



Desa Bisa



LAPORAN SURVEY

KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

TAHUN **2021**

KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH
TERTINGGAL DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

KATA PENGANTAR



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 UU No. 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 daerah transmigrasi.

Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik 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 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 pemerintah yang bersih melayani.



SAMBUTAN



Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan atas Pelayanan Publik pada Tahun 2021. 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 tahun 2021, 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 tahun 2021.

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!); Short Messages Service (SMS) di Nomor 081288990040; Call Center 1500040; Whatsapp 087788990040 Facebook Kemendesa.1; dan Twitter @kemendesa.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
PENDAHULUAN	1
DASAR HUKUM	1
MAKSUD DAN TUJUAN	3
MANFAAT	4
PELAYANAN PUBLIK	5
UNSUR SURVEI KEPUASAN ATAS PELAYANAN PUBLIK	7
METODELOGI PENGUKURAN	9
SURVEI KEPUASAN ATAS PELAYANAN PUBLIK	15
KESIMPULAN	25



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval SKPP, Interval Konversi SKPP, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	13
Tabel 2 Profil Responden berdasarkan Kanal yang digunakan	15
Tabel 3 Profil Responden berdasarkan Provinsi.....	16
Tabel 4 Profil Responden berdasarkan Kabupaten	17
Tabel 5 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	21
Tabel 6 Profil Responden berdasarkan Pekerjaan	22
Tabel 7 Tabel Survei Kepuasan Pelayanan Publik Tahun 2021	24



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Kanal yang digunakan	15
Gambar 2 Grafik Provinsi.....	17
Gambar 3 Grafik Jenis Kelamin.....	22
Gambar 4 Grafik Pekerjaan.....	23



PENDAHULUAN

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 lingkup Kementerian Desa, PDT, dan Transmigrasi adalah disusunnya Peraturan Menteri Desa, PDT, dan Transmigrasi Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan dan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Desa, PDT, 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 pelayanan publik khususnya lingkup jajaran Kementerian Desa, PDT, 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 Pelayanan 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 telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Pelayanan Publik terhadap pelayanan pada unit pelayanan PPID dan Pengaduan.



DASAR HUKUM

Dasar hukum terkait pelayanan informasi publik adalah sebagai berikut:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS);
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
- 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 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 Sekretaris Jenderal Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 109 Tahun 2019 tentang Mekanisme Pengaduan Masyarakat.



MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud :

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

Tujuan:

- 1) Memperoleh gambaran secara obyektif mengenai pelayanan Kementerian Desa, PDT, dan Transmigrasi khususnya pelayanan informasi dan pengaduan;
- 2) Membangun semangat dan mendorong kreativitas serta motivasi untuk meningkatkan kualitas kinerja dan mutu pelayanan;
- 3) Sebagai bahan acuan standar pelayanan informasi dan pengaduan;
- 4) Meningkatkan mutu pelayanan informasi dan pengaduan;
- 5) Sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan informasi dan pengaduan secara keseluruhan.

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.

PELAYANAN PUBLIK

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.



UNSUR SURVEI KEPUASAN ATAS PELAYANAN PUBLIK

UNSUR SURVEI KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

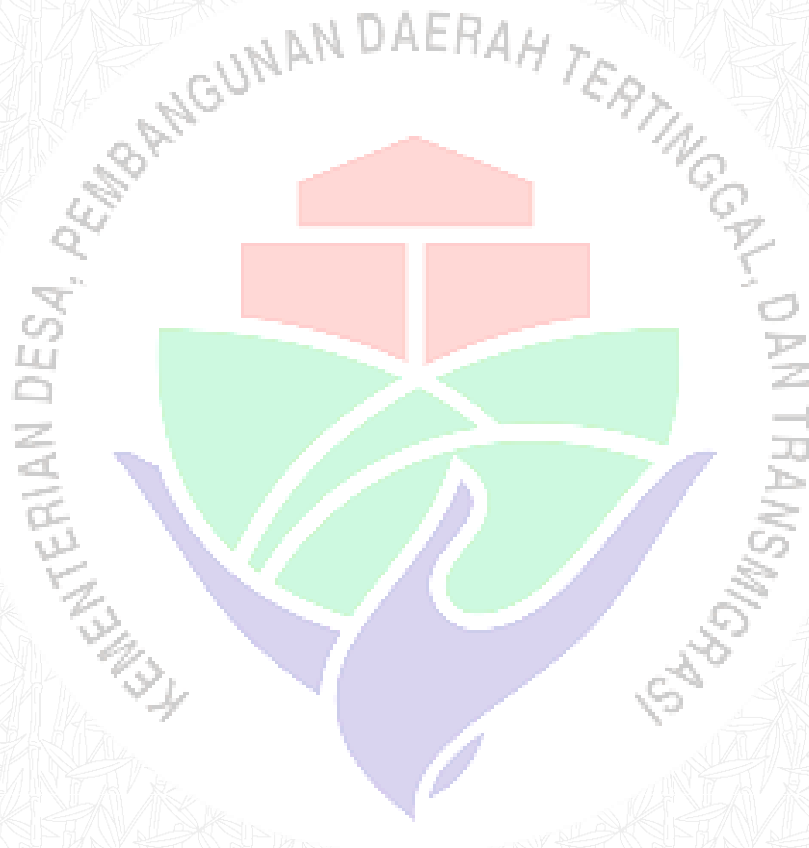
Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian disesuaikan menjadi 7 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan pelayanan 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**
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3. Waktu Penyelesaian**
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4. Kompetensi Pelaksana**
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 5. Perilaku Pelaksana**
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 6. Maklumat**
Standar pelayanan yang terdapat pada Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.

7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Sementara itu penilaian berdasarkan 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).



METODELOGI PENGUKURAN

Metode 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 **255** responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

1) Lokasi unit pelayanan di PPID (**Januari 2021 – Desember 2021**)

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 **255** orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Januari 2021 sampai dengan bulan Desember 2021. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 7 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 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.

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:

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

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 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/ 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 7, dimana dari 7 pertanyaan tersebut, mengandung 7 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei 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.

- o 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.

SURVEI KEPUASAN ATAS PELAYANAN PUBLIK

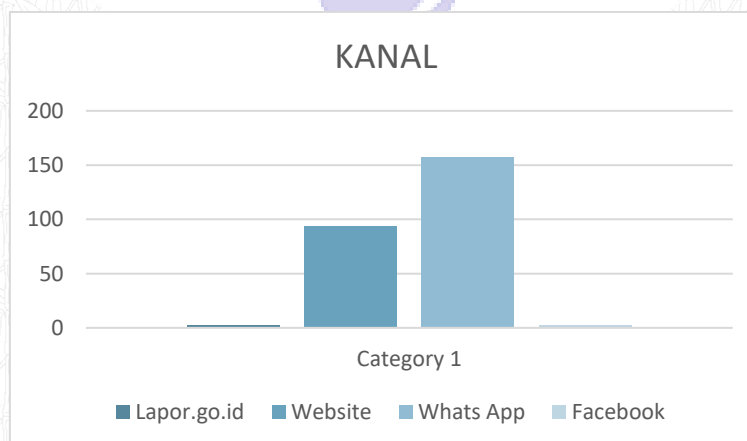
Demi tercapainya pelayanan publik yang baik maka Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi melakukan berbagai upaya salah satunya dengan survei sehingga nantinya menjadi tolak ukur penilaian dan menjadi dasar dalam menentukan kebijakan. Berikut adalah data yang didapat setelah melakukan survei serta analisa dalam bidang pelayanan publik yang terdapat di Biro Hubungan Masyarakat, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.

Profil Responden

1. Kanal

Tabel 2 Profil Responden berdasarkan Kanal yang digunakan

No	Kanal	Jumlah (n)	%
1	Facebook	2	0.8
2	lapor.go.id	2	0.8
3	Web	94	36.9
4	Whats App	157	61.6
Total		255	100.0



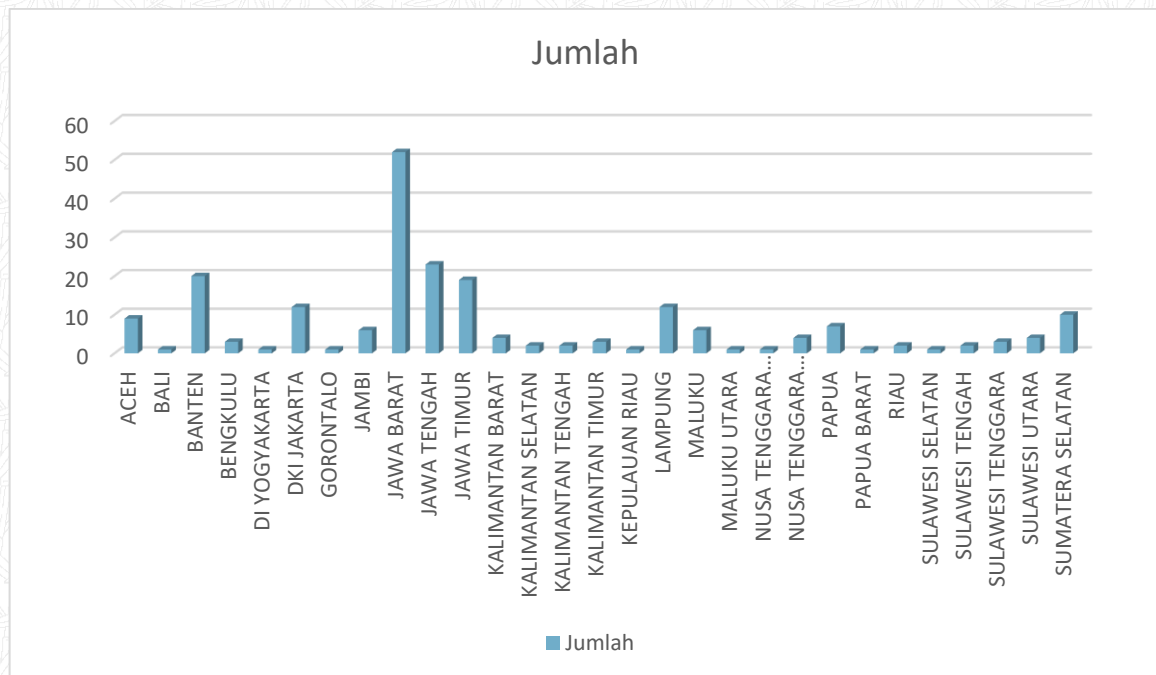
Gambar 1 Grafik Kanal yang digunakan

Berdasarkan kanal yang diakses oleh responden, sebanyak 2 orang (0.8%) responden mengakses melalui facebook dan lapor.go.id, 94 orang (36,9%) mengakses website dan 157 orang (61,6%) mengakses melalui whatsapp, sehingga total responden dalam kanal yang digunakan sebanyak 255 orang.

2. Provinsi

Tabel 3 Profil Responden berdasarkan Provinsi

No	Provinsi	Jumlah (n)	%
1	ACEH	9	3.5
2	BALI	1	0.4
3	BANTEN	20	7.8
4	BENGKULU	3	1.2
5	DI YOGYAKARTA	1	0.4
6	DKI JAKARTA	12	4.7
7	GORONTALO	1	0.4
8	JAMBI	6	2.4
9	JAWA BARAT	52	20.4
10	JAWA TENGAH	23	9.0
11	JAWA TIMUR	19	7.5
12	KALIMANTAN BARAT	4	1.6
13	KALIMANTAN SELATAN	2	0.8
14	KALIMANTAN TENGAH	2	0.8
15	KALIMANTAN TIMUR	3	1.2
16	KEPULAUAN RIAU	1	0.4
17	LAMPUNG	12	4.7
18	MALUKU	6	2.4
19	MALUKU UTARA	1	0.4
20	NUSA TENGGARA BARAT	1	0.4
21	NUSA TENGGARA TIMUR	4	1.6
22	PAPUA	7	2.7
23	PAPUA BARAT	1	0.4
24	RIAU	2	0.8
25	SULAWESI SELATAN	1	0.4
26	SULAWESI TENGAH	2	0.8
27	SULAWESI TENGGARA	3	1.2
28	SULAWESI UTARA	4	1.6
29	SUMATERA SELATAN	10	3.9
30	SUMATERA UTARA	42	16.5
Total		255	100.0



Gambar 2 Grafik Provinsi

Berdasarkan provinsi, responden terbanyak berasal dari Jawa Barat sebanyak 52 orang (20,4%). Kemudian Sumatera Utara sebanyak 42 responden (16,5%). Jawa Tengah dengan 23 responden (9,0%). Banten dengan 20 responden (7,8%). Jawa Timur sebanyak 19 responden (7,5%). Lampung dan DKI Jakarta sebanyak 12 responden (12%). Sumatera Selatan sebanyak 10 responden (3,9%). Aceh sebanyak 9 responden (3,5%). Papua sebanyak 7 responden (2,7%). Jambi dan Maluku sebanyak 6 responden (2,4%). Nusa Tenggara Timur, Kalimantan Barat dan Sulawesi Utara sebanyak 4 responden (1,6%). Bengkulu, Kalimantan Timur dan Sulawesi Tenggara sebanyak 3 responden (1,2%). Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, Riau dan Sulawesi Tengah sebanyak 2 responden (0,8%). Bali, DI Yogyakarta, Gorontalo, Kepulauan Riau, Maluku Utara, Nusa Tenggara Barat, Papua Barat dan Sulawesi Selatan sebanyak 1 responden (0,4%).

3. Kabupaten

Tabel 4 Profil Responden berdasarkan Kabupaten

No	Kabupaten	Jumlah (n)	%
1	KABUPATEN ACEH SINGKIL	2	0.8

No	Kabupaten	Jumlah (n)	%
2	KABUPATEN ACEH TENGGARA	1	0.4
3	KABUPATEN ACEH TIMUR	1	0.4
4	KABUPATEN ACEH UTARA	4	1.6
5	KABUPATEN ASAHAN	1	0.4
6	KABUPATEN BANDUNG	2	0.8
7	KABUPATEN BANDUNG BARAT	2	0.8
8	KABUPATEN BANJARNEGARA	1	0.4
9	KABUPATEN BANYU ASIN	1	0.4
10	KABUPATEN BANYUMAS	2	0.8
11	KABUPATEN BANYUWANGI	2	0.8
12	KABUPATEN BEKASI	6	2.4
13	KABUPATEN BENGKAYANG	1	0.4
14	KABUPATEN BIAK NUMFOR	1	0.4
15	KABUPATEN BINTAN	1	0.4
16	KABUPATEN BLITAR	1	0.4
17	KABUPATEN BOGOR	8	3.1
18	KABUPATEN BONE BOLANGO	1	0.4
19	KABUPATEN BREBES	1	0.4
20	KABUPATEN BUOL	1	0.4
21	KABUPATEN BURU	1	0.4
22	KABUPATEN CIANJUR	7	2.7
23	KABUPATEN CILACAP	2	0.8
24	KABUPATEN CIREBON	3	1.2
25	KABUPATEN DOGIYAI	1	0.4
26	KABUPATEN FLORES TIMUR	2	0.8
27	KABUPATEN GARUT	2	0.8
28	KABUPATEN GRESIK	1	0.4
29	KABUPATEN HALMAHERA TIMUR	1	0.4
30	KABUPATEN INDRAMAYU	3	1.2
31	KABUPATEN JEMBER	1	0.4
32	KABUPATEN JENEPONTO	1	0.4
33	KABUPATEN JOMBANG	1	0.4
34	KABUPATEN KAMPAR	1	0.4
35	KABUPATEN KARAWANG	4	1.6
36	KABUPATEN KARO	1	0.4
37	KABUPATEN KATINGAN	1	0.4
38	KABUPATEN KEBUMEN	1	0.4
39	KABUPATEN KENDAL	1	0.4
40	KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE	1	0.4
41	KABUPATEN KERINCI	4	1.6
42	KABUPATEN KETAPANG	2	0.8
43	KABUPATEN KLATEN	1	0.4
44	KABUPATEN KOLAKA TIMUR	1	0.4
45	KABUPATEN KONawe UTARA	1	0.4
46	KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR	1	0.4
47	KABUPATEN KUNINGAN	2	0.8
48	KABUPATEN KUTAI BARAT	1	0.4
49	KABUPATEN KUTAI TIMUR	1	0.4

No	Kabupaten	Jumlah (n)	%
50	KABUPATEN LAHAT	2	0.8
51	KABUPATEN LAMONGAN	1	0.4
52	KABUPATEN LAMPUNG TIMUR	1	0.4
53	KABUPATEN LAMPUNG UTARA	2	0.8
54	KABUPATEN LANGKAT	3	1.2
55	KABUPATEN LEBAK	1	0.4
56	KABUPATEN LEMBATA	1	0.4
57	KABUPATEN LOMBOK TIMUR	1	0.4
58	KABUPATEN MAJALENGKA	2	0.8
59	KABUPATEN MALANG	3	1.2
60	KABUPATEN MALUKU BARAT DAYA	1	0.4
61	KABUPATEN MALUKU TENGAH	1	0.4
62	KABUPATEN MALUKU TENGGARA	2	0.8
63	KABUPATEN MANDAILING NATAL	1	0.4
64	KABUPATEN MANGGARAI BARAT	1	0.4
65	KABUPATEN MAPPI	1	0.4
66	KABUPATEN MELAWI	1	0.4
67	KABUPATEN MIMIKA	1	0.4
68	KABUPATEN MINAHASA UTARA	1	0.4
69	KABUPATEN MOJOKERTO	1	0.4
70	KABUPATEN MUARA ENIM	1	0.4
71	KABUPATEN MUNA	1	0.4
72	KABUPATEN MUSI BANYUASIN	2	0.8
73	KABUPATEN NDUGA	1	0.4
74	KABUPATEN NGAWI	5	2.0
75	KABUPATEN NIAS	2	0.8
76	KABUPATEN NIAS SELATAN	6	2.4
77	KABUPATEN NIAS UTARA	3	1.2
78	KABUPATEN OGAN ILIR	1	0.4
79	KABUPATEN OGAN KOMERING ULU	1	0.4
80	KABUPATEN PACITAN	1	0.4
81	KABUPATEN PADANG LAWAS	1	0.4
82	KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA	1	0.4
83	KABUPATEN PAMEKASAN	1	0.4
84	KABUPATEN PANDEGLANG	1	0.4
85	KABUPATEN PANIAI	1	0.4
86	KABUPATEN PARIGI MOUTONG	1	0.4
87	KABUPATEN PASER	1	0.4
88	KABUPATEN PEKALONGAN	3	1.2
89	KABUPATEN PENUKAL ABAB LEMATANG ILIR	1	0.4
90	KABUPATEN PROBOLINGGO	1	0.4
91	KABUPATEN PURBALINGGA	2	0.8
92	KABUPATEN PURWAKARTA	1	0.4
93	KABUPATEN RAJA AMPAT	1	0.4
94	KABUPATEN SARMI	1	0.4
95	KABUPATEN SAROLANGUN	1	0.4
96	KABUPATEN SELUMA	1	0.4
97	KABUPATEN SEMARANG	3	1.2

No	Kabupaten	Jumlah (n)	%
98	KABUPATEN SERANG	1	0.4
99	KABUPATEN SERDANG BEDAGAI	2	0.8
100	KABUPATEN SIMALUNGUN	1	0.4
101	KABUPATEN SIMEULUE	1	0.4
102	KABUPATEN SRAGEN	2	0.8
103	KABUPATEN SUBANG	2	0.8
104	KABUPATEN SUKABUMI	1	0.4
105	KABUPATEN TABANAN	1	0.4
106	KABUPATEN TANAH LAUT	2	0.8
107	KABUPATEN TANGERANG	15	5.9
108	KABUPATEN TANGGAMUS	1	0.4
109	KABUPATEN TAPANULI SELATAN	2	0.8
110	KABUPATEN TAPANULI TENGAH	15	5.9
111	KABUPATEN TASIKMALAYA	5	2.0
112	KABUPATEN TEGAL	1	0.4
113	KABUPATEN TULANGBAWANG	2	0.8
114	KABUPATEN WAY KANAN	2	0.8
115	KABUPATEN WONOSOBO	1	0.4
116	KOTA BANDAR LAMPUNG	4	1.6
117	KOTA BENGKULU	2	0.8
118	KOTA BOGOR	1	0.4
119	KOTA CIREBON	1	0.4
120	KOTA GUNUNGSITOLI	3	1.2
121	KOTA JAKARTA BARAT	3	1.2
122	KOTA JAKARTA SELATAN	1	0.4
123	KOTA JAKARTA TIMUR	3	1.2
124	KOTA JAKARTA UTARA	5	2.0
125	KOTA JAMBI	1	0.4
126	KOTA KOTAMOBAGU	2	0.8
127	KOTA PALEMBANG	1	0.4
128	KOTA PEKANBARU	1	0.4
129	KOTA SEMARANG	2	0.8
130	KOTA TANGERANG	2	0.8
131	KOTA TUAL	1	0.4
132	KOTA YOGYAKARTA	1	0.4
Total		255	100.0

Berdasarkan Kabupaten, responden terbanyak berasal dari Kabupaten Tangerang dan Kabupaten Tapanuli Tengah sebanyak 15 orang (5,9%). Kabupaten Bogor dengan 8 orang (3,1%). Kabupaten Cianjur dengan 7 orang (2,7%). Kabupaten Bekasi dan kabupaten Nias Selatan dengan 6 orang (2,4%). Kabupaten Ngawi, Kabupaten Tasikmalaya dan Kota Jakarta Utara dengan 5 orang (2%). Kabupaten Aceh Utara, Kabupaten karawang, kabupaten Kerinci, dan Kota Bandar Lampung dengan 4 orang (1,6%). Sebanyak 3 responden (1,2%) berasal dari Kabupaten Cirebon, Kabupaten Indramayu, Kabupaten Langkat, Kabupaten Malang, Kabupaten Nias Utara, Kabupaten Pekalongan, Kabupaten

Semarang, Kota Gunungsitoli, Kota Jakarta Barat dan Kota Jakarta Timur. Sebanyak 2 responden (0,8) berasal dari Kabupaten Aceh Singkil, Kabupaten Bandung, Kabupaten Bandung Barat, Kabupaten Banyumas, Kabupaten Banyuwangi, Kabupaten Flores Timur, Kabupaten Garut, Kabupaten Cilacap, Kabupaten Ketapang, Kabupaten Lahat, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Maluku Tenggara, Kabupaten Musi Banyuasin, Kabupaten Nias, Kabupaten Purbalingga, Kabupaten Serdang Bedagai, Kabupaten Sragen, Kabupaten Subang, Kabupaten Tapanuli Tengah, Kabupaten Tulangbawang, Kabupaten Way Kanan, Kota Bengkulu, Kota Kotamobagu, Kota Semarang, Dan Kota Tangerang. Dan sebanyak 1 responden (0,4%) berasal dari Kabupaten Aceh Tenggara, Kabupaten Aceh Timur, Kabupaten Asahan, Kabupaten Banjarnegara, Kabupaten Banyu Asin, Kabupaten Bengkayang, Kabupaten Biak Numfor, Kabupaten Bintan, Kabupaten Blitar, Kabupaten Bone Bolango, Kabupaten Brebes, Kabupaten Buol, Kabupaten Buru, Kabupaten Dogiyai, Kabupaten Gresik, Kabupaten Halmahera Timur, Kabupaten Jember, Kabupaten Jenepono, Kabupaten Jombang, Kabupaten Kampar, Kabupaten Karo, Kabupaten Katingan, Kabupaten Kebumen, Kabupaten Kendal, Kabupaten Kepulauan Sangihe, Kabupaten Klaten, Kabupaten Kolaka Timur, Kabupaten Konawe Utara, Kabupaten Kotawaringin Timur, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur, Kabupaten Lamongan, Kabupaten Lampung Timur, Kabupaten Lebak, Kabupaten Lembata, Kabupaten Lombok Timur, Kabupaten Maluku Barat Daya, Kabupaten Maluku Tengah, Kabupaten Mandailing Natal, Kabupaten Manggarai Barat, Kabupaten Mappi, Kabupaten Melawi, Kabupaten Mimika, Kabupaten Minahasa Utara, Kabupaten Mojokerto, Kabupaten Muara Enim, Kabupaten Muna, Kabupaten Nduga, Kabupaten Ogan Ilir, Kabupaten Ogan Komering Ulu, Kabupaten Pacitan, Kabupaten Padang Lawas, Kabupaten Padang Lawas Utara, Kabupaten Pamekasan, Kabupaten Pandeglang, Kabupaten Paniai, Kabupaten Parigi Moutong, Kabupaten Paser, Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir, Kabupaten Probolinggo, Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Raja Ampat, Kabupaten Sarmi, Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Seluma, Kabupaten Serang, Kabupaten Simalungun, Kabupaten Simeulue, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Tabanan, Kabupaten Tanggamus, Kabupaten Tegal, Kabupaten Wonosobo, Kota Bogor, Kota Cirebon, Kota Jakarta Selatan, Kota Jambi, Kota Palembang, Kota Pekanbaru, Kota Tual dan Kota Yogyakarta.

4. Jenis Kelamin

Tabel 5 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (n)	%
1	Laki-laki	246	96.5
2	Perempuan	9	3.5
Total		255	100.0



Gambar 3 Grafik Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden terbanyak adalah laki-laki dengan jumlah 246 orang (96,5%). Sisanya adalah responden perempuan sejumlah 9 orang (3,5%).

5. Pekerjaan

Tabel 6 Profil Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (n)	%
1	Tidak Menjawab	161	63.1
2	Guru	7	2.7
3	Karyawan Swasta	17	6.7
4	Lainnya	50	19.6
5	Pemerintahan	5	2.0
6	Wirausaha	15	5.9
Total		255	100.0



Gambar 4 Grafik Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak adalah tidak menjawab untuk pekerjaan sebanyak 161 orang (63,1%). Dan untuk lainnya sebanyak 50 orang (19,6%). Kemudian untuk karyawan swasta sebanyak 17 orang (6,7%). Untuk Wirausaha sebanyak 15 orang (5,9%). Sedangkan untuk guru sebanyak 7 orang (2,7%). Sementara untuk yang paling kecil terdapat pada pekerjaan pemerintahan sebanyak 5 orang (2%).

Tabel 7 Tabel Survei Kepuasan Pelayanan Publik Tahun 2021

No	Unsur	Sulit / Tidak Baik / Lambat / Tidak Memuaskan / Tidak Mampu (1)	Cukup (Mudah / Baik / Cepat / Memuaskan / Mampu) (2)	Mudah / Baik / Cepat / Memuaskan / Mampu (3)	Sangat (Mudah / Baik / Cepat / Memuaskan / Mampu) (4)	N	Nilai Total	IKM	SKOR	
1	PERSYARATAN	2	27	61	165	255	899	3,53	88,14	
2	PROSEDUR	2	27	73	153	255	887	3,48	86,96	
3	WAKTU	1	45	55	154	255	872	3,42	85,49	
4	KOMPETENSI	1	19	89	146	255	890	3,49	87,25	
5	PERILAKU	1	22	59	173	255	914	3,58	89,61	
6	MAKLUMAT	1	52	53	149	255	860	3,37	84,31	
7	PENANGANAN	1	43	73	138	255	858	3,36	84,12	
Hasil								882,86	3,46	86,55

Berdasarkan Tabel 7, dapat diketahui jumlah responden (n) sebanyak 255 orang. Dari responden tersebut dapat dilakukan penilaian berdasarkan unsur yang dinilai dengan nilai total sebanyak 882,86, IKM 3,46 dan skor 86,55. Untuk rincian nilai dari unsur tersebut yaitu:

1. Persyaratan

Pada unsur persyaratan dapat diketahui dari total responden sebanyak 255 orang. Dari total responden tersebut diketahui bahwa untuk responden yang menilai persyaratan dengan kategori sulit sebanyak 2 responden yang menilai sulit untuk persyaratan. Untuk kategori cukup responden yang memilih cukup sebanyak 27 orang yang menilai cukup sedangkan untuk yang memilih baik sebanyak 61 responden dan untuk yang memilih sangat baik sebanyak 165 orang. Dari data tersebut dapat diketahui nilai total 899, IKM 3,53 dan skor mendapatkan nilai 88,14.

2. Prosedur

Pada unsur prosedur dapat diketahui dari total responden sebanyak 255 orang. Dari total responden tersebut diketahui bahwa untuk responden yang menilai prosedur dengan kategori sulit sebanyak 2 responden yang menilai sulit untuk persyaratan. Untuk kategori cukup responden yang memilih cukup sebanyak 27 orang yang menilai cukup, sedangkan untuk yang memilih baik sebanyak 73 responden dan untuk yang memilih sangat baik sebanyak 153 orang. Dari data tersebut dapat diketahui nilai total 887, IKM 3,48 dan skor mendapatkan nilai 86,96.

3. Waktu

Pada unsur waktu dapat diketahui dari total responden sebanyak 255 orang. Dari total waktu tersebut diketahui bahwa untuk responden yang menilai prosedur dengan kategori sulit sebanyak 1 responden yang menilai sulit untuk persyaratan. Untuk kategori cukup responden yang memilih cukup sebanyak 45 orang yang menilai cukup sedangkan untuk yang memilih baik sebanyak 55 responden dan untuk yang memilih sangat baik sebanyak 154 orang. Dari data tersebut dapat diketahui nilai total 872, IKM 3,42 dan skor mendapatkan nilai 85,49.

4. Kompetensi

Pada unsur kompetensi dapat diketahui dari total responden sebanyak 255 orang. Dari total responden tersebut diketahui bahwa untuk responden yang menilai kompetensi dengan kategori sulit sebanyak 1 responden yang

menilai sulit untuk persyaratan. Untuk kategori cukup responden yang memilih cukup sebanyak 19 orang yang menilai cukup, sedangkan untuk yang memilih baik sebanyak 89 responden dan untuk yang memilih sangat baik sebanyak 146 orang. Dari data tersebut dapat diketahui nilai total 890, IKM 3,49 dan skor mendapatkan nilai 87,25.

5. Perilaku

Pada unsur perilaku dapat diketahui dari total responden sebanyak 255 orang. Dari total responden tersebut diketahui bahwa untuk responden yang menilai perilaku dengan kategori sulit sebanyak 1 responden yang menilai sulit untuk persyaratan. Untuk kategori cukup responden yang memilih cukup sebanyak 22 orang menilai cukup, sedangkan untuk yang memilih baik sebanyak 59 responden dan untuk yang memilih sangat baik sebanyak 173 orang. Dari data tersebut dapat diketahui nilai total 914, IKM 3,58 dan skor mendapatkan nilai 89,61.

6. Maklumat

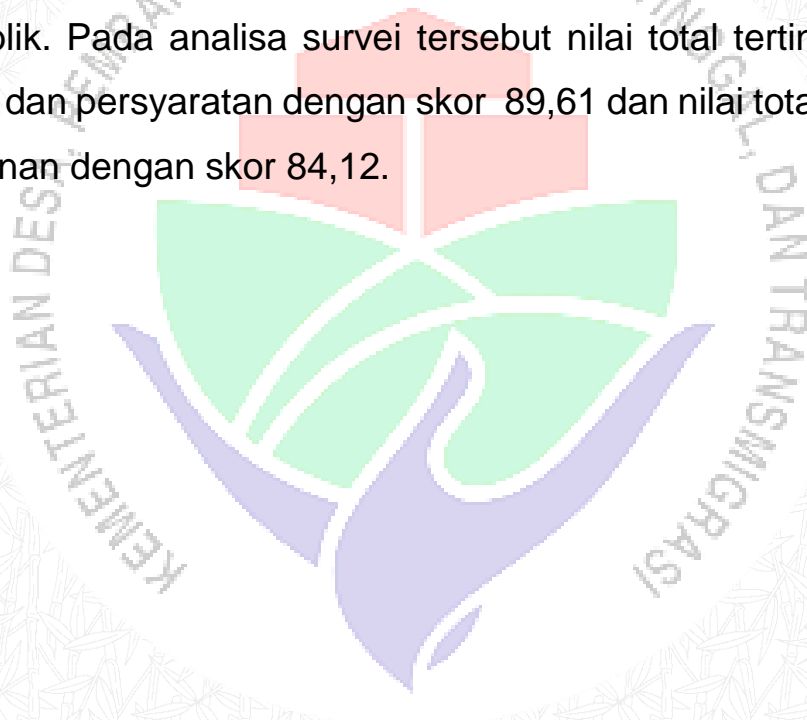
Pada unsur maklumat dapat diketahui dari total responden sebanyak 255 orang. Dari total responden tersebut diketahui bahwa untuk responden yang menilai maklumat dengan kategori sulit sebanyak 1 responden yang menilai sulit untuk persyaratan. Untuk kategori cukup responden yang memilih cukup sebanyak 52 orang sedangkan untuk yang memilih baik sebanyak 53 responden dan untuk yang memilih sangat baik sebanyak 149 orang. Dari data tersebut dapat diketahui nilai total 860, IKM 3,37 dan skor mendapatkan nilai 84,31.

7. Penanganan

Pada unsur penanganan dapat diketahui dari total responden sebanyak 255 orang. Dari total responden tersebut diketahui bahwa untuk responden yang menilai penanganan dengan kategori sulit sebanyak 1 responden yang menilai sulit untuk persyaratan. Untuk kategori cukup responden yang memilih cukup sebanyak 43 orang sedangkan untuk yang memilih baik sebanyak 73 responden dan untuk yang memilih sangat baik sebanyak 138 orang. Dari data tersebut dapat diketahui nilai total 858, IKM 3,36 dan skor mendapatkan nilai 84,12.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisa survei yang dilakukan pada pelayanan informasi publik di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi mendapatkan kategori “**Baik**” dengan nilai total **882,86**, IKM **3,46** dan SKOR **86,55**. Hal ini sesuai dengan Permenpan Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pada analisa survei tersebut nilai total tertinggi pada unsur perilaku, waktu dan persyaratan dengan skor 89,61 dan nilai total terendah pada unsur penanganan dengan skor 84,12.





SURVEY KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2021

Jumlah Responden : 255

Laki-laki : 246

Perempuan : 9

**SKOR
86,55**

