

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DESA RANDUGUNTING
KECAMATAN BERGAS
KABUPATEN SEMARANG

SESUAI PERMENPAN RB RI NOMOR 14 TAHUN 2017



DHARMOTTAMA SETYA PRAJA
PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK MELALUI WEBSITE DESA DAN FORMULIR

PEMERINTAH DESA RANDUGUNTING

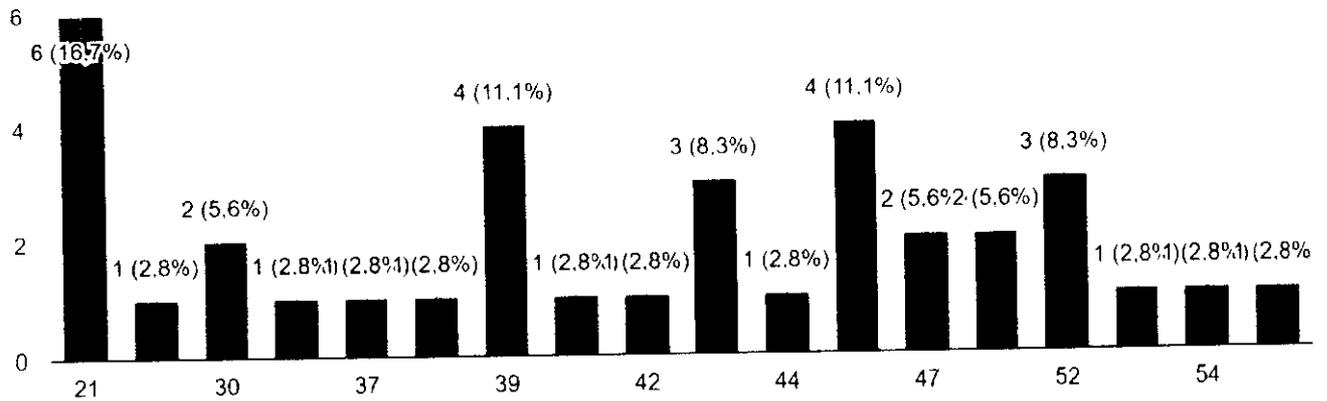
2024

**LAPORAN HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE JANUARI – NOVEMBER 2024
DESA RANDUGUNTING KECAMATAN BERGAS KABUPATEN SEMARANG**

Responden : 36 Jiwa
 Jumlah jiwa (Usia 17-55 Thn) : 2032
 Presentase : 1,78%

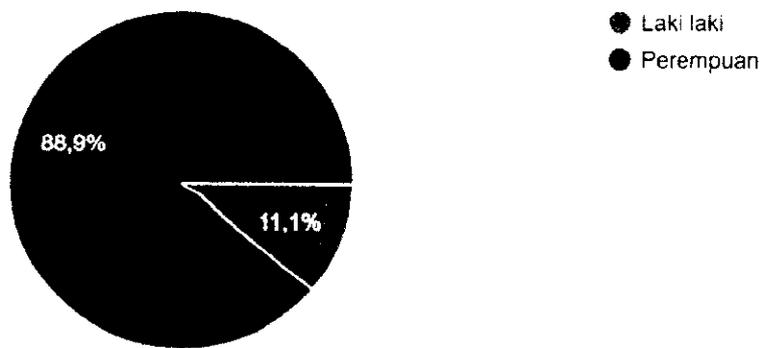
Usia

36 jawaban



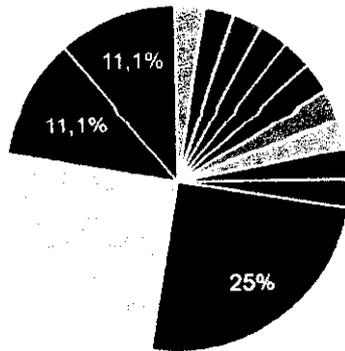
Jenis Kelamin

36 jawaban



Pekerjaan Utama

36 jawaban

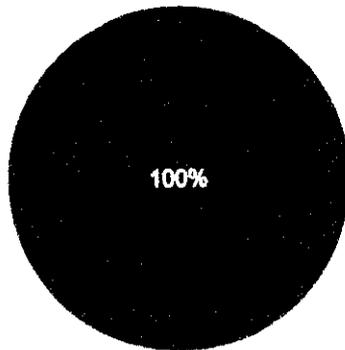


- PNS
- Swasta
- Wiraswasta
- Ibu rumah tangga
- Mahasiswa
- Wirausaha
- Ibu rmh tangga
- karyawan swasta

1/2 ▼

Suku

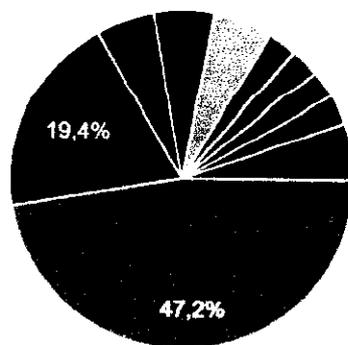
36 jawaban



- Jawa
- Madura
- Sunda

Jenis Layanan

36 jawaban



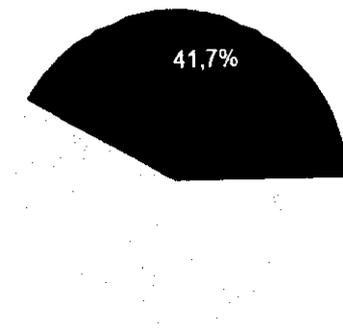
- KTP
- KK Pindah
- Surat keterangan usaha
- Pengantar
- Surat Keterangan Usaha
- Persyaratan nikah
- Surat keterangan

1/2 ▼

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KEPUASAN PELAYANAN

1. Apakah persyaratan pengajuan pelayanan yang ada dikantor desa sudah mempermudah Saudara?

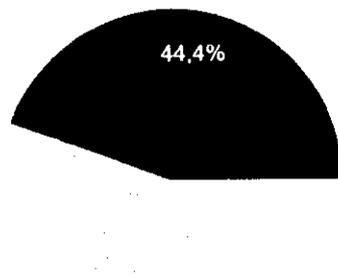
36 jawaban



- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

2. Seberapa mudahkan prosedur pelayanan yang ada di Desa setiap pengajuan kebutuhan?

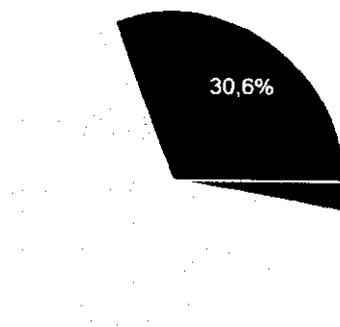
36 jawaban



- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Seberapa cepat waktu yang di butuhkan petugas dikantor desa dalam memberikan pelayanan?

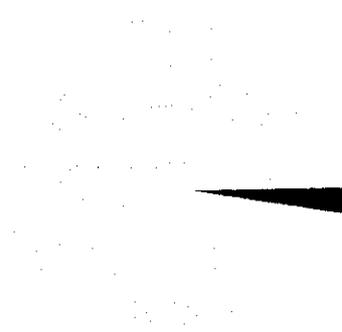
36 jawaban



- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

4. Apakah Saudara pernah memberikan uang dalam pelayanan di Kantor Desa?

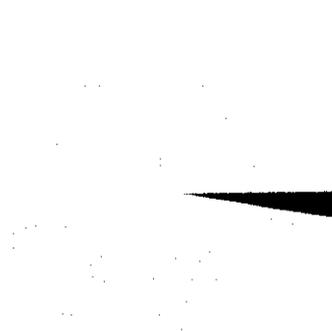
36 jawaban



- Selalu
- Kadang - kadang
- Tidak Pernah

5. Apakah pernah ada permintaan uang/biaya dari perangkat Desa dalam pelayanan?

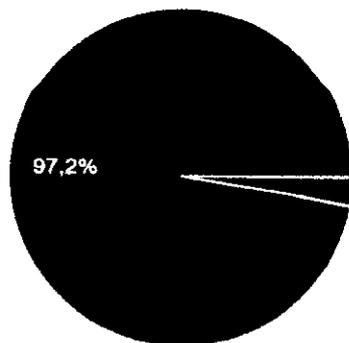
36 jawaban



- Selalu
- Kadang - kadang
- Tidak Pernah

6. Apakah Pelayanan di Kantor Desa Randugunting di pungut biaya?

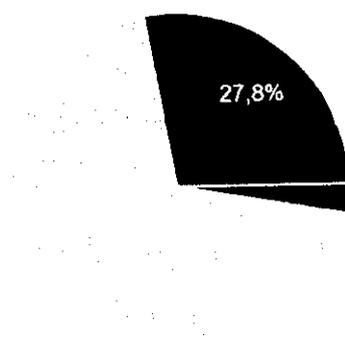
36 jawaban



- YA
- Tidak

7. Apakah jenis pelayanan yang diterima sesuai dengan kebutuhan Saudara?

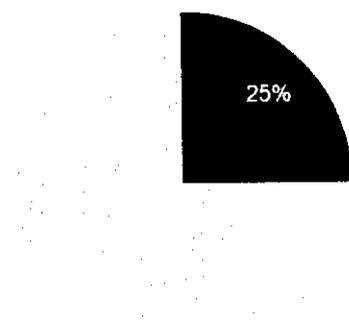
36 jawaban



- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan perangkat desa dalam memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan?

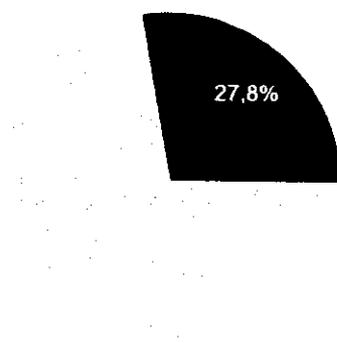
36 jawaban



- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan perangkat desa dalam memberikan pelayanan?

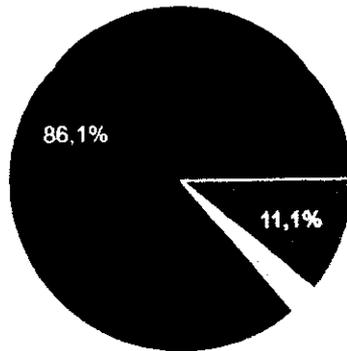
36 jawaban



- Tidak sopan dan tidak ramah
- Kurang sopan dan kurang ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah

10. Bagaimana pendapat Anda tentang Ketersediaan dan penanganan layanan pengaduan masyarakat?

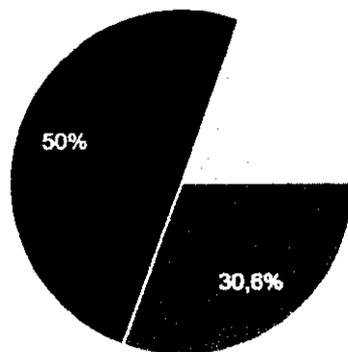
36 jawaban



- Tidak tahu
- Tidak ada
- Ada, tetapi tidak ditangani dengan baik
- Ada, dan sudah ditangani dengan baik

11. Seberapa sering Saudara melakukan pengaduan melalui Desa?

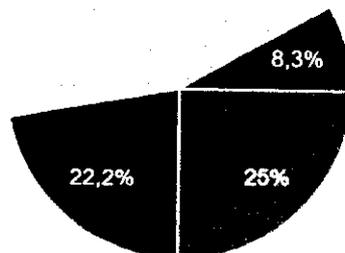
36 jawaban



- Tidak pernah
- Jarang
- Sering

12. Media apa yang paling sering Saudara gunakan pengaduan melalui Desa?

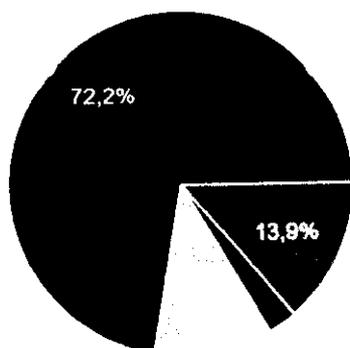
36 jawaban



- Tidak Pernah
- Kotak pengaduan / tatap muka dengan petugas
- WA / SMS / Telepon
- Website / Sosial media / Link aduan

13. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan dan efektivitas peralatan seperti komputer, scanner, dan jaringan internet yang digunakan dalam pelayanan ?

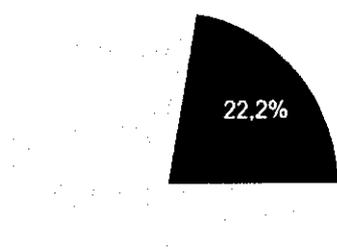
36 jawaban



- Tidak Tahu
- Tidak Tersedia
- Tersedia, tetapi kurang efektif dalam penggunaannya
- Tersedia dan efektif

14. Kemudahan akses informasi standar pelayanan minimal (kesehatan, pendidikan, sosial, lingkungan, tramtibumlinmas, pekerjaan umum), pe..., kependudukan, keuangan, dan pelayanan lainnya

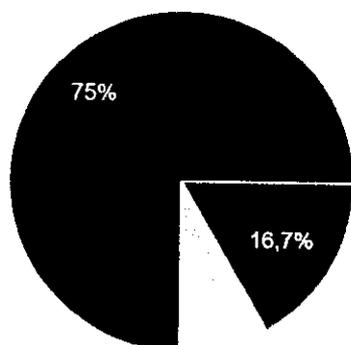
36 jawaban



- Sangat sulit
- Sulit
- Mudah
- Sangat Mudah

15. Dimanakah Saudara bisa memperoleh informasi standar pelayanan minimal (kesehatan, pendidikan, sosial, lingkungan, tramtibumlinmas, ..., kependudukan, keuangan, dan pelayanan lainnya)?

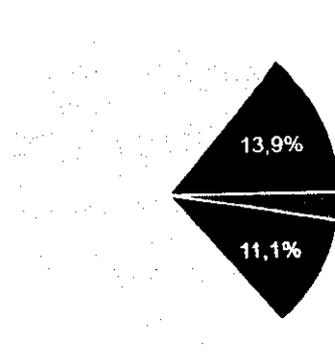
36 jawaban



- Tidak ada
- Pengumuman di luar ruangan (jalan umum, kantor desa, papan pengumuman)
- Pengumuman di website / sosial media
- Ada di B dan C

16. Apakah Saudara/i mengetahui informasi tentang Anggaran Pendapatan Belanja Desa (APBDes) di kantor Desa ?

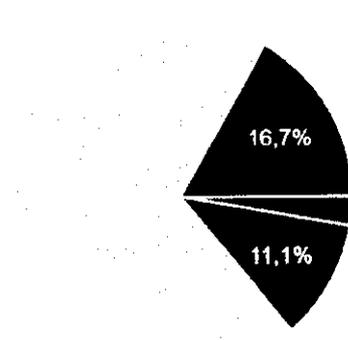
36 jawaban



- Tidak ada
- Tidak mengetahui
- Mengetahui
- Sangat mengetahui

17. Apakah Saudara mengetahui Maklumat Pelayanan di kantor Kepala Desa?

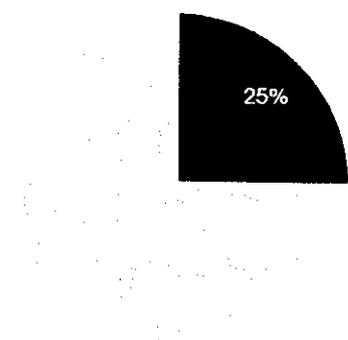
36 jawaban



- Tidak ada
- Tidak mengetahui
- Mengetahui
- Sangat mengetahui

18. MAKLUMAT PELAYANAN "Dengan ini kami Pemerintah Desa Randugunting, Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang menyatakan sanggup menyele...ara setuju dengan Maklumat Pelayanan diatas?"

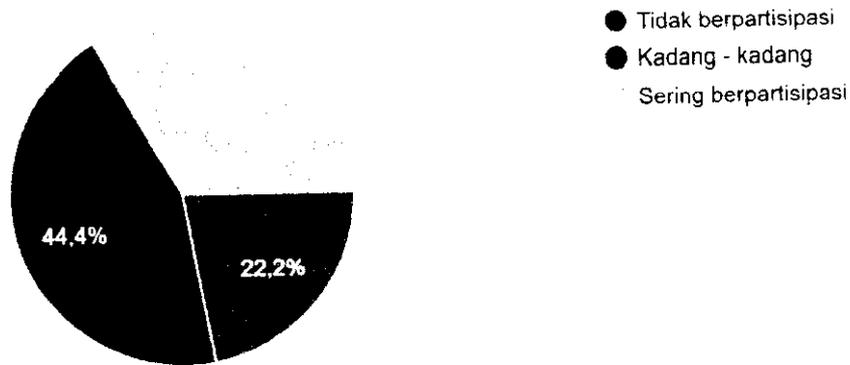
36 jawaban



- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat setuju

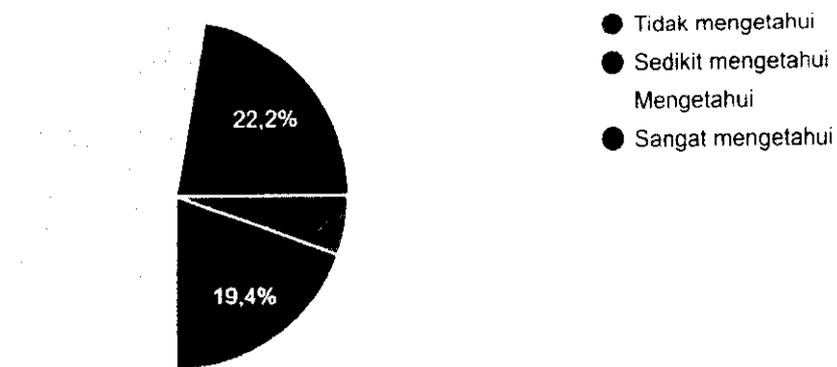
19. Apakah Saudara ikut berpartisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam penyusunan Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Desa?

36 jawaban



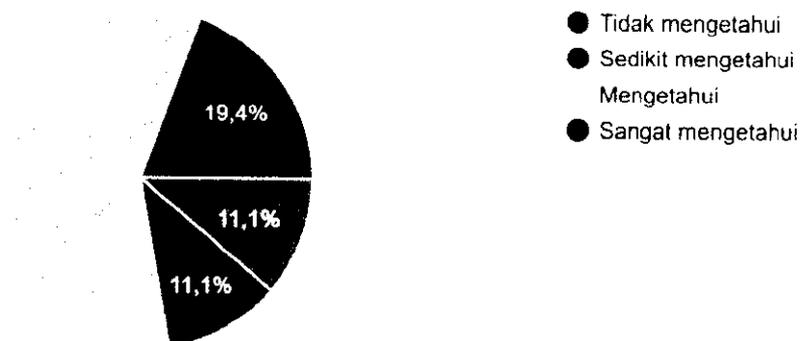
20. Apakah Saudara mengetahui keterlibatan Lembaga-lembaga Desa dan masyarakat dalam pembangunan Desa?

36 jawaban



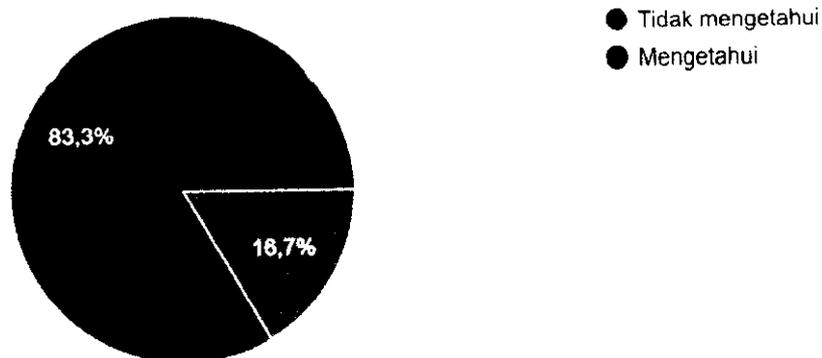
21. Apakah Saudara mengetahui adanya adat istiadat yang mendorong upaya pencegahan tindak pidana?

36 jawaban



22. Apakah Saudara/i mengetahui tokoh masyarakat, tokoh agama, tokoh adat, tokoh pemuda dan kaum perempuan yang mendorong upaya pencegahan tindak pidana korupsi?

36 jawaban



23. Seberapa puaskah Saudara/i dengan pelayanan di Kantor Desa Randugunting?

36 jawaban



**LAPORAN HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DESA RANDUGUNTING KECAMATAN BERGAS
KABUPATEN SEMARANG
PERIODE TAHUN 2024**

Kategori Mutu Pelayanan :

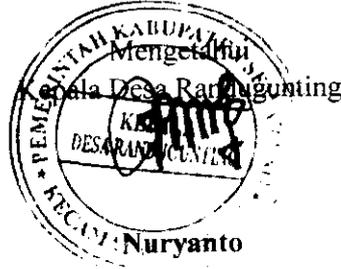
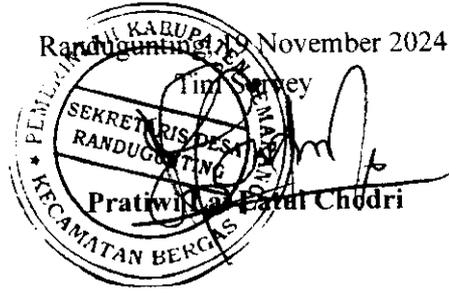
Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Kinerja	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 -1.75	25,00 -43.75	D	Tidak Baik
1,76 – 2.50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3.25	62,51-81,25	B	Baik
3,26 – 4.0	81,26-100	A	Sangat Baik

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

Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NILAI RATA-RATA	IKM
1	Persyaratan Pelayanan	3,42	A (SANGAT BAIK)
2	Prosedur Pelayanan	3,44	A (SANGAT BAIK)
3	Kecepatan Pelayanan	3,28	A (SANGAT BAIK)
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,94	A (SANGAT BAIK)
5	Permintaan Biaya Pelayanan	3,94	A (SANGAT BAIK)
6	Pungutan Biaya Pelayanan	3,97	A (SANGAT BAIK)
7	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,25	B (BAIK)
8	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,25	B (BAIK)
9	Kesopanan Dan Keramahan Petuga	3,28	A (SANGAT BAIK)
10	Ketersediaan dan Penanganan Pengaduan	3,64	A (SANGAT BAIK)
11	Jumlah Aduan	2,89	B (BAIK)
12	Media Aduan	2,53	B (BAIK)
13	Ketersediaan Peralatan dalam Pelayanan	3,39	A (SANGAT BAIK)
14	Kemudahan Akses Informasi SPM	3,22	B (BAIK)
15	Dimana Akses SPM	3,67	A (SANGAT BAIK)
16	Informasi APBDes	2,97	B (BAIK)
17	Ketersediaan Maklumat Pelayanan	3,03	B (BAIK)
18	Isi Maklumat Pelayanan	3,25	B (BAIK)
19	Keterlibatan Masyarakat Dalam Penyusunan RKPDesa	3,11	B (BAIK)
20	Keterlibatan Lembaga Desa Dalam Pembangunan Desa	3,03	B (BAIK)
21	Adanya Adat Istiadat Pencegahan Tindak Pidana Korupsi	3,03	B (BAIK)
22	Adanya Tokoh Pencegahan Tindak Pidana Korupsi	3,83	A (SANGAT BAIK)
23	Tingkat Kepuasan Dalam Pelayanan	3,33	A (SANGAT BAIK)
Nilai Rata-rata Per Unit		3,31	A (SANGAT BAIK)
IKM UNIT PELAYANAN		81,87	A (SANGAT BAIK)

Randugunting, 19 November 2024



Catatan :

Untuk pelayanan yang diberikan oleh petugas di Desa Randugunting sudah bagus dan harus lebih di tingkatkan dan dipertahankan untuk pelayanannya. Agar kedepannya pelayanan yang ada di desa lebih baik lagi.