



**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN GRESIK**

BerAKHLAK

**#bangga
melayani
bangsa**

Laporan

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II BULAN JULI - NOVEMBER TA 2024



dpmdkab.gresik



<http://dpmd.gresikkab.go.id/>



dpmd@gresikkab.go.id

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
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	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Pengolahan Data	15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	18

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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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.

Dalam mengamankan 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 dan konsultasi pengaduan.

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

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 Gresik.

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:

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

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 Gresik dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 Semester II (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui aplikasi sukma-e jatim yang disebarkan 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 Gresik 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. aq yo gak enak kui laporan wes melbu
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 6 (enam) bulan sekali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

Tabel 2.1
Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	10
2.	Pengumpulan Data	Juli - November 2024	42
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	8

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada bulan juli sampai dengan bulan november tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 35 orang. 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 35 orang.

Tabel 2.2

Krejcie and Morgan

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 35 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1
Jumlah Responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	14	40 %
		PEREMPUAN	21	60 %
2	USIA	18 TAHUN - 30 TAHUN	17	48.57 %
		31 TAHUN - 40 TAHUN	4	11.43 %
		41 TAHUN - 50 TAHUN	10	28.57 %
		51 TAHUN - 60 TAHUN	4	11.43 %

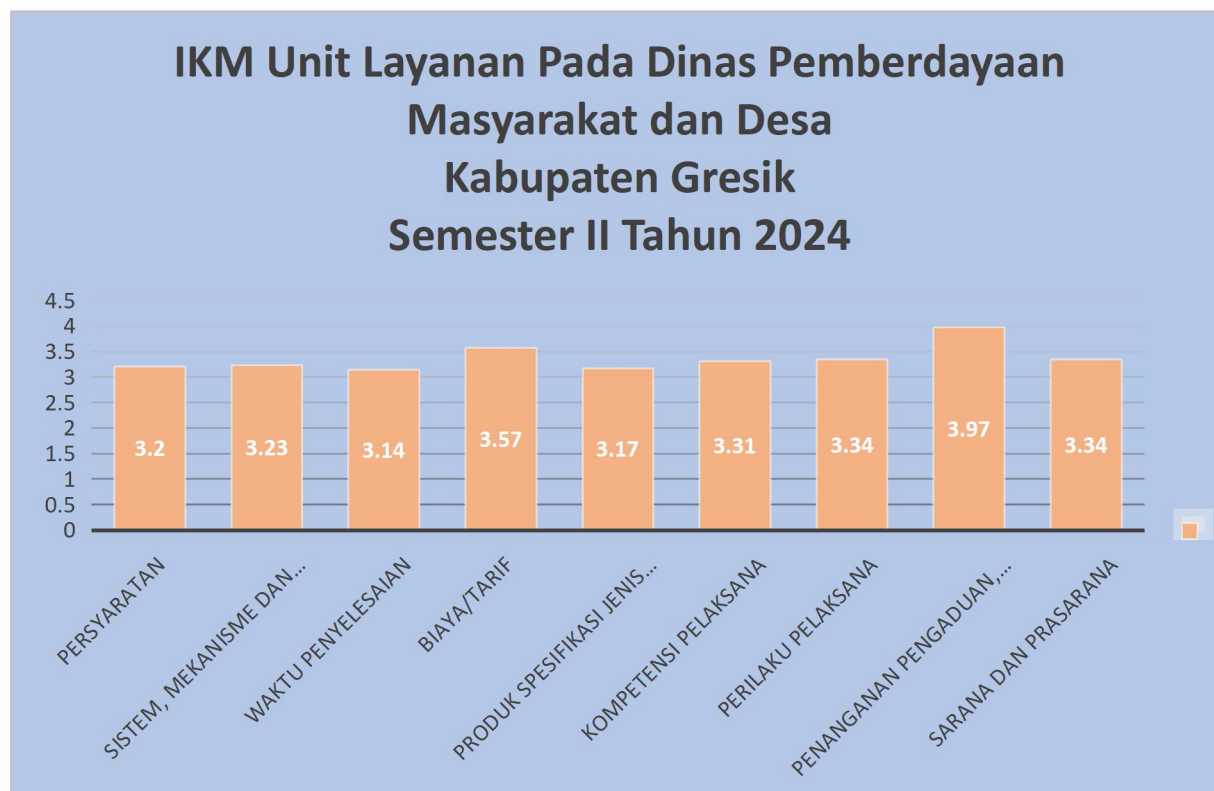
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.2
Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Per Unsur Layanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.2	3.23	3.14	3.57	3.17	3.31	3.34	3.97	3.34
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	83.29 (B atau Baik)								

Tabel 3.3
IKM Unit Layanan Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
Kabupaten Gresik
Semester II tahun 2024



Pada Tabel 3.3 menjelaskan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapat Nilai RR/unsur yaitu sebesar 3.97, yang menduduki urutan kedua yaitu unsur Biaya/tarif dengan nilai RR/unsur sebanyak 3.57. Pada urutan ketiga dan keempat unsur Perilaku Pelaksana dan unsur sarana dan prasarana dengan Nilai RR/unsur sebesar 3.34. Unsur Kompetensi Pelaksana Nilai RR/Unsur sebesar 3.31 menduduki urutan kelima. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Nilai RR/unsur sebesar 3.23 menduduki urutan Keenam. Urutan ketujuh Unsur Persyaratan dengan nilai RR/unsur sebesar 3.2 dan Urutan kedelapan diduduki oleh Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan Nilai RR/unsur sebesar 3.17. Urutan terakhir diduduki oleh Unsur Waktu Pelaksanaan dengan nilai RR/unsur sebesar 3.14.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Waktu Pelaksanaan dengan nilai RR/unsur sebesar 3.14 mendapat nilai terendah. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai RR/unsur sebesar 3.17 menduduki urutan terendah kedua. Begitu juga urutan terendah ketiga diduduki oleh Unsur Persyaratan dengan Nilai RR/unsur sebesar 3.2.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapat Nilai RR/unsur yaitu sebesar 3.97, yang menduduki urutan kedua yaitu unsur Biaya/tarif dengan nilai RR/unsur sebanyak 3.57. Pada urutan ketiga dan keempat unsur Perilaku Pelaksana dan unsur sarana dan prasarana dengan Nilai RR/unsur sebesar 3.34.

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 :

- “Pelayanan lebih dioptimalkan”.
- “Untuk ditingkatkan lagi biar lebih baik dari Tahun yang kemarin”.

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

- Dalam peningkatan pelayanan, sebenarnya sudah sering disosialisasikan kepada masyarakat dan pemasangan banner terkait sistem, mekanisme dan prosedur;
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Pengaduan sudah bisa dilakukan secara online melalui sosial media. Untuk penyelesaian berkas ada tahapan pelaksanaan sesuai dengan SOP bidang terkait;
- Selama ini anggaran OPD sangat terbatas dan selama ini yang dilakukan OPD adalah membangun Sumber Daya Manusia melalui Diklat, Bimbingan Teknis serta Sosialisasi terkait Pengelolaan Administrasi Pemerintahan Desa dan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Desa.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Koordinasi Internal pada tanggal 7 November 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 3 bulan), jangka menengah (lebih dari 5 bulan, kurang dari 6 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1
Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan kecepatan waktu dalam layanan dan penanganan pengaduan	√				Bagian Sekretariat dan Bidang
		Pelatihan Resepsionis dan Operator		√			Bagian Sekretariat dan Bidang
2	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Melengkapi Produk Spesifikasi Jenis Layanan dalam memberikan Pelayanan	√				Bidang
		Melengkapi hasil dari setiap spesifikasi jenis layanan yang dibuat	√				Bidang

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

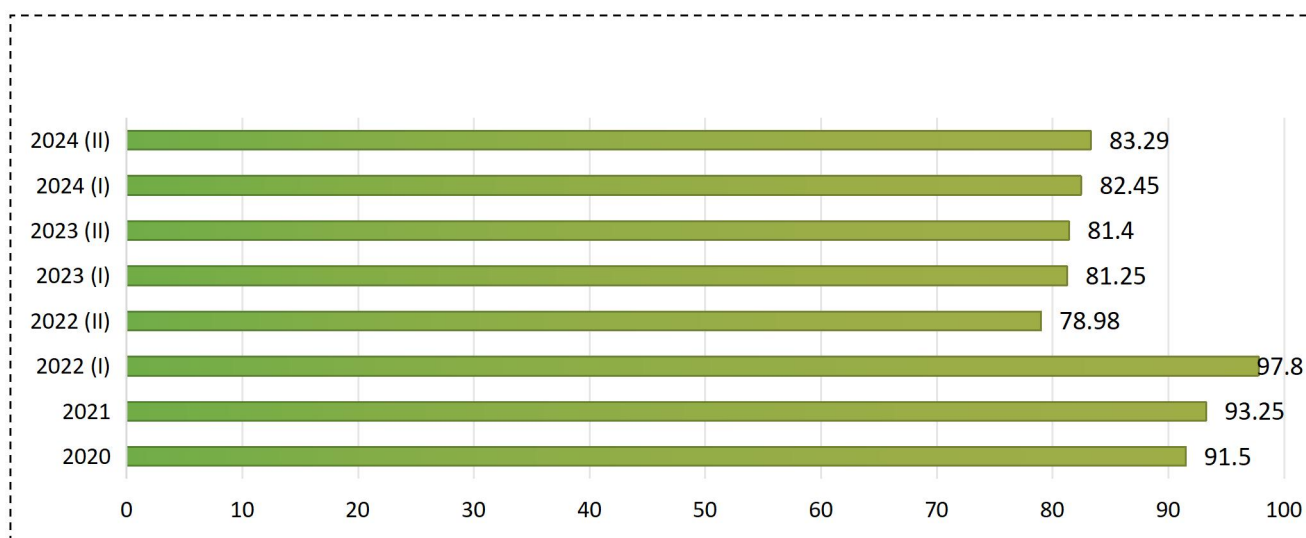
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

3	Unsur Persyaratan	Memberikan persyaratan layanan untuk mudah dipahami	✓				Bidang
		Persyaratan Teknis dan Persyaratan Administratif	✓				Bidang

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik dapat dilihat melalui grafik berikut :

Tabel4.2
Tren Nilai SKM



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83.29. Berdasarkan nilai SKM yang diperoleh dari tahun 2020 sampai tahun 2024 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gresik menunjukkan konsistensi, hal ini menunjukkan kualitas yang baik akan penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan bagi OPD dalam memberikan layanan kepada masyarakat yaitu Unsur Waktu Pelaksanaan, Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan dan Unsur Persyaratan. Ketiga unsur tersebut akan menjadi perhatian untuk dilakukan perbaikan dalam rangka pemberian layanan.
- Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Unsur Biaya/tarif, Unsur Perilaku Pelaksana dan Unsur sarana dan prasarana.

Gresik, 08 November 2024

Kepala Dinas
Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
Kabupaten Gresik



Drs. ABU HASSAN, S.H., M.M.
Pembina Utama Muda
NIK 19620106 199302 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CEITAR OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN GRESIK

Forma pengisian profil responden

Nama Email
 Nomor HP Laki-Laki

1 of 10 Completed

100% SURVEI

CEITAR OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN GRESIK

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

☐ Tidak sesuai. ☐ Kurang sesuai.
☐ Sesuai. ☐ Sangat sesuai.

2 of 10 Completed

NEXT QUESTION

CEITAR OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN GRESIK

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

☐ Tidak mudah. ☐ Kurang mudah.
☐ Mudah. ☐ Sangat mudah.

3 of 10 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

CEITAR OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN GRESIK

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

☐ Tidak cepat. ☐ Kurang cepat.
☐ Cepat. ☐ Sangat cepat.

4 of 10 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

CEITAR OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN GRESIK

Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan?

☐ Sangat mahal ☐ Cukup mahal
☐ Murah ☐ Gratis

5 of 10 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

CEITAR OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN GRESIK

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

☐ Tidak sesuai ☐ Kurang sesuai
☐ Sesuai ☐ Sangat sesuai

6 of 10 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

CEITAR OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN GRESIK

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

☐ Tidak kompeten ☐ Kurang kompeten
☐ Kompeten ☐ Sangat kompeten

7 of 10 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

CEITAR OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN GRESIK

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

☐ Tidak sopan dan ramah ☐ Kurang sopan dan ramah
☐ Sopan dan ramah ☐ Sangat sopan dan ramah

8 of 10 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

CEITAR OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN GRESIK

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

☐ Buruk ☐ Cukup
☐ Baik ☐ Sangat Baik

9 of 10 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

CEITAR OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN GRESIK

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

☐ Tidak ada ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
☐ Berfungsi kurang maksimal ☐ Dikelola dengan baik.

10 of 10 Completed

PREVIOUS QUESTION SUBMIT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Muhammad rosyid	24	Laki-Laki	0881026495145
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Muhammad Hasan Lutfi	50	Laki-Laki	081233815219
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Aditya Wardana	29	Laki-Laki	
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	Joko Suwarso	46	Laki-Laki	
5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Takrip	49	Laki-Laki	083819128780
6	3	4	3	4	4	4	4	4	4	TAKRIP	49	Laki-Laki	083819128780
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Sugiati	46	Perempuan	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	anggi kirana p	16	Perempuan	085708768913
9	4	3	3	3	3	4	4	4	3	Najwa Aisyah P.	17	Perempuan	081217699921
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3	anisa rahmadani	17	Perempuan	088235978065
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Ivania Iza Hamidah	17	Perempuan	081235585623
12	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Roy	16	Laki-Laki	081259777565
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Muhammad masrur	48	Laki-Laki	
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Fitriyah Nuraini	36	Perempuan	
15	4	3	3	3	3	4	3	4	3	sutami	49	Perempuan	

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**

16	4	3	3	3	3	4	3	4	3	sutami	49	Perempuan	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	nur waqi'ah	55	Perempuan	
18	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Nawasa Alexandra	18	Perempuan	081217699921
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	amelia	17	Perempuan	085708768913
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	SUGIANTO	42	Laki-Laki	
21	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Ivania iza	17	Perempuan	081235585623
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3	keisa	17	Perempuan	085785412377
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	keisa	17	Perempuan	085785412377
24	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Wardah	18	Perempuan	0816345894213
25	3	4	4	4	3	3	3	4	2	SUGIANTO,SM	45	Laki-Laki	082140045008
26	3	3	4	4	3	4	4	4	4	Mohammad syarifuddin	30	Laki-Laki	083832118449
27	3	4	4	4	4	3	4	4	4	AMINATUL FAIZAH	34	Perempuan	081230240241
28	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Abdulloh ja'far	54	Laki-Laki	085707231296
29	3	4	3	4	3	3	3	4	3	MACHMUDAH	52	Perempuan	085852091275
30	3	3	3	4	3	4	4	4	3	Sholeh marzuki	58	Laki-Laki	081313422316
31	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Ahmad Shulton	37	Laki-Laki	
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Siti Muafah	31	Perempuan	
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Fitriani ika putri	29	Perempuan	
34	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Rina	18	Perempuan	087546754439

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**

35	3	4	3	3	3	4	3	4	4	Mawar melati	21	Perempuan	08123456789
Nilai/Unsur	112	113	110	125	111	116	117	139	117				
NRR/Unsur	3.2	3.23	3.14	3.57	3.17	3.31	3.34	3.97	3.34				
NRR Tertimbang/Unsur	0.35	0.36	0.35	0.39	0.35	0.36	0.37	0.44	0.37				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.33												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	83.29												

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5966	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA****3.Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM**

REKAP LAPORAN SARAN				
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA				
NO	DITUJUKAN	SARAN/MASUKAN/KESAN	KEGIATAN	TANGGAL
1	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	Pelayanan lebih dioptimalkan		09 Juli 2024
2	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	Untuk ditingkatkan lagi biar lebih baik dari Tahun yang kemarin		10 Juli 2024
3	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	Untuk ditingkatkan lagi biar lebih baik dari Tahun yang kemarin		10 Juli 2024
4	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA			31 Juli 2024
5	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	Selamat datang		25 Oktober 2024