploma IV/ Sarjana	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
98	Responden 98	P	50	SLTP/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	Responden 99	P	36	Diploma IV/ Sarjana	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
100	Responden 100	L	27	SLTA/Sederajat	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
101	Responden 101	P	58	Diploma IV/ Sarjana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

102	Responden 102	L	60	SLTA/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	Responden 103	L	54	SLTA/Sederajat	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	Responden 104	L	40	SLTA/Sederajat	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
105	Responden 105	L	33	SLTA/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	Responden 106	P	41	Diploma IV/ Sarjana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	Responden 107	P	45	Diploma IV/ Sarjana	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
108	Responden 108	P	52	SLTA/Sederajat	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
109	Responden 109	L	48	SLTP/Sederajat	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3
110	Responden 110	L	50	SLTA/Sederajat	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
111	Responden 111	L	40	SLTA/Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
112	Responden 112	L	52	SLTA/Sederajat	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
113	Responden 113	P	53	SD/Sederajat	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
114	Responden 114	P	41	Diploma IV/ Sarjana	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
115	Responden 115	P	42	SLTA/Sederajat	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5
116	Responden 116	L	57	SD/Sederajat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	Responden 117	P	51	SLTP/Sederajat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	Responden 118	L	43	SLTA/Sederajat	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
119	Responden 119	L	35	SLTA/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
120	Responden 120	L	29	SLTP/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
121	Responden 121	P	67	SD/Sederajat	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
122	Responden 122	P	55	Diploma IV/ Sarjana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

123	Responden 123	P	39	SLTA/Sederajat	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4
124	Responden 124	P	80	SD/Sederajat	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5