

**HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**DESA RANDUGUNTING**  
**KECAMATAN BERGAS**  
**KABUPATEN SEMARANG**

SESUAI PERMENPAN RB RI NOMOR 14 TAHUN 2017



**DHARMOTTAMA SETYA PRAJA**

**PEMERINTAH DESA RANDUGUNTING**

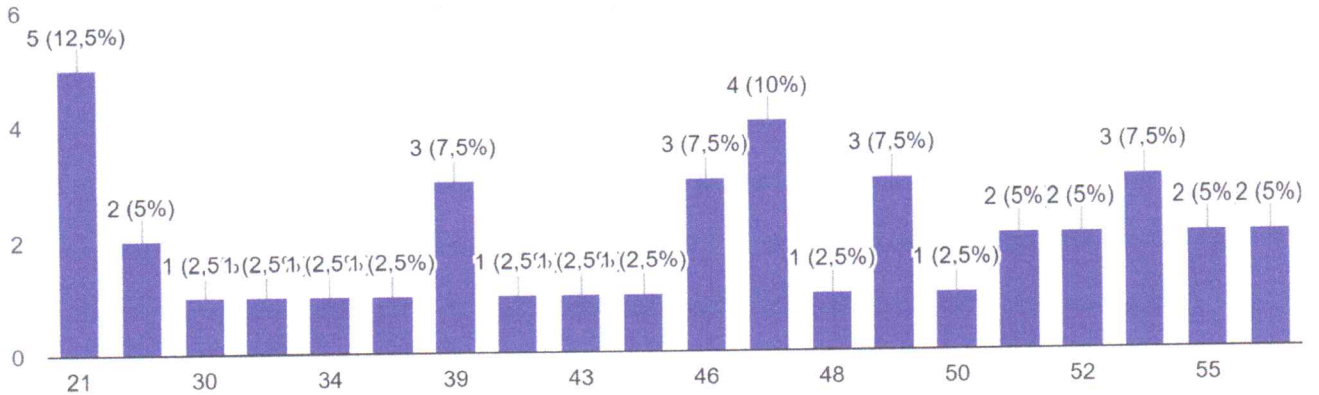
**2024**

**HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DESA RANDUGUNTING  
KECAMATAN BERGAS KABUPATEN SEMARANG  
SESUAI DENGAN PERMENPAN RI NOMOR 14 TAHUN 2017**

Jumlah responden : 40 Responden  
 Prosentasi : 1,97% dari jumlah populasi 17 tahun keatas  
 Hasil dari 40 responden pengisi survey

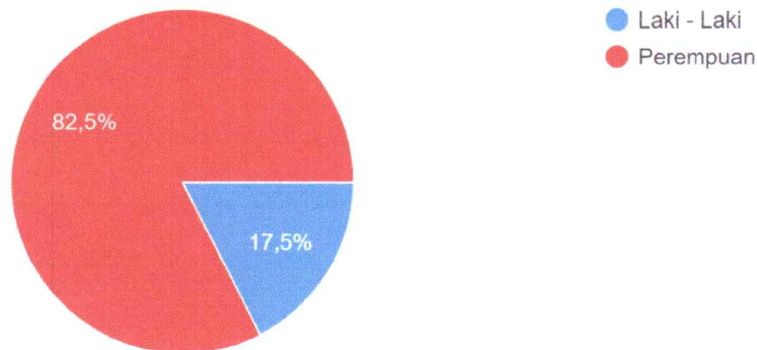
**Usia**

40 jawaban



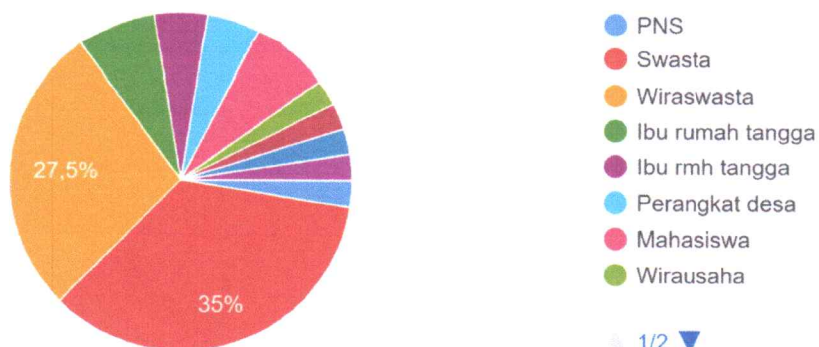
**Jenis Kelamin**

40 jawaban



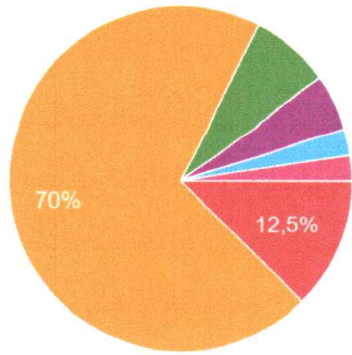
**Pekerjaan Utama**

40 jawaban



### Pendidikan

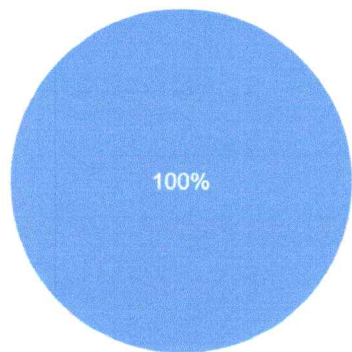
40 jawaban



- SD / Sederajat
- SMP
- SMA
- S1
- Mahasiswa
- D3
- S2

### Suku

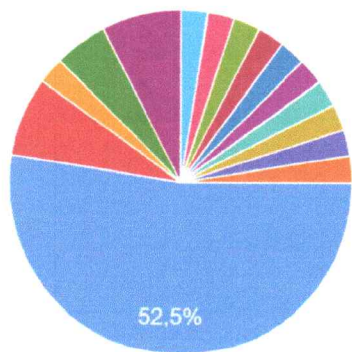
40 jawaban



- Jawa
- Madura
- Sunda

### Jenis Layanan

40 jawaban

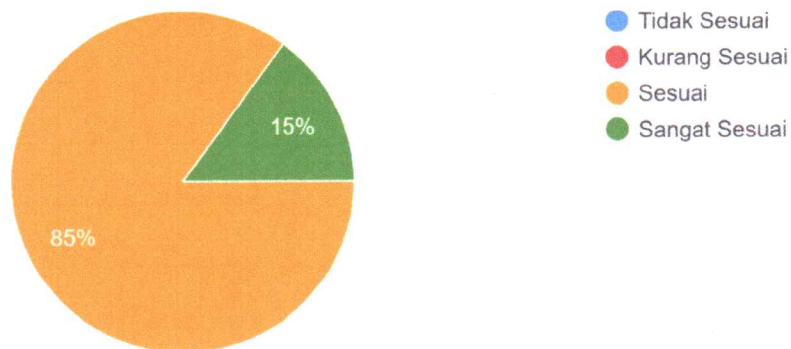


- KTP
- KK
- Pindah
- Surat kuasa
- Surat pengantar
- Surat keterangan
- Pengantar /keterangan
- Persyaratan nikah

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KEPUASAN MASYARAKAT DESA RANDUGUNTING  
SESUAI DENGAN PERMENPAN RI NOMOR 14 TAHUN 2017**

1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan tiap jenis pelayanan?

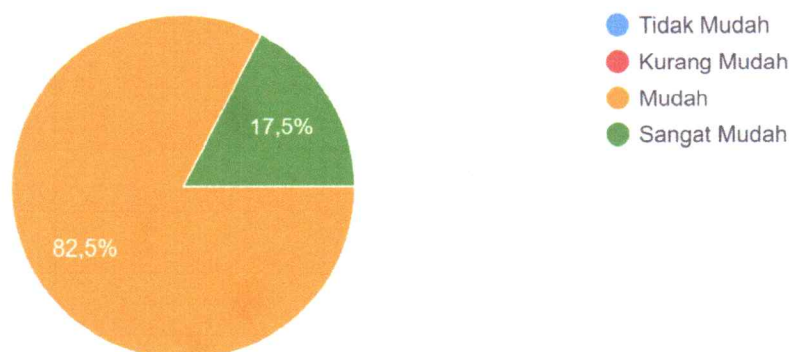
40 jawaban



Analisa hasil survey antara persyaratan dengan jenis pelayanan telah sesuai, sehingga hasil yang diperoleh maksimal

2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit Pelayanan Desa Randugunting ini?

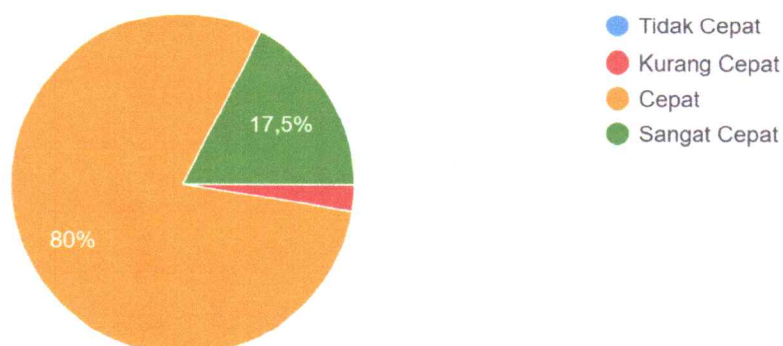
40 jawaban



Analisa hasil survey pelayanan mudah, sehingga memperoleh hasil maksimal.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan efektifitas waktu dalam pelayanan yang diberikan Kantor Desa Randugunting?

40 jawaban



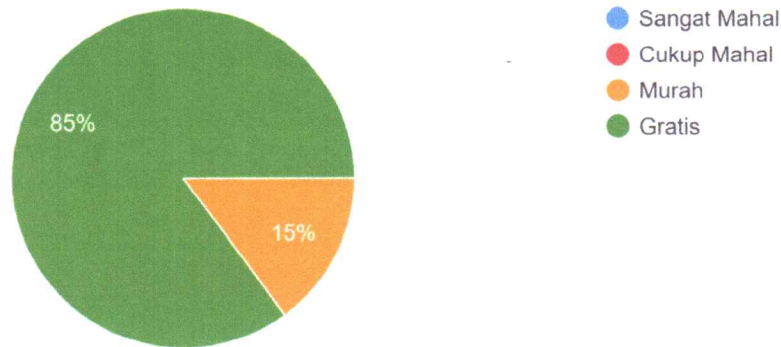
Analisa hasil survey yang tidak maksimal : Pelayanan kurang cepat dikarenakan pejabat penandatanganan berkas tidak ditempat, permohonan akta dan KK yang kurang cepat ( tergantung poses dari Disdukcapil )

Solusi :

Dikomunikasikan dengan pemohon terkait keberadaan pejabat penandatanganan, berkomunikasi lebih lanjut dengan Disdukcapil mengenai standar pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil agar dapat menyelesaikan sesuai dengan lama waktu pelayanan yang ditetapkan.

#### 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan?

40 jawaban



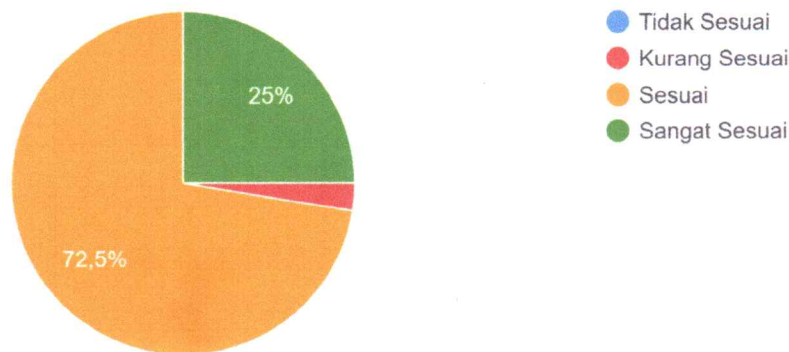
Analisa hasil survey pelayanan yang murah karena di meja pelayanan ada kotak baznas

Solusi :

Dikomunikasikan dengan pemohon bahwa iuran Baznas tidak wajib karena untuk zakat

#### 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang dicantumkan dengan hasil pelayanan yang diberikan?

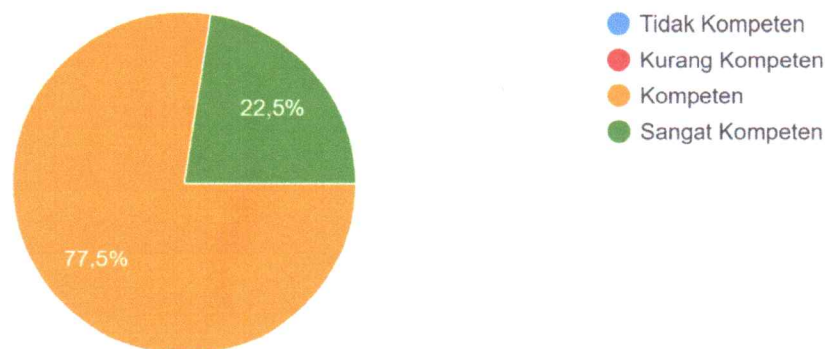
40 jawaban



Analisa hasil survey jenis pelayanan telah sesuai dengan yang di butuhkan responden, sehingga hasil yang diperoleh maksimal.

#### 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas pelayanan?

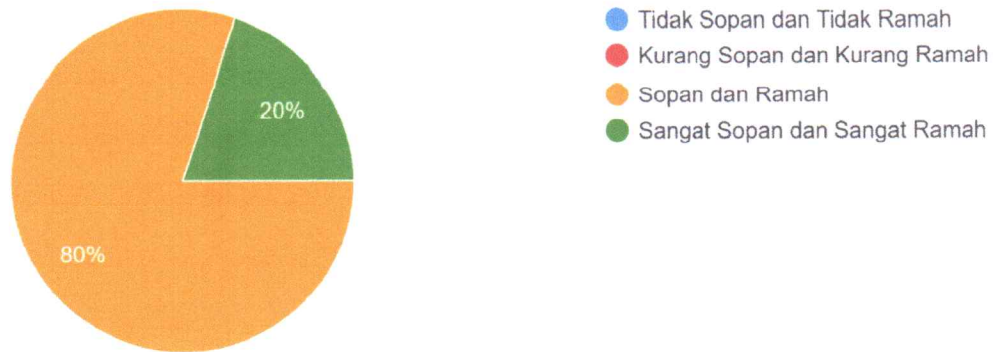
40 jawaban



Analisa hasil survey kemampuan petugas telah kompeten, sehingga mendapat hasil yang maksimal.

7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

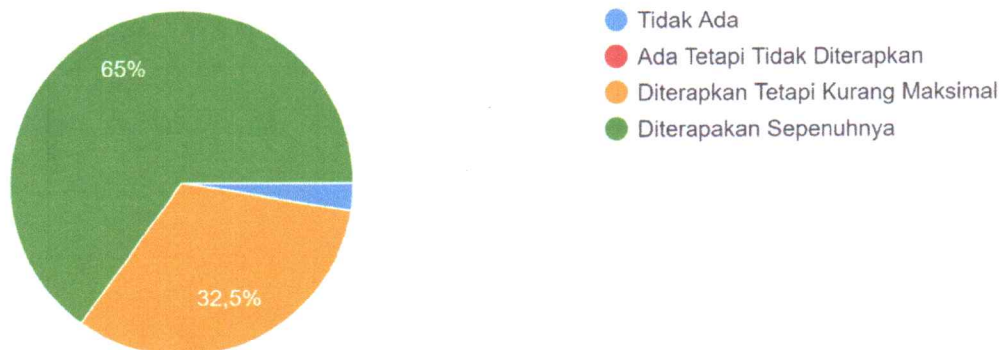
40 jawaban



Analisa hasil survey petugas pelayanan berperilaku sopan dan ramah, sehingga mendapat hasil yang maksimal.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat pelayanan?

40 jawaban



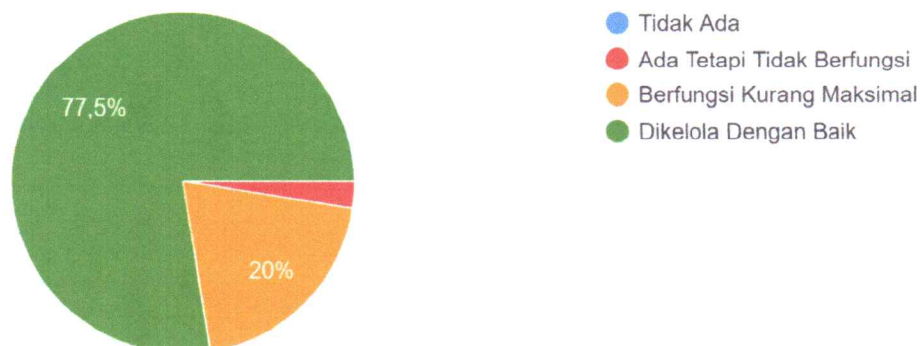
Analisa hasil survei yang tidak maksimal karena keberadaan maklumat pelayanan mungkin tidak terlihat responden, dan lama waktu pelayanan yang kadang melebihi standar yang telah ditetapkan tanpa kompensasi (sanksi)

Solusi :

Pelayanan lebih tepat waktu dan maklumat pelayanan di taruh di tempat yang lebih strategis

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan?

40 jawaban



Analisa hasil survey yang tidak maksimal :

Pengumuman hasil aduan yang kurang maksimal dan penanganan pengaduan yang tidak memuaskan.

Solusi :

Lebih ditingkatkan lagi dalam menangani aduan, sampai dengan membuat masyarakat puas dengan jawaban dan solusi dari aduan yang ada, dan pengumuman hasil aduan lebih diperjelas.

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DESA RANDUGUNTING KECAMATAN BERGAS  
KABUPATEN SEMARANG  
SESUAI DENGAN PERMENPAN RI NOMOR 14 TAHUN 2017  
PERIODE TAHUN 2024**

Kategori Mutu Pelayanan :

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Kinerja	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 -1,75	25,00 -43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	62,51-81,25	B	Baik
3,26 – 4,0	81,26-100	A	Sangat Baik

**Nilai rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024**

**Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	NILAI RATA-RATA	IKM
1	Persyaratan Pelayanan	2,55	B ( BAIK )
2	Prosedur Pelayanan	3,18	B ( BAIK )
3	Kecepatan Pelayanan	3,15	B ( BAIK )
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,85	A ( SANGAT BAIK )
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,26	A ( SANGAT BAIK )
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,23	B ( BAIK )
7	Kesopanan Dan Keramahan Petuga	3,2	B ( BAIK )
8	Tersedia Maklumat Pelayanan	3,6	A ( SANGAT BAIK )
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan	3,75	A ( SANGAT BAIK )
<b>Nilai Rata-rata Per Unit</b>		<b>3,31</b>	<b>A ( SANGAT BAIK )</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>		<b>81,87</b>	<b>A ( SANGAT BAIK )</b>

Randugunting, 19 November 2024

Tim Survei  
Pratiwi Lailatul Chodri



Mengetahui  
Kepala Desa Randugunting  
Nuryanto



Catatan :

Angar Dapat selalu dipertahankan dan ditingkatkan untuk menuju pelayanan yang lebih baik.