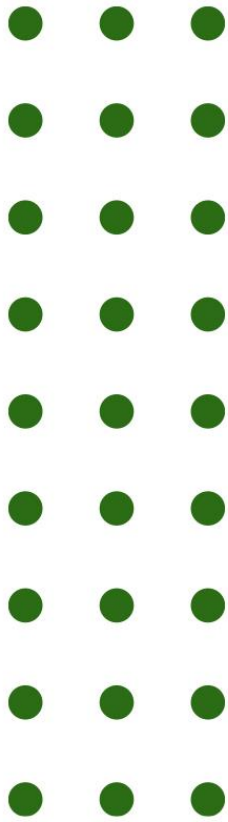




Laporan Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik ■ Tahun 2023

Kementerian Desa, Pembangunan Daerah
Tertinggal, dan Transmigrasi
Republik Indonesia





DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	4
2.1 Unit Pelayanan Publik.....	4
2.2 Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
BAB III HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI TAHUN 2023	10
BAB IV KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	17



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Acuan Interpretasi Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	10
Tabel 3. 2 Perhitungan Nilai IKM atas Pelayanan Publik Tahun 2023	11
Tabel 3. 3 Hasil IKM per Unit Pelayanan Publik Tahun 2023.....	12
Tabel 1 Rangkuman Hasil Uji Validitas	19



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Hasil Uji Korelasi <i>Bivariate Pearson</i>	19
Gambar 2 Hasil Uji Reliabilitas <i>Alpha Cornbach's</i>	20



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi sebagai badan publik perlu mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna pelayanan publik lainnya. Pengukuran ini dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Dasar Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2023 ini dilaksanakan dengan mengacu pada:

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;



- d. 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;
- e. Peraturan Komisi Informasi Publik Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2018 tentang Informasi Publik;
- h. 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;
- i. 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;
- j. Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 109 Tahun 2019 tentang Mekanisme Pengaduan Masyarakat;
- k. Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 96 Tahun 2022 tentang Tim Efektif Penyusunan Strategi Pengelolaan Informasi Publik melalui SELARAS; dan
- l. Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 97 Tahun 2022 tentang Tim Pelayanan Informasi Publik Terpadu melalui SELARAS.

1.3 Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2023 ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi pada tahun 2023.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2023 diantaranya:



- a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- d. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Tahun 2023 dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat;
- e. memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- f. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayan.



BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Unit Pelayanan Publik

Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai badan publik ditunjang dengan adanya 9 (sembilan) Unit Pelayanan Publik, diantaranya Layanan Informasi Publik, Layanan Pengaduan, Layanan Sentra Layanan Informasi Masyarakat (SELARAS), Layanan Perpustakaan, Layanan Sapa Desa, Layanan Pendaftaran Katalog Sektorial, Layanan Sistem Informasi Peta Terpadu Kawasan Transmigrasi (SIPUKAT), Layanan Perizinan IPT, serta Layanan Pendaftaran Nama dan Badan Hukum Badan Usaha Milik Desa.

Layanan Informasi Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi merupakan layanan penyediaan informasi publik bagi masyarakat terkait desa, daerah tertinggal, dan transmigrasi. Informasi yang disampaikan di antaranya informasi yang disediakan secara berkala, informasi yang disediakan setiap saat, dan informasi serta merta. Layanan Informasi Publik dapat diakses secara langsung di Ruang PPID yang berada di Gedung SELARAS maupun secara *online* melalui e-PPID (<https://ppid.kemendesa.go.id/>) yang merupakan layanan *online* berbasis *website* dan *android* serta terintegrasi pada Sistem Informasi Publik dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu/SIPEMANDU Desa (<https://sipemandu.kemendesa.go.id/>). Beberapa kanal lain yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk memperoleh Layanan Informasi Publik meliputi *call center* (1500040), SMS (0812 8899 0040), Whatsapp (0877 8899 00400), Facebook (Kemendespdtt), X (Kemendespdtt), *Website* SIPEMANDU Desa. Layanan Informasi Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi diselenggarakan oleh Biro Hubungan Masyarakat, Sekretariat Jenderal.

Layanan Pengaduan merupakan layanan pengelolaan keluhan, saran, gagasan, kritik, aspirasi, dan berbagai informasi yang disampaikan masyarakat untuk ditindaklanjuti, khususnya terkait desa, daerah tertinggal dan transmigrasi yang menjadi kewenangan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi. Layanan Pengaduan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi dapat diakses oleh masyarakat melalui beberapa kanal diantaranya *call center* (1500040), SMS (0812 8899 0040), Whatsapp (0877 8899 00400), Facebook (Kemendespdtt), X (Kemendespdtt), *Website* SIPEMANDU Desa



(<https://sipemandu.kemendes.go.id/>), SP4N Lapor (lapor.go.id), serta kunjungan langsung ke Gedung SELARAS. Layanan Pengaduan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi diselenggarakan oleh Biro Hubungan Masyarakat, Sekretariat Jenderal.

Sentra Layanan Informasi Masyarakat (SELARAS) merupakan pusat pelayanan informasi publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi dimana terdapat PPID serta perwakilan setiap Unit Kerja Eselon-I yang bertugas memberikan informasi publik kepada masyarakat sesuai dengan substansi dan *core* layanan masing-masing unit kerja. SELARAS merupakan inovasi layanan informasi publik secara *offline* yang bertempat di Kantor Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi yang beralamat di Taman Makam Pahlawan Kalibata Nomor 17 Jakarta Selatan. Dalam pelaksanaannya, SELARAS berdampingan dengan Layanan Informasi Publik yang sebelumnya telah dilaksanakan secara *online* melalui SIPEMANDU Desa (Sistem Informasi Publik dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu Desa). Hadirnya SELARAS bertujuan mengakselerasi penyampaian informasi layanan dengan menghadirkan perwakilan Unit Kerja Eselon-I terkait untuk menjawab secara langsung berbagai pertanyaan dari masyarakat. SELARAS didukung oleh sarana yang memadai di antaranya Ruang Permohonan Informasi (*desk* seluruh UKE 1), Ruang Tunggu yang dilengkapi dengan area prioritas untuk penyandang disabilitas, Ruang PPID, Ruang Rapat, Resepsionis, Ruang Baca di Tempat, Ruang Laktasi, Ruang *Clearing House* UKPBJ, Ruang *Call Center*, serta Toilet. SELARAS juga dilengkapi berbagai fasilitas pendukung keamanan dan keselamatan seperti kamera CCTV, rambu evakuasi dan titik kumpul, Alat Pemadam Api Ringan (APAR), dan kotak P3K. SELARAS juga memiliki beberapa fasilitas untuk kelompok marginal/rentan di antaranya ruang laktasi untuk wanita menyusui, serta kursi roda, jalur bidang miring untuk pengguna kursi roda, pegangan rambat/*handrail* di toilet, *guiding block* untuk tunanetra, ruang tunggu prioritas untuk pengguna kursi roda, dan area parkir prioritas untuk lansia, wanita hamil, anak-anak dan disabilitas. Layanan SELARAS dikoordinasikan oleh Biro Hubungan Masyarakat, Sekretariat Jenderal.

Layanan Perpustakaan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi merupakan perpustakaan khusus yang ditujukan sebagai sarana literasi dan informasi yang bertempat di Gedung Makarti lantai 1, Kantor Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi yang beralamat di Jalan TMP Kalibata Nomor 17 Jakarta Selatan. Perpustakaan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi saat ini memiliki 9.442 koleksi buku dimana 3.577 merupakan buku bertema desa, daerah tertinggal, dan transmigrasi. Perpustakaan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi memiliki berbagai fasilitas di antaranya ruang sirkulasi, ruang akuisisi, ruang



koleksi, ruang baca, ruang diskusi, ruang *mini theater* serta toilet. Layanan yang tersedia di antaranya layanan peminjaman ruangan, layanan sirkulasi buku, layanan baca di tempat, layanan penelusuran literatur, layanan fasilitasi penerbitan *International Standard Book Number* (ISBN), serta layanan literasi informasi. Layanan Perpustakaan juga dilakukan secara *online* di antaranya *book review online* melalui media sosial Instagram @perpustakaan_kemendespdtt. Layanan Perpustakaan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi juga dapat diperoleh melalui aplikasi e-perpustakaan yang dapat diakses melalui <http://e-perpustakaan.kemendesa.go.id>. Perpustakaan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi telah menjadi mitra Perpustakaan Nasional RI sejak tahun 2021. Hal tersebut terbukti dengan terintegrasinya sistem e-Perpustakaan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi dengan sistem OneSearch.id Perpustakaan RI. Layanan Perpustakaan diselenggarakan oleh Biro Hubungan Masyarakat, Sekretariat Jenderal.

Layanan SAPA DESA merupakan layanan dialog langsung Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi dengan desa, dimana secara khusus terdapat personil pegawai Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi yang secara proaktif berkomunikasi setiap hari menelpon dan mengirim pesan, menanyakan kabar, kondisi terkini, info cuaca ekstrem, ucapan ulang tahun hingga bela sungkawa secara langsung kepada kepala desa, perangkat desa, tokoh masyarakat, pengurus BUM Desa, pendamping desa serta warga desa. Selain proaktif menghimpun berbagai pertanyaan dan masukan tentang desa, Layanan SAPA DESA juga menjawab pertanyaan, menerima seluruh informasi, keluhan dan komunikasi langsung dari publik. Layanan Sapa Desa diselenggarakan oleh Pusat Data dan Informasi, Badan Pengembangan dan Informasi Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.

Layanan Pendaftaran Katalog Sektoral merupakan layanan pendaftaran katalog elektronik yang dikelola oleh Kementerian/Lembaga, dalam hal ini Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi. Katalog Sektoral meliputi barang/jasa yang dibutuhkan oleh Kementerian/Lembaga, barang/jasa standar atau dapat distandarkan, dan kebutuhan barang/jasa bersifat berulang. Katalog Sektoral Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi mencakup etalase makanan dan minuman, alat tulis kantor, jasa kebersihan, jasa keamanan, servis kendaraan, pakaian dinas, jasa sewa mesin fotokopi, sewa kendaraan, *souvenir* dan cinderamata, tanaman hias, dan produk BUM Desa / BUM Desma. Pendaftaran Katalog Sektoral dilakukan secara online melalui <https://lpse.kemendesa.go.id> untuk kemudian melengkapi dokumen yang dibutuhkan untuk diverifikasi hingga produk dapat ditayangkan dan dikelola pada katalog elektronik sehingga bisa dilakukan transaksi pembelian.



Layanan Pendaftaran Katalog Sektorial diselenggarakan oleh Biro Umum dan Layanan Pengadaan, Sekretariat Jenderal.

Layanan Sistem Informasi Peta Terpadu Kawasan Transmigrasi (SIPUKAT) merupakan layanan informasi meliputi Data Potensi, Penetapan Kawasan, Satuan Kawasan Pengembangan (SKP), Rencana Teknis Satuan Pengembangan (RSKP), Program RPJMN 2020-2024, PUT 2020-2024, Data Penempatan Transmigran, Ijin Pelaksanaan Transmigrasi (IPT), Komoditas Unggulan, BUM Desa, Prukades, Lokasi Wisata dan Video di Kawasan Transmigrasi. SIPUKAT merupakan inovasi informasi transmigrasi melalui aplikasi SIPUKAT secara *online* yang mudah, akurat, informatif dan *up to date* yang dapat diakses melalui <https://SIPUKAT.kemendesa.go.id/>. Layanan SIPUKAT diselenggarakan oleh Direktorat Perwujudan Kawasan Transmigrasi, Direktorat Jenderal Pembangunan dan Pengembangan Kawasan Transmigrasi.

Layanan Perizinan Izin Pelaksanaan Transmigrasi (IPT) merupakan layanan untuk perizinan pelaksanaan penanaman modal di kawasan transmigrasi. Layanan Perizinan IPT dilaksanakan secara *online* melalui aplikasi E-IPT yang dapat diakses melalui <https://e-ipt.kemendesa.go.id/>. Layanan Perizinan IPT diselenggarakan oleh Direktorat Pelayanan Investasi Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi, Direktorat Jenderal Pengembangan Ekonomi dan Investasi Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.

Layanan Pendaftaran Nama dan Badan Hukum BUM Desa merupakan layanan untuk memfasilitasi BUM Desa agar terdaftar dan berbadan hukum sehingga memiliki kepastian hukum untuk dapat menjalankan usahanya (*operating company*) maupun menjadi induk bagi unit usaha berbadan hukum (*investment company*). BUM Desa (Badan Usaha Milik Desa) merupakan badan hukum yang didirikan oleh desa dan/atau bersama desa-desa guna mengelola usaha, memanfaatkan aset, mengembangkan investasi dan produktivitas, menyediakan jasa pelayanan, menyediakan jenis usaha lainnya untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat desa. Layanan Pendaftaran Nama dan Badan Hukum BUM Desa mencakup proses pengajuan nama, persetujuan nama, pendaftaran BUM Desa dan Penerbitan Sertifikat Pendaftaran Badan Hukum. Dalam hal penerbitan sertifikat tersebut, berdasarkan data dari Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi maka Kementerian Hukum dan HAM akan menerbitkan sertifikat pendaftaran badan hukum BUM Desa secara elektronik. Layanan Pendaftaran Nama dan Badan Hukum BUM Desa dilakukan secara *online* melalui <https://bumdes.kemendesa.go.id/> dimana data terintegrasi secara otomatis dalam rangka penerbitan sertifikat oleh Kementerian Hukum dan HAM. Layanan Pendaftaran Nama dan Badan



Hukum BUM Desa diselenggarakan oleh Direktorat Pengembangan Kelembagaan Ekonomi dan Investasi, Direktorat Jenderal Pengembangan Ekonomi dan Investasi Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.

2.2 Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, maka Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di berbagai unit pelayanan publik, yakni Layanan Informasi Publik, Layanan Pengaduan, Layanan Sentra Layanan Informasi Masyarakat (SELARAS), Layanan Perpustakaan, Layanan Sapa Desa, Layanan Pendaftaran Katalog Sektoral, Layanan Sistem Informasi Peta Terpadu Kawasan Transmigrasi (SIPUKAT), Layanan Perizinan IPT, serta Layanan Pendaftaran Nama dan Badan Hukum Badan Usaha Milik Desa.

Pengumpulan data dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi penerima layanan dari berbagai unit pelayanan publik di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi dengan jumlah responden total sebanyak 1.089 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Januari hingga November 2023. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat penerima manfaat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yaitu:

- a. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu Penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Biaya/Tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. **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.



- f. **Kompetensi Pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. **Perilaku Pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Sarana dan Prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2023 dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *likert*. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert yang dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Adapun skala *likert* yang digunakan adalah skala 1 – 4 dengan kategori sebagai berikut:

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



BAB III

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI TAHUN 2023

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Tahun 2023 dilakukan dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan dengan interpretasi nilai sesuai tabel berikut.

Tabel 3. 1 Acuan Interpretasi Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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



Tabel 3. 2 Perhitungan Nilai IKM atas Pelayanan Publik Tahun 2023

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	Kategori
1	Persyaratan	1	28	425	635	1089	3872	3,56	88,89	Sangat Baik
2	Prosedur	2	21	445	621	1089	3863	3,55	88,68	Sangat Baik
3	Waktu	4	47	440	598	1089	3810	3,50	87,47	Baik
4	Biaya	0	4	230	855	1089	4118	3,78	94,54	Sangat Baik
5	Produk	2	26	428	633	1089	3870	3,55	88,84	Sangat Baik
6	Kompetensi	1	18	408	662	1089	3909	3,59	89,74	Sangat Baik
7	Perilaku	1	24	440	624	1089	3865	3,55	88,73	Sangat Baik
8	Penanganan	3	32	413	641	1089	3870	3,55	88,84	Sangat Baik
9	Sarpras	7	42	416	624	1089	3835	3,52	88,04	Baik
Hasil							3890,22	3,57	89,31	Sangat Baik



Tabel 3. 3 Hasil IKM per Unit Pelayanan Publik Tahun 2023

No	UPP*	Nilai per Unsur**									IKM	Nilai	Kategori	N ***	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	Informasi Publik	3,52	3,71	3,38	4,00	3,62	3,57	3,67	3,24	3,86	3,62	76,00	Sangat Baik	21	<ul style="list-style-type: none"> • Penanganan • Waktu • Persyaratan 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi SOP • Peningkatan kapasitas pelaksana
2	Pengaduan Masyarakat	3,61	3,55	3,42	4,00	3,52	3,52	3,55	3,32	3,45	3,55	110,00	Sangat Baik	31	<ul style="list-style-type: none"> • Penanganan • Waktu • Sarana dan Prasarana 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi SOP • Inventaris sarpras yang kurang berfungsi dengan baik • Peningkatan kapasitas penyelenggara
3	SELARAS	3,62	3,69	3,54	3,97	3,64	3,72	3,77	3,97	3,72	3,74	145,88	Sangat Baik	39	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu • Persyaratan • Produk 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi SOP • Publikasi produk di berbagai media • Peningkatan kapasitas penyelenggara
4	Perpustakaan	3,52	3,50	3,45	4,00	3,45	3,50	3,62	3,88	3,43	3,62	151,88	Sangat Baik	42	Sarana dan Prasarana	Perbaiki sarana dan prasarana
5	Sapa Desa	3,69	3,60	3,61	3,70	3,65	3,70	3,64	3,63	3,66	3,65	1348,13	Sangat Baik	369	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur • Waktu • Penanganan 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring dan evaluasi prosedur • Peningkatan waktu penyelesaian • Menerima masukan dan keluhan terkait layanan
6	Pendaftaran Katalog Sektoral	3,80	3,81	3,82	4,00	3,83	3,82	3,84	3,83	3,77	3,85	369,25	Sangat Baik	96	<ul style="list-style-type: none"> • Persyaratan • Kompetensi • Sarana dan Prasarana 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring rencana penjadwalan pengguna



No	UPP*	Nilai per Unsur**									IKM	Nilai	Kategori	N ***	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
																<ul style="list-style-type: none"> Monitoring operasional pengaduan Penambahan fitur di katalog
7	SIPUKAT	3,60	3,63	3,55	3,70	3,57	3,61	3,39	3,67	3,48	3,59	538,38	Sangat Baik	150	Sarana dan Prasarana	Peningkatan fasilitas sarana dan prasarana
8	Perizinan IPT	3,69	3,56	3,38	3,63	3,63	3,69	3,75	3,56	3,69	3,61	57,75	Sangat Baik	16	<ul style="list-style-type: none"> Waktu Persyaratan 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan sosialisasi e-IPT Penambahan personel layanan Percepatan harmonisasi rancangan Peraturan Menteri
9	Pendaftaran Nama dan Badan Hukum BUM Desa	3,30	3,34	3,28	3,77	3,35	3,38	3,38	3,21	3,35	3,38	1097,25	Baik	325	<ul style="list-style-type: none"> Penanganan Waktu 	Peningkatan kapasitas penyelenggara

* Unit Pelayanan Publik.

** Berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

*** Urutan unsur berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, yaitu: Persyaratan, Prosedur, Waktu, Biaya, Produk, Kompetensi, Perilaku, Penanganan dan Saspras.

*** Jumlah Responden.



BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi sebagai badan publik didukung dengan adanya 9 (sembilan) Unit Pelayanan Publik, yakni Layanan Informasi Publik, Layanan Pengaduan, Layanan Sentra Layanan Informasi Masyarakat (SELARAS), Layanan Perpustakaan, Layanan Sapa Desa, Layanan Pendaftaran Katalog Sektoral, Layanan Sistem Informasi Peta Terpadu Kawasan Transmigrasi (SIPUKAT), Layanan Perizinan IPT, serta Layanan Pendaftaran Nama dan Badan Hukum Badan Usaha Milik Desa.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan rata-rata nilai 3890,22, rata-rata nilai IKM 3,57 dari skala 4, dan rata-rata skor 89,31 dari skala 100.
3. Pada Tahun 2023, Unit Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah Layanan Pendaftaran Katalog Sektoral dengan nilai IKM 3,85 dari skala 4. Sedangkan Unit Pelayanan Publik yang memiliki nilai IKM terendah adalah Layanan Pendaftaran Nama dan Badan Hukum BUM Desa dengan nilai IKM 3,38 dari skala 4.
4. Berdasarkan pengolahan hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2023, unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah unsur biaya dengan nilai IKM 3,78 dari skala 4, unsur kompetensi dengan nilai IKM 3,59 dari skala 4, dan unsur persyaratan dengan nilai IKM 3,56 dari skala 4. Sedangkan unsur pelayanan yang perlu menjadi perhatian dan prioritas perbaikan adalah unsur waktu dengan nilai IKM 3,50 dari skala 4 dan unsur sarana dan prasarana dengan nilai IKM 3,52 dari skala 4.
5. Pelaksanaan pelayanan publik pada Layanan Informasi Publik secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai IKM 3,62 dari skala 4. Unsur pelayanan yang menjadi perhatian dan prioritas perbaikan pada Layanan Informasi Publik adalah unsur penanganan, unsur waktu, dan unsur persyaratan.



Pelaksanaan pelayanan publik pada Layanan Pengaduan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai IKM 3,55 dari skala 4. Unsur pelayanan yang menjadi perhatian dan prioritas perbaikan pada Layanan Pengaduan adalah unsur penanganan, unsur waktu, dan unsur sarana dan prasarana.

7. Pelaksanaan pelayanan publik pada Layanan SELARAS secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai IKM 3,74 dari skala 4. Unsur pelayanan yang menjadi perhatian dan prioritas perbaikan pada Layanan SELARAS adalah unsur waktu, unsur persyaratan, dan unsur produk.
8. Pelaksanaan pelayanan publik pada Layanan Perpustakaan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai IKM 3,62 dari skala 4. Unsur pelayanan yang menjadi perhatian dan prioritas perbaikan pada Layanan Perpustakaan adalah unsur sarana dan prasarana.
9. Pelaksanaan pelayanan publik pada Layanan Sapa Desa secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai IKM 3,65 dari skala 4. Unsur pelayanan yang menjadi perhatian dan prioritas perbaikan pada Layanan Sapa Desa adalah unsur prosedur, unsur waktu, dan unsur penanganan.
10. Pelaksanaan pelayanan publik pada Layanan Pendaftaran Katalog Sektorial secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai IKM 3,85 dari skala 4. Unsur pelayanan yang menjadi perhatian dan prioritas perbaikan pada Pendaftaran Katalog Sektorial Publik adalah unsur persyaratan, unsur kompetensi, dan unsur sarana dan prasarana.
11. Pelaksanaan pelayanan publik pada Layanan SIPUKAT secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai IKM 3,59 dari skala 4. Unsur pelayanan yang menjadi perhatian dan prioritas perbaikan pada Layanan SIPUKAT adalah unsur sarana dan prasarana.
12. Pelaksanaan pelayanan publik pada Layanan Perizinan IPT secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai IKM 3,61 dari skala 4. Unsur pelayanan yang menjadi perhatian dan prioritas perbaikan pada Layanan Perizinan IPT adalah unsur waktu dan unsur persyaratan.
13. Pelaksanaan pelayanan publik pada Layanan Pendaftaran Nama dan Badan Hukum BUM Desa secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai IKM 3,38 dari skala 4. Unsur pelayanan yang menjadi perhatian dan prioritas perbaikan pada Layanan Pendaftaran Nama dan Badan Hukum BUM Desa adalah unsur penanganan dan waktu.



Seluruh Unit Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi telah menyusun rencana tindak lanjut terhadap unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat,

Demikian hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik di lingkup Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2023 yang dapat kami sampaikan. Semoga melalui hasil survei ini dapat menjadi evaluasi dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik lagi kedepannya.

Jakarta, Desember 2023

Sekretaris Jenderal

Taufik Madjid, S.Sos, M.Si

NIP. 19710701 199903 1 013



LAMPIRAN

Lampiran I : Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Masing-masing Unit Pelayanan Publik di lingkup Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi

No	Nama Layanan Publik	Unit Kerja	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Layanan Pengaduan	Biro Hubungan Masyarakat, Sekretariat Jenderal	https://s.id/SKMLayananpengaduankemendesa
2	Layanan Informasi Publik	Biro Hubungan Masyarakat, Sekretariat Jenderal	https://s.id/SKMLayananinformasikemendesa
3	Layanan Perpustakaan	Biro Hubungan Masyarakat, Sekretariat Jenderal	https://s.id/SKMLayananperpustakaankemendesa
4	Sentra Layanan Informasi Masyarakat (SELARAS)	Biro Hubungan Masyarakat, Sekretariat Jenderal	https://s.id/SKMLayananSELARASKemendesa
5	Layanan Sistem Informasi Peta Terpadu Kawasan Transmigrasi (SIPUKAT)	Direktorat Perwujudan Kawasan Transmigrasi, Direktorat Jenderal Pembangunan dan Pengembangan Kawasan Transmigrasi	https://s.id/SKMLayananSIPUKATkemendesa
6	Layanan Sapa Desa	Pusat Data dan Informasi, Badan Pengembangan dan Informasi Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	https://s.id/SKMLayanan SAPADESAkemendesa
7	Layanan Pendaftaran Katalog Sektoral	Biro Umum dan Layanan Pengadaan, Sekretariat Jenderal	https://s.id/SKMLayananpendaftarankatalogsektoralkemendesa
8	Layanan Perizinan IPT	Direktorat Pelayanan Investasi Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, Direktorat Jenderal Pengembangan	https://s.id/SKMLayananIPTkemendesa



No	Nama Layanan Publik	Unit Kerja	Link Laporan Pelaksanaan SKM
		Ekonomi dan Investasi Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	
9	Layanan Pendaftaran Nama dan Badan Hukum BUM Desa	Direktorat Pengembangan Kelembagaan Ekonomi dan Investasi, Direktorat Jenderal Pengembangan Ekonomi dan Investasi Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	https://s.id/SKMlayanapendaftaranbumdeskemendesa

Lampiran II : Hasil Pengolahan Data

Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan yang digunakan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pada Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2023, uji validitas data kuesioner dilakukan dengan menggunakan korelasi *bivariate pearson* dengan program SPSS. Asumsi yang digunakan pada uji validitas ini adalah jika r hitung $\geq r$ tabel dengan nilai signifikansi 0,05, maka unsur penilaian dinyatakan valid. Berikut merupakan tabel hasil uji korelasi *bivariate pearson* data Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2023.

Correlations

		Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Penanganan	Total
Persyaratan	Pearson Correlation	1	.675**	.641**	.348**	.669**	.595**	.565**	.614**	.616**	.812**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089
Prosedur	Pearson Correlation	.675**	1	.714**	.464**	.691**	.612**	.611**	.587**	.658**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089
Waktu	Pearson Correlation	.641**	.714**	1	.377**	.661**	.602**	.565**	.578**	.651**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089
Biaya	Pearson Correlation	.348**	.464**	.377**	1	.404**	.408**	.390**	.351**	.398**	.560**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089
Produk	Pearson Correlation	.669**	.691**	.661**	.404**	1	.622**	.600**	.585**	.656**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089
Kompetensi	Pearson Correlation	.595**	.612**	.602**	.408**	.622**	1	.777**	.529**	.622**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089
Perilaku	Pearson Correlation	.565**	.611**	.565**	.390**	.600**	.777**	1	.529**	.598**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089
Sarpras	Pearson Correlation	.614**	.587**	.578**	.351**	.585**	.529**	.529**	1	.593**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089
Penanganan	Pearson Correlation	.616**	.658**	.651**	.398**	.656**	.622**	.598**	.593**	1	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089
Total	Pearson Correlation	.812**	.849**	.824**	.560**	.834**	.813**	.795**	.767**	.821**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089	1089

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 1 Hasil Uji Korelasi *Bivariate Pearson*

Tabel Distribusi R dengan nilai signifikansi 5% dan 1% menyediakan nilai r maksimal pada populasi N=1.000. Dikarenakan populasi Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2023 adalah N=1.089, maka diasumsikan nilai r tabel dengan nilai signifikansi 0,05 sama dengan nilai r tabel pada N=1.000 pada nilai signifikansi 0.05, yakni 0,062. Rangkuman uji validitas dari data Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2023 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Rangkuman Hasil Uji Validitas

Unsur	r hitung	r tabel	Keterangan
Persyaratan	0,812	0,062	Valid
Prosedur	0,849	0,062	Valid
Waktu	0,824	0,062	Valid
Biaya	0,56	0,062	Valid
Produk	0,834	0,062	Valid
Kompetensi	0,813	0,062	Valid
Perilaku	0,795	0,062	Valid
Penanganan	0,767	0,062	Valid
Sarana dan Prasarana	0,821	0,062	Valid



Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian, dan konsistensi dari unsur yang ada pada suatu kuesioner. Pada Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2023, uji reliabilitas data kuesioner dilakukan dengan metode koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach's* dengan program SPSS. Asumsi yang digunakan pada uji reliabilitas ini adalah jika nilai *cronbach's alpha* $\alpha > 0,60$ maka unsur penilaian yang digunakan dinyatakan terpercaya atau reliabel. Berikut merupakan tabel hasil uji reliabilitas *Alpha Cronbach's* data Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2023.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	1089	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	1089	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	9

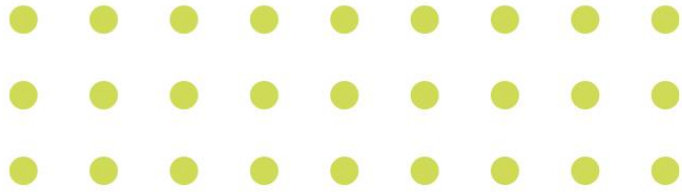
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Persyaratan	28.60	11.995	.755	.913
Prosedur	28.60	11.868	.802	.910
Waktu	28.65	11.692	.764	.913
Biaya	28.37	13.516	.479	.929
Produk	28.60	11.893	.781	.912
Kompetensi	28.56	12.107	.758	.913
Perilaku	28.60	12.102	.733	.915
Sarpras	28.62	11.891	.689	.918
Penanganan	28.61	11.917	.764	.913

Gambar 2 Hasil Uji Reliabilitas *Alpha Cronbach's*



Berdasarkan gambar di atas, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,924, dimana nilai tersebut lebih besar dari 0.60. Untuk itu disimpulkan bahwa data Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Tahun 2023 memiliki reliabilitas yang baik dan dapat menjelaskan dengan baik korelasi antar variabel.



KEMENTERIAN DESA,
PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL,
DAN TRANSMIGRASI

