



Laporan Survey

# KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2020

**SEKRETARIAT JENDERAL  
KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH  
TERTINGGAL DAN TRANSMIGRASI**



## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Pengertian Umum.....	3
1.4 Maksud dan Tujuan .....	3
1.5 Sasaran.....	4
1.6 Manfaat.....	4
1.7 Unsur Survei Kepuasan Pelayanan Publik .....	5
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....	6
2.1 Ruang Lingkup .....	6
2.2 Persiapan.....	6
2.3 Pengumpulan Data.....	8
2.4 Pengelohan dan Analisis Data .....	8
2.4.1 Metode Pengolahan Data.....	8
2.4.2 Perangkat Pengolahan.....	10
2.4.3 Pengujian Kualitas Data.....	11
BAB III HASIL PENGUKURAN .....	12
3.1 Data Hasil Penyusunan Survei .....	12
3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Pelayanan Publik ...	15
BAB IV PENUTUP .....	16
4.1 Kesimpulan.....	16

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKPP, Interval Konversi SKPP, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	10
Tabel 2. Kategori Mutu Pelayanan.....	13
Tabel 3. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 8 Unsur Pelayanan.....	14

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) perlu dilakukan Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkup Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi adalah disusunnya Peraturan Menteri Desa Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan dan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Desa, PDPT.

Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan publik yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Pelayanan Publik Biro Hubungan Masyarakat telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Pelayanan Publik terhadap pelayanan pada unit pelayanan PPID dan Pengaduan.

## **1.2 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 Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Desa Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan dan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Desa, PDTT.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

### **1.3 Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan publik yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara 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.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

### **1.4 Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP) adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan PPID dan Pengaduan sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan

dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik untuk menuju *good governance*.

### **1.5 Sasaran**

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Pelayanan Publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat:

1. Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **1.6 Manfaat**

Penyusunan Survei Kepuasan Pelayanan Publik secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Pelayanan Publik secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Biro Hubungan Masyarakat yaitu Pelayanan PPID dan Pengaduan;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

### **1.7 Unsur Survei Kepuasan Pelayanan Publik**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian disesuaikan menjadi 8 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Prosedur
2. Persyaratan
3. Waktu Pelayanan
4. Waktu Penyelesaian
5. Perilaku Pelaksana
6. Kompetensi Pelaksana
7. Maklumat Pelayanan
8. Integritas Pelaksana

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Pelayanan Publik pada range bulan Juni 2020, dilangsungkan pada tanggal sampai dengan 31 Juni 2020.

#### **2.2 Persiapan**

##### **1. Penetapan Pelaksana**

Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP). Kemudian Tim penyusunan SKPP melakukan konsultasi dan diskusi dengan unit-unit kerja eselon I membahas mengenai kuesioner. Setelah itu Tim penyusunan SKPP menyusun jadwal pengumpulan data. Lalu Tim penyusunan SKPP memberikan arahan kepada petugas untuk mengisi kuesioner dengan efektif.

##### **2. Penyiapan Bahan**

###### **a. Kuesioner**

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

###### **b. Bagian dari Kuesioner**

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- **Bagian I**

Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

- Bagian II  
Identitas pencacah, berisi data pencacah.
- Bagian III  
Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.

c. Bentuk Jawaban

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

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Pelayanan Publik adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang pernah mendapat pelayanan pada unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKPP, responden terpilih 145 responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi unit pelayanan di PPID (26 September- 31 Desember 2020)
- 2) Secara online melalui e-kuesioner (26 September – 31 Desember 2020)

## **2.3 Pengumpulan Data**

### **1. Pengumpulan data**

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi dengan jumlah responden 145 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan September sampai dengan bulan Desember 2020. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 8 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

### **2. Pengisian kuesioner**

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan, sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan melalui online melalui *google form*.

## **2.4 Pengelohan dan Analisis Data**

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Pelayanan Publik dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

### **2.4.1 Metode Pengolahan Data**

Nilai SKPP dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Pelayanan Publik terhadap \* unsur pelayanan yang dikaji,

setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0.125$$

Untuk memperoleh nilai SKPP unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKPP} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

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

$$\text{SKPP unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 8 (delapan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKPP, Interval Konversi SKPP, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

#### 2.4.2 Perangkat Pengolahan

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).

b. Pengolahan secara manual

- Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 8, dimana dari 8 pertanyaan tersebut, mengandung 8 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:
  - Nilai rata-rata per unsur pelayanan  
 Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga

pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,125 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- Nilai survey pelayanan  
Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 8 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

#### **2.4.3 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 dan pendidikan terakhir. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

## **BAB III**

### **HASIL PENGUKURAN**

#### **3.1 Data Hasil Penyusunan Survei**

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Pelayanan Publik dari setiap unit Eselon I dengan data kuesioner berjumlah 145 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

##### **1. Survei Per Unsur Pelayanan**

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,125. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>
1.	Persyaratan	3,50
2.	Prosedur	3,46
3.	Waktu Pelayanan	3,44
4.	Waktu Penyelesaian	3,40
5.	Perilaku Pelaksana	3,39
6.	Kompetensi Pelaksana	3,38
7.	Maklumat Pelayanan	3,47
8.	Integritas Pelaksana	3,53

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,50 \times 0,125) + (3,46 \times 0,125) + (3,44 \times 0,125) + (3,40 \times 0,125) + (3,39 \times 0,125) + (3,38 \times 0,125) + (3,47 \times 0,125) + (3,53 \times 0,125) =$$

**Nilai survei adalah 3,45**

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Pelayanan Publik unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKPP setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar =  $3,45 \times 25 = \mathbf{86,25}$
- b. Mutu Pelayanan **B**.
- c. Kinerja Unit Pelayanan **Memuaskan**.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Kategori Mutu Pelayanan

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL SKPP (NI)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI SKPP (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANA (x)</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN (y)</b>
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

## 2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel 3. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 8 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Persyaratan	3,50	0,44
2	Prosedur	3,46	0,43
3	Waktu Pelayanan	3,44	0,43
4	Waktu Penyelesaian	3,40	0,43
5	Perilaku Pelaksana	3,39	0,42
6	Kompetensi Pelaksana	3,38	0,42
7	Maklumat Pelayanan	3,47	0,43
8	Integritas Pelaksana	3,53	0,44
<b>Nilai Indeks (NI)</b>			<b>3,45</b>
<b>Nilai SKPP setelah dikonversi (NI x 25)</b>			<b>86,45</b>

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur - unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKPP 3,26 - 4,00 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu:

1. Waktu Pelayanan
2. Perilaku Pelaksana
3. Kompetensi Pelaksana
4. Persyaratan

5. Prosedur
6. Waktu Penyelesaian
7. Maklumat Pelayanan
8. Integritas Pelaksana

Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, Berdasarkan hasil Survei pelayanan publik yang melingkupi 8 unsur pelayanan, telah mendapat penilaian baik. Diharapkan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang dilaksanakan secara berkesinambungan. Sehingga mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik.

### **3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Pelayanan Publik**

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Pelayanan Publik Tahun 2020 di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya:

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh pelaksana pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Pelayanan Publik
2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP) yang diperoleh berkisar di antara 81,26 – 100,00. Nilai SKPP yang diperoleh dari 8 unsur pelayanan adalah 86,45

Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,45. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Lingkungan Kementerian Desa, PDTT sangat memuaskan. Diharapkan agar dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **Rekomendasi**

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dengan melaksanakan peningkatan kompetensi para pelaksana pelayanan.
2. Perlu adanya pemberian Apresiasi khusus terhadap pegawai yang berprestasi, Pemberian Apresiasi berupa pertimbangan kesejahteraan petugas pelayanan dapat menjadi pacuan motivasi pegawai dalam memberikan kontribusi dan prestasi dimasa mendatang.



Laporan Survey  
**KEPUASAN PELAYANAN  
INFORMASI PUBLIK  
TAHUN 2020**

---

# SEMESTER 1

---

**SEKRETARIAT JENDERAL  
KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH  
TERTINGGAL DAN TRANSMIGRASI**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) perlu dilakukan Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkup Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi adalah disusunnya Peraturan Menteri Desa Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan dan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Desa, PDPT.

Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan publik yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Unit Penyelenggara Pelayan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Pelayanan Publik Biro Humas dan Kerjasama telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Pelayanan Publik terhadap pelayanan pada unit pelayanan PPID dan Pengaduan.

## **1.2 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 Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Desa Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan dan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Desa, PDTT.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

## **1.3 Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan publik yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP) adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan PPID dan Pengaduan sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui

hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

### **1.5 Sasaran**

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Pelayanan Publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat:

1. Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **1.6 Manfaat**

Penyusunan Survei Kepuasan Pelayanan Publik secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Pelayanan Publik secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Biro Humas dan Kerjasama yaitu Pelayanan PPID dan Pengaduan;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

### **1.7 Unsur Survei Kepuasan Pelayanan Publik**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian disesuaikan menjadi 8 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel",

sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Prosedur
2. Persyaratan
3. Waktu Pelayanan
4. Waktu Penyelesaian
5. Perilaku Pelaksana
6. Kompetensi Pelaksana
7. Maklumat Pelayanan
8. Integritas Pelaksana

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Pelayanan Publik pada range bulan Desember 2020, dilangsungkan pada tanggal 14 sampai dengan 21 Desember 2020.

#### **2.2 Persiapan**

##### **1. Penetapan Pelaksana**

Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP). Kemudian Tim penyusunan SKPP melakukan konsultasi dan diskusi dengan unit-unit kerja eselon I membahas mengenai kuesioner. Setelah itu Tim penyusunan SKPP menyusun jadwal pengumpulan data. Lalu Tim penyusunan SKPP memberikan arahan kepada petugas untuk mengisi kuesioner dengan efektif.

##### **2. Penyiapan Bahan**

###### **a. Kuesioner**

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

###### **b. Bagian dari Kuesioner**

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- **Bagian I**

Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

- **Bagian II**

Identitas pencacah, berisi data pencacah.

- Bagian III

Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.

- c. Bentuk Jawaban

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

- 3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Pelayanan Publik adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang pernah mendapat pelayanan pada unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKPP, responden terpilih **130** responden.

- b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi unit pelayanan di PPID (**14 - 21 Desember 2020**).
- 2) Secara online melalui e-kuesioner (**14 - 21 Desember 2020**)

## 2.3 Pengumpulan Data

- 1. Pengumpulan data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi dengan jumlah responden **130** orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Juli

sampai dengan bulan **Desember 2020**. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 8 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

## 2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan, sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan melau online melalui google form.

## 2.4 Pengelohan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Pelayanan Publik dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

### 2.4.1 Metode Pengolahan Data

Nilai SKPP dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Pelayanan Publik terhadap \* unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0.125$$

Untuk memperoleh nilai SKPP unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKPP} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

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

$$\text{SKPP unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 8 (delapan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKPP, Interval Konversi SKPP, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

#### 2.4.2 Perangkat Pengolahan

- a. Pengolahan dengan komputer  
Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel)
- b. Pengolahan secara manual

- Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 8, dimana dari 8 pertanyaan tersebut, mengandung 8 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:
  - Nilai rata-rata per unsur pelayanan  
 Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,125 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
  - Nilai survey pelayanan  
 Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 8 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

### **2.4.3 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 dan pendidikan terakhir. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

## **BAB III**

### **HASIL PENGUKURAN**

#### **3.1 Data Hasil Penyusunan Survei**

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Pelayanan Publik dari setiap unit Eselon I dengan data kuesioner berjumlah **130** lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

##### **1. Survei Per Unsur Pelayanan**

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,125. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>
1.	Persyaratan	3,53
2.	Prosedur	3,50
3.	Waktu Pelayanan	3,39
4.	Waktu Penyelesaian	3,60
5.	Perilaku Pelaksana	3,37
6.	Kompetensi Pelaksana	3,42
7.	Maklumat Pelayanan	3,52
8.	Integritas Pelaksana	3,51

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,53 \times 0,125) + (3,50 \times 0,125) + (3,39 \times 0,125) + (3,60 \times 0,125) + (3,37 \times 0,125) + (3,42 \times 0,125) + (3,52 \times 0,125) + (3,51 \times 0,125) =$$

**Nilai survei adalah 3,48**

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Pelayanan Publik unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKPP setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar =  $3,48 \times 25 = 87,00$
- b. Mutu Pelayanan **B**.
- c. Kinerja Unit Pelayanan **Memuaskan**.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Kategori Mutu Pelayanan

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL SKPP (NI)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI SKPP (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANA (x)</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN (y)</b>
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

## 2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel 3. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 8  
Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1	Persyaratan	3,50	0,44
2	Prosedur	3,46	0,44
3	Waktu Pelayanan	3,44	0,42
4	Waktu Penyelesaian	3,40	0,45
5	Perilaku Pelaksana	3,39	0,42
6	Kompetensi Pelaksana	3,38	0,43
7	Maklumat Pelayanan	3,47	0,44
8	Integritas Pelaksana	3,53	0,44
<b>Nilai Indeks (NI)</b>			<b>3,46</b>
<b>Nilai SKPP setelah dikonversi (NI x 25)</b>			<b>87,00</b>

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur - unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKPP **3,26 - 4,00** atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu:

1. Waktu Pelayanan
2. Perilaku Pelaksana
3. Kompetensi Pelaksana
4. Persyaratan
5. Prosedur
6. Waktu Penyelesaian
7. Maklumat Pelayanan
8. Integritas Pelaksana

Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, Berdasarkan hasil Survei pelayanan publik yang melingkupi 8 unsur pelayanan, telah mendapat penilaian baik. diharapkan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang dilaksanakan secara berkesinambungan. sehingga mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik.

### **3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Pelayanan Publik**

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Pelayanan Publik Tahun 2020 di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya:

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh pelaksana pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Pelayanan Publik
2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunaannya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP) yang diperoleh berkisar di antara 81,26 – 100,00. Nilai SKPP yang diperoleh dari 8 unsur pelayanan adalah 87,00

Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,48. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Lingkungan Kementerian Desa, PDTT sangat memuaskan. diharapkan agar dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **Rekomendasi**

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dengan melaksanakan peningkatan kompetensi para pelaksana pelayanan.
2. Perlu adanya pemberian Apresiasi khusus terhadap pegawai yang berprestasi, Pemberian Apresiasi berupa pertimbangan kesejahteraan petugas pelayanan dapat menjadi pacuan motivasi pegawai dalam memberikan kontribusi dan prestasi dimasa mendatang.