



KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL
DAN TRANSMIGRASI REPUBLIK INDONESIA

Laporan

SURVEI KEPUASAN ATAS PELAYANAN PUBLIK

SEMESTER I
(JANUARI-JUNI)

2022



BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT
SEKRETARIAT JENDERAL KEMENTERIAN DESA,
PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL DAN TRANSMIGRASI



DAFTAR ISI

Daftar Isi	1
Daftar Tabel	2
Daftar Gambar	3
Kata Pengantar	4
Sambutan	6
Latar Belakang	7
Dasar Hukum	9
Maksud dan Tujuan	10
Manfaat	11
Pelayanan Publik	12
Kanal Layanan Pengaduan Masyarakat dan Permohonan Informasi	13
Unsur Survei Kepuasan Pelayanan Publik	14
Metode Penelitian Survei	16
Pertanyaan Survei Pelayanan Publik	23
Survei Kepuasan Pelayanan Publik	25
Kesimpulan	44



DAFTAR TABEL

Nilai Persepsi, Interval SKPP, Interval Konversi SKPP, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	20
Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik	23
Profil Responden Berdasarkan Kanal yang Digunakan	25
Permohonan Pelayanan Publik Berdasarkan Kategori	26
Profil Responden Berdasarkan Provinsi	27
Profil Responden Berdasarkan Kabupaten/Kota	29
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Hasil Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik Semester I Tahun 2022	37



DAFTAR GAMBAR

Kanal Layanan Pengaduan Masyarakat dan Permohonan Informasi	13
Persentase Kanal yang Digunakan oleh Responden	25
Persentase Permohonan Pelayanan Publik Berdasarkan Kategori	26
Persentase Responden Berdasarkan Provinsi	28
Persentase Responden Berdasarkan Kabupaten/Kota	33
Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Skor Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik Semester I Tahun 2022	38
Nilai Mean atau Rata-Rata Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik Semester I Tahun 2022	38
Tingkat Capaian Responden Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik Semester I Tahun 2022	39
Infografis Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik Semester I Tahun 2022	43

Kata Pengantar



TAUFIK MADJID. S.Sos., M.Si

Sekretaris Jenderal Kementerian Desa PDTT

Reformasi menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara yang baru di mana kedaulatan rakyat ditempatkan pada posisi tertinggi. Komitmen politik tersebut diwujudkan dalam bentuk pengesahan berbagai undang undang untuk menjamin hak-hak politik masyarakat, yaitu: kebebasan berbicara, berserikat dan menyampaikan pendapat di muka umum tanpa rasa takut. Adopsi tatanan demokrasi dan keterbukaan tersebut tentu tidak hanya terjadi dalam kehidupan politik melainkan juga pada bidang-bidang kehidupan lainnya seperti di bidang pelayanan publik. Hal ini tidak lain karena kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat.

Tugas yang diemban Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi dalam melaksanakan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, salah satunya melakukan pengawalan penggunaan Dana Desa didalam pelaksanaan, penggunaan dan pelaporannya. Hal penting dalam melakukan pengawalan ini adalah terjalinnya komunikasi antara masyarakat dengan kementerian sebagai upaya koordinasi dan evaluasi dalam pelaksanaan pembangunan dengan menggunakan dana tersebut di desa-desa. Tidak hanya pengawalan dana desa namun juga program-program daerah tertinggal dan tertentu serta kawasan transmigrasi.



Survei Kepuasan atas 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 atas Pelayanan Publik 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 atas Pelayanan Publik, unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Dalam pelayanan publik, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi menerapkan nilai budaya organisasi yaitu APIK. APIK merupakan sebuah singkatan yang terdiri dari Akuntabilitas, Profesional, Integritas dan Kebersamaan. Nilai budaya inilah yang mendorong Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi untuk terus memberikan pelayanan publik terbaik demi pemerintahan yang bersih dan melayani.



Sambutan



Dra. ERLIN CHAERLINATUN M

Kepala Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Desa PD TT

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik Semester I (Januari-Juni) Tahun 2022. Laporan ini disusun sebagai wujud pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Biro Hubungan Masyarakat dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran serta visi misi yang telah ditetapkan selama Semester I tahun 2022,

Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi telah berupaya meraih pencapaian paling optimal baik dari segi pemberian layanan permintaan informasi dan pengaduan secara online dan offline, pengembangan sarana prasarana serta aplikasi dalam mendukung layanan publik di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi. Laporan ini memberikan informasi dan gambaran tentang kepuasan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, yang berhubungan dengan program/kegiatan serta hambatan/permasalahan yang dihadapi sepanjang Semester I tahun 2022.

Dalam memberikan informasi dan pelayanan pengaduan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi membuka saluran informasi bagi mereka yang membutuhkan informasi jawaban, penyampaian aspirasi, hingga pengaduan apabila ada hal-hal yang dirasakan kurang tepat dalam implementasi atau pelaksanaan di lapangan, melalui pelayanan satu pintu yaitu sipemandu.kemendesa.go.id. Kanal aspirasi lainnya Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!); SMS di Nomor 081288990040; Call Center 1500040; Whatsapp 087788990040 Facebook kemendespdtt; dan Twitter @kemendespdtt.



Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. 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.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah diharapkan untuk bisa memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai kanal media. Tentunya apabila tidak tertangani dengan baik akan berdampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi adalah disusunnya Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan dan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi.

Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP) adalah salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik, Badan Publik perlu menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan informasi publik.



Bahwa hak untuk mendapatkan pelayanan informasi publik merupakan harapan bagi warga masyarakat atas permasalahan yang disampaikan kepada instansi pelayan publik khususnya dilingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi guna mendapatkan penyelesaian secara tuntas.

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. Selain itu, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2018 tentang Informasi Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan informasi publik.

Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Pelayanan Publik Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Pelayanan Publik Semester I Tahun 2022 terhadap pelayanan pada unit pelayanan PPID dan Pengaduan .



Dasar Hukum

Dasar hukum terkait pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS);
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- Peraturan Komisi Informasi Publik Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2018 tentang Informasi Publik;
- Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi;
- Keputusan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Nomor 90 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Layanan Informasi Publik Terpadu Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi; dan
- Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 109 Tahun 2019 tentang Mekanisme Pengaduan Masyarakat.



Maksud dan Tujuan

Maksud dari survei kepuasan atas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- Untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
- Untuk mengidentifikasi berbagai keluhan atau ketidakpuasan yang disampaikan masyarakat penerima layanan kepada pemberi layanan;
- Untuk mendorong dan memotivasi setiap unit pelayanan yang ada di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi pelayanan yang prima kepada masyarakat;
- Berbagai keluhan atau ketidakpuasan yang disampaikan dapat diolah, dianalisa dan dapat diberikan rekomendasi untuk perbaikan kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik; dan
- Bagi masyarakat, dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi.

Sedangkan tujuan dari survei kepuasan atas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- Memperoleh gambaran secara obyektif mengenai pelayanan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, khususnya pelayanan pengaduan;
- Membangun semangat dan mendorong kreativitas serta motivasi untuk meningkatkan kualitas kinerja dan mutu pelayanan;
- Sebagai bahan acuan standar pelayanan publik;
- Meningkatkan mutu pelayanan publik; dan
- Sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan publik secara keseluruhan.



Manfaat

Pelaksanaan survei kepuasan pelayanan publik secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

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



Pelayanan Publik

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.



Kanal Layanan Pengaduan Masyarakat dan Permohonan Informasi

Dalam rangka menyerap aspirasi dan pengaduan masyarakat, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi menyediakan beberapa kanal yang bisa diakses oleh masyarakat dalam rangka menyampaikan pengaduan atau permohonan informasi.

Berikut beberapa kanal layanan pengaduan masyarakat dan permohonan informasi di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi.

Gambar 1. Kanal Layanan Pengaduan Masyarakat dan Permohonan Informasi Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi

KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL
DAN TRANSMIGRASI REPUBLIK INDONESIA

Kanal Layanan Pengaduan Masyarakat dan Permohonan Informasi

- sipemandu.kemendesa.go.id
- 1500040
- 0877 8899 0040
- 0812 8899 0040
- kemendespdtt
- kemendespdtt
- lapor.go.id
- PPID*
- Surat*

* Lantai 1 Gedung Utama
Kantor Kementerian Desa PD TT
Jl. TMP Kalibata No. 17, Jakarta Selatan

www.kemendesa.go.id | [@kemendespdtt](#) | 1500040



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. 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, termasuk pengaduan.
3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
4. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
6. Perilaku Pelaksana
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
7. Maklumat
Maklumat adalah standar pelayanan yang terdapat pada Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.



8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

Sementara itu penilaian survei didasarkan pada empat kategori, yaitu:

1. Sulit (Tidak Baik / Lambat / Tidak Memuaskan / Tidak Mampu).
2. Cukup (Mudah / Baik / Cepat / Memuaskan / Mampu).
3. Baik (Mudah / Cepat / Memuaskan / Mampu).
4. Sangat Baik (Sangat Mudah/Baik /Cepat / Memuaskan /Mampu).



Metodologi Penelitian Survei

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Orang yang melakukan survei disebut penyurvei. Melakukan survei berarti melakukan penyelidikan, pemeriksaan atau peninjauan terhadap obyek tertentu untuk mendapatkan data bagi keperluan tujuan penelitian. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

Akan tetapi penelitian yang menggunakan metode survei dengan kuesioner tidak dapat dilakukan sembarangan dan memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar hasil temuan tidak dangkal mengingat responden memberikan informasi yang bersifat umum. Dengan banyaknya responden yang menjawab maka validitas hasil bisa dicapai dan dipertanggungjawabkan dengan baik.

Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP). Kemudian Tim penyusunan SKPP melakukan konsultasi dan diskusi dengan unit terkait 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 **71** responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan data

Pengumpulan data dapat dilakukan di lokasi unit pelayanan di PPID
(Januari 2022 – Juni 2022)

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 71 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Januari 2022 sampai dengan bulan Juni 2022. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 8 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei. Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert.



Skala likert adalah suatu 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 suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPANRB 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.

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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{7} = 0.143$$

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

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

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:

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

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 7 (tujuh) 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



Perangkat Pengolahan

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program komputer atau 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 survei unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a) 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.

b) Nilai survei pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 7 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.



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.

Pertanyaan Survei Pelayanan Publik

Survei kepuasan atas pelayanan publik menggunakan 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. Skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Berikut daftar pertanyaan survei kepuasan atas pelayanan publik:

Tabel 2. Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik

No	Unsur	Pertanyaan	Opsi Jawaban
1	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelayanan pengaduan dan permintaan informasi di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi?	Sangat Mudah, Mudah, Sukup Mudah, Sulit
2	Prosedur	Bagaimana prosedur atau tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi?	Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Tidak Baik
3	Waktu	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk merespon aduan di semua kanal pengaduan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi?	Sangat Cepat, Cepat, Cukup Cepat, Lambat/Lama
4	Produk	Bagaimana hasil pelayanan aduan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi?	Sangat Memuaskan, Memuaskan, Cukup Memuaskan, Tidak Memuaskan



No	Unsur	Pertanyaan	Opsi Jawaban
5	Kompetensi	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman) para pegawai atau petugas admin Humas di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi?	Tidak Mampu, Kurang Mampu, Mampu, Sangat Mampu
6	Perilaku	Bagaimana sikap petugas atau pegawai admin Humas Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi dalam memberikan pelayanan aduan?	Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Tidak Baik
7	Maklumat	Bagaimana pernyataan kesanggupan dan kewajiban bagi para petugas atau pegawai di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	Sangat Memuaskan, Memuaskan, Cukup Memuaskan, Tidak Memuaskan
8	Penanganan	Bagaimana respon dalam pengaduan yang diberikan serta saran dan masukan oleh admin Humas Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi?	Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Tidak Baik

Survei Kepuasan Pelayanan Publik

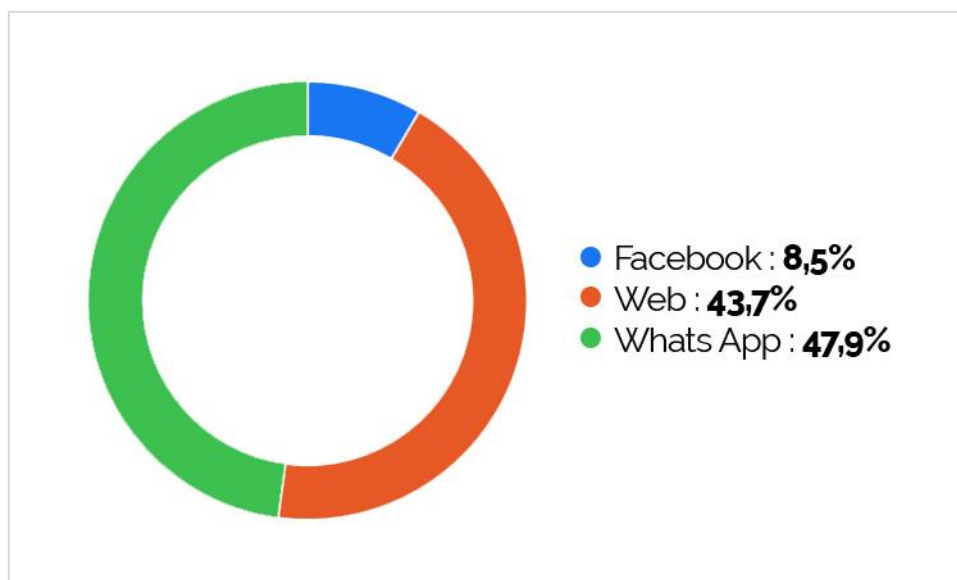
Demi tercapainya pelayanan publik yang baik, maka Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi melakukan berbagai upaya salah satunya dengan survei sehingga nantinya menjadi tolak ukur penilaian dan menjadi dasar dalam menentukan kebijakan.

Berikut adalah data yang didapat setelah melakukan survei serta analisa dalam bidang pelayanan publik yang terdapat di Biro Hubungan Masyarakat, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.

Tabel 3. Profil Responden Berdasarkan Kanal yang Digunakan

No	Kanal	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Facebook	6	8.5
2	Web	31	43.7
3	Whats App	34	47.9
Total		71	100.0

Gambar 2. Persentase Kanal yang Digunakan oleh Responden

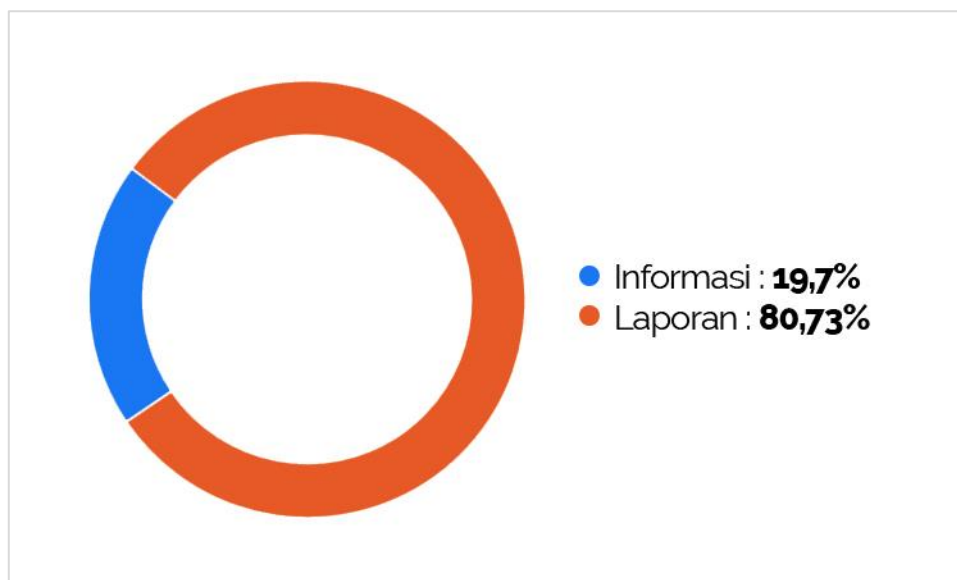


Berdasarkan tabel dan gambar diatas, dapat disampaikan kanal yang digunakan oleh responden dalam menyampaikan pengaduan ataupun permohonan informasi paling banyak melalui Whats App, yaitu sebanyak 34 orang atau 47,9%, sebanyak 31 orang atau 43,7% mengakses melalui website dan sebanyak 6 orang atau 8,5% mengakses melalui media sosial Facebook.

Tabel 4. Permohonan Pelayanan Publik Berdasarkan Kategori

No	Kanal	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Informasi	14	19.7
2	Laporan	57	80.3
Total		71	100.0

Gambar 3. Persentase Permohonan Pelayanan Publik Berdasarkan Kategori



Berdasarkan tabel dan gambar diatas, dapat disampaikan permohonan pelayanan publik sebagian besar merupakan layanan laporan atau pengaduan masyarakat, yaitu sebanyak 57 orang atau 80,3%, sisanya sebanyak 14 orang atau 19,7% merupakan permohonan informasi.

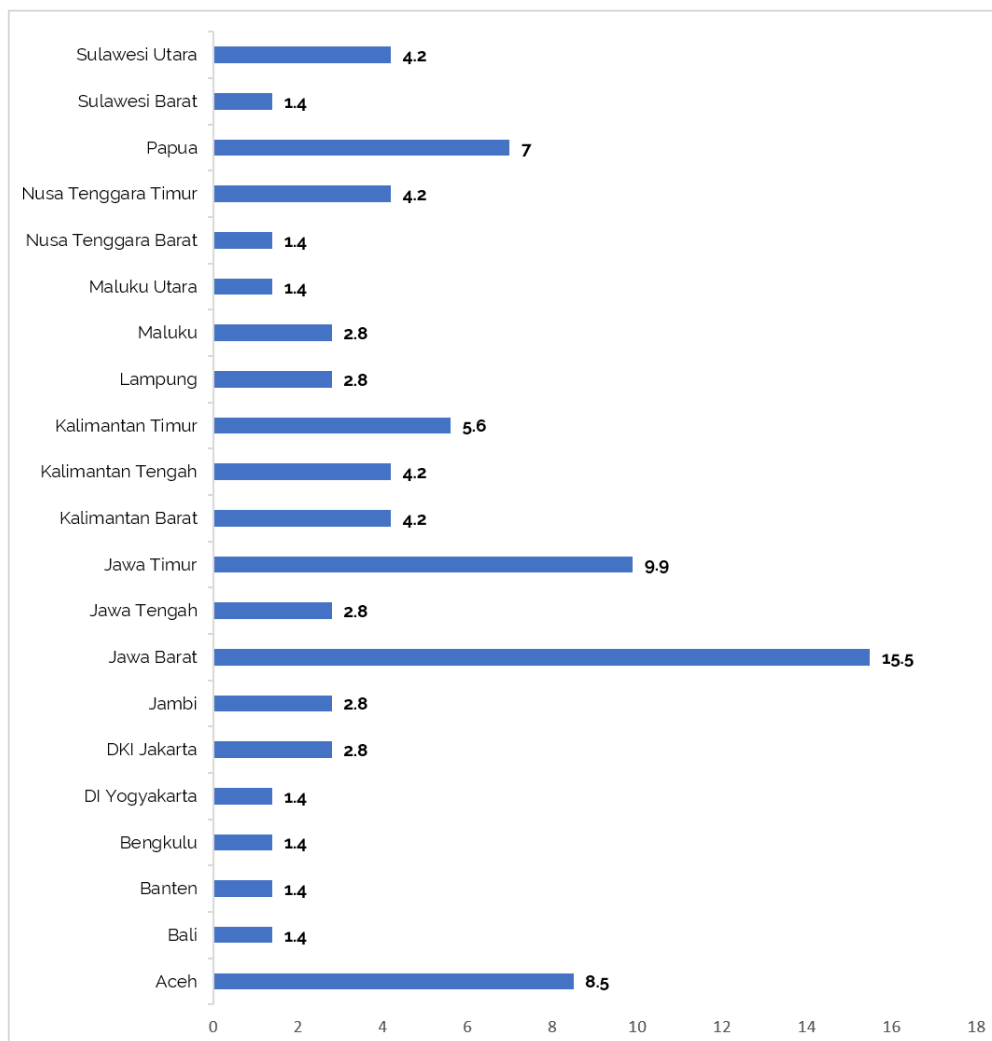


Tabel 5. Profil Responden Berdasarkan Provinsi

No	Provinsi	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Aceh	6	8.5
2	Bali	1	1.4
3	Banten	1	1.4
4	Bengkulu	1	1.4
5	DI Yogyakarta	1	1.4
6	DKI Jakarta	2	2.8
7	Jambi	2	2.8
8	Jawa Barat	11	15.5
9	Jawa Tengah	2	2.8
10	Jawa Timur	7	9.9
11	Kalimantan Barat	3	4.2
12	Kalimantan Tengah	3	4.2
13	Kalimantan Timur	4	5.6
14	Lampung	2	2.8
15	Maluku	2	2.8
16	Maluku Utara	1	1.4
17	Nusa Tenggara Barat	1	1.4
18	Nusa Tenggara Timur	3	4.2
19	Papua	5	7.0
20	Sulawesi Barat	1	1.4

No	Provinsi	Jumlah (n)	Persen (%)
21	Sulawesi Utara	3	4.2
22	Sulawesi Selatan	1	1.4
23	Sumatera Utara	8	11.3
Total		71	100

Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Provinsi





Berdasarkan tabel dan gambar diatas, dapat disampaikan responden terbanyak berasal dari provinsi Jawa Barat yaitu sebanyak 11 responden atau 15,5%. Kemudian secara berturut-turut, Sumatera Utara sebanyak 8 responden atau 11,3%, Jawa Timur sebanyak 7 responden atau 9,9%, Aceh sebanyak 6 responden atau 8,5%, Papua sebanyak 5 responden atau 7%, Kalimantan Timur sebanyak 4 responden atau 5,6%, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Nusa Tenggara Timur dan Sulawesi Utara masing-masing sebanyak 3 orang atau 4,2%, DKI Jakarta, Jambi, Jawa Tengah, Lampung dan Maluku masing-masing sebanyak 2 responden atau 2,8% dan Bali, Banten, Bengkulu, DI Yogyakarta, Maluku Utara, Nusa Tenggara Barat, Sulawesi Barat, dan Sumatera Selatan masing-masing sebanyak 1 responden atau 1,4%.

Tabel 6. Profil Responden Berdasarkan Kabupaten/Kota

No	Provinsi	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Kabupaten Aceh Selatan	1	1.4
2	Kabupaten Aceh Tenggara	1	1.4
3	Kabupaten Aceh Utara	4	5.6
4	Kabupaten Bandung	1	1.4
5	Kabupaten Bangkalan	1	1.4
6	Kabupaten Barito Utara	2	2.8
7	Kabupaten Bekasi	2	2.8
8	Kabupaten Bima	1	1.4
9	Kabupaten Blora	1	1.4



No	Provinsi	Jumlah (n)	Persen (%)
10	Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan	1	1.4
11	Kabupaten Bondowoso	1	1.4
12	Kabupaten Cirebon	1	1.4
13	Kabupaten Deli Serdang	1	1.4
14	Kabupaten Dogiyai	1	1.4
15	Kabupaten Garut	2	2.8
16	Kabupaten Indramayu	1	1.4
17	Kabupaten Karang Asem	1	1.4
18	Kabupaten Katingan	1	1.4
19	Kabupaten Kebumen	1	1.4
20	Kabupaten Kediri	1	1.4
21	Kabupaten Kepahiang	1	1.4
22	Kabupaten Kepulauan Sula	1	1.4
23	Kabupaten Kerinci	2	2.8
24	Kabupaten Ketapang	2	2.8
25	Kabupaten Kuningan	1	1.4
26	Kabupaten Kutai Kartanegara	3	4.2
27	Kabupaten Lahat	1	1.4
28	Kabupaten Lampung Selatan	1	1.4

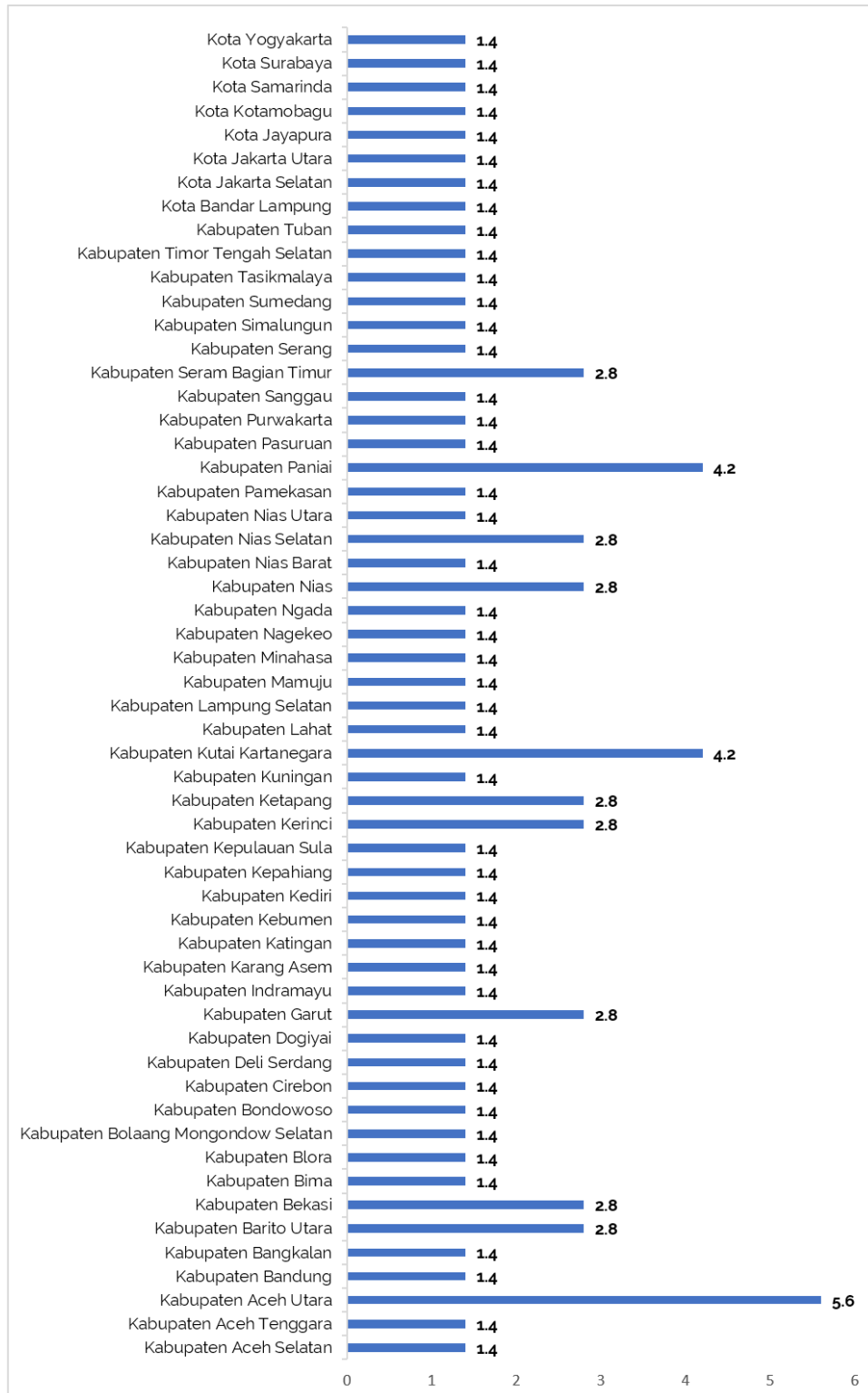


No	Provinsi	Jumlah (n)	Persen (%)
29	Kabupaten Mamuju	1	1.4
30	Kabupaten Minahasa	1	1.4
31	Kabupaten Nagekeo	1	1.4
32	Kabupaten Ngada	1	1.4
33	Kabupaten Nias	2	2.8
34	Kabupaten Nias Barat	1	1.4
35	Kabupaten Nias Selatan	2	2.8
36	Kabupaten Nias Utara	1	1.4
37	Kabupaten Pamekasan	1	1.4
38	Kabupaten Paniai	3	4.2
39	Kabupaten Pasuruan	1	1.4
40	Kabupaten Purwakarta	1	1.4
41	Kabupaten Sanggau	1	1.4
42	Kabupaten Seram Bagian Timur	2	2.8
43	Kabupaten Serang	1	1.4
44	Kabupaten Simalungun	1	1.4
45	Kabupaten Sumedang	1	1.4
46	Kabupaten Tasikmalaya	1	1.4
47	Kabupaten Timor Tengah Selatan	1	1.4



No	Provinsi	Jumlah (n)	Persen (%)
48	Kabupaten Tuban	1	1.4
49	Kota Bandar Lampung	1	1.4
50	Kota Jakarta Selatan	1	1.4
51	Kota Jakarta Utara	1	1.4
52	Kota Jayapura	1	1.4
53	Kota Kotamobagu	1	1.4
54	Kota Samarinda	1	1.4
55	Kota Surabaya	1	1.4
56	Kota Yogyakarta	1	1.4
Total		71	100

Gambar 5. Persentase Responden Berdasarkan Kabupaten/Kota



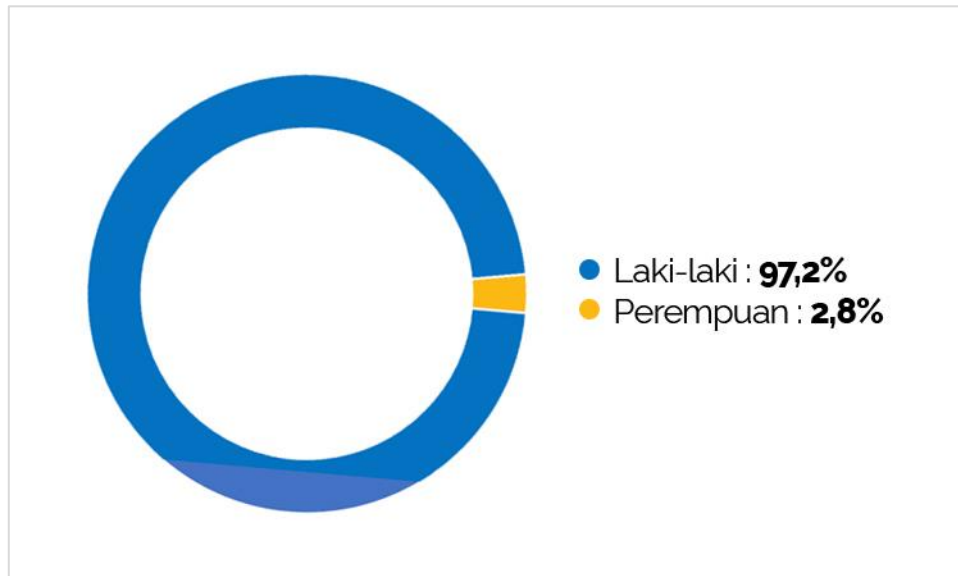


Berdasarkan tabel dan gambar diatas, dapat disampaikan responden terbanyak berasal dari Kabupaten Aceh Utara sebanyak 4 responden atau 5,6%, kemudian Kabupaten Kutai Kartanegara dan Kabupaten Paniai masing-masing sebanyak 3 responden atau 4,2%, kemudian Kabupaten Barito Utara, Kabupaten Bekasi, Kabupaten Garut, Kabupaten Kerinci, Kabupaten Ketapang, Kabupaten Nias, Kabupaten Nias Selatan, dan Kabupaten Seram Bagian Timur masing-masing sebanyak 2 responden atau 2,8%, dan Kabupaten Aceh Selatan, Kabupaten Aceh Tenggara, Kabupaten Bandung, Kabupaten Bangkalan, Kabupaten Bima, Kabupaten Blora, Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan, Kabupaten Bondowoso, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Deli Serdang, Kabupaten Dogiyai, Kabupaten Indramayu, Kabupaten Karangasem, Kabupaten Katingan, Kabupaten Kebumen, Kabupaten Kediri, Kabupaten Kepahiang, Kepulauan Sula, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Lahat, Kabupaten Lampung Selatan, Kabupaten Mamuju, Kabupaten Minahasa, Kabupaten Nagekeo, Kabupaten Ngada, Kabupaten Nias Barat, Kabupaten Nias Utara, Kabupaten Pamekasan, Kabupaten Pasuruan, Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Sanggau, Kabupaten Serang, Kabupaten Simalungun, Kabupaten Sumedang, Kabupaten Tasikmalaya, Kabupaten Timor Tengah Selatan, Kabupaten Tuban, Kota Bandar Lampung, Kota Jakarta Selatan, Kota Jakarta Utara, Kota Jayapura, Kota Kotamobagu, Kota Samarinda, Kota Surabaya dan Kota Yogyakarta masing-masing sebanyak 1 responden atau 1,4%.

Tabel 7. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Laki-laki	69	97,2
2	Perempuan	2	2,8
Total		71	100

Gambar 6. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

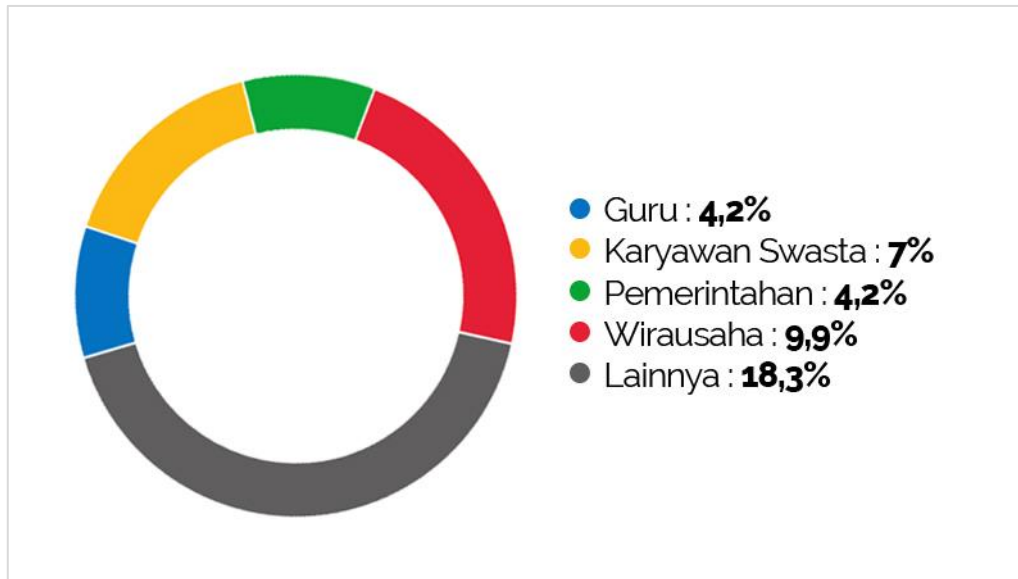


Berdasarkan tabel dan gambar diatas, dapat disampaikan responden terbanyak berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 69 responden atau 97,2% dan sisanya sebanyak 2 responden atau 2,8% adalah responden dengan jenis kelamin perempuan.

Tabel 8. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Guru	3	4.2
2	Karyawan Swasta	5	7.0
3	Pemerintahan	3	4.2
4	Wirausaha	7	9.9
5	Lainnya	13	18.3
Total		71	100

Gambar 7. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan



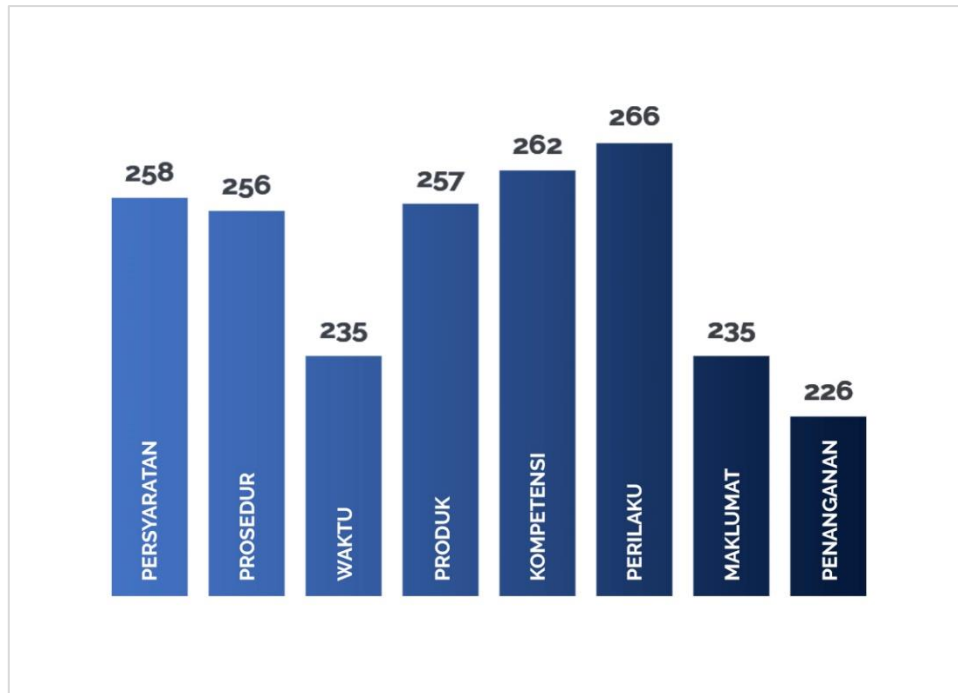
Berdasarkan tabel dan gambar di atas, dapat disampaikan responden dengan jenis pekerjaan wirausaha menjadi responden dengan jumlah paling banyak, yaitu sebanyak 7 orang atau 9,9%, kemudian responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta sebanyak 5 orang atau 7%, responden dengan jenis pekerjaan guru dan pemerintahan sebanyak 3 orang atau 4,2%, dan sisanya sebanyak 13 orang atau 18,3% adalah responden dengan jenis pekerjaan lainnya, selain yang disebutkan sebelumnya.



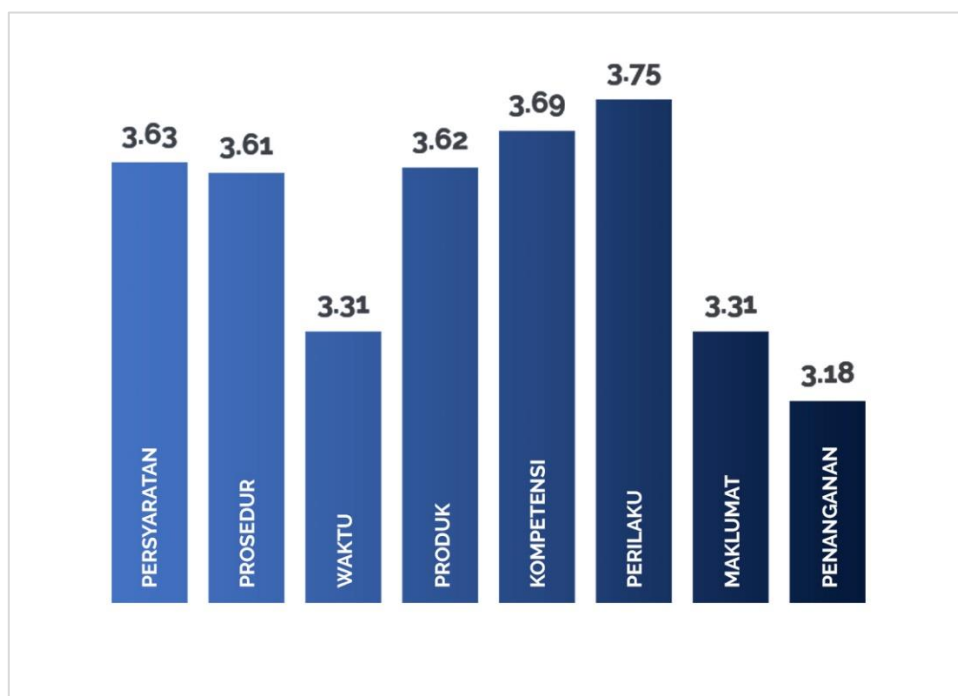
**Tabel 9. Hasil Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik
Semester I (Januari – Juni) 2022**

No	Unsur	Sulit (Tidak Baik / Lambat / Tidak Memuaskan / Tidak Mampu)	Cukup (Mudah / Baik / Cepat / Memuaskan / Mampu)	Mudah (Baik / Cepat / Memuaskan / Mampu)	Sangat Mudah (Baik / Cepat / Memuaskan / Mampu)	N	Skor	Mean	TCR	Kategori
1	PERSYARATAN	0	6	14	51	71	258	3,63	90,85	Sangat Baik
2	PROSEDUR	0	2	24	45	71	256	3,61	90,14	Sangat Baik
3	WAKTU	5	8	18	40	71	235	3,31	82,75	Baik
4	PRODUK	0	6	15	50	71	257	3,62	90,49	Sangat Baik
5	KOMPETENSI	0	4	14	53	71	262	3,69	92,25	Sangat Baik
6	PERILAKU	0	4	10	57	71	266	3,75	93,66	Sangat Baik
7	MAKLUMAT	4	11	15	41	71	235	3,31	82,75	Baik
8	PENANGANAN	5	13	17	36	71	226	3,18	79,58	Baik
Hasil							249,38	3,51	87,81	Baik

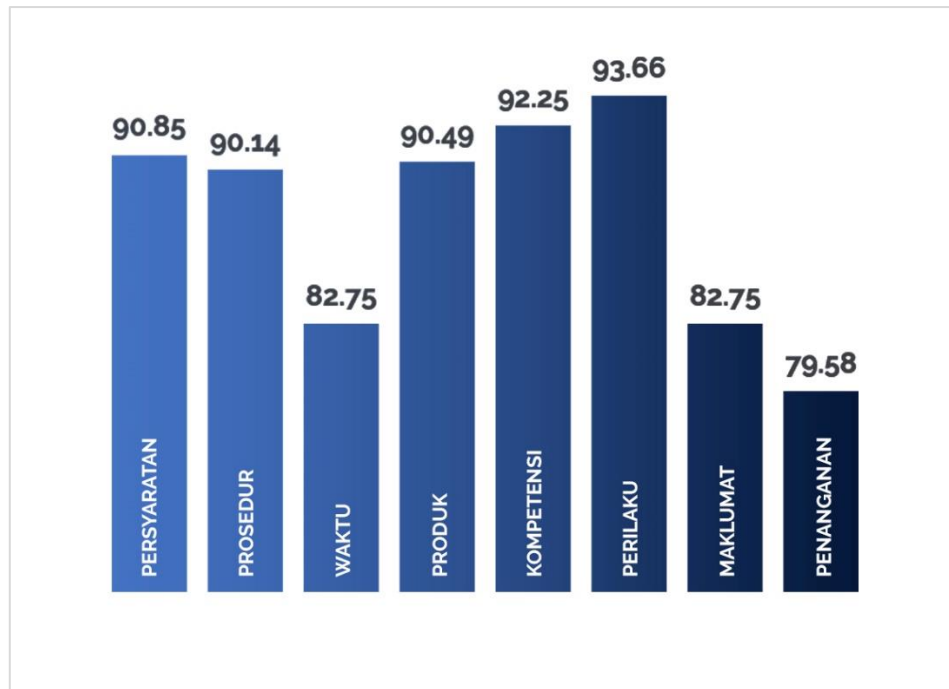
Gambar 8. Skor Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik Semester I (Januari – Juni) 2022



Gambar 9. Nilai Mean atau Rata-Rata Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik Semester I (Januari – Juni) 2022



Gambar 10. Tingkat Capaian Responden (TCR) Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik Semester I (Januari – Juni) 2022



Berdasarkan tabel 9 dan gambar 8, 9, dan 10 diatas, dapat diketahui jumlah responden (n) sebanyak 71 orang. Dari responden tersebut dapat dilakukan penilaian berdasarkan unsur yang dinilai dengan hasil rata-rata skor sebesar 249,38, mean atau nilai rata-rata sebesar 3,51 dari maksimal 4, dan rata-rata tingkat capaian responden atau TCR sebesar 87,81 dari nilai maksimal 100, atau kategori baik.

Berikut rincian hasil penilaian berdasarkan unsur survei:

1. Persyaratan

Dalam unsur persyaratan, dapat diketahui dari total responden sebanyak 71 orang, tidak ada responden yang menilai unsur persyaratan dengan kategori sulit, sebanyak 6 orang responden menilai unsur persyaratan dengan kategori cukup, sebanyak 14 orang responden menilai unsur persyaratan dengan kategori mudah, dan sebanyak 51 orang responden



menilai unsur persyaratan dengan kategori sangat mudah. Dari data tersebut dapat diketahui total skor sebesar 258, dengan nilai rata-rata atau mean sebesar 3,63 dari maksimal 4, dan tingkat capaian responden atau (TCR) sebesar 90,85 dari maksimal 100, atau masuk dalam kategori sangat baik.

2. Prosedur

Dalam unsur prosedur, dapat diketahui dari total responden sebanyak 71 orang, tidak ada responden yang menilai unsur prosedur dengan kategori sulit, sebanyak 2 orang responden menilai unsur prosedur dengan kategori cukup, sebanyak 24 orang responden menilai unsur prosedur dengan kategori mudah, dan sebanyak 45 orang responden menilai unsur prosedur dengan kategori sangat mudah. Dari data tersebut dapat diketahui total skor sebesar 256, dengan nilai rata-rata atau mean sebesar 3,61 dari maksimal 4, dan tingkat capaian responden atau (TCR) sebesar 90,14 dari maksimal 100, atau masuk dalam kategori sangat baik.

3. Waktu

Dalam unsur waktu, dapat diketahui dari total responden sebanyak 71 orang, sebanyak 5 orang responden menilai unsur waktu dengan kategori sulit, sebanyak 8 orang responden menilai unsur waktu dengan kategori cukup, sebanyak 18 orang responden menilai unsur waktu dengan kategori mudah, dan sebanyak 40 orang responden menilai unsur waktu dengan kategori sangat mudah. Dari data tersebut dapat diketahui total skor sebesar 235, dengan nilai rata-rata atau mean sebesar 3,31 dari maksimal 4, dan tingkat capaian responden atau (TCR) sebesar 82,75 dari maksimal 100, atau masuk dalam kategori baik.

4. Produk

Dalam unsur produk, dapat diketahui dari total responden sebanyak 71 orang, tidak ada responden yang menilai unsur produk dengan kategori sulit, sebanyak 6 orang responden menilai unsur produk dengan kategori



cukup, sebanyak 15 orang responden menilai unsur produk dengan kategori mudah, dan sebanyak 50 orang responden menilai unsur produk dengan kategori sangat mudah. Dari data tersebut dapat diketahui total skor sebesar 257, dengan nilai rata-rata atau mean sebesar 3,62 dari maksimal 4, dan tingkat capaian responden atau (TCR) sebesar 90,49 dari maksimal 100, atau masuk dalam kategori sangat baik.

5. Kompetensi

Dalam unsur kompetensi, dapat diketahui dari total responden sebanyak 71 orang, tidak ada responden yang menilai unsur kompetensi dengan kategori sulit, sebanyak 4 orang responden menilai unsur kompetensi dengan kategori cukup, sebanyak 14 orang responden menilai unsur prosedur dengan kategori mudah, dan sebanyak 53 orang responden menilai unsur prosedur dengan kategori sangat mudah. Dari data tersebut dapat diketahui total skor sebesar 262, dengan nilai rata-rata atau mean sebesar 3,69 dari maksimal 4, dan tingkat capaian responden atau (TCR) sebesar 92,25 dari maksimal 100, atau masuk dalam kategori sangat baik.

6. Perilaku

Dalam unsur perilaku, dapat diketahui dari total responden sebanyak 71 orang, tidak ada responden yang menilai unsur perilaku dengan kategori sulit, sebanyak 4 orang responden menilai unsur perilaku dengan kategori cukup, sebanyak 10 orang responden menilai unsur perilaku dengan kategori mudah, dan sebanyak 57 orang responden menilai unsur perilaku dengan kategori sangat mudah. Dari data tersebut dapat diketahui total skor sebesar 266, dengan nilai rata-rata atau mean sebesar 3,75 dari maksimal 4, dan tingkat capaian responden atau (TCR) sebesar 93,66 dari maksimal 100, atau masuk dalam kategori sangat baik.

7. Maklumat

Dalam unsur maklumat, dapat diketahui dari total responden sebanyak 71 orang, sebanyak 4 orang responden menilai unsur maklumat dengan



kategori sulit, sebanyak 11 orang responden menilai unsur maklumat dengan kategori cukup, sebanyak 15 orang responden menilai unsur maklumat dengan kategori mudah, dan sebanyak 41 orang responden menilai unsur maklumat dengan kategori sangat mudah. Dari data tersebut dapat diketahui total skor sebesar 235, dengan nilai rata-rata atau mean sebesar 3.31 dari maksimal 4, dan tingkat capaian responden atau (TCR) sebesar 82,75 dari maksimal 100, atau masuk dalam kategori baik.

8. Penanganan

Dalam unsur penanganan, dapat diketahui dari total responden sebanyak 71 orang, sebanyak 5 orang responden menilai unsur penanganan dengan kategori sulit, sebanyak 13 orang responden menilai unsur penanganan dengan kategori cukup, sebanyak 17 orang responden menilai unsur penanganan dengan kategori mudah, dan sebanyak 36 orang responden menilai unsur penanganan dengan kategori sangat mudah. Dari data tersebut dapat diketahui total skor sebesar 226, dengan nilai rata-rata atau mean sebesar 3.18 dari maksimal 4, dan tingkat capaian responden atau (TCR) sebesar 79,58 dari maksimal 100, atau masuk dalam kategori baik.



KEMENTERIAN DESA,
PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL
DAN TRANSMIGRASI

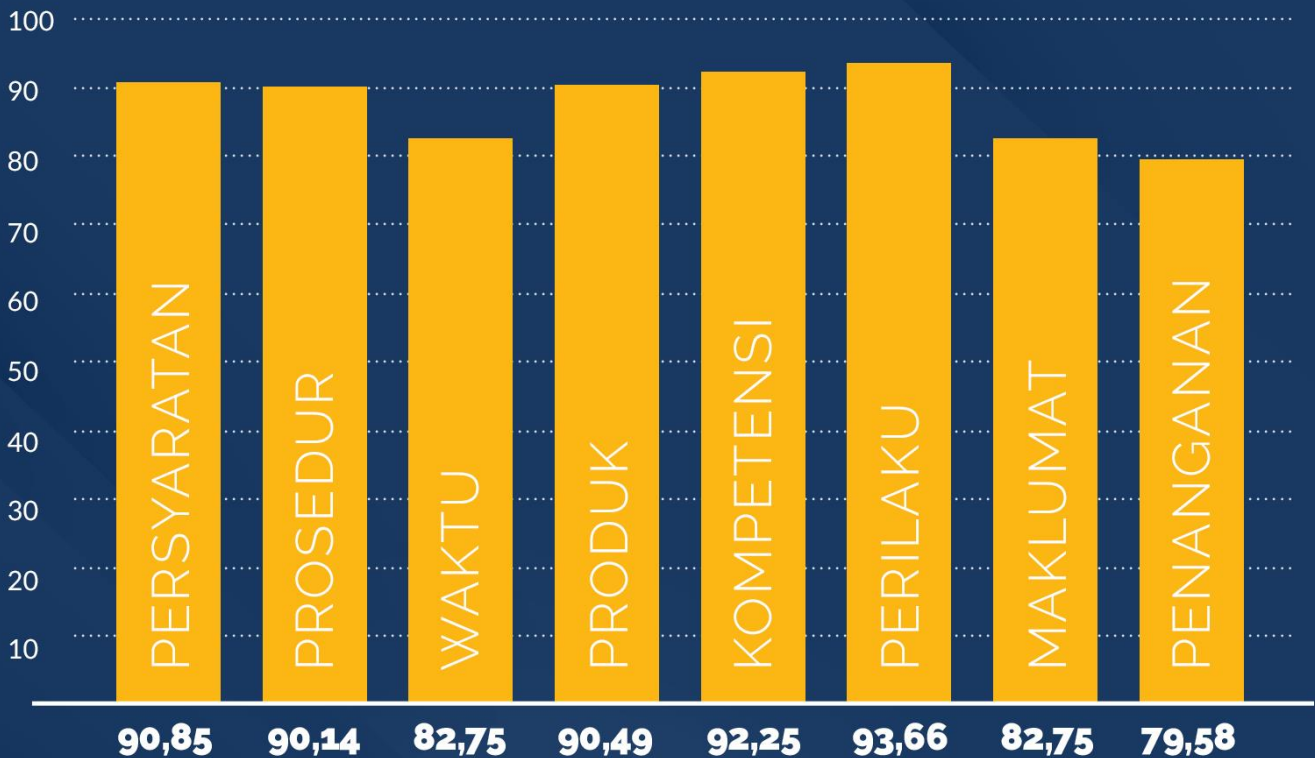
SURVEI KEPUASAN ATAS PELAYANAN PUBLIK

SEMESTER I
(JANUARI-JUNI) 2022

Jumlah Responden : 57

Laki-laki : 69

Perempuan : 2





Kesimpulan

Survei kepuasan atas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi dilakukan sebagai salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pandayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Melalui survei kepuasan masyarakat, unit penyelenggara layanan publik, dalam hal ini Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan analisa survei yang dilakukan pada pelayanan publik di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi, hasil survei menyebutkan kepuasan atas pelayanan publik pada semester I (Januari-Juni) tahun 2022 mendapatkan penilaian dengan kategori **"Baik"**, dengan total skor sebesar 249,38 (nilai rata-rata/mean 3,51) dan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 87,81.

Dari depalan unsur penilaian survei, tingkat capaian responden (TCR) pada unsur perilaku menjadi unsur dengan hasil penilaian survei tertinggi, yaitu sebesar 93,66. Sedangkan tingkat capaian responden (TCR) pada unsur penanganan menjadi unsur dengan hasil penilaian survei terendah, yaitu sebesar 79,58. Hal ini perlu menjadi perhatian, mengingat unsur penanganan menjadi tindak lanjut atas pelaksanaan penanganan pengaduan maupun permohonan informasi.



KEMENTERIAN DESA,
PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL
DAN TRANSMIGRASI



Laporan

SURVEI KEPUASAN ATAS PELAYANAN PUBLIK

SEMESTER II JULI-DESEMBER

2022

BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT
SEKRETARIAT JENDERAL KEMENTERIAN DESA,
PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL DAN TRANSMIGRASI



Daftar Isi

Daftar Isi	1
Daftar Tabel	2
Daftar Gambar	3
Kata Pengantar	4
Sambutan	6
Latar Belakang	7
Dasar Hukum	9
Maksud dan Tujuan	10
Manfaat	11
Pelayanan Publik	12
Kanal Layanan Pengaduan Masyarakat dan Permohonan Informasi	13
Unsur Survei Kepuasan Pelayanan Publik	14
Metode Penelitian Survei	16
Pertanyaan Survei Pelayanan Publik	23
Survei Kepuasan Pelayanan Publik	25
Kesimpulan	42



Daftar Tabel

Nilai Persepsi, Interval SKPP, Interval Konversi SKPP, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	20
Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik	23
Profil Responden Berdasarkan Kanal yang Digunakan	25
Permohonan Pelayanan Publik Berdasarkan Kategori	26
Profil Responden Berdasarkan Provinsi	27
Profil Responden Berdasarkan Kabupaten/Kota	29
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Hasil Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik Semester II Tahun 2022	35



Daftar Gambar

Kanal Layanan Pengaduan Masyarakat dan Permohonan Informasi	13
Persentase Kanal yang Digunakan oleh Responden	25
Persentase Permohonan Pelayanan Publik Berdasarkan Kategori	26
Persentase Responden Berdasarkan Provinsi	28
Persentase Responden Berdasarkan Kabupaten/Kota	31
Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Skor Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik Semester II Tahun 2022	36
Nilai Mean atau Rata-Rata Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik Semester II Tahun 2022	36
Tingkat Capaian Responden Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik Semester II Tahun 2022	37
Infografis Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik Semester II Tahun 2022	41



Kata Pengantar



TAUFIK MADJID. S.Sos., M.Si

Sekretaris Jenderal Kementerian Desa PDTT

Reformasi menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara yang baru di mana kedaulatan rakyat ditempatkan pada posisi tertinggi. Komitmen politik tersebut diwujudkan dalam bentuk pengesahan berbagai undang undang untuk menjamin hak-hak politik masyarakat, yaitu: kebebasan berbicara, berserikat dan menyampaikan pendapat di muka umum tanpa rasa takut. Adopsi tatanan demokrasi dan keterbukaan tersebut tentu tidak hanya terjadi dalam kehidupan politik melainkan juga pada bidang-bidang kehidupan lainnya seperti di bidang pelayanan publik. Hal ini tidak lain karena kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat.

Tugas yang diemban Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi dalam melaksanakan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, salah satunya melakukan pengawalan penggunaan Dana Desa didalam pelaksanaan, penggunaan dan pelaporannya. Hal penting dalam melakukan pengawalan ini adalah terjalinnya komunikasi antara masyarakat dengan kementerian sebagai upaya koordinasi dan evaluasi dalam pelaksanaan pembangunan dengan menggunakan dana tersebut di desa-desa. Tidak hanya pengawalan dana desa namun juga program-program daerah tertinggal dan tertentu serta kawasan transmigrasi.



Survei Kepuasan atas 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 atas Pelayanan Publik 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 atas Pelayanan Publik, unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Dalam pelayanan publik, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi menerapkan nilai budaya organisasi yaitu APIK. APIK merupakan sebuah singkatan yang terdiri dari Akuntabilitas, Profesional, Integritas dan Kebersamaan. Nilai budaya inilah yang mendorong Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi untuk terus memberikan pelayanan publik terbaik demi pemerintahan yang bersih dan melayani.



Sambutan



Dra. ERLIN CHAERLINATUN M

Kepala Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Desa PD TT

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik Semester II (Juli-Desember) Tahun 2022. Laporan ini disusun sebagai wujud pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Biro Hubungan Masyarakat dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran serta visi misi yang telah ditetapkan selama Semester II tahun 2022,

Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi telah berupaya meraih pencapaian paling optimal baik dari segi pemberian layanan permintaan informasi dan pengaduan secara online dan offline, pengembangan sarana prasarana serta aplikasi dalam mendukung layanan publik di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi. Laporan ini memberikan informasi dan gambaran tentang kepuasan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, yang berhubungan dengan program/kegiatan serta hambatan/permasalahan yang dihadapi sepanjang Semester II tahun 2022.

Dalam memberikan informasi dan pelayanan pengaduan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi membuka saluran informasi bagi mereka yang membutuhkan informasi jawaban, penyampaian aspirasi, hingga pengaduan apabila ada hal-hal yang dirasakan kurang tepat dalam implementasi atau pelaksanaan di lapangan, melalui pelayanan satu pintu yaitu Sentra Layanan Informasi Masyarakat (SELARAS) dan sipemandu.kemendesa.go.id. Kanal aspirasi lainnya Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!); SMS di Nomor 081288990040; Call Center 1500040; Whatsapp 087788990040 Facebook kemendespdtt; dan Twitter @kemendespdtt.



Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. 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.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah diharapkan untuk bisa memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai kanal media. Tentunya apabila tidak tertangani dengan baik akan berdampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi adalah disusunnya Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan dan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi.

Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP) adalah salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik, Badan Publik perlu menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan informasi publik.



Bahwa hak untuk mendapatkan pelayanan informasi publik merupakan harapan bagi warga masyarakat atas permasalahan yang disampaikan kepada instansi pelayan publik khususnya dilingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi guna mendapatkan penyelesaian secara tuntas.

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. Selain itu, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2018 tentang Informasi Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan informasi publik.

Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Pelayanan Publik Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Pelayanan Publik Semester II Tahun 2022 terhadap pelayanan pada unit pelayanan PPID dan Pengaduan .



Dasar Hukum

Dasar hukum terkait pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS);
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- Peraturan Komisi Informasi Publik Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2018 tentang Informasi Publik;
- Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi;
- Keputusan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Nomor 90 Tahun 2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Layanan Informasi Publik Terpadu Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi; dan
- Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 109 Tahun 2019 tentang Mekanisme Pengaduan Masyarakat.



Maksud dan Tujuan

Maksud dari survei kepuasan atas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- Untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
- Untuk mengidentifikasi berbagai keluhan atau ketidakpuasan yang disampaikan masyarakat penerima layanan kepada pemberi layanan;
- Untuk mendorong dan memotivasi setiap unit pelayanan yang ada di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi pelayanan yang prima kepada masyarakat;
- Berbagai keluhan atau ketidakpuasan yang disampaikan dapat diolah, dianalisa dan dapat diberikan rekomendasi untuk perbaikan kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik; dan
- Bagi masyarakat, dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi.

Sedangkan tujuan dari survei kepuasan atas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- Memperoleh gambaran secara obyektif mengenai pelayanan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, khususnya pelayanan pengaduan;
- Membangun semangat dan mendorong kreativitas serta motivasi untuk meningkatkan kualitas kinerja dan mutu pelayanan;
- Sebagai bahan acuan standar pelayanan publik;
- Meningkatkan mutu pelayanan publik; dan
- Sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan publik secara keseluruhan.



Manfaat

Pelaksanaan survei kepuasan pelayanan publik secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

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



Pelayanan Publik

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.

Kanal Layanan Pengaduan Masyarakat dan Permohonan Informasi

Dalam rangka menyerap aspirasi dan pengaduan masyarakat, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi menyediakan beberapa kanal yang bisa diakses oleh masyarakat dalam rangka menyampaikan pengaduan atau permohonan informasi.

Berikut beberapa kanal layanan pengaduan masyarakat dan permohonan informasi di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi.

Gambar 1. Kanal Layanan Pengaduan Masyarakat dan Permohonan Informasi Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi





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. 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, termasuk pengaduan.
3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
4. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
6. Perilaku Pelaksana
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
7. Maklumat
Maklumat adalah standar pelayanan yang terdapat pada Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.



8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

Sementara itu penilaian survei didasarkan pada empat kategori, yaitu:

1. Sulit (Tidak Baik / Lambat / Tidak Memuaskan / Tidak Mampu).
2. Cukup (Mudah / Baik / Cepat / Memuaskan / Mampu).
3. Baik (Mudah / Cepat / Memuaskan / Mampu).
4. Sangat Baik (Sangat Mudah/Baik /Cepat / Memuaskan /Mampu).



Metodologi Penelitian Survei

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Orang yang melakukan survei disebut penyurvei. Melakukan survei berarti melakukan penyelidikan, pemeriksaan atau peninjauan terhadap obyek tertentu untuk mendapatkan data bagi keperluan tujuan penelitian. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

Akan tetapi penelitian yang menggunakan metode survei dengan kuesioner tidak dapat dilakukan sembarangan dan memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar hasil temuan tidak dangkal mengingat responden memberikan informasi yang bersifat umum. Dengan banyaknya responden yang menjawab maka validitas hasil bisa dicapai dan dipertanggungjawabkan dengan baik.

Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Pelayanan Publik (SKPP). Kemudian Tim penyusunan SKPP melakukan konsultasi dan diskusi dengan unit terkait 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 49 responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan data

Pengumpulan data dapat dilakukan di lokasi unit pelayanan di PPID
(Juli 2022 – Desember 2022)

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 49 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Juli 2022 sampai dengan bulan Desember 2022. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 8 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

Pengelohan dan Analisis Data

Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei. Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert.



Skala likert adalah suatu 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 suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPANRB 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.

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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{7} = 0.143$$

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

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

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:

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

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 7 (tujuh) 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



Perangkat Pengolahan

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program komputer atau 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 survei unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a) 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.

b) Nilai survei pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 7 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.



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.

Pertanyaan Survei Pelayanan Publik

Survei kepuasan atas pelayanan publik menggunakan 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. Skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Berikut daftar pertanyaan survei kepuasan atas pelayanan publik:

Tabel 2. Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik

No	Unsur	Pertanyaan	Opsi Jawaban
1	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelayanan pengaduan dan permintaan informasi di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi?	Sangat Mudah, Mudah, Sukup Mudah, Sulit
2	Prosedur	Bagaimana prosedur atau tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi?	Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Tidak Baik
3	Waktu	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk merespon aduan di semua kanal pengaduan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi?	Sangat Cepat, Cepat, Cukup Cepat, Lambat/Lama
4	Produk	Bagaimana hasil pelayanan aduan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi?	Sangat Memuaskan, Memuaskan, Cukup Memuaskan, Tidak Memuaskan



No	Unsur	Pertanyaan	Opsi Jawaban
5	Kompetensi	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman) para pegawai atau petugas admin Humas di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi?	Tidak Mampu, Kurang Mampu, Mampu, Sangat Mampu
6	Perilaku	Bagaimana sikap petugas atau pegawai admin Humas Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi dalam memberikan pelayanan aduan?	Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Tidak Baik
7	Maklumat	Bagaimana pernyataan kesanggupan dan kewajiban bagi para petugas atau pegawai di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	Sangat Memuaskan, Memuaskan, Cukup Memuaskan, Tidak Memuaskan
8	Penanganan	Bagaimana respon dalam pengaduan yang diberikan serta saran dan masukan oleh admin Humas Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi?	Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Tidak Baik

Survei Kepuasan Pelayanan Publik

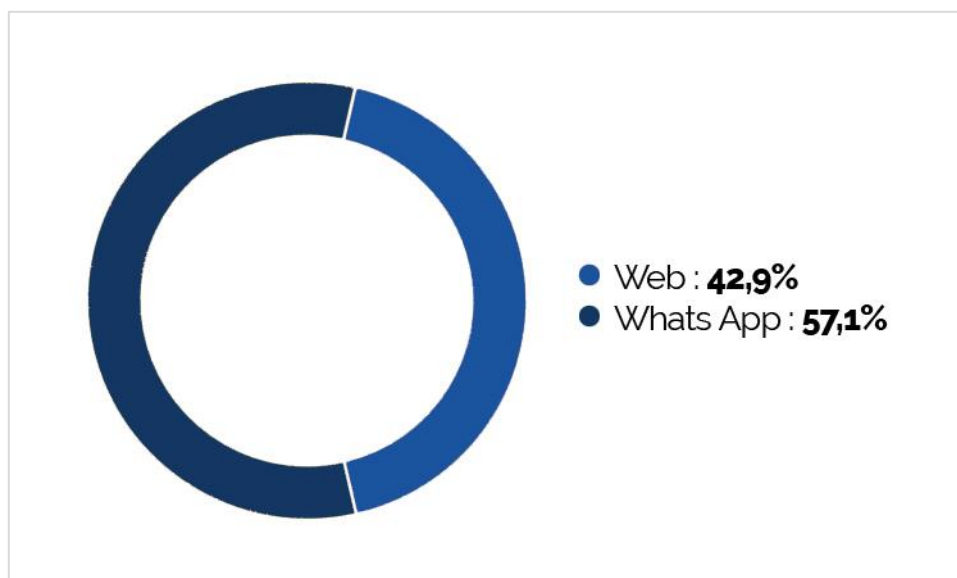
Demi tercapainya pelayanan publik yang baik, maka Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi melakukan berbagai upaya salah satunya dengan survei sehingga nantinya menjadi tolak ukur penilaian dan menjadi dasar dalam menentukan kebijakan.

Berikut adalah data yang didapat setelah melakukan survei serta analisa dalam bidang pelayanan publik yang terdapat di Biro Hubungan Masyarakat, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.

Tabel 3. Profil Responden Berdasarkan Kanal yang Digunakan

No	Kanal	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Web	21	42.9
2	Whats App	28	57.1
Total		49	100.0

Gambar 2. Persentase Kanal yang Digunakan oleh Responden

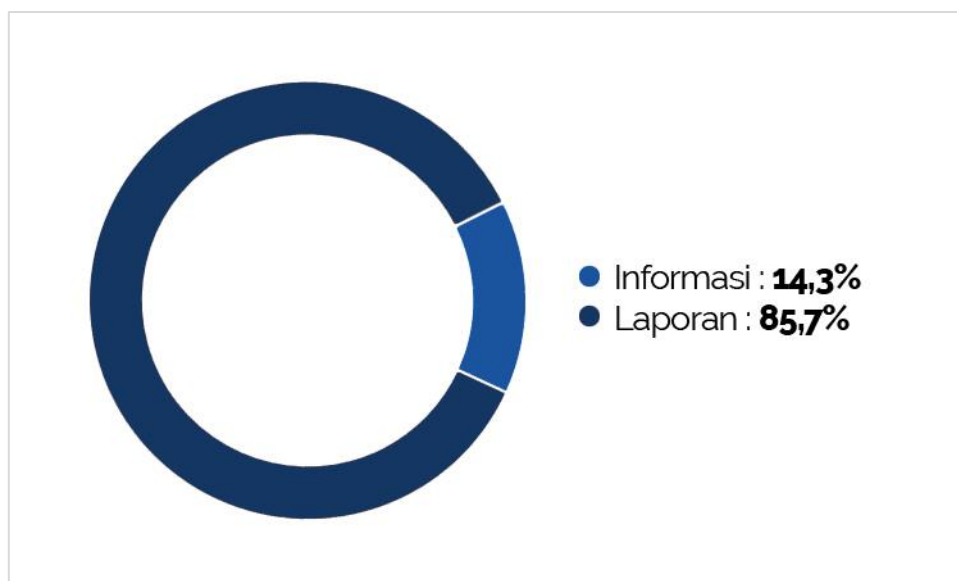


Berdasarkan tabel dan gambar diatas, dapat disampaikan kanal yang digunakan oleh responden dalam menyampaikan pengaduan ataupun permohonan informasi paling banyak melalui Whats App, yaitu sebanyak 28 orang atau 57,1%, sisanya sebanyak 21 orang atau 42,9% mengakses melalui website.

Tabel 4. Permohonan Pelayanan Publik Berdasarkan Kategori

No	Kanal	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Informasi	7	14.3
2	Laporan	42	85.7
Total		49	100.0

Gambar 3. Persentase Permohonan Pelayanan Publik Berdasarkan Kategori



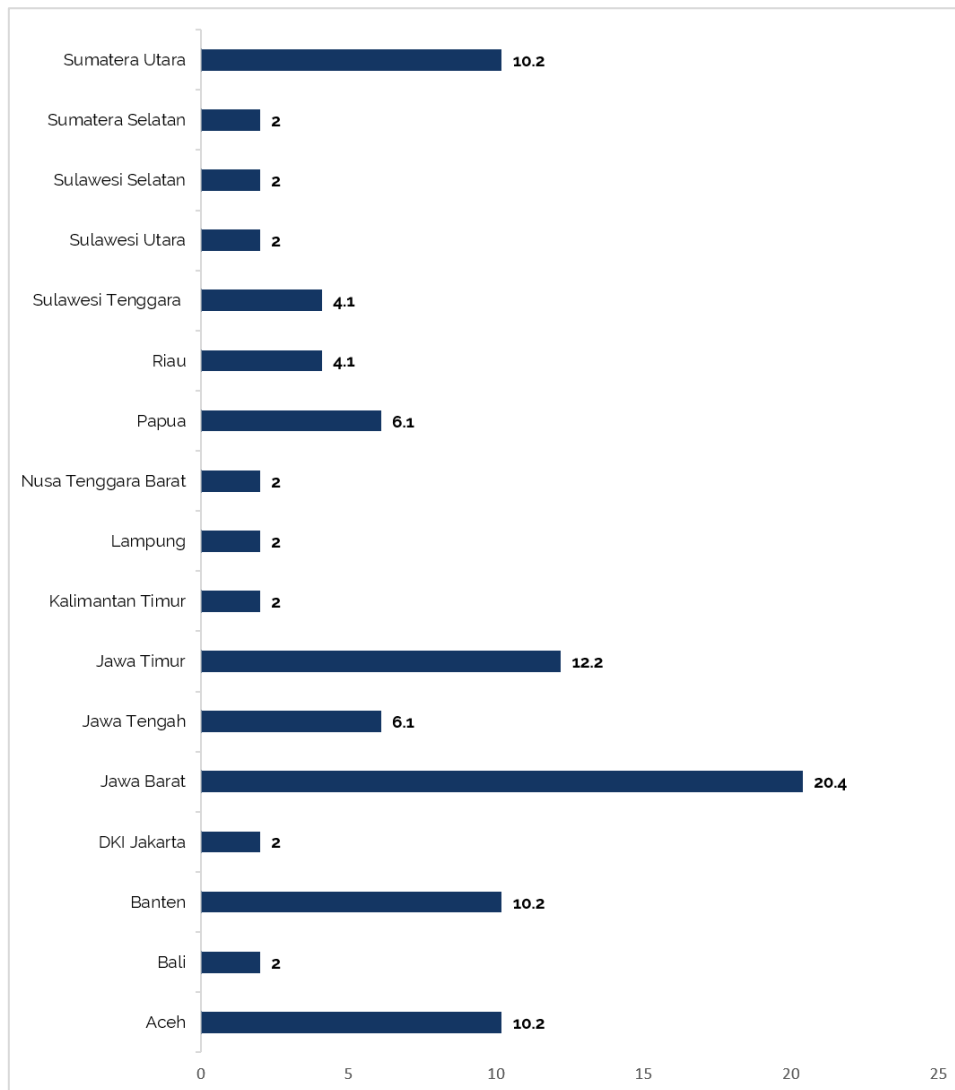
Berdasarkan tabel dan gambar diatas, dapat disampaikan permohonan pelayanan publik sebagian besar merupakan layanan laporan atau pengaduan masyarakat, yaitu sebanyak 42 orang atau 85,7%, sisanya sebanyak 7 orang atau 14,3% merupakan permohonan informasi.



Tabel 5. Profil Responden Berdasarkan Provinsi

No	Provinsi	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Aceh	5	10.2
2	Bali	1	2.0
3	Banten	5	10.2
4	DKI Jakarta	1	2.0
5	Jawa Barat	10	20.4
6	Jawa Tengah	3	6.1
7	Jawa Timur	6	12.2
8	Kalimantan Timur	1	2.0
9	Lampung	1	2.0
10	Nusa Tenggara Barat	1	2.0
11	Papua	3	6.1
12	Riau	2	4.1
13	Sulawesi Tenggara	2	4.1
14	Sulawesi Utara	1	2.0
15	Sulawesi Selatan	1	2.0
16	Sumatera Selatan	1	2.0
17	Sumatera Utara	5	10.2
	Total	49	100

Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Provinsi



Berdasarkan tabel dan gambar diatas, dapat disampaikan responden terbanyak berasal dari provinsi Jawa Barat yaitu sebanyak 10 responden atau 20,4%. Kemudian secara berturut-turut, Jawa Timur sebanyak 6 responden atau 12,2%, Aceh, Banten dan Sumatera Utara masing-masing 5 responden atau 10,2%, Jawa Tengah dan Papua masing-masing sebanyak 3 responden atau 6,1%, Riau dan Sulawesi Tenggara masing-masing sebanyak 2 responden atau 4,1% dan Bali, DKI Jakarta, Kalimantan Timur, Lampung, Nusa Tenggara Barat, Sulawesi Utara, dan Sumatera Selatan masing-masing sebanyak 1 responden atau 2%.

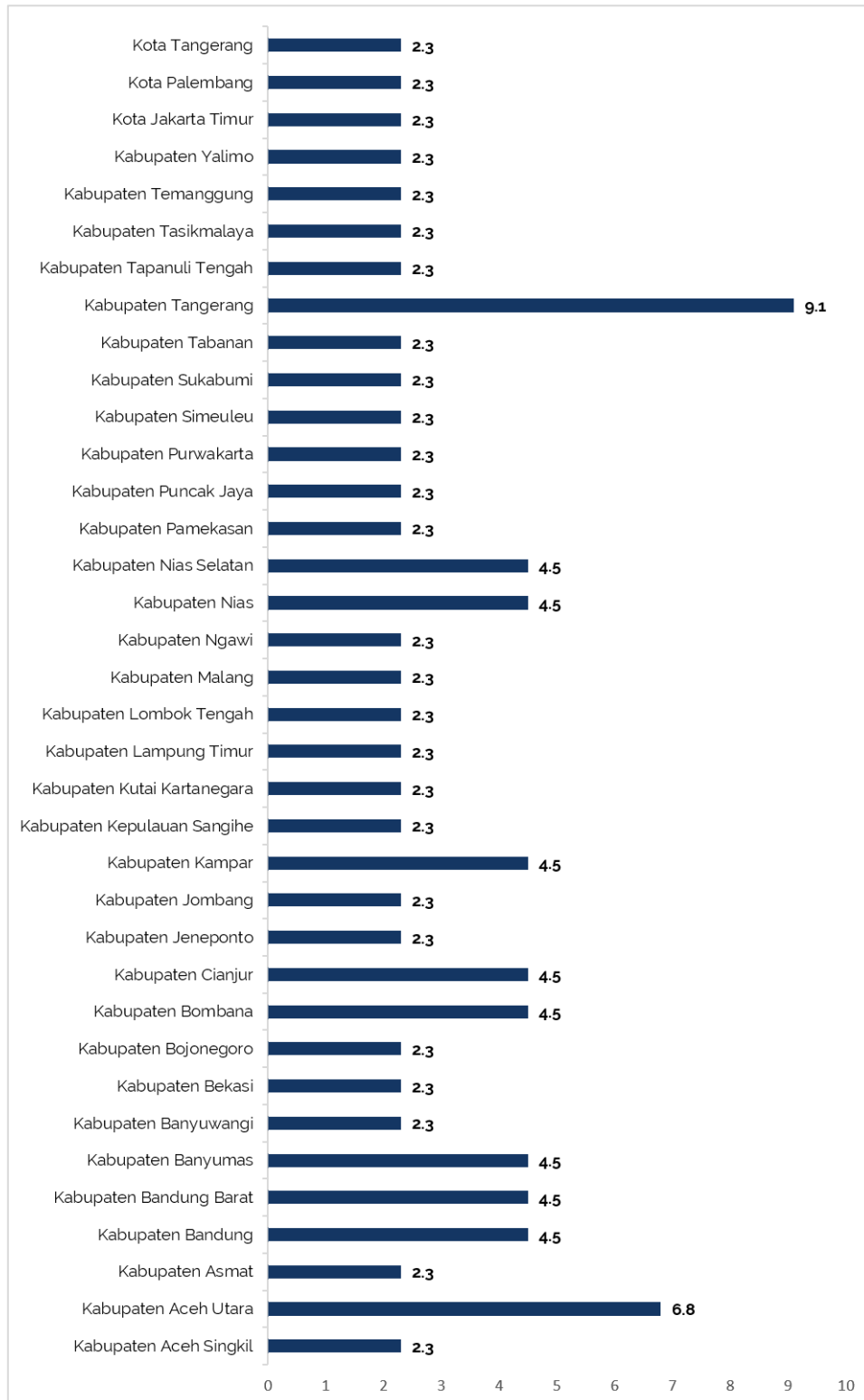
Tabel 6. Profil Responden Berdasarkan Kabupaten/Kota

No	Provinsi	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Kabupaten Aceh Singkil	1	2.0
2	Kabupaten Aceh Utara	3	6.1
3	Kabupaten Asmat	1	2.0
4	Kabupaten Bandung	2	4.1
5	Kabupaten Bandung Barat	2	4.1
6	Kabupaten Banyumas	2	4.1
7	Kabupaten Banyuwangi	1	2.0
8	Kabupaten Bekasi	1	2.0
9	Kabupaten Bojonegoro	1	2.0
10	Kabupaten Bombana	2	4.1
11	Kabupaten Cianjur	2	4.1
12	Kabupaten Jenepono	1	2.0
13	Kabupaten Jombang	1	2.0
14	Kabupaten Kampar	2	4.1
15	Kabupaten Kepulauan Sangihe	1	2.0
16	Kabupaten Kutai Kartanegara	1	2.0
17	Kabupaten Lampung Timur	1	2.0
18	Kabupaten Lombok Tengah	1	2.0
19	Kabupaten Malang	1	2.0



No	Provinsi	Jumlah (n)	Persen (%)
20	Kabupaten Ngawi	1	2.0
21	Kabupaten Nias	2	4.1
22	Kabupaten Nias Selatan	2	4.1
23	Kabupaten Pamekasan	1	2.0
24	Kabupaten Puncak Jaya	1	2.0
25	Kabupaten Purwakarta	1	2.0
26	Kabupaten Simeuleu	1	2.0
27	Kabupaten Sukabumi	1	2.0
28	Kabupaten Tabanan	1	2.0
29	Kabupaten Tangerang	4	8.2
30	Kabupaten Tapanuli Tengah	1	2.0
31	Kabupaten Tasikmalaya	1	2.0
32	Kabupaten Temanggung	1	2.0
33	Kabupaten Yalimo	1	2.0
34	Kota Jakarta Timur	1	2.0
35	Kota Palembang	1	2.0
36	Kota Tangerang	1	2.0
	Total	49	100

Gambar 5. Persentase Responden Berdasarkan Kabupaten/Kota

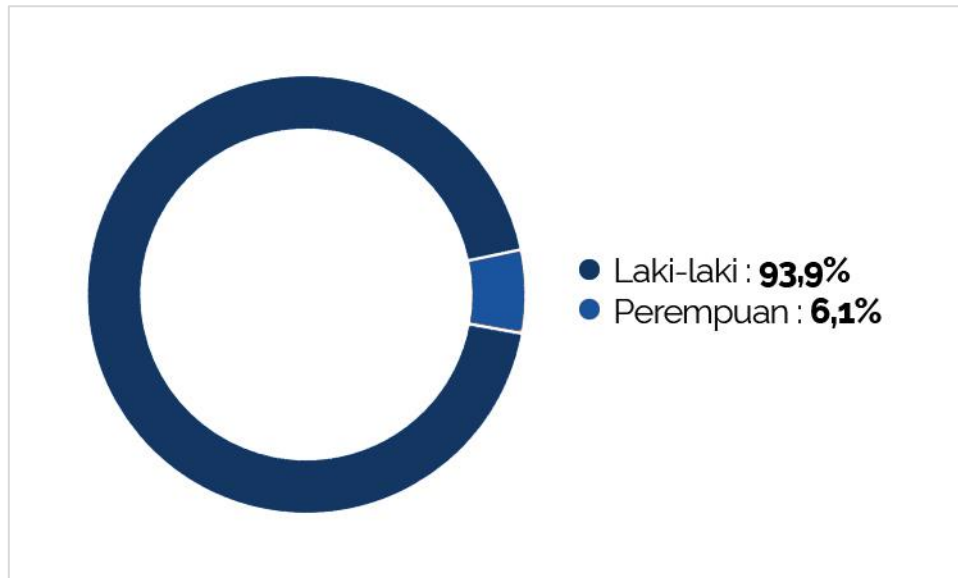


Berdasarkan tabel dan gambar diatas, dapat disampaikan responden terbanyak berasal dari Kabupaten Tangerang sebanyak 4 responden atau 8,2%. Kemudian secara berturut-turut Kabupaten Aceh Utara sebanyak 3 responden atau 6,1%, Kabupaten Nias, Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Kampar, Kabupaten Cianjur, Kabupaten Bombana, Kabupaten Bandung Barat, Kabupaten Bandung dan Kabupaten Banyumas masing-masing sebanyak 2 responden atau 4,1%, dan Kota Tangerang, Kota Palembang, Kota Jakarta Timur, Kabupaten Yalimo, Kabupaten Temanggung, Kabupaten Tasikmalaya, Kabupaten Tapanuli Tengah, Kabupaten Tabanan, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Simeuleu, Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Puncak Jaya, Kabupaten Pamekasan, Kabupaten Ngawi, Kabupaten Malang, Kabupaten Lombok Tengah, Kabupaten Lampung Timur, Kabupaten Kutai Kartanegara, Kabupaten Kepulauan Sangihe, Kabupaten Jombang, Kabupaten Jeneponto, Kabupaten Bojonegoro, Kabupaten Bekasi, Kabupaten Banyuwangi, Kabupaten Asmat dan Kabupaten Aceh Singkil masing-masing sebanyak 1 orang atau 2%.

Tabel 7. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Laki-laki	46	93.9
2	Perempuan	3	6.1
Total		49	100

Gambar 6. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

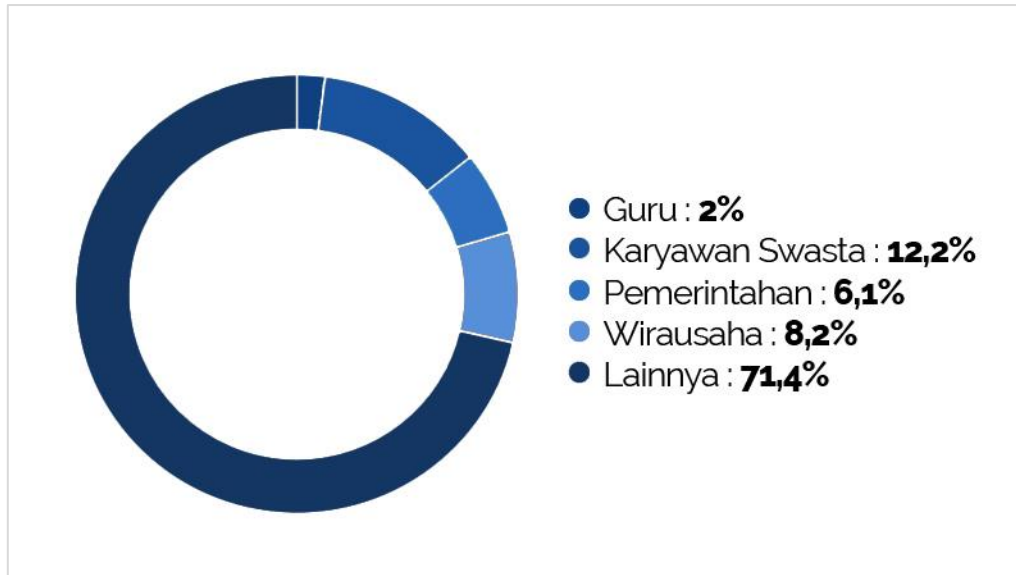


Berdasarkan tabel dan gambar diatas, dapat disampaikan responden terbanyak berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 46 responden atau 93,9% dan sisanya sebanyak 3 responden atau 6,1% adalah responden dengan jenis kelamin perempuan.

Tabel 8. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Guru	1	2.0
2	Karyawan Swasta	6	12.2
3	Pemerintahan	3	6.1
4	Wirausaha	4	8.2
5	Lainnya	35	71.4
Total		49	100

Gambar 7. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan



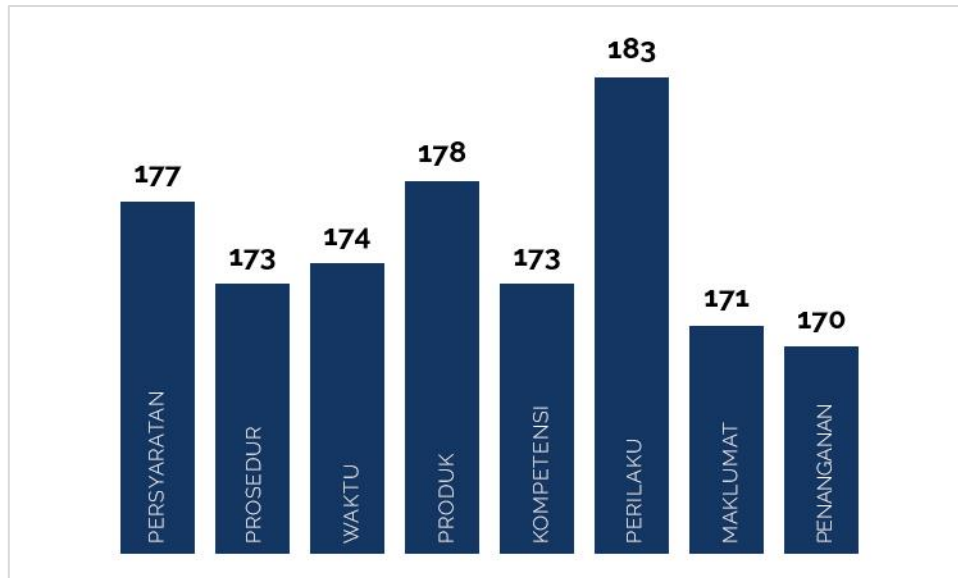
Berdasarkan tabel dan gambar diatas, dapat disampaikan responden dengan jenis pekerjaan karyawan swasta menjadi responden dengan jumlah paling banyak, yaitu sebanyak 6 orang atau 12,2%, kemudian responden dengan jenis pekerjaan pemerintahan sebanyak 4 orang atau 8,2%, responden dengan jenis pekerjaan guru dan pemerintahan sebanyak 3 orang atau 6,1%, dan sisanya sebanyak 35 orang atau 71,4% adalah responden dengan jenis pekerjaan lainnya atau tidak mengisi jenis pekerjaan, selain yang disebutkan sebelumnya.



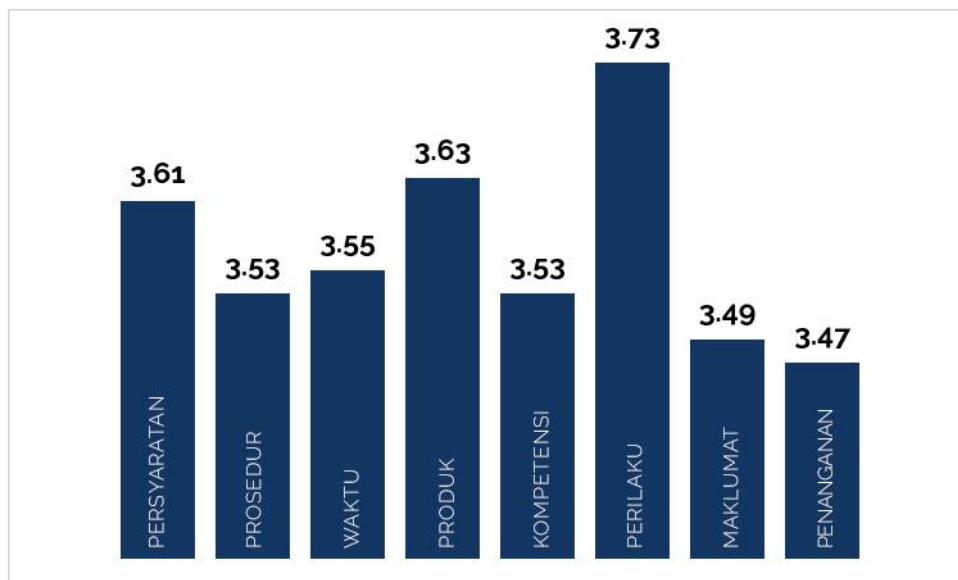
**Tabel 9. Hasil Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik
Semester II (Juli-Desember) 2022**

No	Unsur	Sulit (Tidak Baik / Lambat / Tidak Memuaskan / Tidak Mampu)	Cukup (Mudah / Baik / Cepat / Memuaskan / Mampu)	Mudah (Baik / Cepat / Memuaskan / Mampu)	Sangat Mudah (Baik / Cepat / Memuaskan / Mampu)	N	Skor	Mean	TCR	Kategori
1	PERSYARATAN	1	1	14	33	49	177	3,61	90,31	Sangat Baik
2	PROSEDUR	1	4	12	32	49	173	3,53	88,27	Baik
3	WAKTU	2	0	16	31	49	174	3,55	88,78	Sangat Baik
4	PRODUK	1	3	9	36	49	178	3,63	90,82	Sangat Baik
5	KOMPETENSI	1	2	16	30	49	173	3,53	88,27	Baik
6	PERILAKU	1	1	8	39	49	183	3,73	93,37	Sangat Baik
7	MAKLUMAT	2	2	15	30	49	171	3,49	87,24	Baik
8	PENANGANAN	3	1	15	30	49	170	3,47	86,73	Baik
Hasil							174,88	3,57	89,22	Sangat Baik

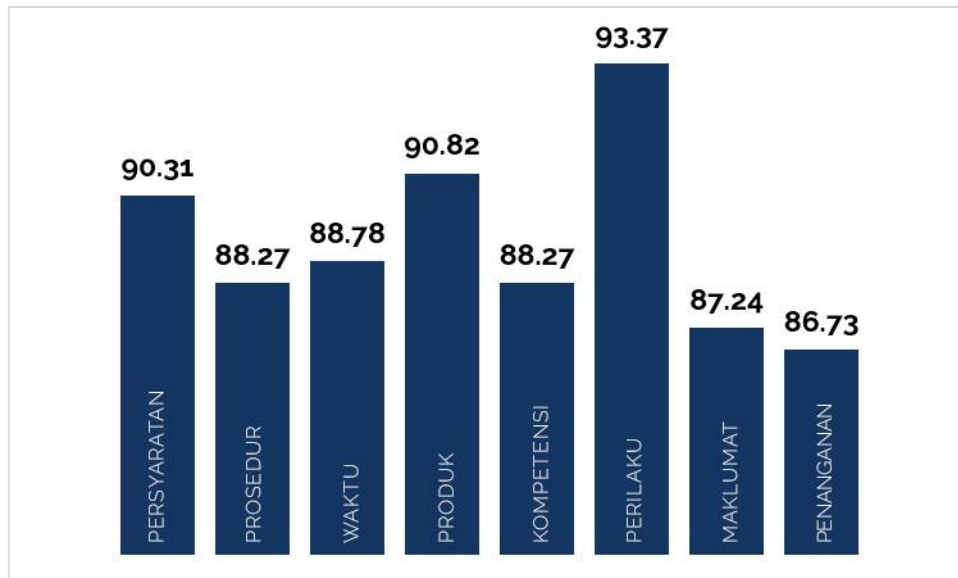
Gambar 8. Skor Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik Semester II (Juli-Desember) 2022



Gambar 9. Nilai Mean atau Rata-Rata Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik Semester II (Juli-Desember) 2022



Gambar 10. Tingkat Capaian Responden (TCR) Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik Semester II (Juli-Desember) 2022



Berdasarkan tabel 9 dan gambar 8, 9, dan 10 diatas, dapat diketahui jumlah responden (n) sebanyak 49 orang. Dari responden tersebut dapat dilakukan penilaian berdasarkan unsur yang dinilai dengan hasil rata-rata skor sebesar 174,88, mean atau nilai rata-rata sebesar 3,57 dari maksimal 4, dan rata-rata tingkat capaian responden atau TCR sebesar 89,22 dari nilai maksimal 100, atau kategori sangat baik.

Berikut rincian hasil penilaian berdasarkan unsur survei:

1. Persyaratan

Dalam unsur persyaratan, dapat diketahui dari total responden sebanyak 49 orang, sebanyak 1 orang responden menilai unsur persyaratan dengan kategori sulit, sebanyak 1 orang responden menilai unsur persyaratan dengan kategori cukup, sebanyak 14 orang responden menilai unsur persyaratan dengan kategori mudah, dan sebanyak 33 orang responden



menilai unsur persyaratan dengan kategori sangat mudah. Dari data tersebut dapat diketahui total skor sebesar 177, dengan nilai rata-rata atau mean sebesar 3,61 dari maksimal 4, dan tingkat capaian responden atau (TCR) sebesar 90,31 dari maksimal 100, atau masuk dalam kategori sangat baik.

2. Prosedur

Dalam unsur prosedur, dapat diketahui dari total responden sebanyak 49 orang, sebanyak 1 orang responden menilai unsur prosedur dengan kategori sulit, sebanyak 4 orang responden menilai unsur prosedur dengan kategori cukup, sebanyak 12 orang responden menilai unsur prosedur dengan kategori mudah, dan sebanyak 32 orang responden menilai unsur prosedur dengan kategori sangat mudah. Dari data tersebut dapat diketahui total skor sebesar 173, dengan nilai rata-rata atau mean sebesar 3,53 dari maksimal 4, dan tingkat capaian responden atau (TCR) sebesar 88,27 dari maksimal 100, atau masuk dalam kategori baik.

3. Waktu

Dalam unsur waktu, dapat diketahui dari total responden sebanyak 49 orang, sebanyak 2 orang responden menilai unsur waktu dengan kategori sulit, tidak ada responden yang menilai unsur waktu dengan kategori cukup, sebanyak 16 orang responden menilai unsur waktu dengan kategori mudah, dan sebanyak 31 orang responden menilai unsur waktu dengan kategori sangat mudah. Dari data tersebut dapat diketahui total skor sebesar 174, dengan nilai rata-rata atau mean sebesar 3,55 dari maksimal 4, dan tingkat capaian responden atau (TCR) sebesar 88,78 dari maksimal 100, atau masuk dalam kategori sangat baik.

4. Produk

Dalam unsur produk, dapat diketahui dari total responden sebanyak 49 orang, sebanyak 1 orang responden menilai unsur produk dengan kategori sulit, sebanyak 3 orang responden menilai unsur produk dengan kategori

cukup, sebanyak 9 orang responden menilai unsur produk dengan kategori mudah, dan sebanyak 36 orang responden menilai unsur produk dengan kategori sangat mudah. Dari data tersebut dapat diketahui total skor sebesar 178, dengan nilai rata-rata atau mean sebesar 3,63 dari maksimal 4, dan tingkat capaian responden atau (TCR) sebesar 90,82 dari maksimal 100, atau masuk dalam kategori sangat baik.

5. Kompetensi

Dalam unsur kompetensi, dapat diketahui dari total responden sebanyak 49 orang, sebanyak 1 orang responden menilai unsur kompetensi dengan kategori sulit, sebanyak 2 orang responden menilai unsur kompetensi dengan kategori cukup, sebanyak 16 orang responden menilai unsur prosedur dengan kategori mudah, dan sebanyak 30 orang responden menilai unsur prosedur dengan kategori sangat mudah. Dari data tersebut dapat diketahui total skor sebesar 173, dengan nilai rata-rata atau mean sebesar 3,53 dari maksimal 4, dan tingkat capaian responden atau (TCR) sebesar 88,27 dari maksimal 100, atau masuk dalam kategori baik.

6. Perilaku

Dalam unsur perilaku, dapat diketahui dari total responden sebanyak 49 orang, sebanyak 1 orang responden menilai unsur perilaku dengan kategori sulit, sebanyak 1 orang responden menilai unsur perilaku dengan kategori cukup, sebanyak 8 orang responden menilai unsur perilaku dengan kategori mudah, dan sebanyak 39 orang responden menilai unsur perilaku dengan kategori sangat mudah. Dari data tersebut dapat diketahui total skor sebesar 183, dengan nilai rata-rata atau mean sebesar 3,73 dari maksimal 4, dan tingkat capaian responden atau (TCR) sebesar 93,37 dari maksimal 100, atau masuk dalam kategori sangat baik.

7. Maklumat

Dalam unsur maklumat, dapat diketahui dari total responden sebanyak 49 orang, sebanyak 2 orang responden menilai unsur maklumat dengan



kategori sulit, sebanyak 2 orang responden menilai unsur maklumat dengan kategori cukup, sebanyak 15 orang responden menilai unsur maklumat dengan kategori mudah, dan sebanyak 30 orang responden menilai unsur maklumat dengan kategori sangat mudah. Dari data tersebut dapat diketahui total skor sebesar 171, dengan nilai rata-rata atau mean sebesar 3.39 dari maksimal 4, dan tingkat capaian responden atau (TCR) sebesar 87,24 dari maksimal 100, atau masuk dalam kategori baik.

8. Penanganan

Dalam unsur penanganan, dapat diketahui dari total responden sebanyak 49 orang, sebanyak 3 orang responden menilai unsur penanganan dengan kategori sulit, sebanyak 1 orang responden menilai unsur penanganan dengan kategori cukup, sebanyak 15 orang responden menilai unsur penanganan dengan kategori mudah, dan sebanyak 30 orang responden menilai unsur penanganan dengan kategori sangat mudah. Dari data tersebut dapat diketahui total skor sebesar 170, dengan nilai rata-rata atau mean sebesar 3.47 dari maksimal 4, dan tingkat capaian responden atau (TCR) sebesar 86,73 dari maksimal 100, atau masuk dalam kategori baik.

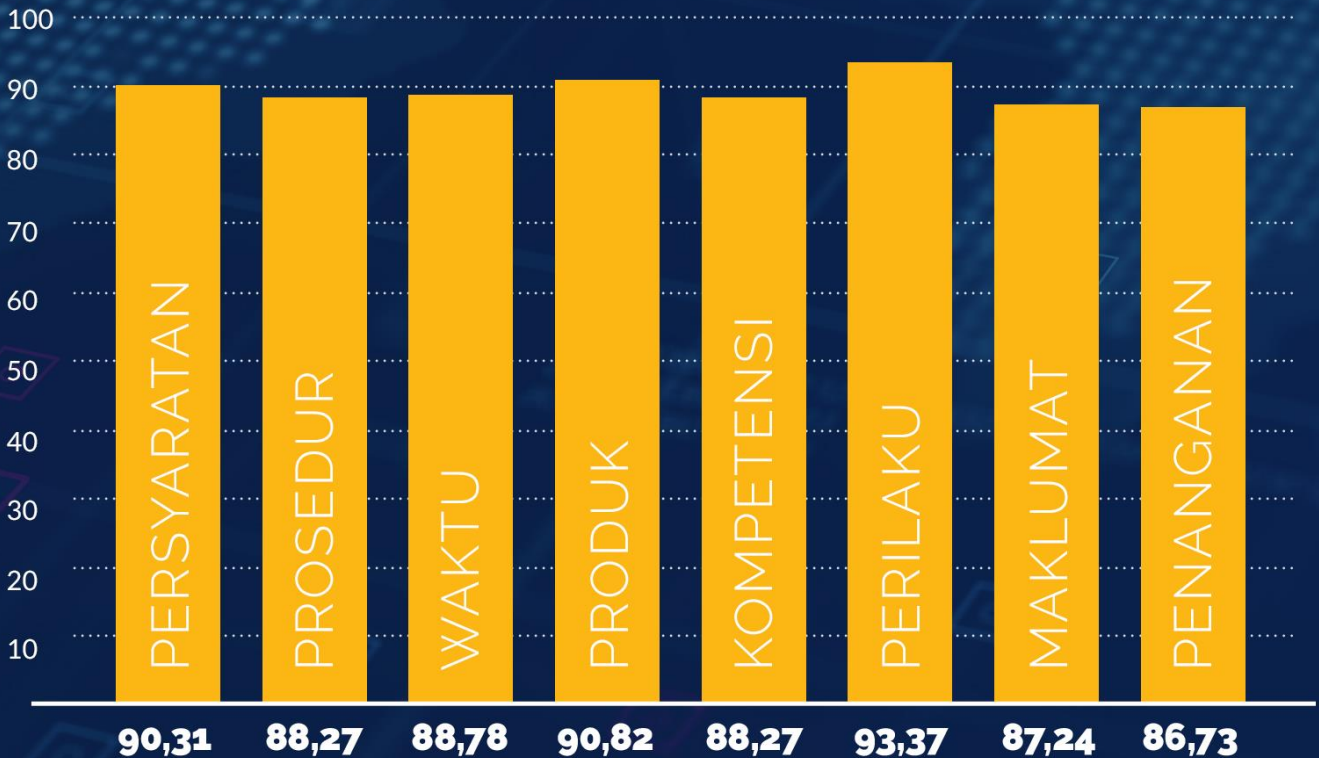


Survei KEPUASAN ATAS PELAYANAN PUBLIK

SEMESTER II
(JULI - DESEMBER) 2022

Jumlah Responden : 49

Laki-laki : 46
Perempuan : 3





Kesimpulan

Survei kepuasan atas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi dilakukan sebagai salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pandayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Melalui survei kepuasan masyarakat, unit penyelenggara layanan publik, dalam hal ini Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan analisa survei yang dilakukan pada pelayanan publik di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi, hasil survei menyebutkan kepuasan atas pelayanan publik pada semester II (Juli-Desember) tahun 2022 mendapatkan penilaian dengan kategori **"Sangat Baik"**, dengan total skor sebesar 174,88 (nilai rata-rata/mean 3,57) dan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 89,22.

Dari depalan unsur penilaian survei, tingkat capaian responden (TCR) pada unsur perilaku menjadi unsur dengan hasil penilaian survei tertinggi, yaitu sebesar 93,37. Sedangkan tingkat capaian responden (TCR) pada unsur penanganan menjadi unsur dengan hasil penilaian survei terendah, yaitu sebesar 86,73. Hal ini perlu menjadi perhatian, mengingat unsur penanganan menjadi tindak lanjut atas pelaksanaan penanganan pengaduan maupun permohonan informasi.



KEMENTERIAN DESA,
PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL
DAN TRANSMIGRASI