

## KATA PENGANTAR

Aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun media elektronika, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Sebagai upaya dalam meningkatkan kinerja Aparatur Pemerintah sehingga dapat terwujud *good government* perlu adanya pengukuran kinerja Perangkat Daerah beserta Aparaturnya, agar dapat diketahui sejauhmana pelaksanaan pelayanan masyarakat, serta diketahui kelemahan-kelemahan kinerja dari Perangkat Daerah itu sendiri.

Salah satu upaya dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Temanggung telah melaksanakan kegiatan survey Kualitas Pelayanan Publik/Masyarakat. Semoga hasil survei ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan arah kebijakan dan langkah-langkah selanjutnya.

Temanggung, 16 April 2024



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	1
DAFTAR ISI .....	2
DAFTAR TABEL .....	3
DAFTAR GAMBAR .....	4
BAB I PENDAHULUAN .....	5
1.1.    Latar Belakang .....	5
1.2.    Dasar Hukum .....	6
1.3.    Maksud dan Tujuan .....	7
1.4.    Sasaran .....	8
1.5.    Ruang Lingkup Kegiatan .....	8
BAB II KERANGKA DASAR TEORI .....	14
2.1.    Pemahaman Terhadap Pelayanan Publik .....	14
2.2.    Pemahaman Terhadap Standar Pelayanan .....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	16
3.1.    Definisi Survei .....	16
3.2.    Metode dan Unsur Survei .....	16
3.3.    Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat .....	18
3.4.    Perangkat Pengolahan Data .....	20
3.5.    Laporan Hasil Penyusunan Survei .....	21
3.6.    Penyusunan Jadwal .....	22
BAB IV PEMBAHASAN .....	23
4.1.    Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei .....	23
4.2.    Jumlah Responden .....	23
4.3.    Karakteristik Responden .....	23
4.4.    Kuesioner Tentang Pelayanan .....	26
4.5.    Indeks Setiap Unsur Pelayanan .....	27
BAB V PENUTUP .....	30
5.1.    Kesimpulan .....	30
5.2.    Saran .....	30

## DAFTAR TABEL

Table 1 Variabel tugas, pokok dan fungsi Dinpermades	8
Table 2 Jumlah Kecamatan dan Jumlah Desa di Kabupaten Temanggung	10
Table 3 Daftar Keanggotaan BPD Kabupaten Temanggung	11
Table 4 Daftar Rincian Jumlah Kades dan Perangkat Desa se Kabupaten Temanggung	12
Table 5 Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	20
Table 6 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	21
Table 7 Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat	22
Table 8 Rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan pengelompokan jawaban responden	26
Table 9 Rata-rata Skor Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran IKM Pengguna Layanan Fasilitasi Dinpermades	28

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Sebaran Responden Layanan Fasilitasi berdasarkan Jenis Kelamin	24
Gambar 2 Sebaran Responden Layanan Fasilitasi berdasarkan Jenis Umur	25
Gambar 3 Sebaran Responden Layanan Fasilitasi berdasarkan Jenis Pendidikan	25
Gambar 4 Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Fasilitasi DinpermadesTahun 2024	27

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 115 Pemerintah Kabupaten mempunyai kewajiban pembinaan dan pengawasan terhadap Pemerintahan Desa. Pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten sebagaimana dimaksud meliputi:

- a. Memberikan pedoman pelaksanaan penugasan urusan Kabupaten/Kota yang dilaksanakan oleh Desa;
- b. memberikan pedoman penyusunan Peraturan Desa dan Peraturan Kepala Desa;
- c. memberikan pedoman penyusunan perencanaan pembangunan partisipatif;
- d. melakukan fasilitasi penyelenggaraan Pemerintahan Desa;
- e. melakukan evaluasi dan pengawasan Peraturan Desa;
- f. menetapkan pembiayaan alokasi dana perimbangan untuk Desa;
- g. mengawasi pengelolaan Keuangan Desa dan pendayagunaan Aset Desa;
- h. melakukan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan Pemerintahan Desa;
- i. menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi Pemerintah Desa, Badan Permusyawaratan Desa, lembaga kemasyarakatan, dan lembaga adat;
- j. memberikan penghargaan atas prestasi yang dilaksanakan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Desa, Badan Permusyawaratan Desa, lembaga kemasyarakatan, dan lembaga adat;
- k. melakukan upaya percepatan pembangunan perdesaan;
- l. melakukan upaya percepatan Pembangunan Desa melalui bantuan keuangan, bantuan pendampingan, dan bantuan teknis;
- m. melakukan peningkatan kapasitas BUM Desa dan lembaga kerja sama antar-Desa; dan
- n. memberikan sanksi atas penyimpangan yang dilakukan oleh Kepala Desa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Temanggung sebagai salah satu Perangkat Daerah yang mengampu di Bidang Pemerintahan Desa dan Pemberdayaan Masyarakat Desa. Dalam melaksanakan tugas, pokok dan fungsinya sesuai amanat dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 115 tersebut tentunya banyak bersinggungan dengan Aparat Pemerintah Desa, tokoh masyarakat serta masyarakat pada umumnya. Hal ini sangat terkait erat bagaimana Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Temanggung berusaha melaksanakan tugas, pokok dan fungsinya untuk menuju terwujudnya *Good Government*.

Sesuai dengan Peraturan Bupati Temanggung Nomor 23 Tahun 2022 tentang Tugas dan Fungsi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Temanggung tugas, pokok dan fungsi yang diemban adalah membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Terkait dengan hal tersebut maka Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Temanggung merupakan salah satu kunci menuju keberhasilan bagi Pemerintahan Desa baik di Bidang Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, Pelaksanaan Pembangunan Desa maupun di Bidang Pemberdayaan Masyarakat Desa. Untuk itu perlu adanya evaluasi sejauh mana kinerja Dinpermades dalam menjalankan tugas, dan fungsinya.

## **1.2. Dasar Hukum**

Dasar hukum penyusunan Survei Kualitas Pelayanan Publik/Masyarakat dan Persepsi Korupsi adalah:

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- 3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 4) Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013 tentang Pemerintah Daerah;
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
- 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

- 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.
- 8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 9) Peraturan Bupati Temanggung Nomor 23 Tahun 2022 tentang Tugas dan Fungsi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Temanggung.

### **1.3. Maksud dan Tujuan.**

Maksud Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

- 1) Memperoleh gambaran tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinpermades sebagai Fasilitator Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, Pelaksanaan Pembangunan Desa dan Pemberdayaan Masyarakat bagi Desa-Desa di Wilayah Pemerintah Kabupaten Temanggung.
- 2) Sebagai acuan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Temanggung untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

- 1) Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta mengetahui persepsi masyarakat tentang korupsi pada Dinpermades.
- 2) Untuk mengetahui Integritas Penyelenggaraan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 3) Tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.
- 4) Sebagai acuan/referensi untuk pengambilan kebijakan selanjutnya.

#### 1.4. Sasaran

Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 3) Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik; dan
- 5) Meningkatkan kualitas Aparatur Pemerintah yang bersih dan berwibawa dan bebas korupsi

#### 1.5. Ruang Lingkup Kegiatan.

Sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Urusan Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Desa memiliki beberapa komponen variabel dan sub variabel yang menjadi tugas, pokok dan fungsi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Temanggung.

Variabel dan sub variabel tersebut sebagaimana dalam Tabel. 1 sebagai berikut:

Table 1

*Variabel tugas, pokok dan fungsi Dinpermades*

NO	VARIABEL	JUMLAH
1	Jumlah Desa	266
2	Jumlah Badan Usaha Milik Desa (BUMDesa)	257
3	Jumlah Teknologi Tepat Guna/Kelompok pemanfaat yang dimanfaatkan oleh masyarakat perdesaan	55
4	Jumlah kerja sama antar desa dalam satu Kabupaten/Kota: • Ex-PNPM-Mandiri Perdesaan • Kawasan Perdesaan	18 3
5	Jumlah lembaga kemasyarakatan dan lembaga adat tingkat Kabu-paten/Kota yang terkait dengan pemberdayaan masyarakat desa • Jumlah Adat istiadat • Jumlah LPMD	0 266

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jumlah Tim Penggerak PKK: -           <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ PKK Desa/Kelurahan</li> <li>✓ PKK RW</li> <li>✓ PKK RT</li> <li>✓ Dawis</li> </ul> </li> </ul>	289 1.558 5.922 13.637
	• Jumlah Posyandu	1.521
	• Jumlah RT/RW	6.551
6	Penataan Desa/Penyelenggaraan Pemerintahan Desa	
	• Jumlah Kepala Desa	266
	• Jumlah Perangkat Desa	3.377
	• Jumlah Keanggotaan BPD	1.766
7	Administrasi Pemerintahan Desa/ Pengelolaan Keuangan Desa	
	A. Pelaksanaan Pembangunan Desa	
	• Jumlah Perdes RKPDes	266
	• Jumlah Perdes APBDes	266
	• Jumlah Desa yang harus mengimplementasikan siskeudes.	266
	• Jumlah Desa yang wajib entry Prodeskel	266
	B. Pengelolaan Anggaran/Keuangan Desa	
	1) Jumlah Anggaran Dana Desa (DD)	239.320.576.000,-
	2) Jumlah Anggaran Alokasi Dana, Desa, BHP, BHR (ADD, BHP & BHR)	112.754.508.170,-
	3) Total Jumlah Anggaran Bantuan Keuangan (ABPD II) <ol style="list-style-type: none"> <li>Bantuan keuangan khusus kepada Desa</li> <li>Insentif RT/RW</li> <li>Banku TMMD, Karya Bhakti</li> </ol>	17.935.900.000,- 10.990.000.000,- 5.895.900.000,- 1.050.000.000,-
	4) Jumlah Anggaran Bantuan Keuangan Provinsi <ol style="list-style-type: none"> <li>Bant. Keuangan Kepada Pemerintah Desa TMMD</li> <li>Bantuan Keuangan Peningkatan Sarpras Perdesaan</li> </ol>	37.395.000.000,- 715.000.000,- 36.680.000.000,-

Berikut gambaran variable dan sub variabel secara rinci:

a. Jumlah Kecamatan dan Desa di Kabupaten Temanggung

- Kecamatan : 20 Kecamatan
- Jumlah desa : 266 desa

Rincian jumlah desa sebagaimana dalam Tabel.2.

**Table 2**

Jumlah Kecamatan dan Jumlah Desa di Kabupaten Temanggung

NO.	KECAMATAN	JUMLAH DESA
1	KEC. TEMANGGUNG	6
2	KEC. KRANGGAN	12
3	KEC. PRINGSURAT	14
4	KEC.KALORAN	14
5	KEC.KANDANGAN	16
6	KEC.KEDU	14
7	KEC.BULU	19
8	KEC.TEMBARAK	13
9	KEC.SELOPAMPANG	12
10	KEC. TLOGOMULYO	12
11	KEC.PARAKAN	14
12	KEC.KLEDUNG	13
13	KEC.BANSARI	13
14	KEC.NGADIREJO	19
15	KEC.JUMO	13
16	KEC.GEMAWANG	10
17	KEC.CANDIROTO	14
18	KEC.BEJEN	14
19	KEC.WONOBOYO	13
20	KEC.TRETEP	11
	JUMLAH	266

- b. Keanggotangan BPD di Kabupaten Temanggung sejumlah 1.766 terdiri dari:
- Anggota BPD Laki-laki : 1.403 orang
  - Anggota BPD Perempuan : 363 orang

Daftar keanggotaan BPD untuk masing-masing kecamatan sebagaimana dalam Tabel 3.

Table 3  
*Daftar Keanggotaan BPD Kabupaten Temanggung*

No.	KECAMATAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JML
1	KEC. TEMANGGUNG	32	6	38
2	KEC. KRANGGAN	76	20	96
3	KEC. PRINGSURAT	85	23	108
4	KEC. KALORAN	86	16	102
5	KEC. KANDANGAN	93	21	114
6	KEC. KEDU	96	16	112
7	KEC. BULU	101	28	129
8	KEC. TEMBARAK	65	18	83
9	KEC. SELOPAMPANG	53	13	66
10	KEC. TLOGOMULYO	54	14	68
11	KEC. PARAKAN	75	21	96
12	KEC. KLEDUNG	68	19	87
13	KEC. BANSARI	57	18	75
14	KEC. NGADIREJO	100	25	125
15	KEC. JUMO	65	20	85
16	KEC. GEMAWANG	57	15	72
17	KEC. CANDIROTO	69	21	90
18	KEC. BEJEN	59	19	78
19	KEC. WONOBOYO	61	16	77
20	KEC. TRETEP	51	14	65
	JUMLAH	1.403	363	1.766

- c. Kepala Desa dan Perangkat Desa se Kabupaten Temanggung terdiri dari 3.376 yang dapat dirinci:
- Jumlah Kepala Desa : 266 orang
  - Jumlah Perangkat Desa : 3.110 orang

Jumlah Kepala Desa dan Perangkat Desa untuk masing-masing Kecamatan sebagaimana dalam Tabel 4.

**Table 4**

*Daftar Rincian Jumlah Kades dan Perangkat Desa  
se Kabupaten Temanggung*

<b>NO</b>	<b>Kecamatan</b>	Kades	sekdes	kasi	kaur	kadus	Pembantu Kaur
1	Kecamatan Temanggung	6	6	17	17	17	0
2	Kecamatan Tlogomulyo	12	12	31	35	50	1
3	Kecamatan Kranggan	12	12	31	35	101	0
4	Kecamatan Tembarak	13	13	35	38	72	0
5	Kecamatan selopampang	12	12	31	34	45	0
6	Kecamatan Pringsurat	14	14	38	41	112	0
7	Kecamatan Kaloran	14	14	41	41	105	0
8	Kecamatan Parakan	14	14	35	41	54	2
9	Kecamatan Bansari	13	13	34	38	41	1
10	Kecamatan Kledung	13	13	39	30	34	0
11	Kecamatan Kedu	14	14	42	42	102	4
12	Kecamatan Bulu	19	19	55	54	83	0
13	Kecamatan Kandangan	16	16	47	46	100	0
14	Kecamatan Candiroto	14	14	39	39	74	4
15	Kecamatan Bejen	14	14	31	41	49	0
16	Kecamatan Jumo	13	13	36	37	55	4
17	Kecamatan Gemawang	10	10	30	30	54	4
18	Kecamatan Tretep	11	11	32	32	28	6
19	Kecamatan Wonoboyo	13	13	36	38	57	0
20	Kecamatan Ngadirejo	19	19	53	56	87	0
	<b>JUMLAH</b>	266	266	733	765	1320	26

Berdasarkan Peraturan Bupati Temanggung Nomor 23 Tahun 2022 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi salah satu tugas, pokok dan fungsi Dinas Pemberdayaan adalah Fasilitasi. Kegiatan fasilitasi ini antara lain meliputi: Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, Pelaksanaan Pembangunan Desa serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa. Dengan adanya tugas fasilitasi sedikit banyak Dinpermades banyak memberikan pelayanan kepada Desa. Bentuk pelayanan bersifat Insidentil. Kegiatan fasilitasi sangat berperan penting bagi keberhasilan Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pembangunan di Desa.

Oleh sebab itu Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa menyelenggarakan survey mandiri tentang Kepuasan Pelayanan Publik. Survey Kepuasan Masyarakat secara Mandiri Tahun 2024 ini dititikberatkan pada pelayanan Fasilitasi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, Pelaksanaan Pembangunan Desa serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa di Wilayah Pemerintah Kabupaten Temanggung.

## **BAB II KERANGKA DASAR TEORI**

### **2.1. Pemahaman Terhadap Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaran pelayanan publik. Adapun Penyelenggaran Pelayanan Publik terdiri dari:

- 1) Setiap institusi penyelenggara Negara, yaitu seluruh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah
- 2) Korporasi, baik milik pemerintah maupun swasta termasuk didalamnya korporasi publik yaitu BUMN atau BUMD
- 3) Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik seperti KPU, KPK, KP, KY, Lembaga Penyiaran Publik (RRI dan TVRI), dan lain-lain; dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, seperti sekolah dan rumah sakit swasta

### **2.2. Pemahaman Terhadap Standar Pelayanan**

Survey Kepuasan Masyarakat, adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperolah dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaran pelayanan publik.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- 1) Transparan

Hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2) Partisipatif

Dalam melaksanakan survey kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya

3) Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survey Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dapat dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku

4) Berkesinambungan

Survey Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan

5) Keadilan

Pelaksanaan Survey Masyarakat harus harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status

6). Netralitas

Dalam melaksanakan survey Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1. Definisi Survei.

Survei merupakan teknik riset dengan memberi batas yang jelas atas data, penyelidikan, peninjauan dapat juga dikatakan sebagai suatu pencarian data untuk menemukan suatu nilai dengan batasan-batasan tertentu terkait sehingga dapat dikatakan Survei Kepuasaan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasaan Masyarakat, adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan survei kepuasaan masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasaan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan secara berkala.

### 3.2. Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pengambilan survei dilakukan dengan pemberian dan pengisian kuesioner secara online kepada Perangkat Desa yang melaksanakan fasilitasi baik fasilitasi tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, Pelaksanaan Pembangunan ataupun Pemberdayaan Masyarakat Desa di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Temanggung .

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1) Persyaratan Pelayanan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

4) Kompetensi Pelaksana.

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

5) Sarana dan Prasarana.

Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

7) Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

8) Biaya/Tarif.

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

9) Perilaku Pelaksana,

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **3.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.**

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan:

3.3.1. Penetapan Pelaksana Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota).

3.3.2. Penyiapan Bahan Survei

1. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner berupa angket yang dibagikan dan dijawab langsung oleh pelanggan yang berhadapan langsung pada saat pelayanan fasilitasi di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Temanggung.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Judul Kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei

Bagian II : Identitas responden meliputi:

Nama, alamat, umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, asal responden yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup)

### 3. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a. tidak baik diberi nilai persepsi 1;
- b. kurang baik diberi nilai persepsi 2;
- c. baik diberi nilai persepsi 3; dan
- d. sangat baik diberi nilai persepsi 4

#### 3.3.3. Penetapan Responden,

Penetapan sampel responden penelitian diambil secara acak dan penentuan jumlah sampel ditetapkan berdasarkan jumlah pengguna jasa yang datang ke Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa secara langsung dalam jangka waktu tertentu.

#### 3.3.4. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dilakukan di lokasi pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa pada waktu jam kerja sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

#### 3.3.5. Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Bobot nilai rata-rata tertimbang

N = bobot nilai per unsur

Contoh: Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 s.d 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonservasikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\boxed{\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25}$$

**Tabel 5.**

*Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan*

Nilai Persepsi	Nilai Interval (N)	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25 - 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

Sumber Permen PAN & RB nomor 14 Tahun 2017

### 3.4. Perangkat Pengolahan Data

#### 3.4.1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base (Microsoft Excel).

#### 3.4.2. Pengolahan Secara Manual

- Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

##### a. Nilai rata-rata.

Setiap unsur pelayanan. Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

##### b. Nilai Survei Pelayanan

- Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.
- c. Nilai Indeks Pelayanan  
Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.
  - d. Pengujian Kualitas Data  
Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

### 3.5. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

- 1) Survei setiap unsur pelayanan Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 6.**  
*Unsur Survei Kepuasan Masyarakat*

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	B
3	Waktu pelayanan	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi Pelaksana	F
7	Perilaku Pelaksana	G
8	Sarana dan Prasarana	H
9	Penanganan pengaduan dan masukan	I

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = X$   
Nilai survei adalah Nilai Indeks (X)

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = X x 25 (lihat Tabel 5, Nilai Interval Konversi)

b. Mutu pelayanan (lihat Tabel 5, Mutu Layanan)

2) Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 5, Kinerja Unit Pelayanan)

3) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

### 3.6. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 7.

*Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat*

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	2 hari kerja
2	Distribusi dan Pengumpulan Data/Survey	15 hari kerja
3	Pengolahan Data	2 hari kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan	6 hari kerja

## BAB IV PEMBAHASAN

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran skala likert. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu: 1) Persyaratan Pelayanan 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur 3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 4) Kompetensi Pelaksana 5) Sarana dan Prasarana 6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 7) Waktu Pelayanan 8) Biaya/Tarif 9) Perilaku Pelaksana

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Temanggung, diperoleh hasil sebagai berikut:

### 4.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Korupsi dilaksanakan sebagaimana jadwal sebagai berikut:

- a. Persiapan : 1 s.d. 4 Maret 2024
- b. Distribusi dan Pengumpulan Data : 5 s.d. 26 Maret 2024
- c. Pengolahan Data : 27 s.d. 28 Maret 2024
- d. Penyusunan Laporan pada tanggal : 1 s.d. 16 April 2024

### 4.2. Jumlah Responden

Jumlah responden sebagai sampel adalah pengguna layanan fasilitasi meliputi fasilitasi Pelaksanaan Pemerintahan Desa, Pelaksanaan Pembangunan Desa, maupun Pelaksanaan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yang diambil secara acak/random pada saat pelanggan datang melaksanakan konsultasi dan koordinasi dengan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Temanggung pada bulan Maret 2024

### 4.3. Karakteristik Responden

Dalam survey kepuasan masyarakat atas pelayanan Fasilitasi Pelaksanaan Pemerintahan Desa, Pelaksanaan Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat menggunakan kuesioner yang diisi secara langsung oleh pengguna pelayanan.

Dari Hasil kuesionar yang telah diisi dapat dianalisa responden sebagai berikut :

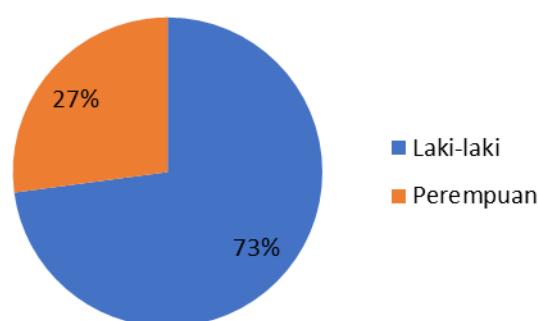
a) Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin.

Sebaran responden fasilitasi berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

- Laki-laki : 43 orang
- Perempuan : 16 orang

Dari jumlah responden, responden laki-laki lebih dominan/banyak dibandingkan responden perempuan.

**Jenis Kelamin**



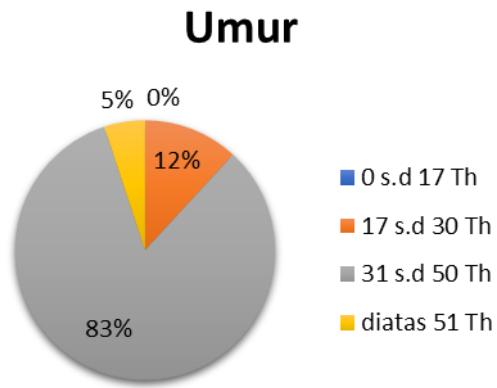
Gambar 1.  
Sebaran Responden Layanan Fasilitasi  
Berdasarkan Jenis Kelamin

b) Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur

Sebaran responden fasilitasi berdasarkan kelompok umur adalah sebagai berikut:

- Umur 0 - 17 tahun : - orang
- Umur 17 - 30 tahun : 7 orang
- Umur 31 - 50 tahun : 49 orang
- $\geq 51$  tahun : 3 orang

Dari jumlah responden, umur 31-50 tahun merupakan jumlah terbanyak, dimana usia tersebut merupakan usia produktif, sehingga boleh dikatakan bahwa hampir seluruh pengguna layanan ini adalah usia produktif.



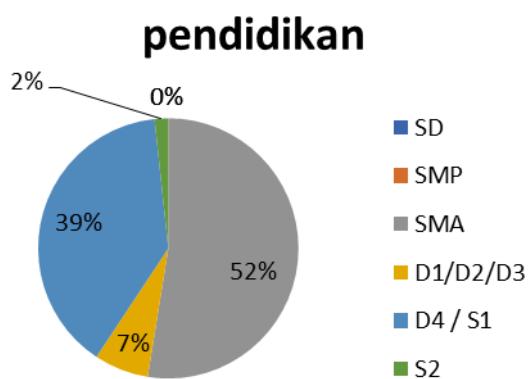
Gambar 2.  
Sebaran Responden Layanan Fasilitasi  
Berdasarkan Kelompok Umur

c) Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.

Sebaran responden fasilitasi berdasarkan kelompok pendidikan sebagai berikut:

- SD : 0 orang
- SMP : 0 orang
- SMA : 31 orang
- Diploma : 4 orang
- Sarjana/S-1 : 23 orang
- Pasca Sarjana/S-2 : 1 orang

Dari jumlah responden, responden berpendidikan SMA paling tertinggi dengan jumlah 31 orang kemudian pada urutan kedua responden dengan pendidikan Sarjana jumlah 23 orang dan Diploma menduduki peringkat 3 dengan jumlah 4 orang.



Gambar 3.  
Sebaran Responden Layanan Fasilitasi  
Berdasarkan Kelompok Pendidikan

#### 4.4. Kuesioner Tentang Pelayanan

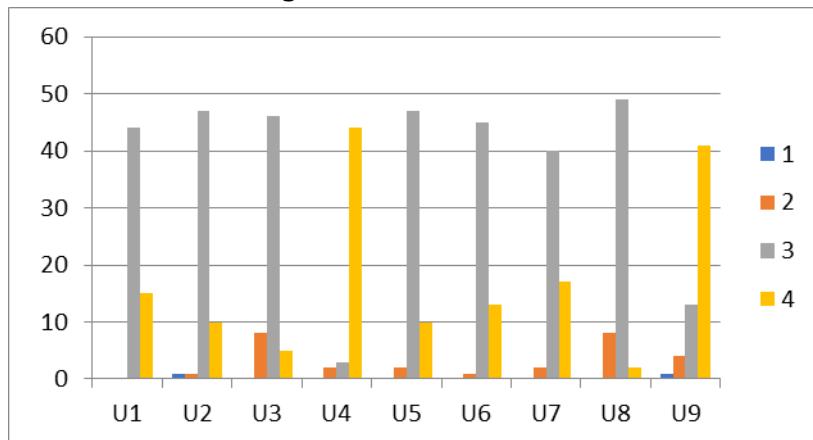
Rekapitulasi Hasil survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan pengelompokan jawaban responden dapat diperoleh data sebagaimana dalam tabel berikut :

**Tabel 8**  
*Rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat  
berdasarkan pengelompokan jawaban responden*

NO	VARIABEL/UNSUR KUESIONER DAN JUMLAH JAWABAN RESPONDEN			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.			
	• Tidak Sesuai	-	• Kurang Sesuai	0
	• Sesuai	44	• Sangat Sesuai	10
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini			
	• Tidak Mudah	1	• Kurang Mudah	1
	• Mudah	47	• Sangat Mudah	10
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan			
	• Tidak Cepat	-	• Kurang Cepat	8
	• Cepat	46	• Sangat Cepat	5
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan			
	• Sangat Mahal	-	• Mahal	2
	• Murah	3	• Gratis	44
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
	• Tidak Sesuai	-	• Kurang Sesuai	2
	• Sesuai	47	• Sangat Sesuai	10
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan			
	• Tidak Sesuai	-	• Kurang Sesuai	1
	• Sesuai	45	• Sangat Sesuai	13
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan			
	• Tidak Sopan dan Ramah	-	• Kurang Sopan dan Ramah	2

	• Sopan dan Ramah	40	• Sangat Sopan dan Ramah	17
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana			
	• Buruk	-	• Cukup Baik	8
	• Baik	49	• Sangat Baik	2
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan			
	• Tidak ada	1	• Ada tetapi tidak berfungsi	4
	• Berfungsi kurang Maksimal	13	• Dikelola dengan baik	41

Adapun tabel diatas dapat dijabarkan dalam bentuk grafik seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 4  
Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat  
Layanan Fasilitasi Dinpermades Tahun 2024

#### 4.5. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

##### 1). Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai rata-rata diperoleh dengan menjumlahkan nilai persepsi dari semua responden untuk masing-masing pertanyaan unsur pelayanan kemudian hasilnya dibagi dengan jumlah responden sebanyak 59 orang. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 9.**  
***Rata-rata Skor Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran***  
***IKM Pengguna Layanan Fasilitasi Dinpermades***

No.	Nilai Interval (N)	Nilai Indek	Mutu Pelayanan	Peringkat
1	Persyaratan	3,28	Baik	3
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,12	Baik	7
3	Waktu pelayanan	2,94	Kurang Baik	8
4	Biaya tarif	3,88	Sangat Baik	1
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,14	Baik	6
6	Kompetensi pelaksana	3,22	Baik	5
7	Perilaku pelaksana	3,24	Baik	4
8	Sarana dan Prasarana	2,92	Kurang Baik	9
9	Penanganan pengaduan dan masukan	3,56	Sangat Baik	2
	Rata-rata	3,26	Baik	

Tabel diatas menggambarkan bahwa :

Nilai rata-rata persepsi dari sejumlah 59 responden terhadap unsur pelayanan/ruang lingkup SKM adalah:

- "persyaratan" pelayanan adalah 3,28 dengan kategori Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan "antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sesuai";
- "prosedur" pelayanan adalah 3,12 dengan kategori Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan "prosedur pelayanan di Dinpermades Kabupaten Temanggung mudah";
- "waktu" pelayanan adalah 2,94 dengan kategori Kurang Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan "waktu di dalam memberikan pelayanan kurang cepat";
- "biaya/tarif" pelayanan adalah 3,88 dengan kategori Sangat Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan "Biaya/tarif dalam pelayanan gratis";
- "produk spesifikasi jenis pelayanan" adalah 3,14 dengan kategori Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan "produk

- pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan **sesuai**";
- "perilaku pelaksana" pelayanan adalah 3,22 dengan kategori Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan "perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan **sopan dan ramah**";
  - "kompetensi/kemampuan petugas" pelayanan adalah 3,24 dengan kategori Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan kompetensi/ kemampuan petugas "**berkompeten/ berkemampuan**"
  - "sarana dan prasarana" pelayanan adalah 2,92 dengan kategori Kurang Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan "kualitas sarana dan prasarana **Kurang baik**";
  - "penanganan pengaduan, saran dan masukan" adalah 3,56 dengan kategori Sangat Baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan "penanganan pengaduan pengguna layanan telah dikelola dengan **baik**";

Tingkat kepuasan tertinggi pada pelayanan ini adalah unsur "Biaya/tarif", sedangkan kepuasan terendah ada pada unsur "sarana dan prasarana".

Total rata-rata Nilai Indek seluruh unsur pelayanan/ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 3,26 dan apabila dikonversikan maka akan memperoleh Nilai Indek sebesar 80,56. Sehingga Nilai Indek tersebut mempunyai kategori "Mutu Pelayanan Baik" yang diasumsikan bahwa responden menyatakan "Mutu pelayanan dan Kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Temanggung Baik".

Rekomendasi.

- Terhadap unsur yang mempunyai nilai indek dengan mutu sangat Baik dapat dipertahankan, sedangkan unsur yang lainnya untuk ditingkatkan sehingga dapat memuaskan pelanggan.
- Terhadap unsur yang mempunyai nilai indek kurang baik yaitu unsur sarana dan prasarana perlu dikaji kelemahan dan kekurangannya sehingga menjadi dasar untuk kebijakan dan langkah selanjutnya.

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinpermades Kabupaten Temanggung Tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Jumlah responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Fasilitasi Pelaksanaan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, Pelaksanaan Pembangunan Desa dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Tahun 2024 dengan jumlah responden sebanyak 59 (Lima puluh sembilan) orang karakteristik responden mayoritas laki-laki dengan latar belakang pendidikan perguruan SLTA;
- 2) Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai unsur pelayanan adalah 2,92;
- 3) Nilai Indeks Pelayanan Fasilitasi pada Dinpermades 3,26 dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 80,56 Mutu Pelayanan termasuk kategori B dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah Baik.

### **5.2 Saran**

Dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, disarankan sebagai berikut:

- 1) Waktu pelayanan diharapkan lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai yang diharapkan;
- 2) Meningkatkan variabel-variabel layanan lainnya sehingga pelayanan sehingga tercipta Fasilitasi bagi pelanggan dengan kriteria yang diharapkan, hal ini perlu untuk dipertahankan terus.