

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BIDANG : PELAYANAN YANG DIBERIKAN KEPADA MASYARAKAT

DESA PEJAMBON KECAMATAN SUMBERREJO KABUPATEN BOJONEGORO



PERIODE JANUARI–JUNI 2026

KATAA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr.Wb.

Dalam rangka menuju Pemerintahan yang Transparan dan Akuntabel Pemerintah Desa sangat membutuhkan informasi dari masyarakat terhadap unit pelayanan yang telah diberikan terhadap Masyarakat secara rutin, maka pemerintah Desa, memandang perlu melakukan Survei dengan harapan bisa memberi gambaran kualitas pelayanan yang di berikan kepada Masyarakat.

Berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, maka untuk mengukur Indek Kepuasan Masyarakat yang di artikan bahwa kepuasan layanan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/ diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan atau diharapkan. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pelayanan dalam memperoleh pelayanan di Pemerintah Desa Pejambon, yang diambil dengan kuesioner Google Form.

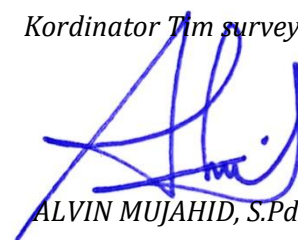
kegiatan survei dan laporan ini, masih jauh dari kata bagus di karenakan keterbatasan Sumber Daya Manusia (SKM) pada Pelaku Survei dan masih sangat perlu perbaikan kedepan agar menjadi lebih baik.

Masukan dan saran yang membangun senantiasa kami terima.Semoga laporan ringkas ini berguna bagi para pihak, khususnya segenap jajaran Pemerintah Desa dan masyarakat pengguna layanan pemerintah Desa Pejambon.

Wassalamu'alaikumWr.Wb.

Pejambon, 5 Oktober 2026

Kordinator Tim survey



ALVIN MUJAHID, S.Pd.,M.Pd

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

- A. LatarBelakang
- B. Tujuan dan Sasaran
- C. Rencana Kerja Pelaksanaan
- D. TahapanPelaksanaan
- E. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat
- F. Teknik Analisis Data
- G. Analisis Data Koresponden

BAB II. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DI DESA
PEJAMBON

- A. Analisis Data Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan diDesa
Pejambon

BAB III.KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

- A.Kesimpulan

REFERENSI REGULASI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Desa merupakan sebuah Lembaga Pemerintah paling bawah yang berkedudukan di wilayah desa. Sebagai Pelayan Tingkat Pertama, Pemerintah Desa berfungsi untuk melayani berbagai kebutuhan dasar dari masyarakat pada umumnya.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan, dimata masyarakat secara umum masih terkesan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit- belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidak pastian penyelesaian.

Pelayanan public yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih belum dapat memnuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah Desa, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan public adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Mengingat jenis layanan publik sangatberagam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survey yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Pemerintah Desa Pejambon melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan pubik di Pemerintah Desa Pejambon. Adapun sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pemerintah Desa Prjambon.
- b. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pemerintah Desa Pejambon.
- c. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk tidak korupsi,penerimaan suap atau gratifikasi di bidang pemerintahan Desa Pejambon.
- d. Mengevaluasi kinerja Pemerintah Desa khususnya dalam hal pelaynan kepada masyarakat.
- e. Mendorong penyelenggara pemerintah untuk semakin transparan dan akuntabel.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pemerintah Desa Pejambon ini dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2026 dengan menetapkan target 5 % dari Jumlah Penduduk Desa Pejambon 2122 Jiwa, sesuai data (monografi dan Kependudukan tahun 2026.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diPemerintah Desa Pejambon, antara lain :

1. Tim survey menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survey membuat instrument berupa Google form.
3. Tim survey memberikan Link kepada masyarakat.
4. Tim survey memeriksa kuesioner dan merekap melalui system yang tersedia.
5. Tim survey menyajikan hasil dalam bentuk analisis statistic deskriptif.

E. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat

Ruang lingkup/ indikator pada survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain :

1. Persyaratan, merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur, merupakan tatacaa pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana, merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat pelayanan, merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pemerintah Desa Pejambon digunakan analisis statistik Diagram.

Survei kepuasan Masyarakat di bagi menjadi dua diantaranya survei kepuasan Masyarakat terhadap apa yang di berikan Pemerinah Desa kepada masyarakat, yang kedua survei kepuasan masyarakat yang berdasar pada PermenPAN RB nomor 14 tahun 2017 dan selanjutnya disusun kedalam kuesioner dengan 14 item pertanyaan, dengan empat opsi jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala Persen, dengan cara perhitungan mengkonversi kedalam skala prosentase, dengan perhitungsn sebagai berikut :

gambar 1. Tabel analisa jawaban koresponden

NO.	Jawaban	SKOR	
1.	A (tidak setuju)	10 orang	9 % - 100 %
2.	B (kurang setuju)	5 orang	4.8 % - 100%
3.	C (setuju)	55 orang	52,8 % - 100%
4.	D (sangat setuju)	34 orang	32,6 % - 100%

G. ANALISA DATA IDENTITAS KORESPONDEN

Gambar 2 analisa data identitas loresponden

No	Jumlah Koresponden	Jenis Kelamin	Pendidikan
1	104 Orang	a. Laki laki : 34 b. Perempuan : 70	SD : 3 SMP : 8 SMA : 58 Diploma : 3 S1 : 25 S2 : 7

BAB II

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PEMERINTAH DESA

Kuisisioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 144 Responden. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Desa Pejambon Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pemerintah Desa Pejambon rata rata sebesar 96,6% pada katekor I “ **PUAS DAN SANGAT PUAS** ” (pada interval 95 – 100).

A. ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PEMERINTAH DESA PEJAMBON

Hasil rekapitulasi/perhitungan pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada tanggal 1 Januari 2026 sampai dengan 30 Juni 2026, melalui Google form yang disebar luaskan keseluruh masyarakat Desa Plesungan melalui Grup WhatssApp Lembaga Desa, organisasi masyarakat dan lain sebagainya. Perolehan hasil survey Pemerintah Desa Prjambon sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative, Dari hasil analisis diperoleh skor sebesar 92,4% % berada pada interval (92,4 - 100) kategori puas, Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Pejambon, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori SANGAT BAIK.

Gambar. 2 Diagram.1Kepuasan Masyarakat terhadap kesesuaian jenis pelayanan

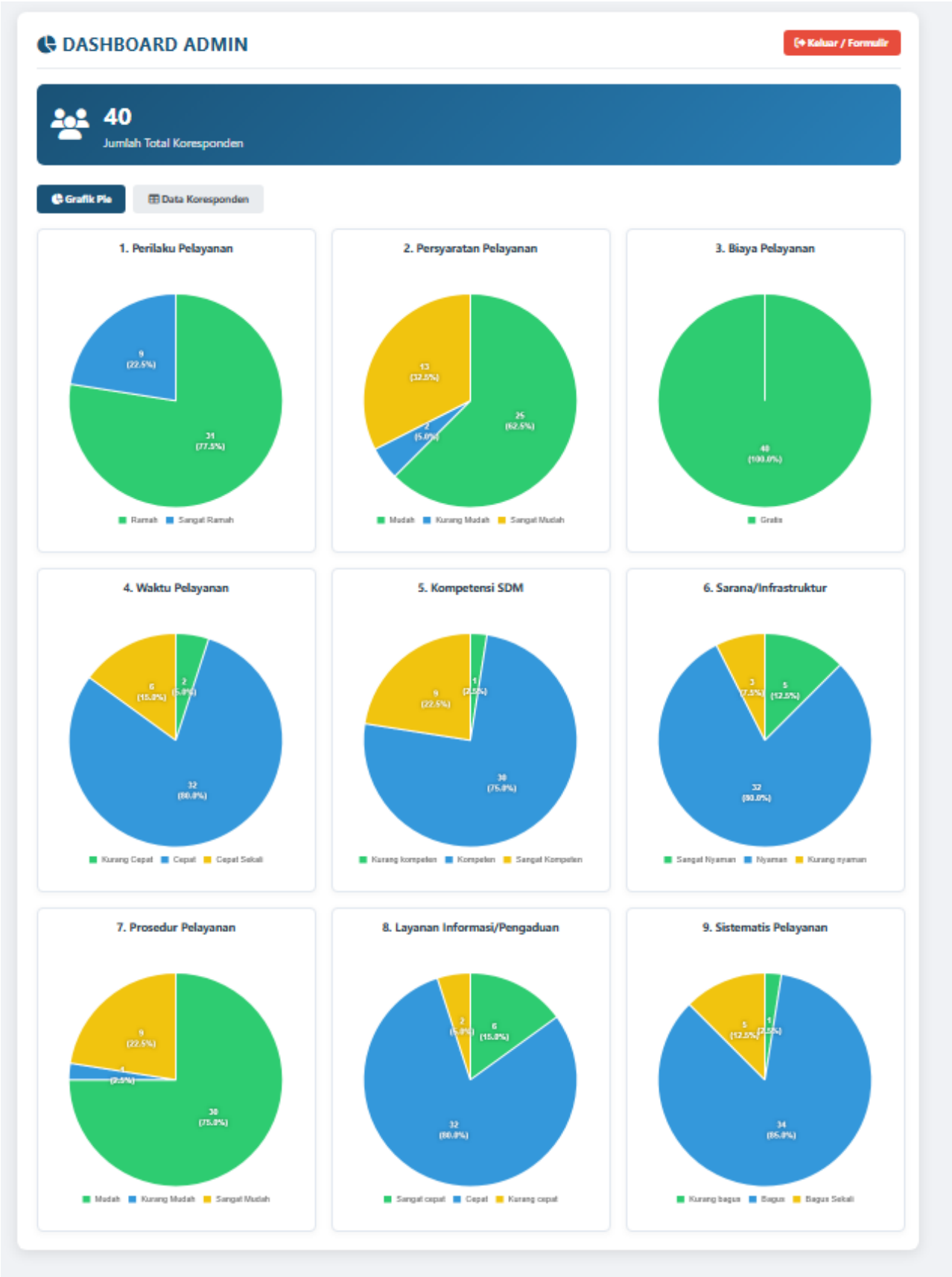


RANGKUMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BERDASAR DATA YANG DI BERIKAN KEPADA MASYARAKAT

No	Kategori Survei	Jumlah Koresponden	Jenis Penilaian	Jumlah	Nilai Prosentase Kepuasan
1	Layanan informasi dan surat menyurat	104	a. Puas	57	55 %
			b. Sangat Puas	47	45 %
2	Pengelolaan Keuangan		a. Tidak Puas	1	1 %
			b. Kurang Puas	2	2 %
			c. Puas	69	66 %
			d. Sangat Puas	32	31 %
3	Pelaksanaan Pembangunan Desa		a. Tidak Puas	2	2 %
			b. Kurang Puas	3	3 %
			c. Puas	72	69 %
			d. Sangat Puas	27	26 %
4	Sistem Informasi Bansos		a. Tidak Puas	2	2 %
			b. Kurang Puas	3	3 %
			c. Puas	70	67 %
			d. Sangat Puas	29	28 %
5	Keamanan dan ketertiban		a. Tidak Aman	5	5 %
			b. Kurang Aman	0	0 %
			c. Aman	61	59 %
			d. Sangat Aman	38	37 %

96.6 % IKM

Gambar 4 Diagram survey berdasar permen RB PAN no14 tahun 2017



**97,7 IKM BERDASAR PERMEN RB PAN
NO 14 TAHUN 2017**

Gambar 5. Rangkuman Hasil Survei berdasar PermenPAN RB tahun 14 tahun 2017

RANGKUMAN SURVEI SESUAI PERMENPAN RB NO 14 Tahun 2017

N o	KategoriSurvei	Jumlah Koresponden	JenisPenilaian	jumla h	NilaiProsent ase Kepuasan
1	Perilaku petugas	40	a. Tidak Ramah b. Kurang Ramah c. Ramah d. Sangat Ramah	0 0 31 9	0 % 0 % 77.5 % 22.5 %
2	Persyaratan pelayanan	40	a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	0 2 25 13	0 % 5 % 62.5 % 32.5 %
3	Biaya pelayanan	40	a. Berbayar b. Gratis	0 40	0 % 100 %
4	Waktu pelayanan	40	a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	0 2 32 6	0 % 5 % 80 % 15 %
5	SDM /Kompeten Pelayan	40	a. TidakKompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	0 1 30 9	0 % 2.5 % 75 % 22.5 %
6	Infrastruk tur Ruang Tunggu/Sarana Prasarana	40	a. Tidak Nyaman b. Kurang Nyaman c. Nyaman d. Sangat Nyaman	0 3 32 5	0 % 7.5 % 80 % 12.5 %
7	Prosedur pelayanan	40	a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	0 1 30 9	0 % 2.5 % 75 % 22.5 %
8	Layanan Pengaduan	40	a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	0 2 32 6	0 % 5 % 80 % 15 %
9	Sistematis Pelayanan	40	a. Tidak Bagus b. Kurang Bagus c. Bagus d. Sangat Bagus	0 1 34 5	0 % 2.5 % 85 % 12.5%

1. Perilaku petugas
- Perilaku petugas adalah karakter dan gambaran sikap pe layanan, yang dapat di simpulkan bahwa perilaku para pelayan di pemerintahan desa Pejambon berdasarkan hasil survei menunjukan tingkat kepuasan masyarakat sangat baik dengan hasil mencapai 99 % dari koresponden 40 orang.
2. Persyaratan Pelayanan
- Persyaratan pelayanan adalah gambaran bagaimana masyarakat untuk mendapat pelayanan dari pemerintah Desa, berbelit belit atau cukup mudah, sehingga masyarakat tidak merasa di persulit, dari gambaran survei yang telah dilakukan kepada masyarakat hasil angka terhadap item ini sebesar 95 % dari koresponden 40 orang, dengan demikian kepuasan masyrakat pada jenis persyaratan pelayanan sangat merasa SANGAT MUDAH.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 95 % dari jumlah koresponden 40 orang kategori BAIK Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Pejambon, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat BAIK.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus surat menyurat dan/atau memperoleh pelayanan lainnya, dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor 100 % dari jumlah koresponden 40 orang dan berkategori SANGAT BAIK. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Pemerintah Desa Pejambon, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori SANGAT BAIK.

5. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dari hasil analisis diperoleh gambaran berdasarkan tanggapan masyarakat sebesar 97.5 % dari jumlah koresponden 40 orang, dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap kompetensi petugas pelayanan di pemerintah desa Pejambon kategori sangat baik.

6. Infrastruktur Ruang Tunggu/Sarana prasarana

Infrastruktur Ruang Tunggu adalah gambaran alat meja, kursi ruangan yang ber AC (dingin), sehingga masyarakat merasa nyaman saat menunggu pelayanan dengan sarana prasarana mulai kertas bolpen yang selalu disediakan oleh pemerintah desa dengan mudah untuk mendapatkan, dari hasil analisis survei dapat digambarkan bahwa masyarakat desa Pejambon sangat nyaman dan baik, dengan skor 92.5 % dari koresponden 40 orang.

7. prosedur pelayanan

prosedur pelayanan adalah gambaran bagaimana prosedur masyarakat untuk mendapat pelayanan di desa Pejambon, yang telah diatur melalui perkades Prosedur Pelayanan bagaimana tentang kemudahan, waktu, tahapan dan jenjang pelayanan. dari gambaran yang telah dilakukan hasil survey menunjukkan bahwa masyarakat merasa mudah dan sangat mudah berjumlah 98 % dari 40 orang koresponden.

8. Layanan Pengaduan

Layanan pengaduan adalah gambaran bagaimana sikap pemerintah Desa terhadap pengaduan masyarakat apakah cepat respon, atau kategori lambat dalam penanganan atau bahkan cenderung menimbulkan tanggapan negative terhadap aduan.

Dari yang telah dilakukan survei terhadap layanan pengaduan, masyarakat Pejambon pada umumnya meraskan sangat Puas terhadap layanan pengaduan dan kategori cepat respon. Dengan hasil survei 95 % merasa puas dan sangat puas dari jumlah koresponden 40 orang.

9. sistematis pelayanan

Sistematis pelayanan pada pemerintah Desa Pejambon adalah gambaran cara kerja atau pengaturan system pelayanan yang berdasar pada prosedur baku tahapan yang terukur dari awal sampai akhir, yang tidak menggunakan standart keinginan pribadi, sehingga tercipta pelayanan yang transparan dan akuntabel.

Dari gambaran diatas dapat di simpulkan bahwa tingkat kepuasan masysrakat pada survei terhadap system pelayanan yang di terapkan, sebesar 97.5 % dari sampel koresponden 40 orang.

BAB III KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Desa Pejambon Kecamatan sumberrejo Kabupaten Bojonegoro pada kategori pelayanan data yang diberikan kepada masyarakat, sebesar 96.6 % dari koresponden 104, berada pada kategori SANGAT PUAS.

Adapun kesimpulan Survei berdasar pada PermenPAN RB nomor 14 tahun 2017 di masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Nilai skore rata rata pada masing masing bidang sebesar 92.5 % - 100 % , mulai sikap perilaku, waktu layanan, kopetensi SDM, dan kesesuaian persyaratan, berada pada kategori puas sekali.
2. Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas sarana dan prasarana SANGAT BAIK (92,5%)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan Pemerintah Desa Pejambon berdasarkan peringkat ruang lingkup nya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "Biaya pelayanan " **Gratis** dengan skor 100 % .

Referensi Regulasi

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.