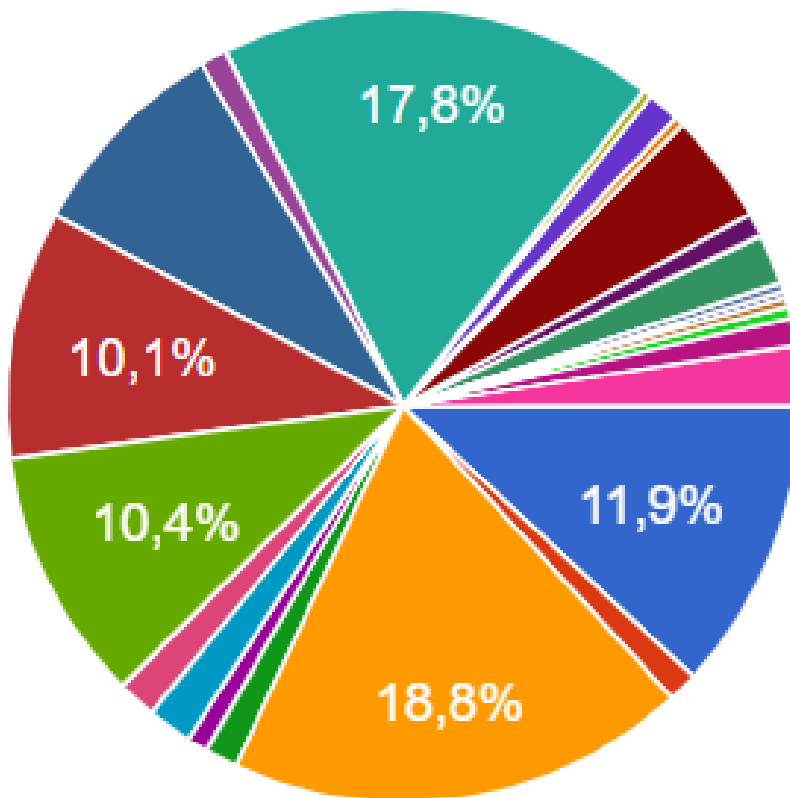


HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

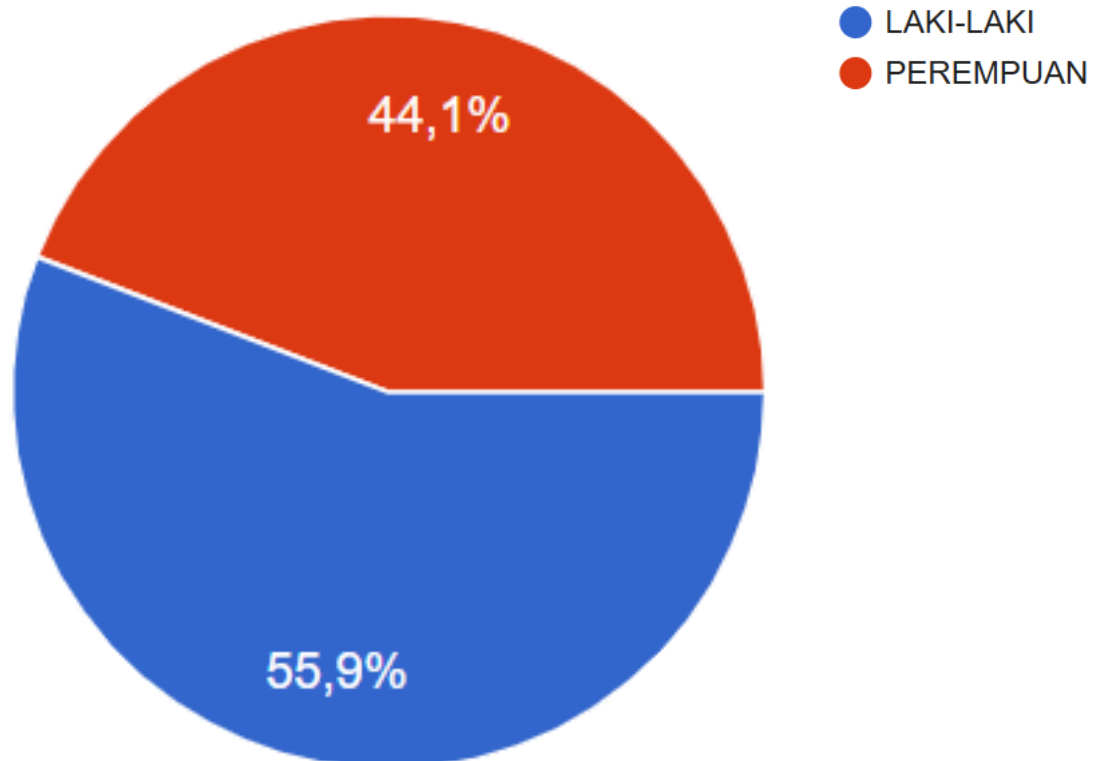
DESA KWANGSAN
KECAMATAN SEDATI
KABUPATEN SIDOARJO

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DESA KWANGSAN
KECAMATAN SEDATI KABUPATEN SIDOARJO

A. RT
821 Jawaban

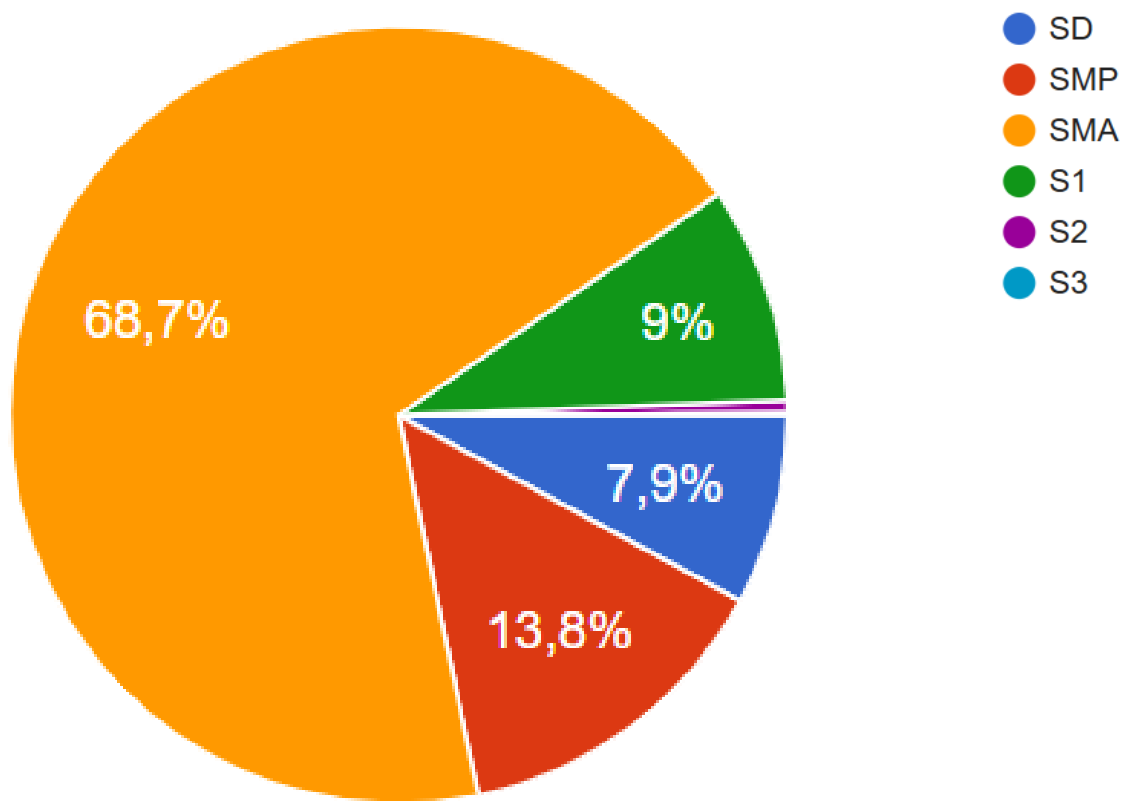


B. JENIS KELAMIN
820 Jawaban



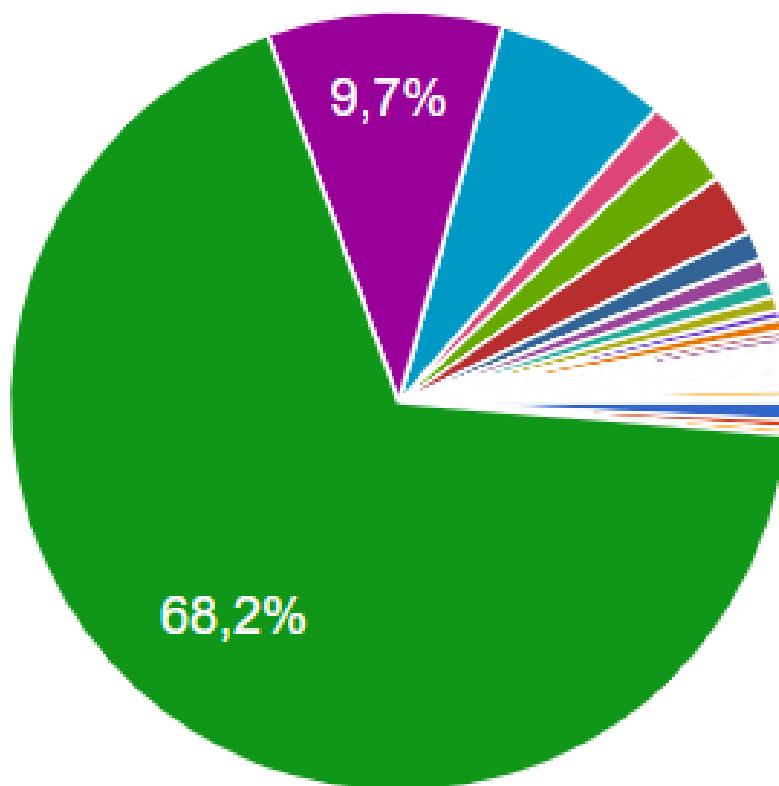
C. PENDIDIKAN

820 Jawaban



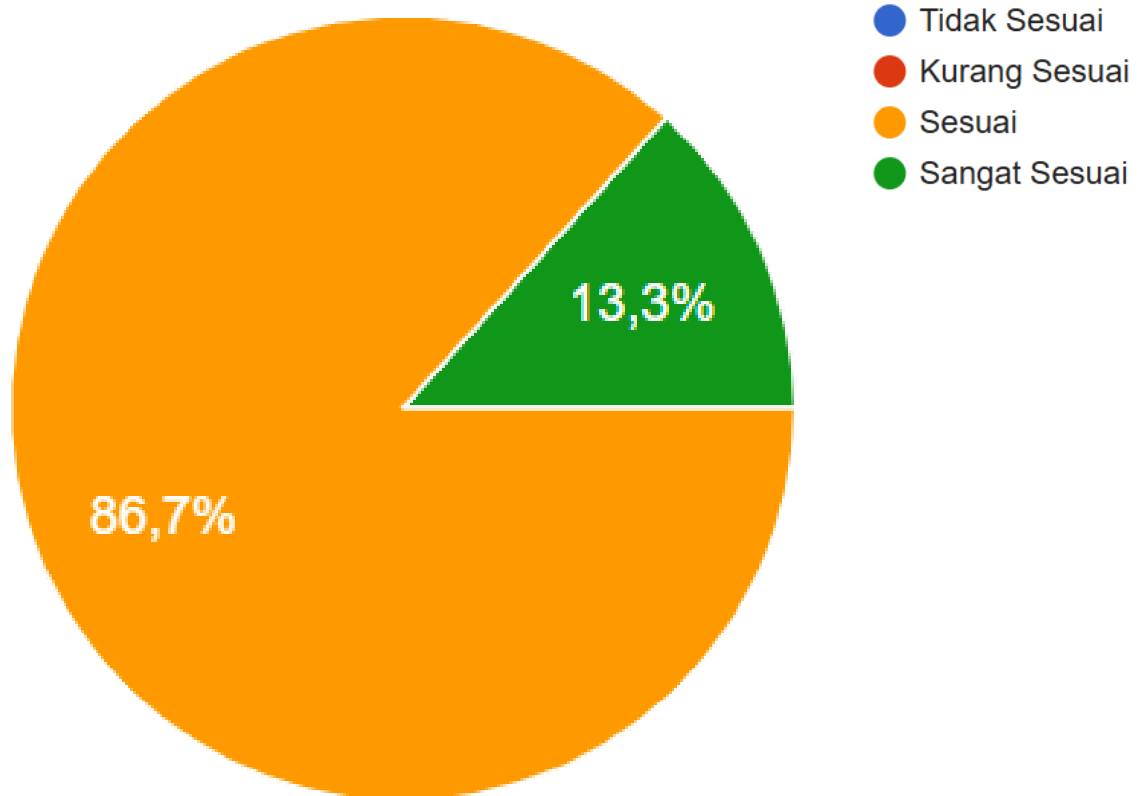
D. PEKERJAAN

821 Jawaban

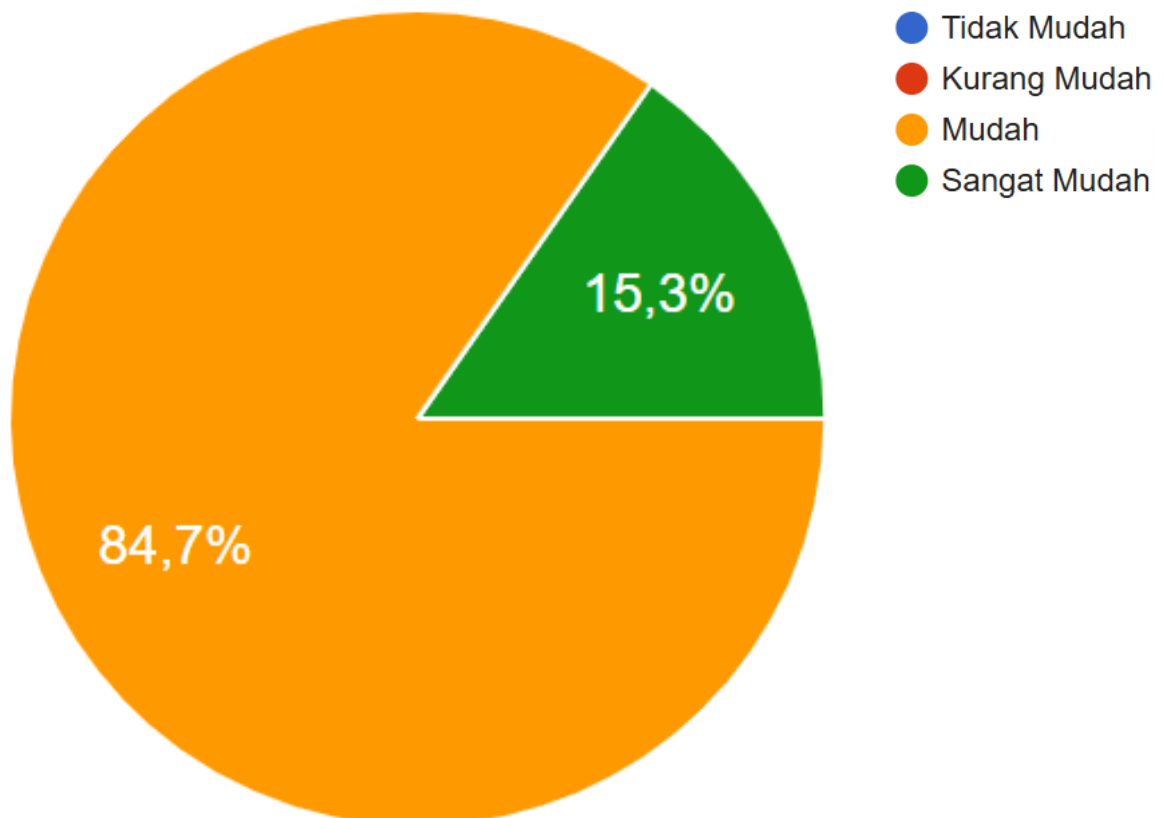


PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KEPUASAN PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
821 Jawaban

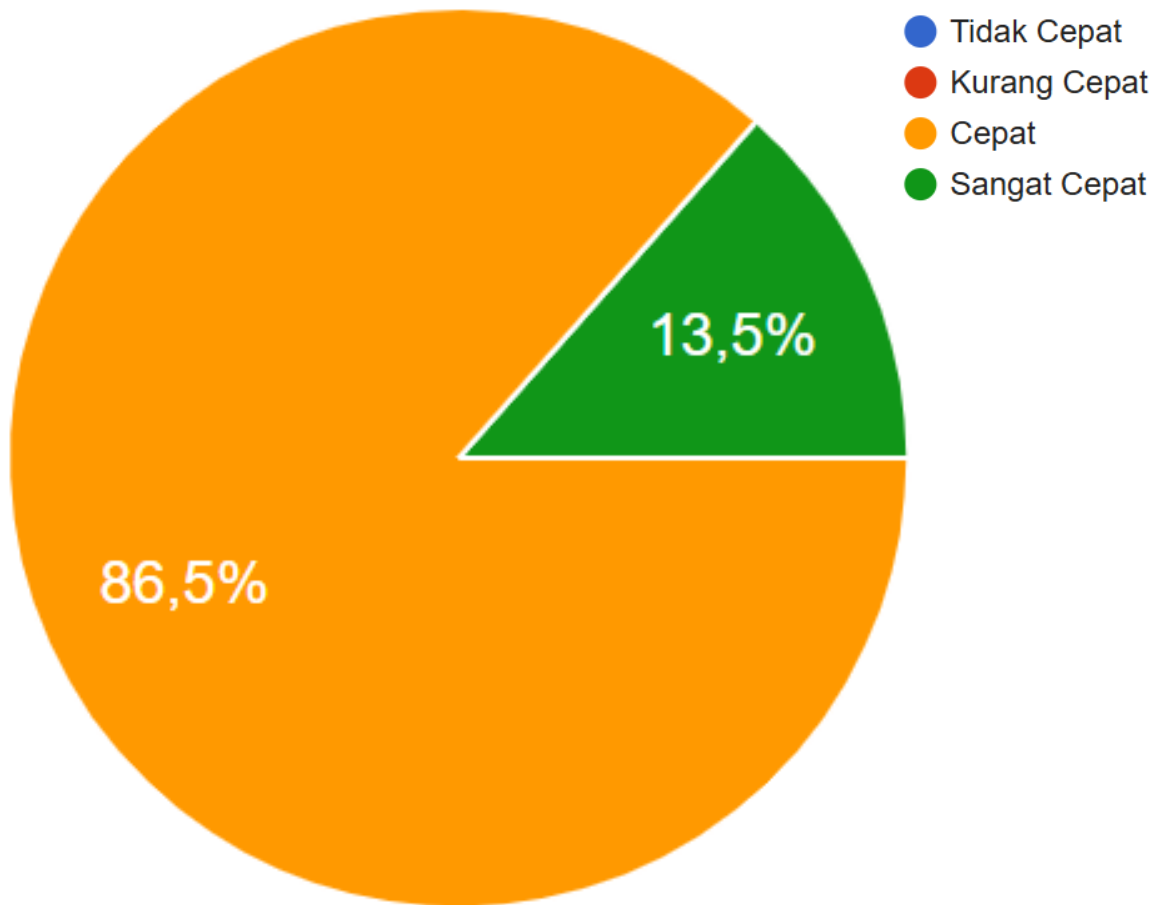


2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
821 Jawaban

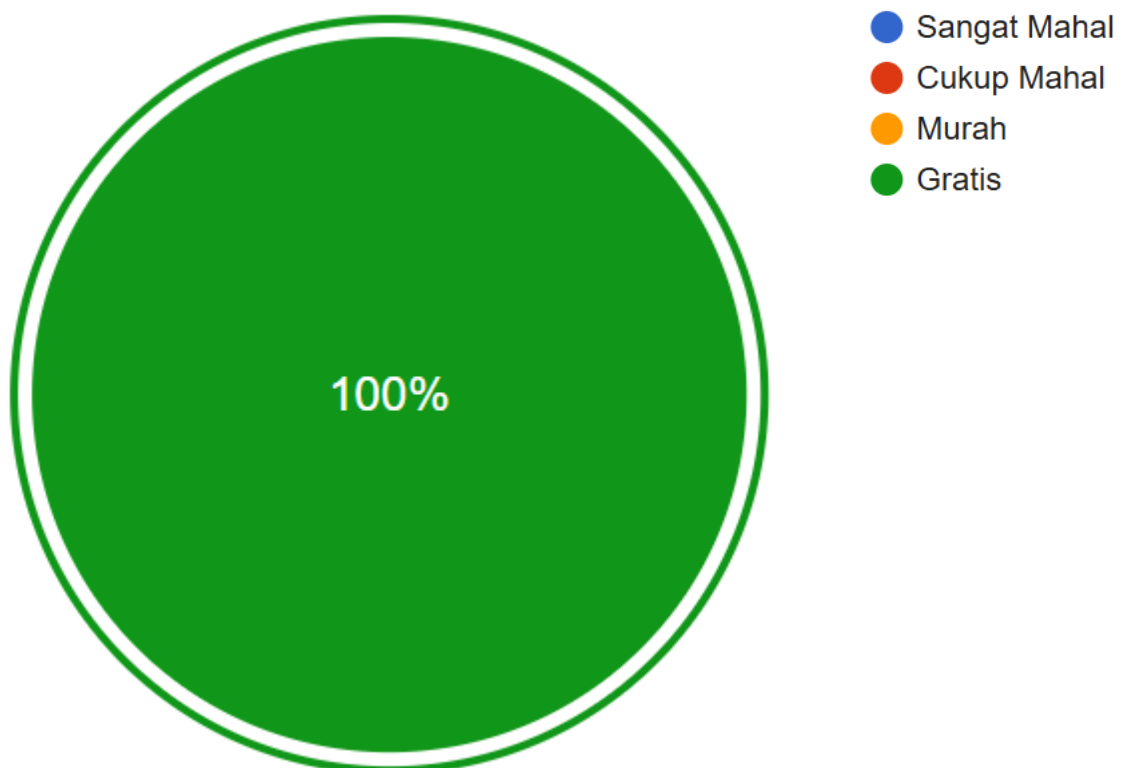


3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

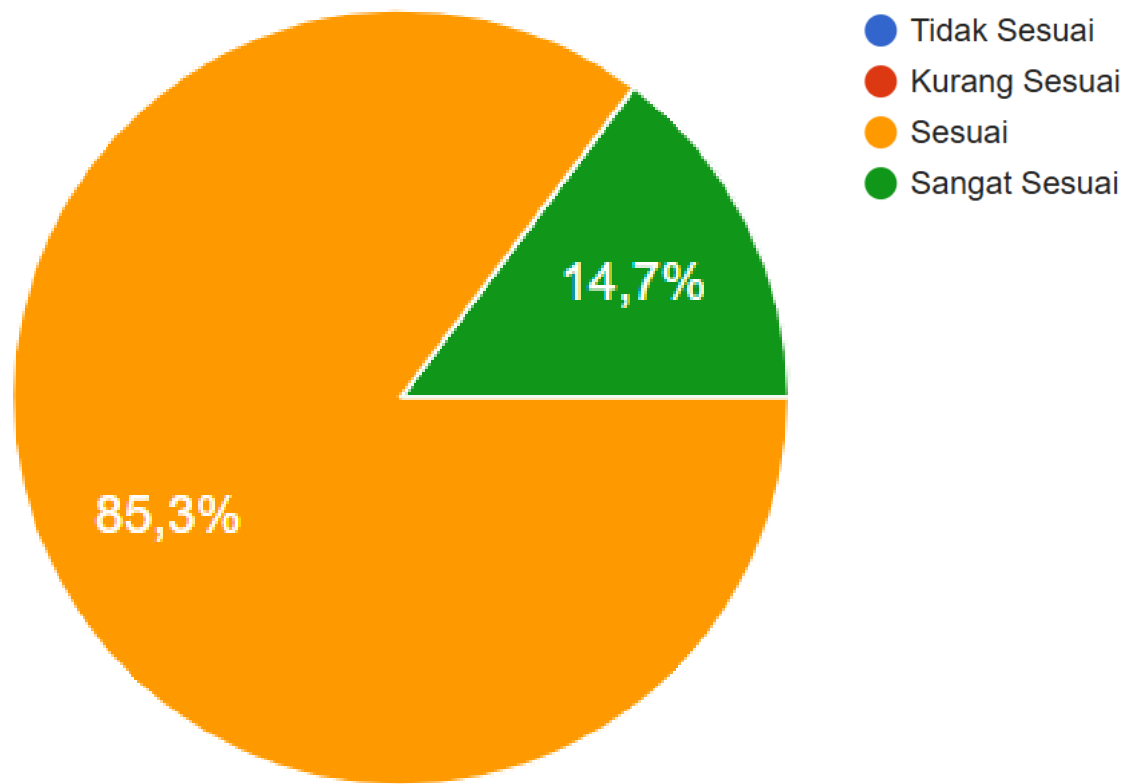
821 Jawaban



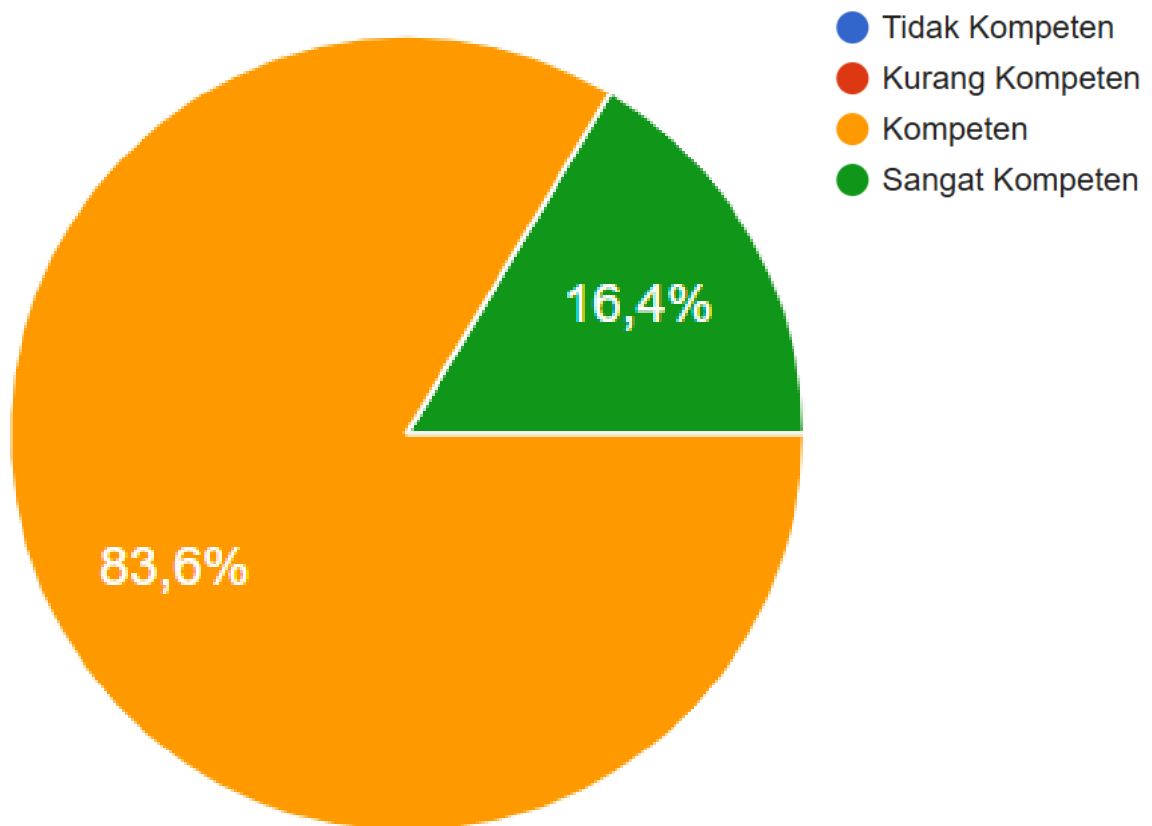
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
823 Jawaban



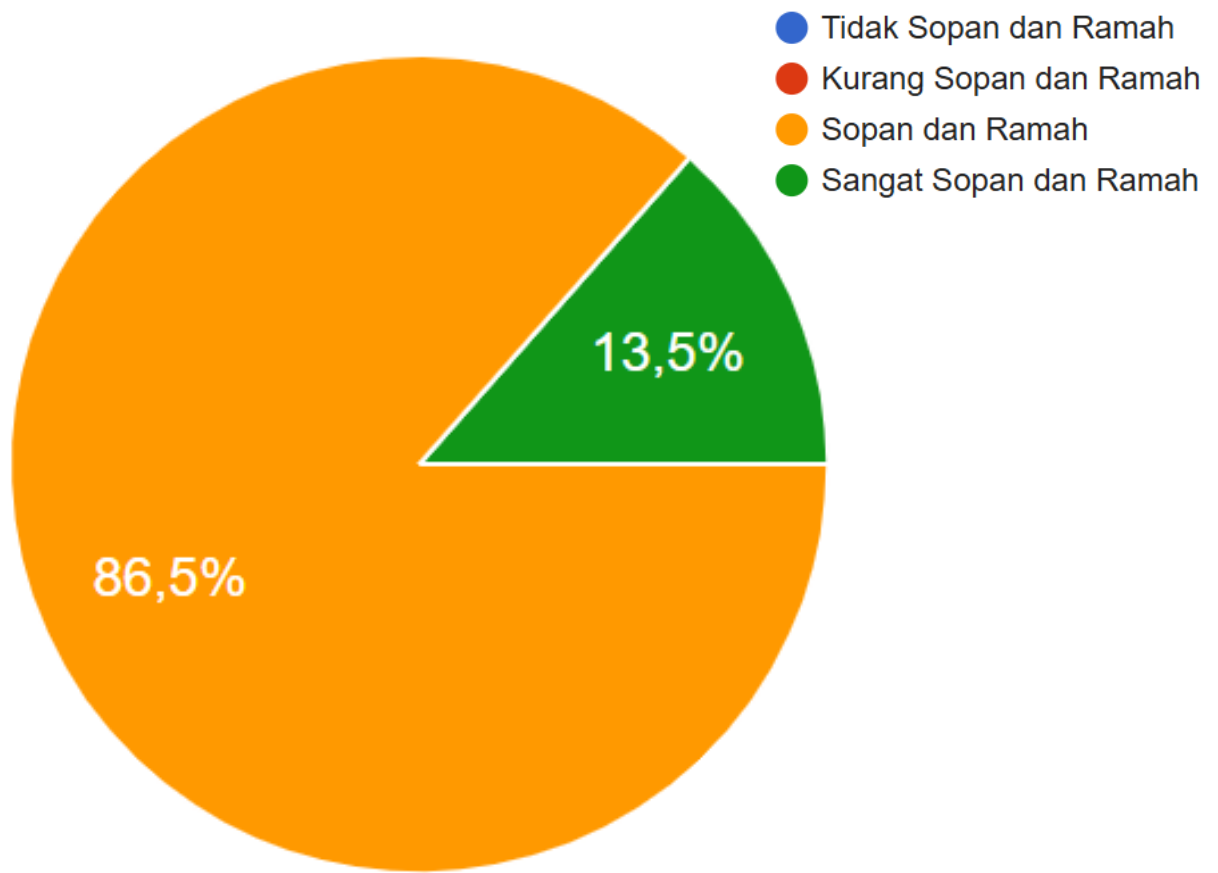
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
821 Jawaban



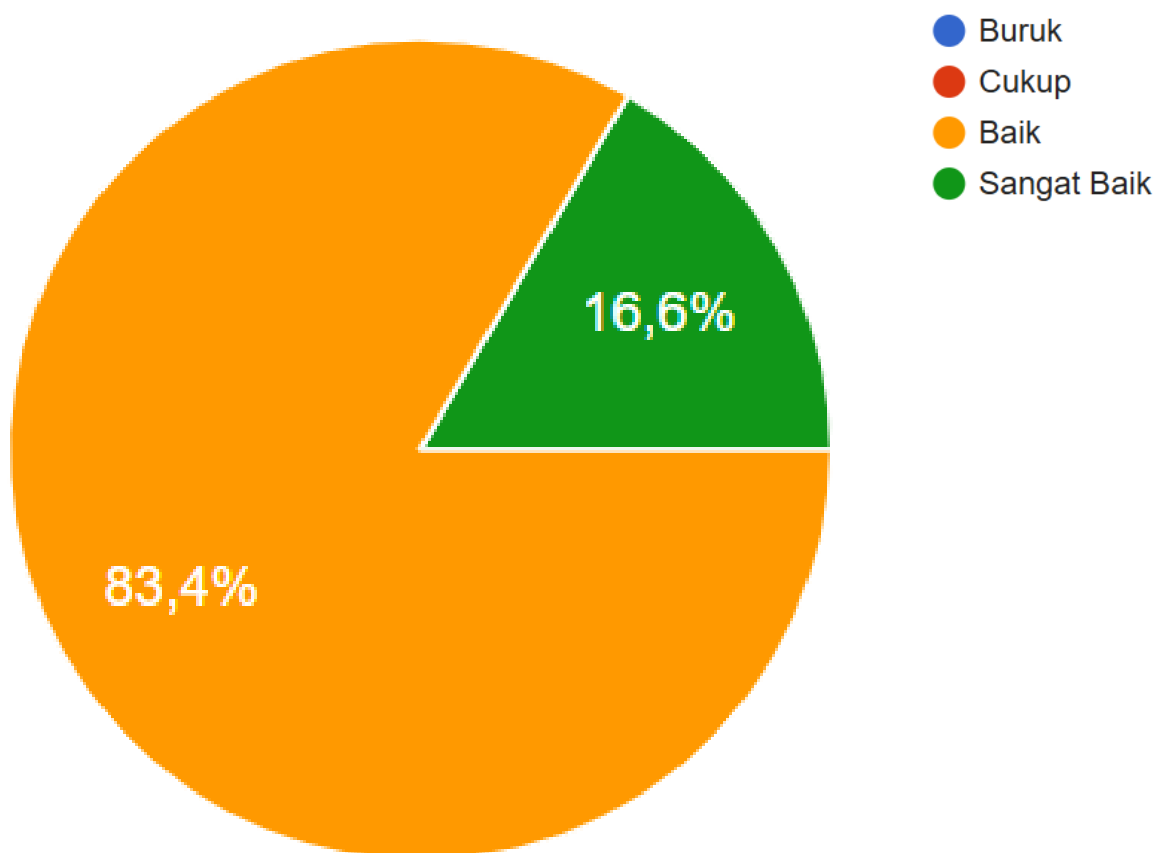
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan
821 Jawaban



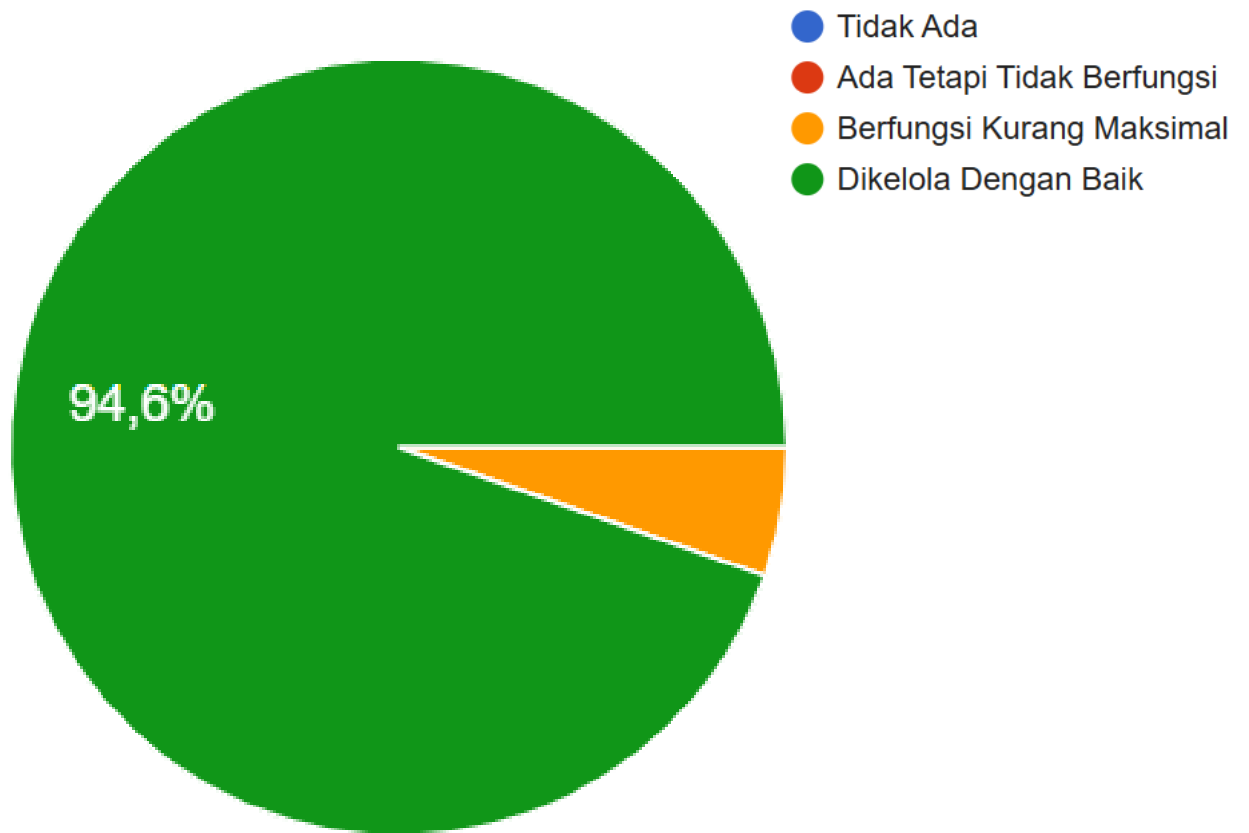
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
821 Jawaban



8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
821 Jawaban



9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
821 Jawaban



Link Kuesioner :

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfXCgjaushPCDPiqj8jLvXg8cHh059ZtKJ8kGY_wfc0m0V2hg/viewform?usp=dialog

Kategori Mutu 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

Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025
Unsur Pelayanan

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM
1	Persyaratan Pelayanan	3,1251	BAIK (B)
2	Prosedur Pelayanan	3,1458	
3	Kecepatan Pelayanan	3,1275	
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	4	
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,1397	
6	Kemampuan dan Keramahan Petugas	3,1567	
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,1275	
8	Tersedianya Maklumat Pelayanan	3,1579	
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,9368	

SKALA PRIORITAS DAN RENCANA TINDAK LANJUT DARI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Dari hasil survey yang telah dilakukan masih terdapat beberapa indikator yang masih belum memenuhi kriteria, maka indikator yang belum memenuhi kriteria tersebut kan dilakukan tindak lanjut akan nantinya dapat mendapatkan hasil yang lebih maksimal.

Data di bawah adalah bagan skala prioritas yang harus ditindaklanjuti dirutukan berdasarkan nilai terendah :

NO.	UNSUR PELAYANAN	Keterangan
1	Persyaratan Pelayanan	3,1251
2	Kecepatan Pelayanan	3,1275
3	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,1275
4	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,1397
5	Prosedur Pelayanan	3,1458
6	Kemampuan dan Keramahan Petugas	3,1567
7	Tersedianya Maklumat Pelayanan	3,1579
8	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,9368
9	Kewajaran Biaya Pelayanan	4

Rencana Tindak Lanjut :

1. Dalam masalah Persyaratan Pelayanan / indikator no 1, sebagai tindak lanjut perlu dilakukan sosialisasi lebih agar nantinya masyarakat lebih memahami persyaratan yang sudah ditentukan sehingga nantinya ketika meminta layanan lebih cepat.
2. Dalam masalah kecepatan tindak lanjut / indikator no 3, sebagai tindak lanjut perlu dilakukan Adalah meningkatkan kualitas perangkat desa dan penerapan SOP Pelayanan yang tepat sehingga dapat melakukan pelayanan yang cepat.
3. Dalam masalah Kesopanan dan Keramahan Petugas / indikator no 7, sebagai tindak lanjut perlu ditingkatkan lagi dalam hal kesopanan dan keramahan dengan cara 3 S (senyum, Sapa, Salam) agar masyarakat yang meminta layanan merasa senang.
4. Dalam masalah Kesesuaian Produk Pelayanan/indikator no 5, sebagai tindak lanjut perlu dimaksimalkan lagi agar dapat memenuhi standar pelayanan yang baik sesuai dengan yang sudah dicantumkan.
5. Dalam masalah Prosedur Pelayanan indikator no 2, sebagai tindak lanjut perlu ditingkatkan lagi dalam kemudahan pelayanan, sehingga nantinya lebih cepat dan maksimal.
6. Dalam masalah Kemampuan dan Keramahan Petugas / indikator no 6 masih terdapat sebagai tindak lanjut perlu dilakukan pelatihan-pelatihan mengenai kompetensi khusus petugas pelayanan agar lebih maksimal lagi, dan juga perlu ditingkatkan sifat ramah terhadap pemohon layanan.
7. Dalam masalah Tersedianya Maklumat Pelayanan / indikator no 8, sebagai tindak lanjut perlu disosialisasikan lagi dan dipelajari lagi agar nantinya dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal dan sesuai apa yang sudah dicantumkan dalam maklumat.
8. Dalam masalah Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan / indikator no 9 ,sebagai tindak lanjut perlu dipertegas mengenai petugas khusus untuk melakukan pengelolaan pengaduan layanan sehingga nantinya dapat dikelola dan dilaksanakan secara maksimal.
9. Dalam masalah Kewajaran Biaya Pelayanan / indikator no 4, sebagai tindak lanjut perlu dipertahankan bahwa pelaksanaan pelayanan di pemerintah desa gratis, terkecuali yang sudah ditetapkan oleh instansi atau lembaga diluar pemerintah desa seperti pernikahan.