TAHUN
2026



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2026

DESA : BUKIT JAYA
KECAMATAN : SUNGAI LILIN
KABUPATEN : MUSI BANYUASIN

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Dasar Hukum
- 1.3 Maksud dan Tujuan
- 1.4 Manfaat

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

- 2.1 Sasaran
- 2.2 Waktu dan Tempat Survei
- 2.3 Populasi dan Sampel
- 2.4 Bentuk Jawaban
- 2.5 Pengumpulan Data
- 2.6 Pengolahan dan Analisis Data
- 2.7 Penyusunan Laporan

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

- 3.1 Profil Responden
- 3.2 Hasil Rekapitulasi dan Pengukuran

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

- 4.1 Kesimpulan
- 4.2 Rekomendasi

Daftar Tabel

Nilai Persepsi, nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
Tabel 1 : Rata-rata skor dan peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran

Tabel 3.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3.1.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 3.1.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 3.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

Tabel 3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sistem, mekanisme dan prosedur kemudahan alur pelayanan
Tabel 3.2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian Pelayanan
Tabel 3.2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya
Tabel 3.2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan
Tabel 3.2.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana
Tabel 3.2.7 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana
Tabel 3.2.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan, Tindak Lanjut Pengaduan
Tabel 3.2.9 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

PEMERINTAH DESA BUKIT JAYA
KECAMATAN SUNGAI LILIN KABUPATEN MUSI BANYUASIN
Berdasarkan
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017

Bukit Jaya, 1 September 2026
Kepala Desa Bukit Jaya



JUHARI, A.Ma.Pd

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan dengan baik laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Desa Bukit Jaya Kecamatan Sungai Lilin Kabupaten Musi Banyuasin tahun 2026.

Laporan Survei Kepuasan masyarakat ini dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dimasa yang akan dating dan sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik yang telah diberikan.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kami sampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada masyarakat Desa Bukit Jaya yang telah bersedia dan bekerja sama dengan baik dalam pengisian kuisioner sehingga Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bisa terselesaikan dengan baik, semoga respon dan tanggapan masyarakat yang tercermin dalam survei ini dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik pada layanan Pemerintah Desa Bukit Jaya.

Pelaksanaan survei dan laporan ini, masih perlu perbaikan-perbaikan kedepannya agar lebih baik, untuk itu kritik dan saran membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran Pemerintah Desa Bukit Jaya dan masyarakat pengguna layanan di Pemerintah Desa Bukit Jaya.

Bukit Jaya, 01 September 2026
Kepala Desa Bukit Jaya,

PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN
MUSI BANYUASIN
DESA BUKIT JAYA
KECAMATAN SUNGAI LILIN

JUHARI, A.Ma.Pd

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, Pemerintah Desa Bukit Jaya melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan sebagai alat ukur objektif terhadap kinerja pelayanan yang telah diberikan. Dari hasil survei kepuasan masyarakat dapat dijadikan dasar/pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada standard pelayanan yang ada

1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini berdasarkan pada peraturan perundang-undangan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manuasia (Permenhumkam) Nomor 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari pelaksanaan SKM ini adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Desa Bukit Jaya.

Tujuan dari survei ini adalah :

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Bukit Jaya
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan setiap unsur pelayanan Pemerintah Desa Bukit Jaya
3. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik

4. Memperoleh masukan, kritik dan saran dari masyarakat sebagai bahan evaluasi dalam penyusunan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan

1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari survei ini adalah :

1. Bagi Pemerintah Desa: sebagai alat evaluasi kinerja unit pelayanan dan dasar untuk menyusun rencana aksi peningkatan kualitas pelayanan
2. Bagi masyarakat: untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam mengawasi dan memberikan umpan balik untuk perbaikan pelayanan
3. Bagi Pemerintah Daerah: sebagai bahan kebijakan dalam pembinaan dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

BAB II
METODOLOGI SURVEI

2.1 Sasaran

Sasaran dari survei ini adalah masyarakat yang telah menerima layanan dari Pemerintah Desa Bukit Jaya pada periode yang telah ditentukan.

2.2 Waktu dan Tempat Survei

Survei dilaksanakan pada :

Waktu : Maret – Juli 2026

Tempat : Desa Bukit Jaya (masyarakat penerima layanan dan di share ke Masyarakat secara online/google form)

2.3 Populasi dan Sampel

- Populasi dalam survei ini adalah masyarakat yang telah menggunakan layanan di Pemerintah Desa Bukit Jaya dalam kurun waktu 6 (enam) bulan terakhir (Januari-Juli 2026)
- Sampel diambil menggunakan teknik *accidental sampling/purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 183 responden. Jumlah ini dianggap sudah memenuhi syarat representatif dan dapat mengakomodasi *margin of error* yang lebih kecil

2.4 Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari :

1) Persyaratan

   Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2) Prosedur

   Adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

3) Waktu Pelayanan

   Adalah jangka waktuyang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4) Biaya

Adalah tarif yang diperlukan untuk membayar seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

5) 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 Pegawai

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman

7) Perilaku Pelaksana

Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan Prasarana

Adalah merupakan komponen dalam kelancaran penyelenggara pelayanan sesuai dengan standard pelayanan

2.5 Bentuk dan Jawaban

Bentuk jawaban yang digunakan dalam kuisioner adalah skala Likert 1-4, dengan kriteria sebagai berikut :

- 1 : Tidak Baik
- 2 : Kurang Baik
- 3 : Baik
- 4 : Sangat Baik

2.5 Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner baik secara langsung/manual maupun platform online, untuk memudahkan akses bagi masyarakat yang ingin memberikan penilaian. Kuisioner menggunakan 9 unsur pelayanan sesua Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Adapun waktu pengumpulan data dilakukan pada periode Bulan Maret s.d Juli 2026 dengan mempertimbangkan waktu yang cukup untuk memperoleh sampel yang representatif dari masyarakat pengguna layanan.

2.6 Pengolahan dan Analisis Data

Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif menggunakan perangkat lunak statistik untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan.

Adapun Rumus Indeks :

(Total Nilai Persepsi / (Jumlah Unsur x Jumlah Responden)) x 25

Nilai Persepsi, nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI (0-100)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

(*Sumber: Lampiran Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017*)

Adapun hasil IKM diumumkan kepada publik melalui :

- Papan pengumuman di kantor pelayanan
- Website Desa Bukit Jaya
- Media Sosial Desa Bukit Jaya

2.7 Penyusunan Laporan

Laporan disusun berdasarkan hasil analisis data, dengan menyajikan temuan-temuan utama, kesimpulan dan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan dimasa yang akan datang.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

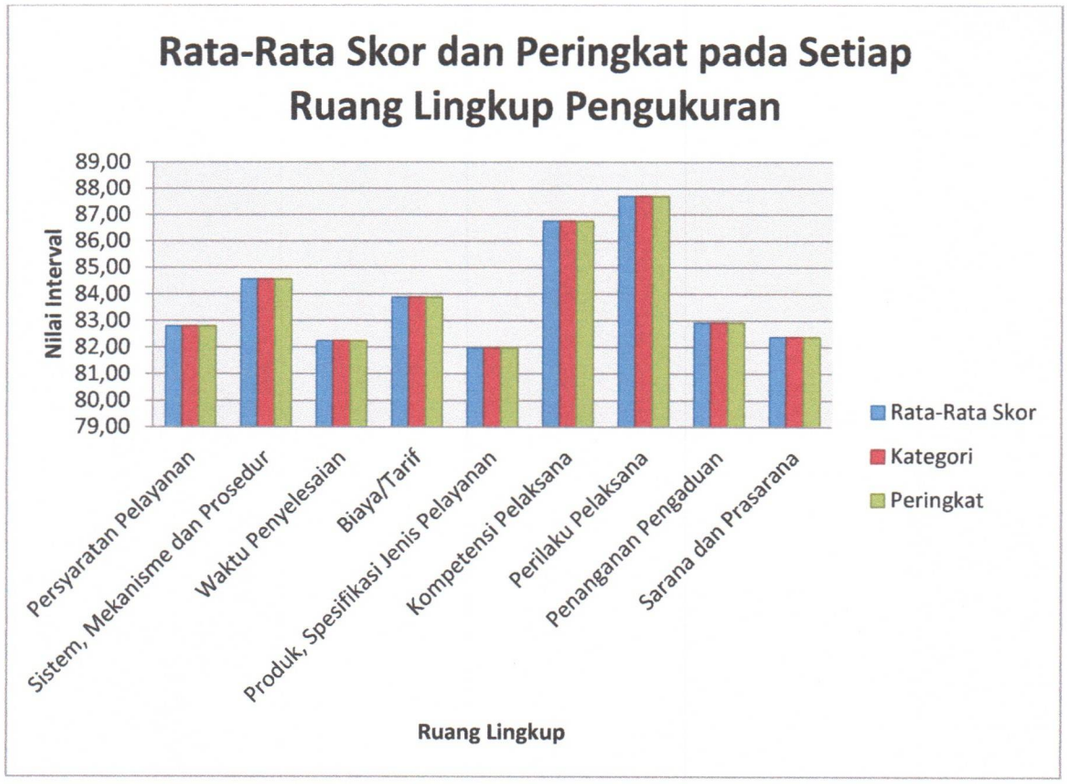
Kuisioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap berjumlah 183. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Pemerintah Desa Bukit Jaya dan dari hasil analisa data yang telah dilakukan, bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pemerintah Desa Bukit Jaya sebesar 83,91 berada pada kategori "BAIK" (pada interval 76,61-88,30).

Hasil SKM tersebut diatas, terdiri dari 9 ruang lingkup. Analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 1 : Rata-rata skor dan peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran

No	Ruang Lingkup	Rata-rata skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan Pelayanan	82,79	Baik	6
2	Sistem, mekanisme dan prosedur kemudahan alur pelayanan	84,56	Baik	3
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	82,24	Baik	8
4	Biaya/Tarif	83,88	Baik	4
5	Produk, spesifikasi jenis pelayanan	81,97	Baik	9
6	Kompetensi Pelaksana	86,75	Baik	2
7	Perilaku Pelaksana	87,70	Baik	1
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan, tindak lanjut pengaduan	82,92	Baik	5
9	Sarana dan Prasarana	82,38	Baik	7

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut:



3.1 Profil Responden

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	125	68 %
2	Perempuan	58	32 %
	Total	**183**	**100 %**

Profil Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	< 20 Tahun	4	2 %
2	20 – 30 Tahun	28	15 %
3	31 – 40 Tahun	61	33 %
4	41 - 50 Tahun	69	38 %
5	> 50 Tahun	21	12 %
	Total	**183**	**100 %**

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data hasil survei kepuasan masyarakat di Pemerintah Desa Bukit Jaya, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Pemerintah Desa Bukit Jaya berada pada skala 83,91 dan berada pada kategori **Baik**. Nilai tertinggi pada ruang lingkup perilaku pelaksana, yang menunjukkan bahwa pegaai Pemerintah Desa Bukit Jaya menunjukkan sikap ramah dan sopan.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Bukit Jaya sebagai berikut:

1. Peningkatan produk, spesifikasi jenis pelayanan, kesesuai produk layanan disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat, terutama :
   - standarisasi format dokumen, diupayakan jangan sampai ada kesalahan pengetikan.
   - digitalisasi dan inovasi layanan (*E-Government Desa*) : penerapan aplikasi layanan dasar.

     Membangun atau menggunakan aplikasi mandiri berbasis web/android untuk pengajuan surat secara mandiri oleh warga, sehingga warga hanya datang ke kantor desa pada saat dokumen fisik siap cetak
2. Peningkatan kompetensi dan sarana prasarana
   - Pelatihan pelayanan prima : melatih perangkat desa agar memiliki sikap responsive, ramah dan empati dalam melayani warga
   - Fasilitas ruang tunggu yang nyaman, ramah anak, ramah disabilitas
3. Optimalisasi pengelolaan sumber daya: diperlukan perencanaan anggaran yang tepat guna untuk memperbaiki fasilitas dan peningkatan kualitas pelayanan.
4. Transparansi dan sitem evaluasi berkala
   - Peningkatan proses pengaduan dan masukan masyarakat: penguatan system pengaduan dan masukan masyarakat perlu dilakukan untuk memastikan adanya ruang bagi masyarakat untuk memberikan umpan balik,

4. ***Bayar/Tarif***

Kesesuaian biaya dengan peraturan jelas dan transparan

Adalah tarif yang diperlukan untuk membayar seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 83,87 berada pada interval skor 76,61-88,30 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pemerintah Desa Bukit Jaya ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori "Baik".

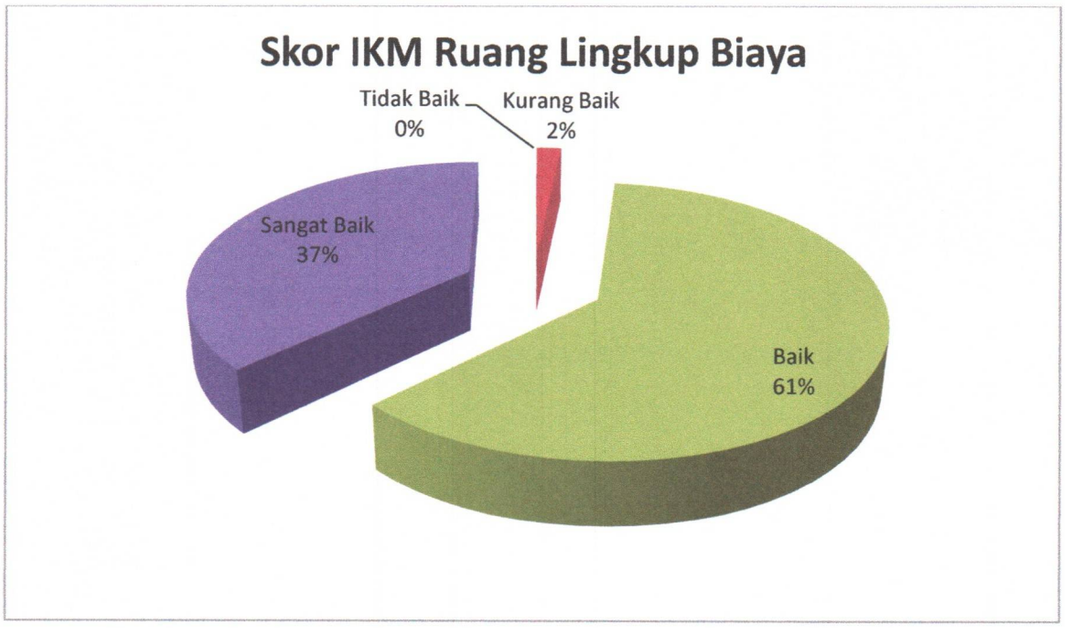
Hasil jawaban kuisioner disajikan pada table berikut ini:

Tabel 3.2.4 : Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Baik	1	0	0,00
2	Kurang Baik	2	3	1,64
3	Baik	3	112	61,20
4	Sangat Baik	4	68	37,16
Jumlah			**183**	**100,00**

Total Skor = (1 x 1) + (2 x 2) + (112 x 3) + (68 x 4) = 614
Nilai Rata-Rata (NRR) = 614 : 183 = 3,35519
Nilai Konversi IKM = 3,35519 x 25 = **83,8798**
Mutu Pelayanan B (76,61 – 88,30) = Baik

Beradasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut:



5. ***Produk, spesifikasi jenis pelayanan***
Kesesuaian produk layanan

Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 81,96 berada pada interval skor 76,61-88,30 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pemerintah Desa Bukit Jaya ruang lingkup produk, spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori "Baik".

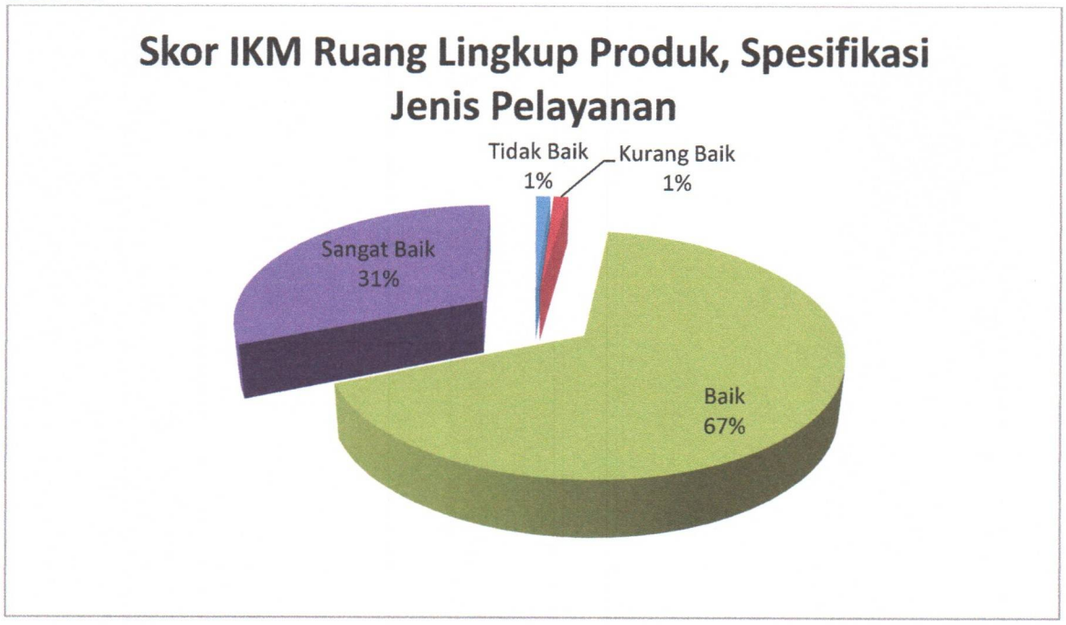
Hasil jawaban kuisioner disajikan pada table berikut ini:

Tabel 3.2.5 : Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Baik	1	2	1,09
2	Kurang Baik	2	2	1,09
3	Baik	3	122	66,67
4	Sangat Baik	4	57	31,15
Jumlah			**183**	**100,00**

Total Skor = (2 x 1) + (2 x 2) + (122 x 3) + (57 x 4) = 600
Nilai Rata-Rata (NRR) = 600 : 183 = 3,27869
Nilai Konversi IKM = 3,27869 x 25 = **81,9672**
Mutu Pelayanan B (76,61 – 88,30) = Baik

Beradasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut:



6. ***Kompetensi pelaksana***
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 86,74 berada pada interval skor 76,61-88,30 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pemerintah Desa Bukit Jaya ruang lingkup produk, spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori "Baik".

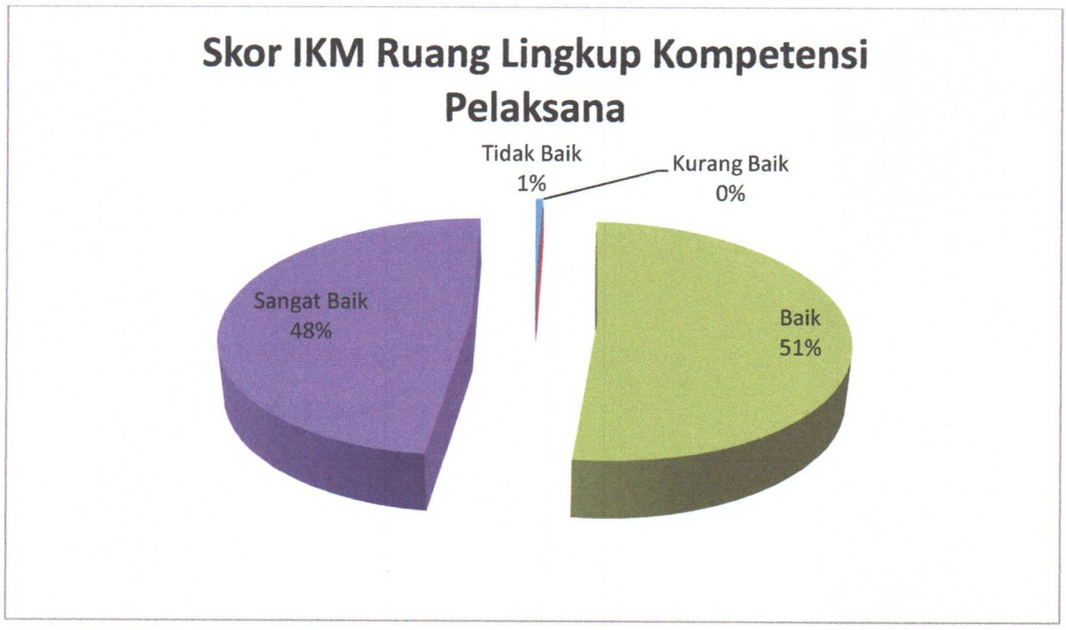
Hasil jawaban kuisioner disajikan pada table berikut ini:

Tabel 3.2.6 : Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Baik	1	1	0,55
2	Kurang Baik	2	0	0,00
3	Baik	3	94	51,37
4	Sangat Baik	4	88	48,09
Jumlah			**183**	**100,00**

Total Skor = (1 x 1) + (0 x 2) + (94 x 3) + (88 x 4) = 635
Nilai Rata-Rata (NRR) = 635 : 183 = 3,46996
Nilai Konversi IKM = 3,46996 x 25 = **86,7486**
Mutu Pelayanan B (76,61 – 88,30) = Baik

Beradasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut:



7. ***Perilaku pelaksana***
Sikap petugas (ramah, sopan)

Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 87,70 berada pada interval skor 76,61-88,30 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pemerintah Desa Bukit Jaya ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori "Baik".

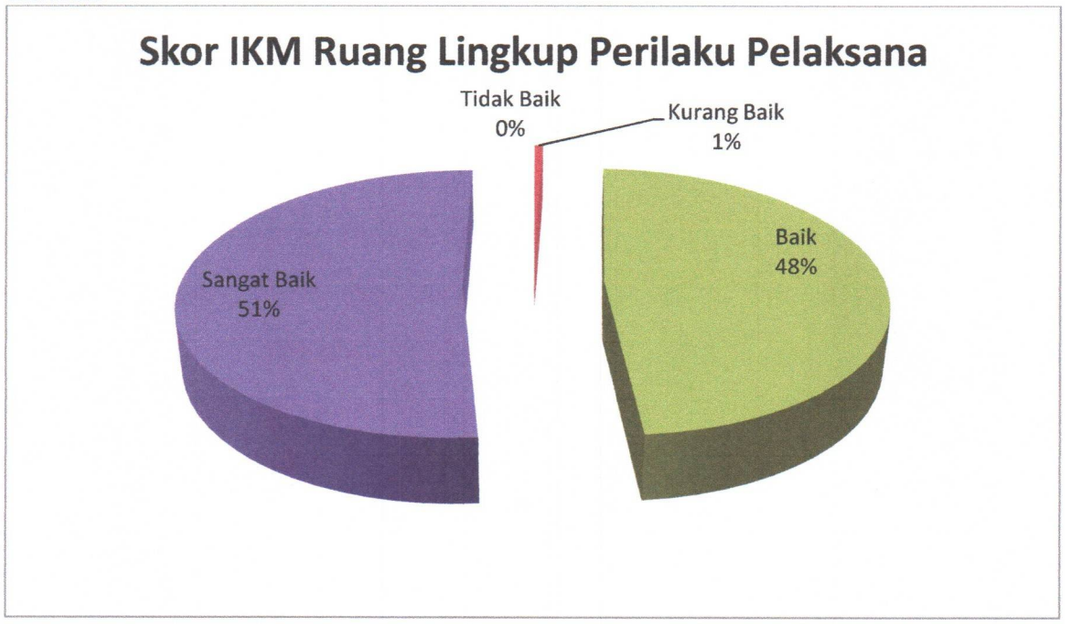
Hasil jawaban kuisioner disajikan pada table berikut ini:

Tabel 3.2.7 : Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Baik	1	0	0,00
2	Kurang Baik	2	1	0,55
3	Baik	3	88	48,09
4	Sangat Baik	4	94	51,37
Jumlah			**183**	**100,00**

Total Skor = (0 x 1) + (1 x 2) + (88 x 3) + (94 x 4) = 642
Nilai Rata-Rata (NRR) = 642 : 183 = 3,5082
Nilai Konversi IKM = 3,46996 x 25 = **87,7049**
Mutu Pelayanan B (76,61 – 88,30) = Baik

Beradasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut:



8. ***Penanganan, pengaduan, saran dan masukan***
Tindak lanjut pengaduan

Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 82,92 berada pada interval skor 76,61-88,30 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pemerintah Desa Bukit Jaya ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan tindak lanjut pengaduan berada pada kategori "Baik".

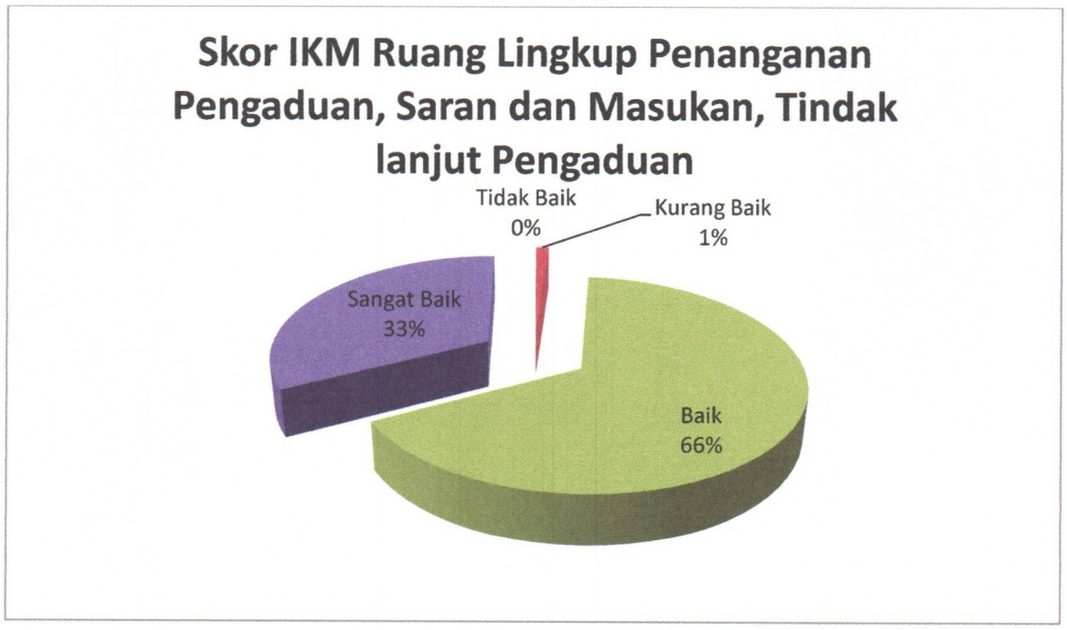
Hasil jawaban kuisioner disajikan pada table berikut ini:

Tabel 3.2.8 : Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan, Tindak Lanjut Pengaduan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Baik	1	0	0,00
2	Kurang Baik	2	2	1,09
3	Baik	3	121	66,12
4	Sangat Baik	4	60	32,79
Jumlah			**183**	**100,00**

Total Skor = (0 x 1) + (2 x 2) + (121 x 3) + (60 x 4) = 607
Nilai Rata-Rata (NRR) = 607 : 183 = 3,31694
Nilai Konversi IKM = 3,31694 x 25 = **82,9235**
Mutu Pelayanan B (76,61 – 88,30) = Baik

Beradasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut:



9. ***Sarana dan prasarana***
Fasilitas penunjang

Adalah merupakan komponen dalam kelancaran penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 82,37 berada pada interval skor 76,61-88,30 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pemerintah Desa Bukit Jaya ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan berada pada kategori "Baik".

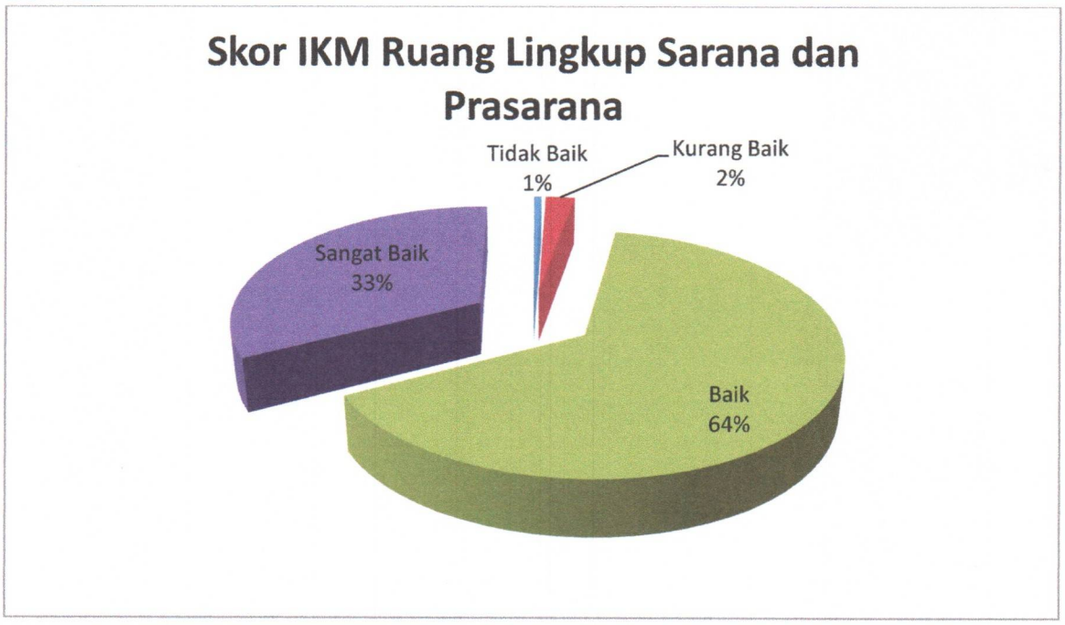
Hasil jawaban kuisioner disajikan pada table berikut ini:

Tabel 3.2.9 : Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Baik	1	1	0,55
2	Kurang Baik	2	4	2,19
3	Baik	3	118	64,48
4	Sangat Baik	4	60	32,79
Jumlah			**183**	**100,00**

Total Skor = (1 x 1) + (4 x 2) + (118 x 3) + (60 x 4) = 603
Nilai Rata-Rata (NRR) = 607 : 183 = 3,29508
Nilai Konversi IKM = 3,29508 x 25 = **82,377**
Mutu Pelayanan B (76,61 – 88,30) = Baik

Beradasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut:



2. ***Sistem, mekanisme dan prosedur kemudahan alur pelayanan***

Adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor 84,56 berada pada interval skor 76,61-88,30 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pemerintah Desa Bukit Jaya ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur kemudahan alur pelayanan berada pada kategori "Baik".

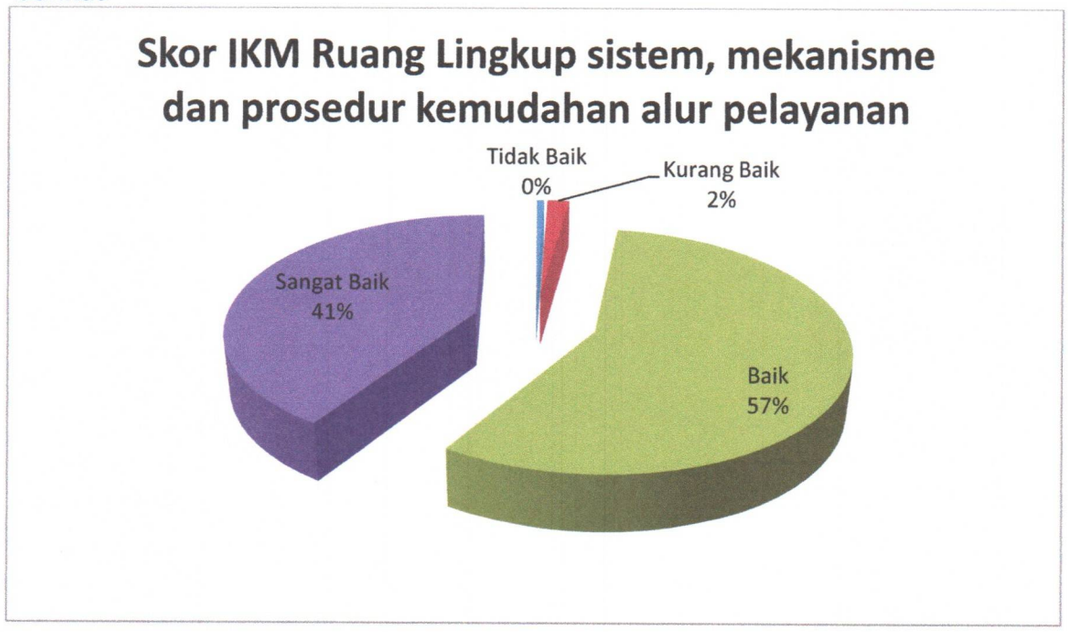
Hasil jawaban kuisioner disajikan pada table berikut ini:

Tabel 3.2.2 : Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sistem, mekanisme dan prosedur kemudahan alur pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Baik	1	1	0,55
2	Kurang Baik	2	3	1,64
3	Baik	3	104	56,83
4	Sangat Baik	4	75	40,98
Jumlah			**183**	**100,00**

Total Skor = (1 x 1) + (3 x 2) + (104 x 3) + (75 x 4) = 619
Nilai Rata-Rata (NRR) = 619 : 183 = 3,38251
Nilai Konversi IKM = 3,38251 x 25 = **84,56**
Mutu Pelayanan B (76,61 – 88,30) = Baik

Beradasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut:



3. *Waktu penyelesaian*
Kecepatan waktu penyelesaian sesuai standar

Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor 82,24 berada pada interval skor 76,61-88,30 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pemerintah Desa Bukit Jaya ruang lingkup waktu penyelesaian pelayanan berada pada kategori "Baik".

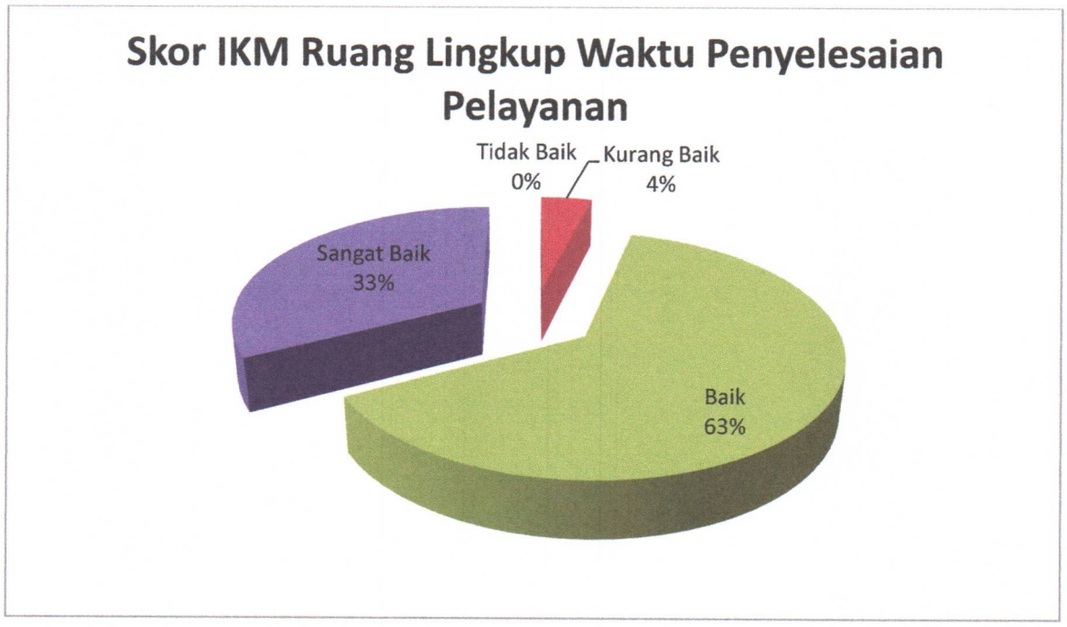
Hasil jawaban kuisioner disajikan pada table berikut ini:

Tabel 3.2.3 : Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Baik	1	0	0,00
2	Kurang Baik	2	7	3,83
3	Baik	3	116	63,39
4	Sangat Baik	4	60	32,79
Jumlah			**183**	**100,00**

Total Skor = (0 x 1) + (7 x 2) + (116 x 3) + (60 x 4) = 602
Nilai Rata-Rata (NRR) = 602 : 183 = 3,38962
Nilai Konversi IKM = 3,38251 x 25 = **82,2404**
Mutu Pelayanan B (76,61 – 88,30) = Baik

Beradasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut:

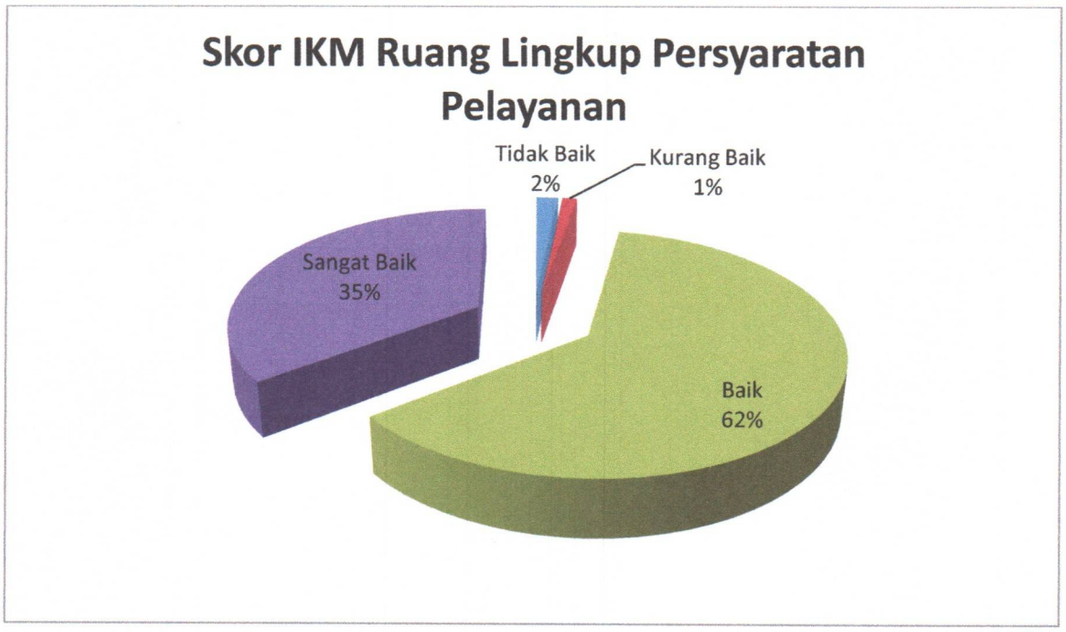


Tabel 3.2.1 : Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Baik	1	3	1,64
2	Kurang Baik	2	2	1,09
3	Baik	3	113	61,75
4	Sangat Baik	4	65	35,52
Jumlah			**183**	**100,00**

Total Skor = (3 x 1) + (2 x 2) + (113 x 3) + (65 x 4) = 606
Nilai Rata-Rata (NRR) = 606 : 183 = 3,3115
Nilai Konversi IKM = 3,3115 x 25 = **82,79**
Mutu Pelayanan B (76,61 – 88,30) = Baik

Beradasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut:



Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 3.1.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SD	61	33 %
2	SMP	39	21 %
3	SMA	65	36 %
4	Diploma	4	2 %
5	S1	14	8 %
6	S2/S3	-	-
	Total	**183**	**100 %**

Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 3.1.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	4	2 %
2	TNI/POLRI	2	1 %
3	Swasta	83	46 %
4	Wiraswasta	8	4%
5	Petani/Pekebun	23	13 %
6	Pelajar/Mahasiswa	2	1 %
7	Lainnya	61	33 %
	Total	**183**	**100 %**

3.2 Hasil Rekapitulasi dan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

1. ***Persyaratan Pelayanan***
   Kemudahan persyaratan teknis dan administrasi

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor 82,79 berada pada interval skor 76,61-88,30 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Pemerintah Desa Bukit Jaya ruang lingkup persyaratan berada pada kategori "Baik".

   Hasil jawaban kuisioner disajikan pada table berikut ini:

yang dapat digunakan untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan dan dimonitor langsung oleh badan Permusyaaratan Desa (BPD)

- Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala

  Melaksanakan SKM secara rutin setiap tahun untuk mengukur efektifitas perbaikan layanan dasar.

Bukit Jaya, 01 September 2026

Kepala Desa Bukit Jaya

JUHARI, A.Ma.Pd