



PEMERINTAH DESA BAHITOM

Kecamatan Murung
Kabupaten Murung Raya

Jln. Kompleks Perkantoran RT.002 Desa Bahitom Kode Pos : 73911
website : <https://bahitom.desa.id> email : bahitomesa@gmail.com



LAPORAN

Rekapitulasi, Analisis & Tindaklanjut

Survei Kepuasan Masyarakat

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScNnynSenJxbwLRfqyeUTwGl4xsF5QvvdUYY5LemEyd3A-WCw/viewform?usp=sharing>

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah Desa Bahitom berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik bagi warganya dengan terus melakukan evaluasi terhadap sistem dan prosedur pelayanan yang diterapkan. Salah satu cara untuk mengukur efektivitas layanan tersebut adalah melalui survei kepuasan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap berbagai aspek layanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Bahitom. Dengan adanya survei ini, pemerintah desa dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan publik. Selain itu, hasil survei ini juga menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan, memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat, serta mengidentifikasi area yang masih perlu diperbaiki.

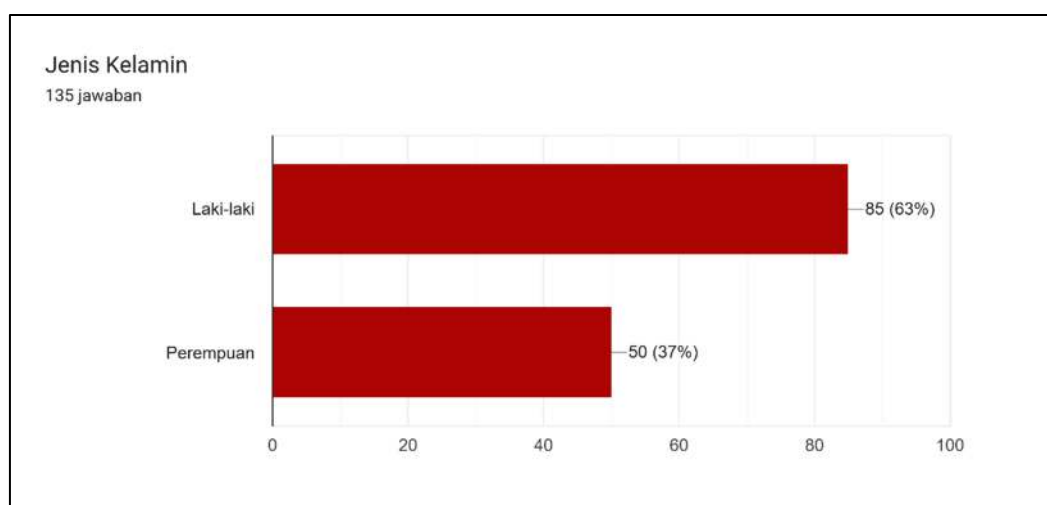
Metode survei ini dilakukan secara daring dengan menggunakan QR code yang dapat dipindai oleh tamu atau pengunjung yang datang ke kantor desa. QR code tersebut akan mengarahkan responden ke formulir survei yang dapat diakses melalui tautan berikut :

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScNnynSenJxbwLRfqyeUTwGl4xsF5Qvv dUYY5LemEyd3A-WCw/viewform?usp=sharing>. Dengan metode ini, pengisian survei menjadi lebih mudah dan cepat, serta memungkinkan pencatatan data secara real-time untuk analisis lebih lanjut.

Dalam laporan ini, akan disajikan hasil rekapitulasi survei, analisis temuan, serta rekomendasi untuk tindak lanjut dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik di Desa Bahitom. Data yang digunakan dalam laporan ini didasarkan pada tanggapan responden terhadap beberapa aspek utama layanan yang mencakup kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, serta kewajaran biaya.

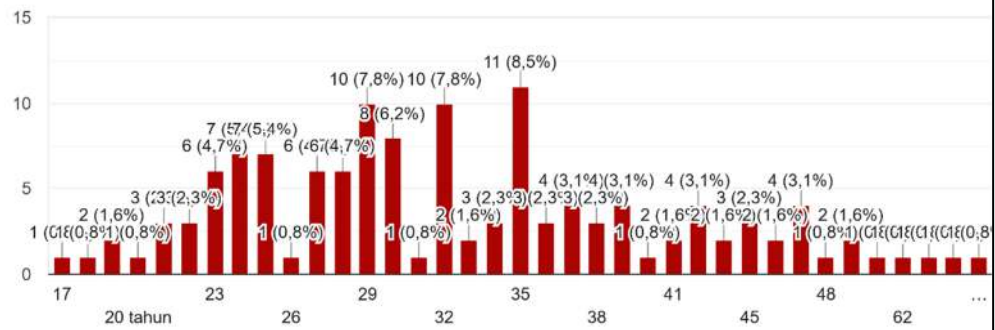
2. Rekapitulasi Hasil Survei

Berikut adalah ringkasan hasil survei berdasarkan pertanyaan dan aspek pelayanan yang dinilai :



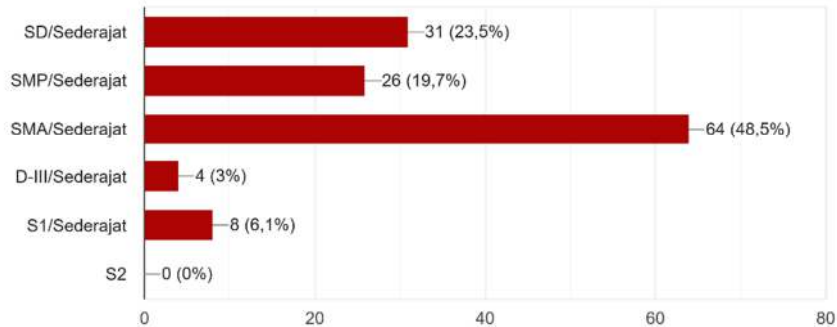
Usia

129 jawaban



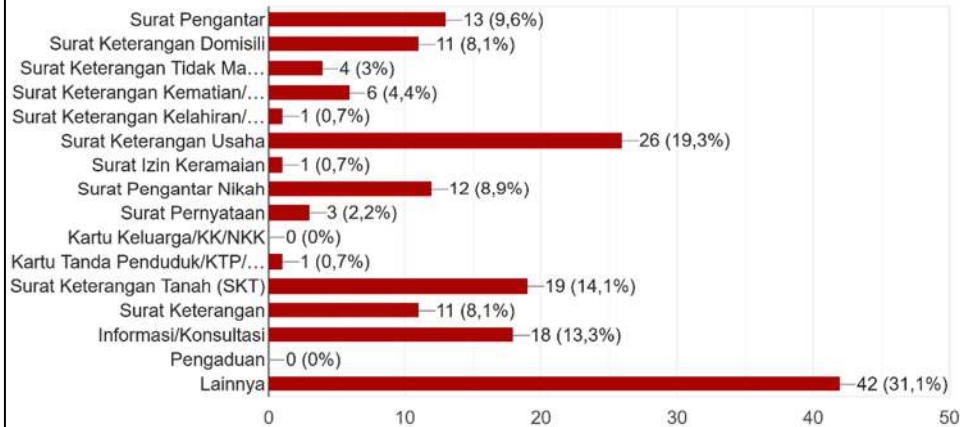
Pendidikan

132 jawaban



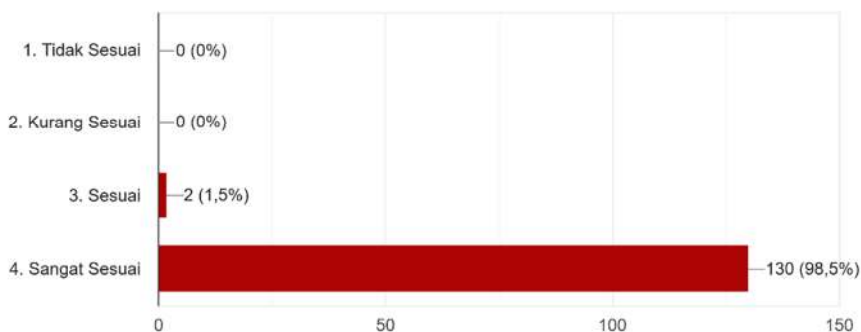
Jenis Layanan yang diterima

135 jawaban



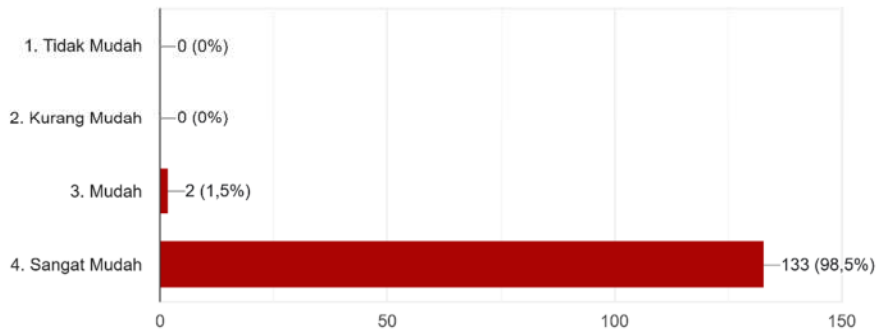
1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr(i) tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?

132 jawaban



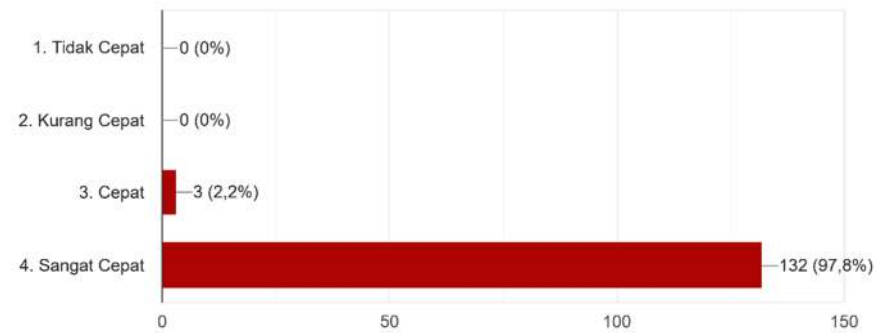
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr(i) tentang kemudahan prosedur pelayanan di Desa Bahitom ?

135 jawaban



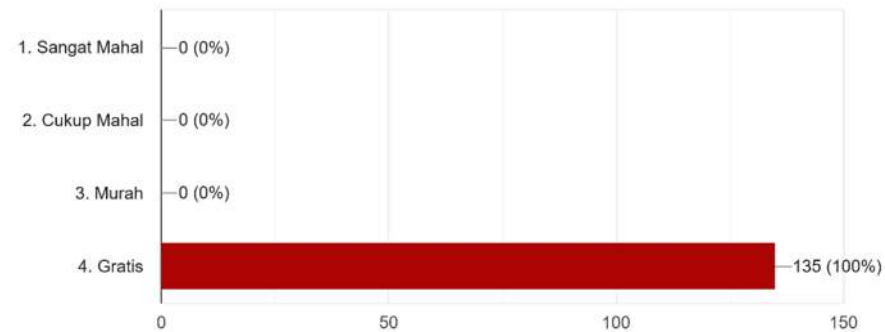
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr(i) tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?

135 jawaban



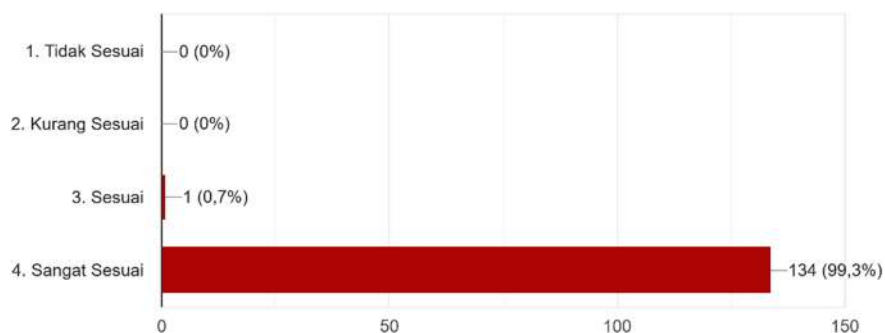
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr(i) tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?

135 jawaban



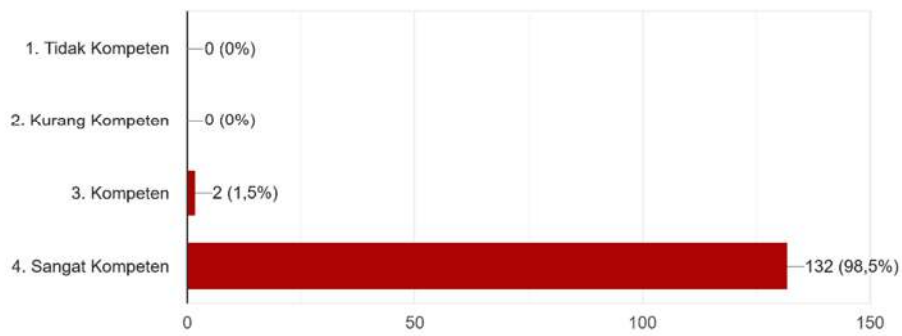
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr(i) tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

135 jawaban



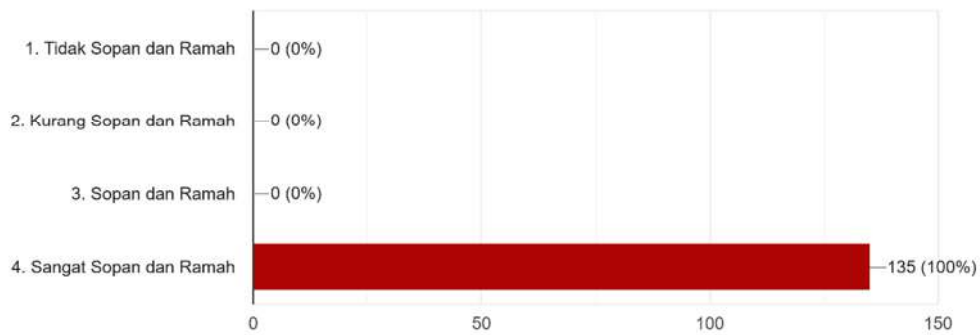
6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr(i) tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ?

134 jawaban



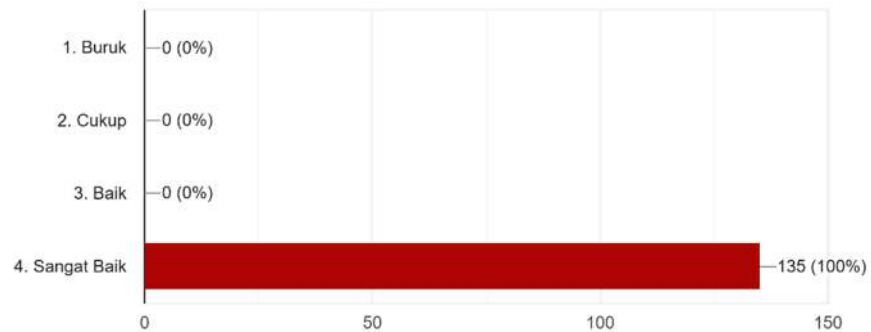
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr(i) tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?

135 jawaban



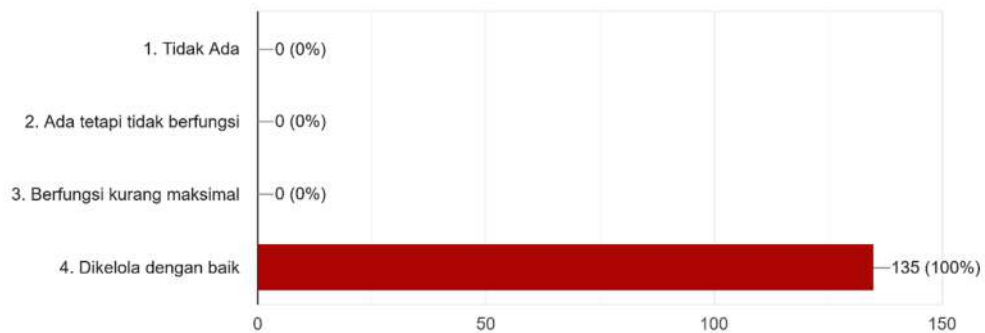
8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr(i) tentang kualitas sarana dan prasarana ?

135 jawaban



9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr(i) tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

135 jawaban



10. Masukan / Kritik / Saran
126 jawaban
Pelayanan nya sangat baik sekali
Sangat baik
Pelayanan yang sangat baik sekali
Pelayanannya baik
Pelayanan nya sangat baik dan sopan
Pelayanan yang luar biasa
Baik
Pelayanan sangat baik
Pelayanan nya sangat memuaskan

Berdasarkan hasil analisis jawaban yang dikirim responden dapat disimpulkan :

a. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

- Sangat Sesuai: 98.5%
- Sesuai: 1.5%
- Tidak Sesuai: 0%

b. Kemudahan Prosedur Pelayanan

- Sangat Mudah: 98.5%
- Mudah: 1.5%
- Sulit: 0%

c. Kecepatan Pelayanan

- Sangat Cepat: 97.8%
- Cepat: 2.2%
- Lambat: 0%

d. Kewajaran Biaya/Tarif

- Gratis: 100%
- Murah: 0%
- Cukup Mahal: 0%
- Sangat Mahal: 0%

3. Analisis dan Temuan

Berdasarkan hasil survei :

- Mayoritas responden merasa puas dengan kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan layanan, dan kewajaran biaya.
- Tidak ada responden yang merasa persyaratan tidak sesuai atau prosedur sulit.
- Pelayanan diberikan secara gratis, yang menunjukkan transparansi dan aksesibilitas tinggi bagi masyarakat.

4. Tindak Lanjut dan Rekomendasi

Untuk meningkatkan kualitas layanan, berikut beberapa Tindakan dan evaluasi yang akan diterapkan:

- Tetap mempertahankan standar pelayanan yang tinggi dan memperhatikan saran dari masyarakat.
- Meningkatkan efektivitas dalam komunikasi kepada masyarakat terkait prosedur layanan agar semakin mudah diakses.
- Mengembangkan sistem pengaduan yang lebih responsif untuk memastikan umpan balik dari masyarakat dapat segera ditindaklanjuti.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Desa Bahitom sudah berada pada tingkat yang memuaskan. Mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap aspek-aspek utama pelayanan, termasuk kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan layanan, dan kewajaran biaya. Tidak ditemukan keluhan signifikan yang menunjukkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Namun, meskipun hasil survei menunjukkan kepuasan yang tinggi, Pemerintah Desa Bahitom akan selalu berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Evaluasi berkala perlu dilakukan agar pelayanan tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, penguatan sistem pelayanan yang berbasis digital dan juga responsif terhadap perkembangan zaman dan teknologi akan terus diupayakan guna semakin mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan Pemerintah Desa serta pengaduan dan mekanisme umpan balik juga penting untuk memastikan setiap permasalahan dapat segera ditangani dengan baik.

Dengan adanya survei ini, Pemerintah Desa Bahitom akan terus mengoptimalkan pelayanannya guna memberikan kepuasan terbaik bagi seluruh masyarakat. Upaya perbaikan yang berkelanjutan akan menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih transparan, efisien, dan profesional.