



PEMERINTAH
KABUPATEN POLEWALI MANDAR

LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN POLEWALI MANDAR
TAHUN 2024



dpmopolman



Dinas Pmd Kab polman



Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	13
2. Hasil Olah Data SKM	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	19
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....	Error! Bookmark not def

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Polewali Mandar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Barat maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Polewali Mandar.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Polewali Mandar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Polewali Mandar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Polewali Mandar yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Agustus 2023	5
2.	Pengumpulan Data	Agustus 2023	12
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2023	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2023	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan

tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 144 desa. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 105 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

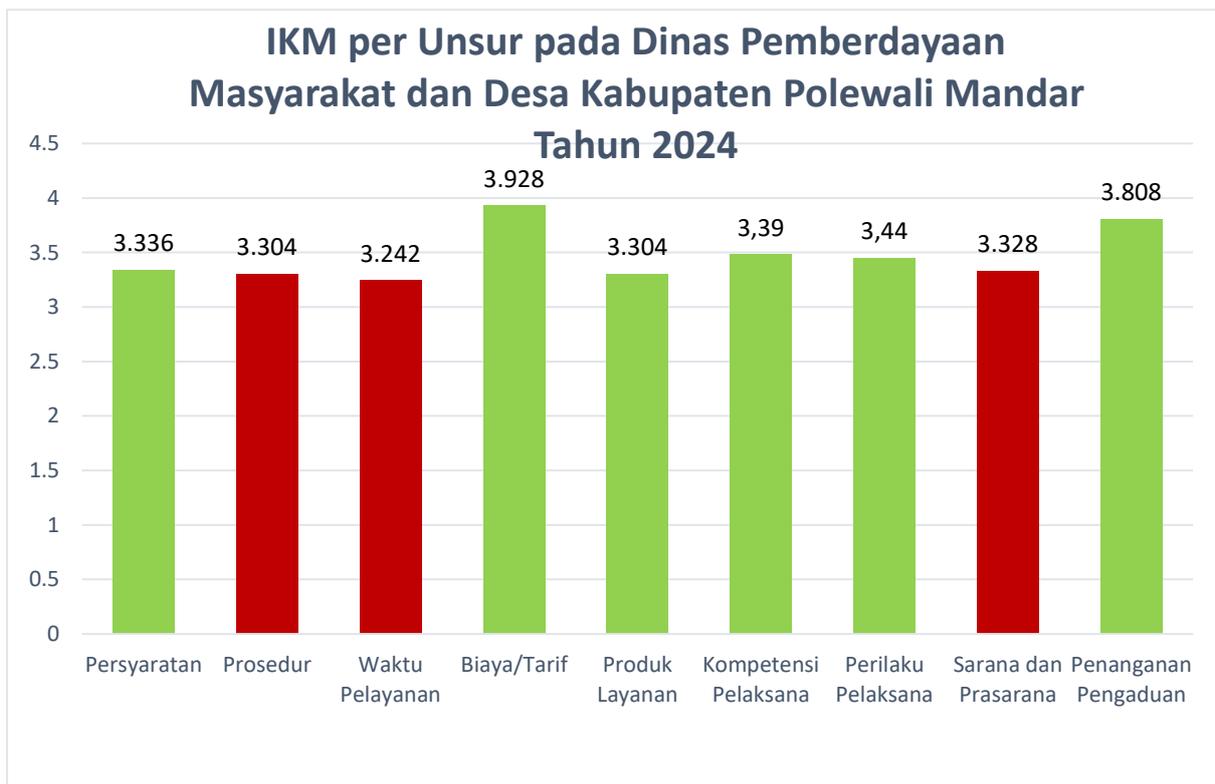
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 125 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	91	72,80 %
		PEREMPUAN	34	27,20 %
2	UMUR	20 – 30 TAHUN	27	21,60 %
		31 – 40 TAHUN	61	48,80 %
		< 50 TAHUN	37	29,60 %
3	PEKERJAAN	PERANGKAT/APARAT DESA	75	60,00 %
		KEPALA DESA	19	15,20 %
		BPD	14	11,20 %
		PENGURUS BUMDESA	10	8,00 %
		DLL	7	5,60 %

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,336	3,304	3,242	3,928	3,304	3,480	3,448	3,328	3,808
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	(86,519) (Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan memiliki nilai terendah yaitu 3,242 Selanjutnya Prosedur yang mendapatkan nilai 3,304 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sarana dan prasarana termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,328.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,928 dari unsur layanan. Selanjutnya Penanganan Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,808 adalah nilai tertinggi kedua. Serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,44.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- ✓ Kecepatan waktu lebih cepat lagi
- ✓ Semoga pencairan siltap bisa tepat waktu atau setiap triwulan demi maksimalnya pelayanan kami dari desa. Semoga kedepannya kejadian tahun ini (2024) tidak terulang lagi karena saat ini sudah memasuki bulan September tapi siltap yang diterima baru 3 bulan. Terima kasih, semoga menjadi perhatian pemerintah kabupaten
- ✓ Besar harapan kami agar penyaluran ADD bisa tepat waktu atau triwulan sesuai dengan regulasi agar kegiatan dan pelayanan dari desa bisa maksimal
- ✓ Siltap aparat desa bisa tepat waktu (tri wulan) dibayarkan termasuk tunjangan aparat desa
- ✓ Dalam pembuatan administrasi perencanaan dan laporan, upayakan jangan terlalu banyak lembarannya
- ✓ Masih mau diperluas ruangan pelayanan siskeudes
- ✓ Fasilitas ibadah untuk Perempuan jika ada tamu yang tidak membawa mukenah
- ✓ Lebih meningkatkan sarana dan prasarana serta kompetensi sumber daya manusia
- ✓ Semoga pelayanan tetap dipertahankan dengan baik dan penanganan setiap pengaduan dapat berjalan dan terkelola dengan maksimal
- ✓ Memberikan jawaban atau solusi yang tepat sesuai dengan kebutuhan

- ✓ Terima kasih atas adanya pemberian arahan yang baik atas penataan desa, dan administrasi yang ada di desa
- ✓ Untuk pelayanan dan petugas pelayanan tetap mempertahankan bentuk kinerja selama ini, karena dengan sistem ini kami yang berkonsultasi merasakan ada silaturahmi dalam balutan kekeluargaan tanpa mengurangi tujuan awal kami untuk konsultasi (novia ningsih, aparat desa)
- ✓ Dalam memberikan pelayanan seharusnya pegawai lebih meningkatkan kualitas pelayanan
- ✓ Pelayanan sangat baik, fasilitas sesuai standar dan orang-orang bekerja secara professional.
- ✓ Memberikan pelayanan yang baik menjadi kunci dasar untuk mencapai kesuksesan, tetaplah mempertahankan itu dan terus mengasah diri untuk lebih baik lagi.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- ✓ Waktu pelayanan : Pegawai yang dicari terkadang tidak ditempat disebabkan banyaknya tugas luar yang lebih mendesak dan penting
- ✓ Prosedur : Dalam laporan perencanaan membutuhkan arsip dari tahun pertama sampai dengan tahun ke enam sesuai dengan masa jabatan kepala desa, belum termasuk daftar usulan rencana kerja tahun selanjutnya, sehingga berkas administrasi yang dibutuhkan memang banyak.
- ✓ Sarana dan prasarana : Di waktu tertentu saat kejar deadline, kondisi ruang siskeudes memang kurang nyaman

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Penambahan SDM dan pengaturan waktu pelayanan	√	√	√	√	Kasubag Umum dan Kepegawaian
2	Prosedur	Peninjauan ulang terhadap kelengkapan dokumen administrasi yang dibutuhkan	√	√	√	√	Kasubag Umum dan Kepegawaian
3	Sarana dan Prasarana	Penataan ulang ruangan siskeudes dan ruangan pemberdayaan masyarakat	√	√	√	√	Kasubag Umum dan Kepegawaian

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Agustus hingga September 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Polewali Mandar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM 86,519.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, prosedur layanan serta sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif, penanganan pengaduan, serta perilaku pelaksana akan dipertahankan bahkan lebih ditingkatkan lagi.

Polewali, 10 September 2024

Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

Tanawali, S.IP., M.Si.

Nip. 19780207 200502 1 006

LAMPIRAN



1. Kuesioner

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Disi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nama Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	1. < 20 2. 20 s/d 30 3. 31 s/d 40 4. < 50	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. Kepala Desa 2. Perangkat / Aparat Desa 3. BPD 4. Pengurus BUMDes 5. Dan Lain-Lain	<input type="checkbox"/>

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.		a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.		a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat saudara sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.		a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis		a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai			

SARAN DAN MASUKAN:

.....

.....

.....

.....

2. Hasil Olah Data

SKM

Add header

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

No Resp	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
				(2)	(3)	(4)	(5)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	31 s/d 40	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	4	4	3	4	4	4	3	4	4
2	20 s/d 30	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	4	3	4	3	4	3	4	4
3	< 50	Laki-Laki	Kepala desa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	20 s/d 30	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	3	3	4	4	3	3	4	3	4
5	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	< 50	Laki-Laki	Kepala desa	3	3	4	4	3	4	4	3	4
7	20 s/d 30	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	< 50	Perempuan	Kepala desa	4	4	3	4	3	3	3	3	4
9	20 s/d 30	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	< 50	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	31 s/d 40	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	3	4	3	3	3	4
14	31 s/d 40	Perempuan	Kepala desa	4	4	3	4	3	4	4	4	4
15	20 s/d 30	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	4	4	4	3	3	3	4	4
16	< 50	Laki-Laki	Kepala desa	3	3	4	4	3	3	3	3	4
17	31 s/d 40	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	< 50	Laki-Laki	Pengurus BUMDesa	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	31 s/d 40	Laki-Laki	Kepala desa	3	4	4	4	3	4	4	3	3
20	20 s/d 30	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	3	3	4	4	3	3	4	4	4
21	< 50	Laki-Laki	Kepala desa	4	3	3	4	4	4	4	3	4
22	31 s/d 40	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	< 50	Laki-Laki	BPD	3	3	3	4	3	3	4	4	4
24	20 s/d 30	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	4	3	4	4	3	4	3	3
25	< 50	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	4	3	3	4
26	< 50	Laki-Laki	Kepala desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	20 s/d 30	Laki-Laki	BPD	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	20 s/d 30	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	4	3	3	4	4	4	4	4	4
29	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	20 s/d 30	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	31 s/d 40	Laki-Laki	Kepala desa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	< 50	Laki-Laki	BPD	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	20 s/d 30	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	31 s/d 40	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	4	4	3	4
38	< 50	Laki-Laki	BPD	3	3	4	4	3	4	4	3	4
39	31 s/d 40	Laki-Laki	Pengurus BUMDesa	3	3	4	4	3	4	4	3	4
40	20 s/d 30	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	3	3	4	4	3	4	4	3	4
41	31 s/d 40	Perempuan	Kepala desa	3	4	4	4	4	4	4	4	4
42	< 50	Laki-Laki	BPD	3	3	3	4	4	4	3	3	3

Add header

43	31 s/d 40	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	4	4	3	4	4	4	4	3	4
44	20 s/d 30	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	4	4	3	4
45	31 s/d 40	Laki-Laki	Pengurus BUMDesa	3	3	3	4	3	4	3	2	4
46	31 s/d 40	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	< 50	Laki-Laki	BPD	3	3	3	4	3	4	4	3	4
48	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	3	3	2	3
49	20 s/d 30	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	3
50	31 s/d 40	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	4	3	3	4	3	3	3	4	4
51	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	4	3	4	4	4
52	20 s/d 30	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	3	4	4	3	4	4
53	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
54	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
55	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	4	3	4	3	4	4	4	4
56	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	< 50	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	1	3	3	3	3	3	3	3	4
59	< 50	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
60	< 50	Laki-Laki	DLL	4	4	4	4	3	3	4	3	4
61	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	3	3	4	4	3	4	3	4
62	31 s/d 40	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	3	3	4	4	3	4	3	3	4
63	20 s/d 30	Laki-Laki	BPD	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	20 s/d 30	Laki-Laki	Pengurus BUMDesa	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	31 s/d 40	Laki-Laki	DLL	4	4	3	4	3	3	3	3	4
66	20 s/d 30	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
69	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	< 50	Laki-Laki	Kepala desa	3	3	3	3	3	3	3	3	4
71	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	3	3	4	3	3	3	4	4
72	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	< 50	Laki-Laki	BPD	3	3		4	3	3	3	3	4
74	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	3	3	2	3
75	< 50	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	< 50	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	4	3	4	3	3	3	3	3
78	20 s/d 30	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	3	3	4	4	3	3	4	4	4
79	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	4	4	3	4
80	31 s/d 40	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	4	4	3	4	3	4	4	4	4
81	31 s/d 40	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	4	4	3	4	3	4	4	4	4
82	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	4	3	4	3	4	4	4	4
83	< 50	Laki-Laki	Kepala desa	3	3	3	3	3	3	3	3	4
84	< 50	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	3	3	2	4
85	31 s/d 40	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	4	4	4	4	4
86	< 50	Laki-Laki	BPD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
87	31 s/d 40	Laki-Laki	Pengurus BUMDesa	3	3	3	4	3	3	3	4	4
88	< 50	Laki-Laki	Kepala desa	3	3	3	4	3	3	3	4	4
89	31 s/d 40	Laki-Laki	DLL	3	3	2	4	3	3	3	3	3

90	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	31 s/d 40	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	< 50	Laki-Laki	Kepala desa	3	3	3	4	4	3	3	4	4
93	31 s/d 40	Laki-Laki	BPD	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	20 s/d 30	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	4	3	3	4
95	31 s/d 40	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	4	3	3	4
96	20 s/d 30	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	4	3	3	4
97	< 50	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	4	3	3	4
98	< 50	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	4	4	3	4
99	< 50	Laki-Laki	Kepala desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	20 s/d 30	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	20 s/d 30	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	31 s/d 40	Laki-Laki	BPD	3	3	3	3	4	3	3	3	4
103	31 s/d 40	Laki-Laki	Pengurus BUMDesa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	< 50	Laki-Laki	Kepala desa	3	3	3	4	3	3	3	2	3
105	20 s/d 30	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	3
106	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	2	2	4	3	3	3	3	3
108	20 s/d 30	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	< 50	Laki-Laki	BPD	3	4	3	4	3	4	4	4	4
110	< 50	Laki-Laki	Kepala desa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
111	< 50	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	< 50	Laki-Laki	Kepala desa	4	3	3	4	3	4	3	4	4
113	< 50	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	3	4	3	4
114	31 s/d 40	Laki-Laki	BPD	4	4	3	4	3	3	3	3	4
115	< 50	Perempuan	DLL	3	3	3	4	3	3	3	3	3
116	20 s/d 30	Perempuan	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	3
117	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	20 s/d 30	Laki-Laki	DLL	3	3	4	4	4	4	3	4	4
119	31 s/d 40	Perempuan	Pengurus BUMDesa	3	3	3	4	3	3	3	3	3
120	31 s/d 40	Laki-Laki	DLL	3	2	3	4	3	3	3	2	3
121	< 50	Laki-Laki	DLL	3	1	2	4	3	3	3	3	3
122	31 s/d 40	Laki-Laki	Pengurus BUMDesa	3	3	3	4	3	3	3	2	4
123	31 s/d 40	Laki-Laki	Kepala desa	3	3	3	4	4	4	4	3	4
124	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	4	3	3	4	3	3	4	3	4
125	31 s/d 40	Laki-Laki	Perangkat / Aparat Desa	3	4	3	4	3	4	3	3	4

ΣNilai /Unsur	417	413	402	491	413	435	431	416	476	
NRR / unsur	3,336	3,304	3,242	3,928	3,304	3,480	3,448	3,328	3,808	
NRR tertbg/ unsur	0,370	0,367	0,360	0,436	0,367	0,386	0,383	0,369	0,423	*)
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										3,461
										**) 86,519

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,336
U2	Prosedur	3,304
U3	Waktu pelayanan	3,242
U4	Biaya/tarif	3,928
U5	Produk layanan	3,304
U6	Kompetensi pelaksana	3,480
U7	Perilaku pelaksana	3,448
U8	Sarana dan Prasarana	3,328
U9	Penanganan Pengaduan	3,808

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :

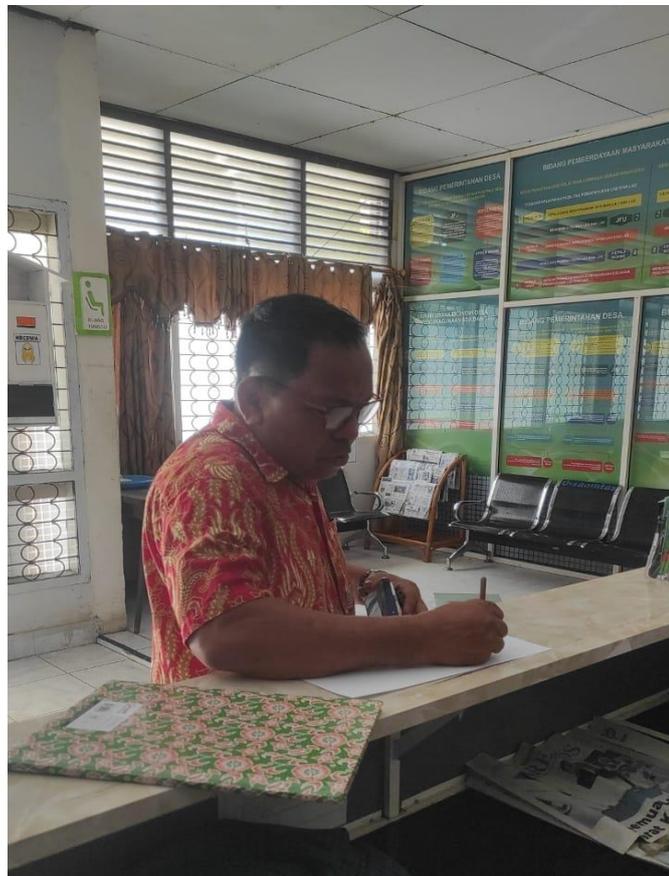
86,519 = Baik

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM





4. Laporan Tindak Lanjut

Laporan SKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

Terkait Pelayanan yang ada di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,336
U2	Prosedur	3,304
U3	Waktu pelayanan	3,242
U4	Biaya/tarif	3,928
U5	Produk layanan	3,304
U6	Kompetensi pelaksana	3,390
U7	Perilaku pelaksana	3,440
U8	Sarana dan Prasarana	3,328
U9	Penanganan Pengaduan	3,808

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 86,519 = Baik
--

Berdasarkan tabel di atas, keseluruhan pelayanan publik dianggap baik dari total keseluruhan unsur layanan. Namun ada unsur layanan yang perlu diberi perhatian khusus yaitu **Waktu Pelayanan**.

Terkait kondisi tersebut maka rencana tidak lanjut untuk waktu pelayanan akan kami lakukan perbaikan agar pelayanan yang ada di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa semakin menjadi lebih baik. Dan akan dilakukan dengan segera dan diupayakan untuk memaksimalkan unsur layanan tersebut meskipun sudah masuk kategori nilai **B**.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Penambahan SDM dan pengaturan waktu pelayanan	√	√	√	√	Kasubag Umum dan Kepegawaian
2	Prosedur	Peninjauan ulang terhadap kelengkapan dokumen administrasi yang dibutuhkan	√	√	√	√	Kasubag Umum dan Kepegawaian
3	Sarana dan Prasarana	Penataan ulang ruangan siskeudes dan ruangan pemberdayaan masyarakat	√	√	√	√	Kasubag Umum dan Kepegawaian